

## بررسی ارتباط بین عملکرد، تعهد رفتاری و عزت نفس در بین کارکنان آتش نشانی قزوین

اباذر اسفندیاری<sup>۱</sup>

مازیار نادری<sup>۲</sup>

مهدی عسگرخانی فرد<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۰/۱۵ تاریخ چاپ: ۱۴۰۲/۱۲/۲۹

### چکیده

هدف از این تحقیق بررسی ارتباط بین عملکرد، تعهد رفتاری و عزت نفس در بین کارکنان آتش نشانی قزوین می باشد. تحقیق حاضر از نظر هدف از نوع تحقیقات کاربردی و از لحاظ روش اجرا در زمره تحقیقات توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل تعداد کارکنان عملیاتی و اداری آتش نشانی شهر قزوین می باشد که در مجموع ۲۲۰ نفر بوده و از فرمول کوکران برای جامعه های محدود حجم نمونه ۱۴۰ نفر برآورد گردید و از روش نمونه گیری در دسترس برای نمونه گیری استفاده گردید. برای جمع آوری داده های تحقیق، از پرسشنامه استفاده گردید که با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ پایایی کلیه پرسشنامه ها محاسبه گردید. در تحلیل مدل پژوهش، از روش معادلات ساختاری، با استفاده از نرم افزار SPSS19 استفاده شده است. در مدل مورد بررسی، مقادیر شاخص برازش اصلی نشان دهنده مناسب بودن مدل بوده است. نتایج نشان داد که بین عملکرد، تعهد رفتاری و عزت نفس در بین کارکنان آتش نشانی قزوین ارتباط معناداری وجود دارد.

### واژگان کلیدی

عملکرد کارکنان، تعهد رفتاری، عزت نفس، آتش نشانی

۱. کارشناس ارشد رشته مدیریت صنعتی. (Email: ab.esfandiari90@gmail.com)

۲. کارشناس ارشد رشته مدیریت منابع انسانی. (Email: maziarnaderi2020100@gmail.com)

۳. لیسانس مدیریت جهانگردی. (Email: asgarkhanimahdi@yahoo.com)

## مقدمه

پویایی در محیط‌های کسب و کار که به دلیل بروز عواملی چون رشد، سقوط اقتصادی، فزونی شدت رقابت، جهانی سازی، ادغام‌ها، ترکیب‌ها و نوآوری‌های تکنولوژیکی بوجود آمده است، قابلیت مدیران رده‌بالا را در درک به موقع و پاسخ صحیح به این تغییرات به چالش کشیده است. ناتوانی در درک به موقع تغییرات و پاسخگویی سریع به آن‌ها به افول شرکت‌ها منجر می‌شود. درهم‌تنیدگی و افزایش نیروها و عوامل تعیین‌کننده در بازار، حضور رقبای قدرتمند متعدد، همچنین تغییر بی‌وقفه و مداوم سلیق مشتریان و بالارفتن سطوح انتظارات آن‌ها، شرکت‌های خدماتی را با مخاطرات و چالش‌های عمیقی روبرو نموده است (آقاجانی، فرزادفر، ۱۳۹۲). عملکرد به عنوان ارزش کلی مورد انتظار سازمان از تکه‌های مجزای رفتاری تعریف شده است که یک فرد در طول یک دوره مشخص از زمان انجام می‌دهد صاحب‌نظران اخیراً عملکرد سازمانی را به دو بعد عملکرد وظیفه‌ای و عملکرد زمینه‌ای تقسیم کرده‌اند. عملکرد وظیفه‌ای مربوط به مسئولیت‌هایی است که در برگیرنده مسئولیت‌ها و وظایف کارکنان ثبت شده است و با وظایف محوله کارکنان در ارتباط است؛ اما عملکرد زمینه‌ای مربوط به رفتارهایی است که بقای شبکه سازمانی و اجتماعی و جو روانشناختی که وظایف فنی را احاطه کرده است. شناخت و مطالعه عوامل مؤثر بر عملکرد یکی از برنامه‌های مهم مدیریت در بخش کلان محسوب می‌شود (صادقی، لشکری، کربلائی اسماعیلی، ۱۳۹۱)

تعهد سازمانی با یکپارچگی و هماهنگی فرد با سازمان تداعی می‌شود و به عنوان پیوند و مشارکت کارکنان در سازمان تعریف شده است. (عبدالهی، کریمیان و نامداری پژمان، ۱۳۹۳) تعهد رفتاری مانند دیگر مفاهیم رفتار سازمانی به شیوه‌های متفاوت تعریف و از دیدگاه‌های متعددی بررسی شده است. تعهد رفتاری 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 (جعفری زاده، ۱۳۹۱) تعهد سطح بالاتری از رضایت کارکنان است و نشان‌دهنده‌ی شرایطی است که در آن کارکنان، منافع خود و سازمان را در یک راستا می‌بینند. این نگرش منجر به تلاش بیشتر کارکنان در راستای انجام هرچه بیشتر وظایف خویش خواهد شد و این جریان در انتها منجر به ارائه محصولات به مشتری می‌گردد که رضایت بیشتر او را در پی داشته باشد (آقاجانی، فرزادفر، ۱۳۹۲) تعهد سازمانی به عنوان تمایل کارکنان برای ماندن در سازمان و کوشیدن برای پذیرش اهداف و ارزش‌های سازمان می‌باشد (Tan, Sousa, 2015)

نظریه حمایت سازمانی ادراک شده بر اهمیت حمایت کارکنان توسط سازمان و حالت عکس آن اشاره دارد. حمایت توسط سازمان، همان تعهد سازمان به کارکنان است که در این صورت کارکنان یک التزام برای جبران حمایت‌های سازمان را احساس می‌کنند و به احتمال زیاد میزان تعهد خویش را به سازمان افزایش می‌دهند. برای مثال زمانی که سازمان، فرصت‌های رشد، آموزش و جبران منصفانه تلاش‌ها و خدمات کارکنان را لحاظ نماید، تعهد سازمانی کارکنان افزایش یافته و منجر به ایجاد و بهبود نگرش‌های مثبت به سازمان براساس ادراک افراد از وجود رفتار منصفانه با آنها می‌شود. حمایت سازمانی ادراک شده حیطه‌ای است که کارکنان ادراک می‌کنند که مشارکت‌ها و فعالیت

های آنها بوسیله سازمان مورد قدردانی قرار می گیرد و سازمان از بهزیستی آنها مراقبت می نماید (عباسپور، باروتیان، ۱۳۹۹). در این راستا می توان بیان نمود که عزت نفس سازمانی به عنوان درجه ای از ادراک کارکنان در مورد خودشان است و فرد خود را به گونه ای درک می کند که برای سازمان تا چه اندازه ای مهم، مؤثر و ارزشمند است. بهبود عزت نفس سازمانی در کارکنان یکی از عوامل مهم پیش بینی کننده برای ارائه خدمات بهتر به همکاران، مشتریان و کارفرمایان، کاهش ترک خدمت افراد و بهبود زمانی افراد جهت انجام و تداوم کار است (قربانی کوتنائی و احمدی بالادهی، ۱۳۹۵).

### فرضیات تحقیق

برای بررسی تحقیق خود به دنبال پاسخگویی به فرضیات تحقیق می باشیم که این فرضیات تحقیق عبارتند از:

- ۱: رابطه مثبت و معنی داری بین عملکرد و تعهد رفتاری در بین کارکنان آتش نشانی قزوین وجود دارد.
- ۲: رابطه مثبت و معنی داری بین عملکرد و عزت نفس در بین کارکنان آتش نشانی قزوین وجود دارد.
- ۳: رابطه مثبت و معنی داری بین عزت نفس و تعهد رفتاری در بین کارکنان آتش نشانی قزوین وجود دارد.

### روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف، پژوهشی کاربردی است و بر اساس روش گردآوری داده ها، توصیفی-پیمایشی می باشد و از نظر روش تجزیه و تحلیل داده ها، از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل تعداد کارکنان عملیاتی و اداری آتش نشانی شهر قزوین می باشد که در مجموع ۲۲۰ نفر بوده و از فرمول کوکران برای جامعه های محدود حجم نمونه ۱۴۰ نفر برآورد گردید و از روش نمونه گیری در دسترس برای نمونه گیری استفاده گردید. جمع آوری داده ها از پرسش نامه استاندارد استفاده شد؛ و در کل دارای ۲۲ سوال با پاسخ بسته و طیف ۵ گزینه ای لیکرت با سطوح پاسخ «کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم، کاملاً مخالفم» می باشد و برای اعتبارسنجی این پرسش نامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید که مقدار آن معادل ۸۹ درصد محاسبه گردید. تجزیه و تحلیل داده ها با آمار استنباطی نظیر آزمون اسمیرنوف و کولموگروف، آزمون فریدمن، آزمون همبستگی پیرسون، تحلیل عاملی تاییدی و آزمون تی تک نمونه ای و آزمون ای نیکویی برازش مدل با استفاده از شاخص های برازش انجام گردید. جدول آلفای کرونباخ متغیرها به شرح زیر می باشد:

جدول ۱. آلفای کرونباخ

ردیف	متغیر	تعداد سئوالات	آلفای کرونباخ
۱	عملکرد	۶	۰/۹۳۲
۲	تعهد رفتاری	۹	۰/۸۷۳
۳	عزت نفس	۷	۰/۷۶۵

در این راستا اگر آلفای کرونباخ بتر از ۰/۷۰ باشد پرسشنامه از پویایی خوبی برخوردار است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از روش معادلات ساختاری و نرم افزار SPSS19 استفاده شده است.

### یافته های پژوهش

توصیف متغیرهای اصلی تحقیق به شرح زیر می باشد.

جدول ۲. توصیف متغیرهای اصلی

تعداد	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار	واریانس	چولگی	کشیدگی
۱۴۰	۱/۳۲	۴/۷۲	۳/۶۷۰۲	۰/۶۲۷۳۴	۰/۳۵۷	۰/۰۰۹	۰/۶۲۳
۱۴۰	۲/۲۴	۵	۳/۵۹۰۱	۰/۵۲۴۵۱	۰/۳۹۴	-۰/۲۳۱	۰/۴۲۵
۱۴۰	۱/۰۷	۵	۳/۸۹۰۷	۰/۵۹۸۲۴	۰/۳۸۹	۰/۰۴۶	-۰/۱۲۷

جدول ۳. ضریب همبستگی بین متغیرهای تحقیق

عملکرد	تعهد رفتاری	عزت نفس
		عزت نفس
	۱	۰/۶۱۷**
تعهد رفتاری		۰/۵۶۹**
عملکرد	۰/۷۰۳**	۱

تمامی روابط در سطح ۹۹ درصد معنی دار می باشد.

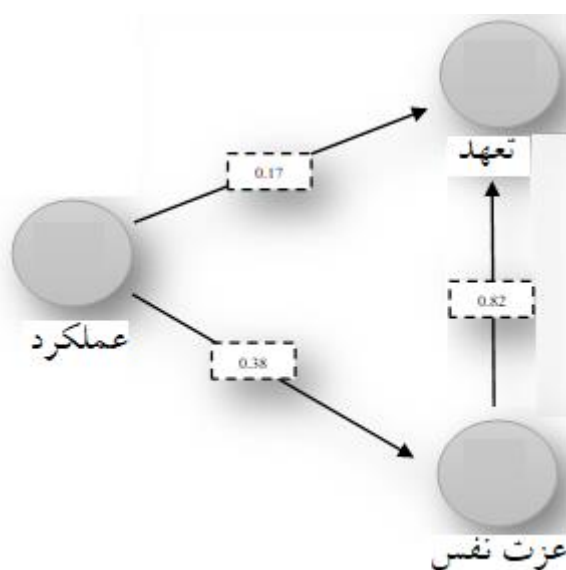
با توجه به جدول فوق مشاهده می شود بین متغیرهای مکنون تحقیق رابطه خطی وجود دارد بطوریکه میزان این روابط در بازه ۰/۳۹۲ و ۰/۷۰۳ بود و در سطح ۹۹٪ معنی دار هستند. به این ترتیب یکی از پیش نیازهای اصلی انجام معادلات ساختاری ارضا می گردد.

جدول ۴. آزمون کولموگروف-اسمیرنف برای متغیرهای تحقیق

تعداد	آماره آزمون	سطح معنی داری
۱۴۰	۱/۰۳۲	۰/۲۲۷
۱۴۰	۱/۰۱۷	۰/۱۳۶
۱۴۰	۰/۹۸۶	۰/۳۴۷

## بررسی مدل اندازه گیری تحقیق

در پژوهش های کاربردی اغلب دو نوع متغیر وجود دارد: متغیرهای درونزا و متغیرهای برونزا. متغیرهای درونزا آنهایی هستند که تحت تأثیر متغیرهای برونزا قرار دارند؛ در واقع متغیرهای برونزا علت و متغیرهای درونزا معلول هستند. در واقع علت متغیرهای درونزا در درون مدل و علت متغیرهای برونزا در بیرون از مدل است. در صورتی که تنها یک متغیر درونزا و یک متغیر برونزا موجود باشد، اثر متغیر برونزا بر متغیر درونزا همان ضریب همبستگی بین دو متغیر است؛ اما در عمل، اغلب بیش از یک متغیر برونزا وجود دارد که در این وضعیت، متغیر درونزا تحت تأثیر اثرهای مستقیم و غیر مستقیم متغیرهای برونزا خواهد بود.



نمودار ۱. آزمون مدل تحقیق (حالت تخمین استاندارد)

با استفاده از این حالت می توان به معنی دار بودن ارتباط بین متغیرهای تحقیق پی برد. در این حالت اعدادی معنی دار خواهند بود که خارج از بازه  $(-1/96 و 1/96)$  باشند. به این معنی که اگر در آزمون  $t$  عددی بین  $1/96$  و  $-1/96$  باشد بی معنا خواهد بود.

## آزمون فرضیه های تحقیق

در این بخش به آزمون فرضیه های تحقیق پرداخته می شود.

### ۱- رابطه مثبت و معنی داری بین عملکرد و تعهد رفتاری در بین کارکنان آتش نشانی قزوین وجود دارد.

با توجه به مدل تحقیق در حالت اعداد معنی داری، مشاهده می شود که میزان آماره  $t$  بین دو متغیر عملکرد و تعهد رفتاری برابر با  $2/36$  است؛ و از آن جا که این مقدار در خارج از بازه  $[-1/96 و 1/96]$  قرار دارد. این فرضیه تایید می شود با توجه به ضریب استاندارد هم می توان گفت که میزان تأثیر عملکرد بر تعهد رفتاری در بین کارکنان آتش نشانی قزوین برابر  $0/17$  است.

## ۲- رابطه مثبت و معنی داری بین عملکرد و عزت نفس در بین کارکنان آتش نشانی قزوین وجود دارد.

با توجه به مدل تحقیق در حالت اعداد معنی داری، مشاهده می شود که میزان آماره ی t بین دو متغیر عملکرد و عزت نفس برابر با ۳/۶۷ است؛ و از آن جا که این مقدار در خارج از بازه ی [۱/۹۶&-۱/۹۶] قرار دارد. این فرضیه تایید می شود با توجه به ضریب استاندارد هم می توان گفت که میزان تأثیر عملکرد بر عزت نفس در بین کارکنان آتش نشانی قزوین برابر ۰/۳۸ است.

## ۳- رابطه مثبت و معنی داری بین عزت نفس و تعهد رفتاری در بین کارکنان آتش نشانی قزوین وجود دارد.

با توجه به مدل تحقیق در حالت اعداد معنی داری، مشاهده می شود که میزان آماره ی t بین دو متغیر عزت نفس و تعهد رفتاری برابر با ۶/۰۷ است؛ و از آن جا که این مقدار در خارج از بازه ی [۱/۹۶&-۱/۹۶] قرار دارد. این فرضیه تایید می شود با توجه به ضریب استاندارد هم می توان گفت که میزان تأثیر عزت نفس بر تعهد رفتاری در بین کارکنان آتش نشانی قزوین برابر ۰/۸۲ است.

## بحث و نتیجه گیری

نتایج این پژوهش نشان داد که بین عملکرد، تعهد رفتاری و عزت نفس رابطه معنی دار وجود دارد. در این راستا به محققین آینده موضوعات زیر جهت انجام پژوهش پیشنهاد می شود: پیشنهاد می گردد تا محققین آتی به شناسایی پیش زمینه های مؤثر بر پیاده سازی تعهد و عملکرد بپردازند. پیشنهاد می گردد محققین آتی با استفاده از روش ها و تکنیک های کیفی؛ نظیر استفاده از مصاحبه های عمیق و مشاهده مشارکتی و ... جهت مدل سازی و نظریه پردازی در این خصوص بهره گیرند. پیشنهاد می گردد تا این پژوهش در جامعه ای متفاوت نیز مورد بررسی قرار گیرد.

## منابع و مآخذ

آقاجانی، حسنعلی، فرزادفر، رامین، ۱۳۹۲، مدل عملکرد صادراتی با رویکرد قابلیت های رقابتی بنگاه های کوچک و متوسط صادرکننده مرکبات استان های شمالی ایران، انجمن علوم مدیریت ایران، دوره ۸، شماره ۲۹، ۲۴-۴۴.

جعفری زاده، جعفر، ۱۳۹۱، تأثیر آمیخته بازاریابی صادرات و قابلیت های بازاریابی بر عملکرد صادراتی بنگاه های تجاری، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری - دانشگاه شهید چمران اهواز - دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی

صادقی، تورج، لشکری، محمد، کربلائی اسماعیلی، حمیدرضا، ۱۳۹۱، آرایه مدل عوامل اصلی موفقیت در صادرات از دیدگاه صادر کنندگان در ایران، مجله مدیریت بازاریابی، شماره ۱۷، ۸۲-۶۱.

عباسپور، عباس، باروتیان، هدی، ۱۳۹۹، بررسی رابطه ارتباطات اثربخش و عملکرد سازمانی (بر اساس مدل اچپو) در واحدهای ستادی شرکت ۱ ملی گاز ایران در سال ۱۳۸۸، فصلنامه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، سال چهارم، شماره ۱۰، ۳۸-۷.

عبدالهی، بیژن، کریمیان، حیدر، نامداری پژمان، مهدی، ۱۳۹۲، ارتباط تعهد سازمانی و معنویت در محیط کار با رفتار اخلاقی، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال نهم، شماره ۱۰، ۴-۱.

قربانی کوننائی، مجید. احمدی با لادهی، ساید مهدی. ۱۳۹۵، جایگاه معنویت در محیط کار و نقش آن بر عزت نفس سازمانی. دومین کنگره ملی علوم مدیریت نوین و برنامه ریزی فرهنگی و اجتماعی ایران، ۱ - ۸.

Tan, Qun, Sousa, Carlos M.P., (2015), Leveraging marketing capabilities into competitive advantage and export performance, *International Marketing Review*, Vol. 32 No. 1, pp. 78-102.

## **Investigating the relationship between performance, behavioral commitment and self-esteem among Qazvin fire department employees**

**AbazarEsfandiari**<sup>1</sup>

**Maziar Naderi**<sup>2</sup>

**Mehda Asgharkhanifard**<sup>3</sup>

---

### **Abstract**

The purpose of this research is to investigate the relationship between performance, behavioral commitment and self-esteem among Qazvin fire department employees. The current research is an applied research in terms of its purpose and a correlational descriptive-survey research in terms of its execution method. The statistical population includes the number of operational and administrative employees of Qazvin fire department, which is a total of 220 people, and the sample size of 140 people was estimated from Cochran's formula for limited communities, and the available sampling method was used for sampling. A questionnaire was used to collect the research data, and the reliability of all questionnaires was calculated using Cronbach's alpha coefficient. In the analysis of the research model, the method of structural equations has been used, using SPSS19 software. The results showed that there is a significant relationship between performance, behavioral commitment and self-esteem among Qazvin fire department employees.

### **Keywords**

Employee performance, behavioral commitment, self-esteem, fire department

---

1 Master of Industrial Management (Email:ab.esfandiari90@gmail.com)

2 Master's degree in human resource management (Email:maziarnaderi2020100@gmail.com)

3 Bachelor of Tourism Management (Email: asgarkhanimahdi@yahoo.com)