



## طراحی الگوی معماری تعهد بیمه‌ای در صنعت بیمه (مورد مطالعه: شرکت بیمه دی)

سمیه خداجو گراکویی (کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بیمه)

### چکیده

تحقیق حاضر با هدف طراحی الگوی معماری تعهد بیمه‌ای در شرکت بیمه دی صورت گرفت. جهت‌گیری پژوهش از نوع اکتشافی و هم از نوع کاربردی است که هدف آن ترکیب روشهای تحقیق کیفی و کمی برای دستیابی به روشی مناسب جهت نیل به اهداف تحقیق است. جامعه آماری در این مرحله شامل مدیران ارشد، کارشناسان شرکت بیمه دی به تعداد ۶۰ نفر می‌باشد. نتایج تحلیل‌ها با استفاده از تحلیل مضمون منجر به شناسایی ۲۴ مؤلفه برای ابعاد تعهد بیمه‌ای شرکت بیمه دی گردید و تحلیل با استفاده از مدل‌یابی معادلات ساختاری به کمک نرم‌افزار اسمارت پی‌ال‌اس نشان داد تعهد عاطفی (۰.۸۶)، تعهد هنجاری (۰.۶۱) و تعهد مستمر (۰.۶۳) ویژگیهای کلی تعهد بیمه‌ای شرکت بیمه دی را پیش‌بینی می‌کند و در پایان مدل کلی و ساختاری مناسب برای تعهد بیمه‌ای در شرکت بیمه دی ارائه گردید.

**کلمات کلیدی:** تعهد بیمه‌ای، صنعت بیمه، شرکت بیمه دی



## مقدمه

نزدیک ۳۰ شرکت بیمه در کشور فعال است. البته هرکدام از این شرکت‌ها سقف تعهدات و پرداخت خسارت متفاوتی در هر رشته بیمه‌ای دارند. خیلی وقت‌ها هم یک شرکت بیمه بیشتر روی عرضه اختصاصی و ویژه یک یا چند محصول بیمه‌ای خاص مثلا بیمه عمر یا بیمه تکمیلی درمان تمرکز می‌کند. مثلا ممکن است بیمه تکمیلی آسماری پوشش‌های بهتری داشته باشد اما بیمه عمر پاسارگاد سود بیشتری به بیمه‌نامه‌ها پرداخت کند. همین تعدد شرکت‌های بیمه و تنوع خدمات بیمه‌ای، ممکن است باعث شود تا خیلی از افراد برای انتخاب شرکت بیمه گیج شوند. برای همین هم معمولا بیمه مرکزی هر سال یک رتبه‌بندی از وضعیت بازار بیمه و در کشور و عملکرد شرکت‌های بیمه منتشر می‌کند تا مردم بتوانند آگاهانه برای انتخاب شرکت بیمه طرف قرارداد خود تصمیم بگیرند. رضایت از مشتریان نشان می‌دهد که یک شرکت بیمه در زمان صدور بیمه‌نامه یا پرداخت خسارت چقدر خدمات و سرویس‌دهی مناسبی ارائه می‌کند. مثلا شاخص‌هایی مثل تعداد شعب یا سادگی و سرعت صدور بیمه‌نامه یا پرداخت خسارت به ما نشان می‌دهد که برای خرید یا تمدید بیمه‌نامه و همین‌طور گرفتن خسارت از فلان شرکت چقدر درگیر کاغذبازی اداری و ... می‌شویم. مثلا در رتبه‌بندی شرکت‌های بیمه بر اساس شاخص رضایت مشتریان در سال ۱۴۰۰، شرکت بیمه ایران در رسیدگی به شکایت مشتریان، نسبت به دیگر شرکت‌های بیمه عملکرد بهتری داشته است. همچنین شرکت بیمه البرز نیز هم بهترین نمره را در پشتیبانی و ارائه مشاوره به بیمه‌شده‌ها گرفته است. همچنین بیمه ایران با ۲۰۵ شعبه فعال در سراسر کشور و ۳۷۷۰ دفتر نمایندگی حقیقی و ۱۵۶ نماینده حقوقی تحت عنوان شرکت خدمات بیمه ای یکی از بهترین سطح پوشش و خدمات‌رسانی را در بین شرکت‌های بیمه دارد. بیمه آسیا هم با ۱۱۱ شعبه و ۵۰۰۰ نماینده در شهرها و استان‌های مختلف یکی دیگر از شرکت‌های بیمه با جغرافیای خدمات‌رسانی بالاست. بیمه دانا و بیمه ملت هم به ترتیب با ۸۶ شعبه و ۲,۷۶۶ نمایندگی و ۱۴ شعبه و بیش از ۲۳۰۰ نمایندگی در جایگاه بعدی هستند. البته بیمه سینا هم با ۶۳ شعبه و بیش از ۱۲۰۰ نمایندگی نمره قابل قبولی از نظر تعداد شعب و سطح ارائه خدمات دارد. آمارهای بیمه مرکزی حاکی از آن است که در سال ۱۴۰۲ مجموعاً ۷۹.۸ میلیون فقره بیمه‌نامه صادر کرده‌اند که ارزش آنها معادل ۲۷۹ میلیارد تومان بوده است. بنابراین متوسط ارزش بیمه‌نامه‌ها در پایان این سال به سه میلیون و ۵۰۰ هزار تومان رسیده که رقم مذکور ۴۸ درصد بیشتر از سال ۱۴۰۱ است. بر اساس آمار بیمه مرکزی، بالاترین حجم حق بیمه تولیدی در میان رشته بیمه‌ها به ترتیب متعلق به هفت رشته بیمه درمان با ۸۴.۲ همت، بیمه شخص ثالث و مازاد با ۷۸.۳ همت، بیمه زندگی (عمر) با ۳۹.۱ همت، بیمه بدنه اتومبیل با ۲۰ همت، بیمه مسئولیت با ۱۳.۲ همت، بیمه حوادث راننده با ۱۲.۲ همت و بیمه آتش سوزی با ۱۰.۴ همت است. بنابراین بیمه درمان بالاترین حجم حق بیمه در سال ۱۴۰۲ را داشته است. نرخ رشد حق بیمه تولید در این هفت رشته بیمه به ترتیب در بیمه درمان با ۸۳ درصد رشد، بیمه حوادث راننده با ۶۶ درصد رشد، بیمه مسئولیت با ۶۳ درصد رشد، بیمه زندگی (عمر) با ۵۸ درصد رشد، بیمه بدنه اتومبیل با ۵۲ درصد رشد، بیمه شخص ثالث و مازاد با ۴۲ درصد رشد و بیمه آتش سوزی با ۳۴ درصد رشد نسبت به مدت مشابه در سال گذشته بوده است. بنابراین بیمه درمان بالاترین میزان نرخ رشد حق بیمه در سال ۱۴۰۲ را داشته است. بر همین اساس بیمه‌های آسیا، دانا و ایران بهترین عملکرد را در مورد بیمه‌های شخص ثالث داشته‌اند. رتبه بندی شرکت‌های بیمه عمر هم می‌گوید که بیمه سامان، بیمه کارآفرین، بیمه پاسارگاد، بیمه پارسیان و بیمه ما در بخش بیمه عمر بهتر عمل کرده‌اند.

در اسفند سال گذشته، شرکت‌های بیمه سال ۱۴۰۲ در حدود ۲۳ هزار میلیارد تومان خسارت به بیمه‌گذاران پرداخت کرده‌اند. طبق گزارش شرکت بیمه مرکزی، بیمه‌گران در سال ۱۴۰۲ بیشتر از ۷۴ میلیون خسارت پرداخت کرده‌اند که ارزش این خسارت‌ها به بیشتر از ۱۶۲.۸ هزار میلیارد تومان می‌رسد. به این ترتیب، رقم خسارت‌های صنعت بیمه از نظر تعداد ۶.۵ درصد و از نظر مبلغ، ۶۱.۴ درصد نسبت به سال ۱۴۰۱ افزایش پیدا کرده است. رشته‌های بیمه‌ای درمان، شخص ثالث و بدنه اتومبیل که به ترتیب ۳۸.۲ درصد، ۳۳.۹ درصد و ۹.۱ درصد از بازار بیمه را تصاحب کرده‌اند، با رشد به ترتیب ۷۲.۷ درصد، ۶۴ درصد و ۷۶.۸ درصدی، سبب رشد ۶۱.۴ درصدی، خسارت‌های پرداختی صنعت بیمه شده‌اند. بر اساس گزارش بیمه مرکزی، نسبت خسارت در پایان سال ۱۴۰۲ به ۵۸.۴ درصد رسیده است که این رقم در مقایسه با سال قبل از آن، ۰.۹ واحد درصد افزایش پیدا کرده است. همچنین رقم خسارت نسبت به بهمن‌ماه ۱۴۰۲

نیز با رشد ۲.۲ واحد درصدی همراه شده است. رشته‌های بیمه‌ای درمان با ۷۳.۸ درصد، بدنه اتومبیل با ۷۳.۵ درصد و شخص ثالث با ۷۰.۴ درصد، نسبت خسارتی بیش از متوسط بازار بیمه را رقم زده‌اند. سه شرکت بیمه ایران، دانا و آسیا، با ارقام به ترتیب ۳۲ هزار و ۴۱۷ میلیارد تومان، ۱۵ هزار و ۶۵۰ میلیارد تومان و ۱۳ هزار و ۷۳۷ میلیارد تومان، بیشترین خسارت‌ها را پرداخت کرده‌اند. همچنین شرکت بیمه دی که در تعداد خسارت‌های پرداختی پیشتاز بود، در زمینه مبلغ این خسارت‌ها در رده چهارم قرار دارد. یکی از اصلی‌ترین فاکتورهایی که در رتبه‌بندی شرکت‌های بیمه اهمیت دارد، میزان و سطح توانگری مالی این شرکت‌هاست. معمولاً شرکت‌های مالی با سطح یک توانگری وضعیت پایدار و قابل قبولی در بازار بیمه دارند. یعنی بیمه‌شده می‌تواند به راحتی روی دریافت خسارت از این شرکت‌ها حساب باز کند. این موضوع مخصوصاً برای خرید بیمه عمر که حکم سرمایه‌گذاری و پس‌انداز را دارد واقعاً مهم است. خوشبختانه تا سال ۱۴۰۲ بسیاری از شرکت‌های بیمه توانسته‌اند نسبت توانگری مالی و سطح توانگری خودشان را حفظ کنند و حتی آن را افزایش بدهند. معمولاً شرکت‌هایی با سطح توانگری یک بهترین گزینه برای خرید بیمه عمر هستند. البته آمارها می‌گوید خدمات بیمه عمر پاسارگاد باعث شده تا این شرکت تقریباً ۴۰ درصد سهم بازار بیمه عمر کشور را در دست داشته باشد. دیگر بیمه‌های عمر مثل بیمه عمر سامان، بیمه عمر کارآفرین، بیمه عمر خاورمیانه، بیمه عمر ما، بیمه عمر ملت، بیمه عمر آسیا و ... هم با توجه به نرخ سود و میزان تعهدات پرداختی امراض خاص و ... عملکرد خوبی در صدور بیمه عمر داشته‌اند. در زمینه نرخ سود بیمه عمر هم بیمه عمر سامان با ۵۸ درصد سود پرداختی تا به اینجا بالاترین سود در بین بیمه‌های عمر شرکت‌های مختلف را دارد. پژوهشکده بیمه در مردادماه سال ۱۴۰۰ گزارشی را منتشر کرد که در آن شرکت بیمه توسعه «ورشکسته» اعلام شده است. البته شورای عالی بیمه خیلی قبل‌تر پروانه فعالیت شرکت بیمه توسعه در رشته‌های بیمه خودرو و زندگی را باطل کرده و برای صدور دیگر محصولات بیمه‌ای تعلیق کرده بود. اما بالاخره بعد از حرف‌وحدیث‌های فراوان که چرا از سوی نهادهای مسئول، بیمه توسعه ورشکسته اعلام نمی‌شود، بالاخره ورشکستگی این شرکت اعلام شد.

لذا محقق به دنبال یافتن پاسخ مناسبی به این سؤال است که الگوی معماری تعهد بیمه‌ای در شرکت بیمه دی کدام است؟

### مبانی نظری تحقیق

یکی از مسئولیتهای هر نهاد اجتماعی، نیل به اهدافی است که علت وجودی آن نهاد را شکل می‌دهد. تحقق اهداف سازمانی در گرو همکاری و هماهنگی تمامی عواملی است که تعامل نظام‌مند آنها با یکدیگر به وجود سازمان معنا می‌بخشد. در این میان نیروی انسانی در تمام سطوح سازمان نقش برجسته‌تر از سایر عوامل دارد که باید به آن به عنوان یک عامل ذی شعور و دارای نیازهای مادی و معنوی، اهداف فردی، توقعات گروهی و سازمانی بیش از سایر عوامل توجه شود. از آنجایی که کارآیی نیروی انسانی همیشه براساس محاسبات اقتصادی قابل پیش بینی نیست و عوامل متعدد دیگر که برخاسته از نیازهای برتر انسان در ابعاد اجتماعی، احترام و خودیابی است در این زمینه موثر است. عهد سازمانی به عنوان یک متغیر وابسته بیانگر نیرویی است که فرد را ملزم می‌کند در سازمان بماند و با تعلق خاطر جهت تحقق اهداف سازمان کار کند؛ یعنی تعهد سازمانی با یک سری رفتارهای مولد همراه است. فردی که تعهد سازمانی بالایی دارد در سازمان باقی می‌ماند، اهداف آن را می‌پذیرد و برای رسیدن به آن اهداف از خود تلاش زیاد و حتی ایثار و فداکاری نشان می‌دهد. نوریزان (۱۳۹۳) در تحقیقی با موضوع «بررسی رابطه حمایت سازمانی و تعهد سازمانی با کارایی کارکنان در شرکت آبفای تهران» ضمن تبیین متغیرهای تحقیق و آزمون فرضیه‌های تحقیق با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون ساده به این نتیجه رسید که بین حمایت سازمانی و تعهد سازمانی با کارایی کارکنان در شرکت آبفای تهران رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. نحیر و همکاران (۱۳۹۴) در تحقیقی با موضوع «ارتباط تعهد شغلی و تعهد سازمانی با اثربخشی پرستاران شاغل در بیمارستانها» با تشریح متغیرهای تحقیق و با استفاده از ابزار پرسشنامه و با استفاده از تحلیل الگوی معادلات ساختاری به این نتیجه رسیدند که بین تعهد شغلی و تعهد سازمانی با اثربخشی پرستاران شاغل در بیمارستانها رابطه معناداری برقرار است. دانش فرد و محبوب‌روش (۱۳۹۵) در تحقیقی با موضوع «بررسی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی با اثربخشی کارکنان» با استفاده از ضرایب همبستگی و رگرسیون چند متغیره و با استفاده از ابزار پرسشنامه به این نتیجه رسیدند که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی با اثربخشی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. ساعتچی و همکاران (۱۳۹۶) در تحقیقی با موضوع «بررسی رابطه میان انگیزه شغلی



مدیران، رضایت شغلی و تعهد بیمه‌ای مقطع متوسطه شهرستان مرودشت» به این نتیجه رسیدند که میان انگیزه شغلی مدیران، رضایت شغلی و تعهد بیمه‌ای مقطع متوسطه شهرستان مرودشت رابطه معناداری وجود دارد. حسینی نسب و همکاران (۱۳۹۶) در تحقیقی با موضوع «بررسی رابطه توانمندی روان شناختی دبیران با تعهد سازمانی آنها در مدارس متوسط شهر ارومیه در سال ۸۸-۸۹» به این نتیجه رسیدند که بین توانمندی روان شناختی دبیران با تعهد سازمانی آنها در مدارس متوسط شهر ارومیه در سال ۸۸-۸۹ رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. استوار و همکاران (۱۳۹۶) در تحقیقی با موضوع «بررسی رابطه میان هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان کارخانه بخش خصوصی در شهر شیراز» به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان کارخانه بخش خصوصی در شهر شیراز رابطه معناداری وجود دارد.

ووگلگسنگ<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۳) در تحقیقی با موضوع «نقش میانجی رهبری تحول‌آفرین بر رابطه بین تعهد شغلی و عملکرد کارکنان» با استفاده از ابزار پرسشنامه و ضریب مسیر به این نتیجه رسیدند که تعهد شغلی بر عملکرد کارکنان با نقش میانجی رهبری تحول‌آفرین تأثیر معناداری دارد. یینگ‌پین (۲۰۱۴) در تحقیقی با موضوع «بررسی تأثیر حمایت کارکنان بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی» با استفاده از ابزار پرسشنامه و ضریب همبستگی و رگرسیون به این نتیجه رسید که حمایت کارکنان تأثیر معناداری بر رضایت‌مندی آنها دارد. همچنین یافته‌های وی به وضوح نشان داد که حمایت کارکنان تأثیر معناداری نیز بر تعهد بیمه‌ای دارد. شاک<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۴) در تحقیقی با موضوع «توسعه اصول مدیریت منابع انسانی و تعهد شغلی کارکنان» با استفاده از ابزار پرسشنامه و ضریب مسیر به این نتیجه رسیدند که بین اصول مدیریت منابع انسانی و تعهد شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد که در نهایت منجر به توسعه اثربخشی کارکنان می‌شود. کارانیه و همکاران (۲۰۱۴) در تحقیقی با موضوع «تعهد شغلی کارکنان تأثیر معناداری بر کاهش استرس و اثربخشی کارکنان دارد؟» با استفاده از ابزار پرسشنامه و ضریب مسیر به این نتیجه رسیدند که تعهد شغلی کارکنان تأثیر معناداری بر کاهش استرس و اثربخشی کارکنان دارد. چلیک<sup>۳</sup> (۲۰۱۴) در تحقیقی با موضوع «بررسی رابطه تعهد سازمانی و رضایت شغلی» با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون ساده به این نتیجه رسید که بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و رضایت شغلی بر تعهد سازمانی ۴۵/۶ درصد تأثیرگذار است. از سویی یافته‌های وی نشان داد که رضایت شغلی بر تعهد عاطفی (۵۵/۷ درصد) بیشترین تأثیرگذاری را دارد. گتاهون<sup>۴</sup> و همکاران (۲۰۱۴) در تحقیقی با موضوع «رضایت شغلی و تعهد سازمانی» با استفاده از فنون همبستگی و ضرایب رگرسیون به این نتیجه رسیدند که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود داشته و رضایت شغلی ۵۲/۶ درصد بر تعهد بیمه‌ای تأثیرگذار است که از میان ابعاد مختلف تعهد سازمانی، تعهد عاطفی بیشترین تأثیرپذیری را از رضایت شغلی دارد. می‌یر و توماس (۲۰۱۶) در تحقیقی با عنوان «تعهد کارکنان و انگیزش» با استفاده از ابزار پرسشنامه و با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون ساده به این نتیجه رسیدند که با انگیزش افراد و ایجاد انگیزه در افراد و کارکنان تعهد سازمانی آنها ارتقاء پیدا کرده و زمینه تحقق اهداف سازمانی در آنها دوجندان می‌گردد. یافته‌های آنها همچنین نشان داد که با استفاده از انگیزاننده‌های درونی می‌توان تعهد در افراد را تا حدود زیادی افزایش داد. ماکای و همکاران (۲۰۱۷) در تحقیقی با موضوع «تأثیر تعهد شغلی کارکنان بر اثربخشی کارکنان با نقش میانجی رضایت شغلی و تعهد و تعارض سازمانی» با استفاده از ابزار پرسشنامه و ضریب همبستگی و رگرسیون به این نتیجه رسیدند که تعهد شغلی کارکنان بر اثربخشی کارکنان با نقش میانجی رضایت شغلی و تعهد و تعارض سازمانی تأثیر معناداری دارد.

### روش تحقیق

در تحقیق حاضر با توجه به اهداف و سؤالات تحقیق و ماهیت اکتشافی بودن آن، جهت‌گیری پژوهش هم از نوع اکتشافی و هم از نوع کاربردی است که هدف آن ترکیب روشهای تحقیق کیفی و کمی برای دستیابی به روشی مناسب جهت نیل به اهداف تحقیق است. مراحل مختلف انجام تحقیق به دو مرحله کیفی و کمی تقسیم می‌شود:

<sup>1</sup> Vogelgesang

<sup>2</sup> Shuck

<sup>3</sup> Çelik

<sup>4</sup> Getahun

مرحله مرتبط با روش تحقیق کیفی: در این مرحله با استفاده از روش مصاحبه اکتشافی و تحلیل مضمون در میان مدیران ارشد، کارشناسان شرکت بیمه دی به تعداد ۶۰ نفر، اساتید ۱۵ نفر و متخصصین صاحب تجربه و خبرگان حوزه منابع انسانی ۱۵ نفر، عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی ارزیابی می‌گردد. شیوه نمونه‌گیری در این مرحله بصورت گلوله برفی است و تعداد نمونه نیز تا حدکفایت یا اشباع نظری خواهد بود. ابزارگردآوری اطلاعات در این مرحله شامل روشهای کتابخانه‌ای برای جمع‌آوری ادبیات موجود و سوابق پژوهشهای انجام شده، مصاحبه عمیق و نیمه ساختارمند و روش تحلیل مضمون می‌باشد.

مرحله مرتبط با روش تحقیق کمی: جامعه آماری در این مرحله شامل مدیران ارشد، کارشناسان شرکت بیمه دی به تعداد ۶۰ نفر می‌باشد شیوه نمونه‌گیری در این مرحله بصورت غیراحتمالی در دسترس از میان لیست موجود از جامعه آماری است و نمونه معرف آن بر مبنای فرمول‌های رایج تعیین حجم نمونه مانند جدول مورگان است. ابزارگردآوری اطلاعات در این مرحله پرسشنامه استاندارد آلن و مایر (۲۰۱۲) مشتمل بر ۲۴ سؤال و هر بعد تعهد (عاطفی، مستمر و هنجاری) می‌باشد.

#### یافته‌ها

به منظور بررسی روایی و کفایت نمونه مورد مطالعه از شاخص KMO و آزمون بارتلت استفاده گردیده است. براساس این دو آزمون، داده‌ها زمانی برای تحلیل مناسب هستند که شاخص KMO بیشتر از ۰/۷ و سطح معناداری آزمون بارتلت کمتر از ۰/۰۵ باشد. خروجی این آزمون‌ها در جدول (۱) ارائه گردیده است.

جدول (۱) آزمون KMO و بارتلت برای سؤالات پرسشنامه

متغیرها	آزمون KMO	سطح معناداری آزمون بارتلت
تعهد عاطفی	۰/۸۵۹	۰/۰۰۰۱
تعهد مستمر	۰/۸۹۷	۰/۰۰۰۰
تعهد هنجاری	۰/۸۵۵	۰/۰۰۰۱

با توجه به جدول فوق مقدار شاخص KMO برای متغیرهای تحقیق که بالاتر از ۰/۷ است، همچنین مقدار سطح معناداری آزمون بارتلت، کوچکتر از ۰/۰۵ است که نشان می‌دهد تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار مدل عاملی مناسب است و فرض شناخته شده بودن ماتریس همبستگی، رد می‌شود.

برای برآورد پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. بر این اساس مقدار آلفا با لحاظ کردن تعداد ۳۰ پرسشنامه و با استفاده از نرم افزار SPSS، برای هر یک از متغیرهای تحقیق در جدول ۲ آورده شده است.

جدول (۲) پایایی متغیرهای تحقیق

متغیرهای تحقیق	مقدار آلفای کرونباخ
تعهد عاطفی	۰/۹۱۱
تعهد مستمر	۰/۹۰۷
تعهد هنجاری	۰/۹۰۳
پایایی کل پرسشنامه	۰/۹۰۵

بنابراین می‌توان گفت اولاً سؤالات پرسشنامه همبستگی با یکدیگر دارند و دوماً پرسشنامه از پایایی بالایی (قابلیت اعتماد لازم برای ابزار اندازه‌گیری) برخوردار می‌باشد. با توجه به تحلیل مضمون صورت گرفته از مرحله اول ۲۴ مؤلفه تعهد سازمانی برای کارکنان شهرداری منطقه ۸ از منظر مدیران، کارشناسان، اساتید و خبرگان شناسایی شد. ۲۴ مؤلفه تأیید شده مجدد در قالب پرسشنامه ساختاریافته در اختیار مدیران و کارشناسان شهرداری منطقه ۸ قرار گرفت و دیدگاه آنها بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت شناسایی و در جدول ۳ آورده شد.

### جدول (۳): بار عاملی و آماره t محاسبه شده برای هر یک از سؤالات تحقیق

وضعیت	مقدار آماره t	بار عاملی	سؤال
تأیید شد	۱۰.۹۶	۰.۶۰	خیلی خوشحال می شوم که مابقی دوره خدمتم را در این سازمان بگذرانم
تأیید شد	۱۳.۰۴	۰.۶۸	از این که درباره سازمان محل کارم با افراد خارج از سازمان صحبت کنم. لذت می برم
تأیید شد	۱۳.۵۷	۰.۷۰	واقعا احساس می کنم که مشکلات این سازمان مشکل خود من است
تأیید شد	۱۱.۰۱	۰.۶۰	فکر کنم به سادگی می توانم به همان اندازه ای که به این سازمان علاقه دارم، به سازمان دیگری نیز دلبستگی پیدا کنم
تأیید شد	۱۵.۱۷	۰.۷۶	در سازمان محل کارم خود را عضوی از خانواده احساس نمی کنم
تأیید شد	۱۳.۵۰	۰.۷۰	از لحاظ عاطفی علاقه چندانی به این سازمان ندارم
تأیید شد	۱۱.۲۲	۰.۶۱	این سازمان برای من معنی و مفهوم شخصی بسیار زیادی دارد
تأیید شد	۷.۹۱	۰.۴۵	احساس تعلق زیادی نسبت به سازمان محل کار خود ندارم
تأیید شد	۱۱.۴۰	۰.۶۲	از عواقب ترک کردن کار فعلی خود بدون دسترسی داشتن به کار دیگر، ترسی به دل راه نمی دهم
تأیید شد	۱۱.۹۶	۰.۶۴	در حال حاضر ترک کردن محل کار برایم دشوار است. هر چند ممکن است به این کار نیز تمایل داشته باشم
تأیید شد	۱۲.۲۵	۰.۶۵	اگر هم اکنون تصمیم به ترک سازمان محل کارم بگیرم زندگیم به شدت از هم گسیخته می شود
تأیید شد	۸.۴۰	۰.۴۸	ممکن است هم اکنون ترک سازمان برایم بسیار پر هزینه و زیانبار باشد
تأیید شد	۱۰.۲۷	۰.۶۸	در حال حاضر، باقی ماندن در سازمان محل کارم به همان اندازه که ناشی از ضرورت است، ناشی از تمایل شخصی خودم نیز می باشد
تأیید شد	۱۱.۵۹	۰.۸۴	احساس می کنم احتمال پیدا کردن کار دیگر کمتر از آن است که فکر ترک کردن این سازمان را در سر بپرورانم
تأیید شد	۹.۶۸	۰.۶۴	یکی از عواقب جدی ترک کردن این سازمان کمبود کارهای موجود دیگر است
تأیید شد	۱۰.۵۷	۰.۶۸	یکی از دلایل اساسی ادامه کارم در این سازمان این است که ترک کردن آن؛ مستلزم از خود گذشتگی قابل ملاحظه ای است. چون ممکن است سازمان دیگر همه منافع را که در این جا وجود دارد؛ تامین نکند
تأیید شد	۹.۸۱	۰.۶۲	فکر می کنم امروزه مردم بیش از حد سازمان یا محل کار خود را تغییر می دهند
تأیید شد	۱۱.۲۲	۰.۷۳	اعتقاد ندارم که شخص باید همیشه به محل کارش وفادار بماند
تأیید شد	۱۱.۶۶	۰.۶۴	به نظر من تغییر سازمان محل کار به هیچ وجه کاری غیر اخلاقی نیست
تأیید شد	۱۳.۴۷	۰.۷۱	یکی از دلایل اصلی ادامه کارم با این سازمان آن است که به اعتقاد من وفاداری مهم می باشد. بنابراین خود را ملزم می دانم در این سازمان باقی بمانم
تأیید شد	۱۳.۹۵	۰.۷۳	در صورتی که در جای دیگر کار بهتری به من پیشنهاد شود، ترک کردن سازمان محل کارم را صحیح می دانم
تأیید شد	۱۰.۴۳	۰.۵۸	اعتقاد به ارزش اخلاقی و وفادار ماندن به یک سازمان به من آموخته شده است
تأیید شد	۱۲.۰۹	۰.۶۶	روزگاری که مردم بیشترین مدت زندگی شغلی خود را در یک سازمان می ماندند؛ اوضاع بهتر بود
تأیید شد	۱۱.۱۹	۰.۶۲	دیگر معقول نیست که فردی بخواهد به عنوان طرفدار پروپا قرص سازمان معروف باشد

بارعاملی استاندارد تحلیل عاملی تأییدی برای سنجش قدرت رابطه بین این متغیرها با متغیرهای قابل مشاهده آنها (گوپه‌های پرسشنامه) در تمامی موارد بزرگتر از ۰/۳ بدست آمده است. بنابراین ساختار عاملی پرسشنامه قابل تأیید است. بعد از محاسبه بار عاملی استاندارد باید آزمون معناداری صورت گیرد. بر اساس نتایج مشاهده شده در جدول ۳ بارعاملی آماره t شاخص‌های سنجش هر یک از ابعاد مورد مطالعه در سطح اطمینان ۵٪ مقداری بزرگتر از ۱/۹۶ می‌باشد. بنابراین همبستگی‌های مشاهده شده معنادار است.





#### جدول (۴) توزیع شاخصهای مرکزی و پراکندگی متغیرهای تحقیق

متغیرها	حدأقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
تعهد عاطفی	۱	۵	۳/۸۵۴	۰/۶۲۵
تعهد مستمر	۱	۵	۳/۶۵۲	۰/۳۹۸
تعهد هنجاری	۱	۵	۳/۸۷۷	۰/۴۸۶

همانطور که ملاحظه می‌شود، میانگین مشاهده شده سؤالات مربوط به متغیرهای تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری از میانگین نظری یعنی مقدار ۳ بیشتر بوده و این دلالت بر این موضوع دارد که پاسخ دهندگان در پاسخ به سؤالات این متغیر بیشتر گزینه‌های موافقم و نظری ندارم را انتخاب نموده‌اند. عبارتی سطح متغیرهای فوق در شرکت بیمه دی از دید پاسخگویان از سطح متوسط بالاتر است. در این مقاله به منظور بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای پژوهش از آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف بهره گرفته شده است. برای آزمون نرمالیتیه فرض‌های آماری به صورت زیر تنظیم می‌شود:

$H_0$ : نمونه دارای توزیع نرمال است.

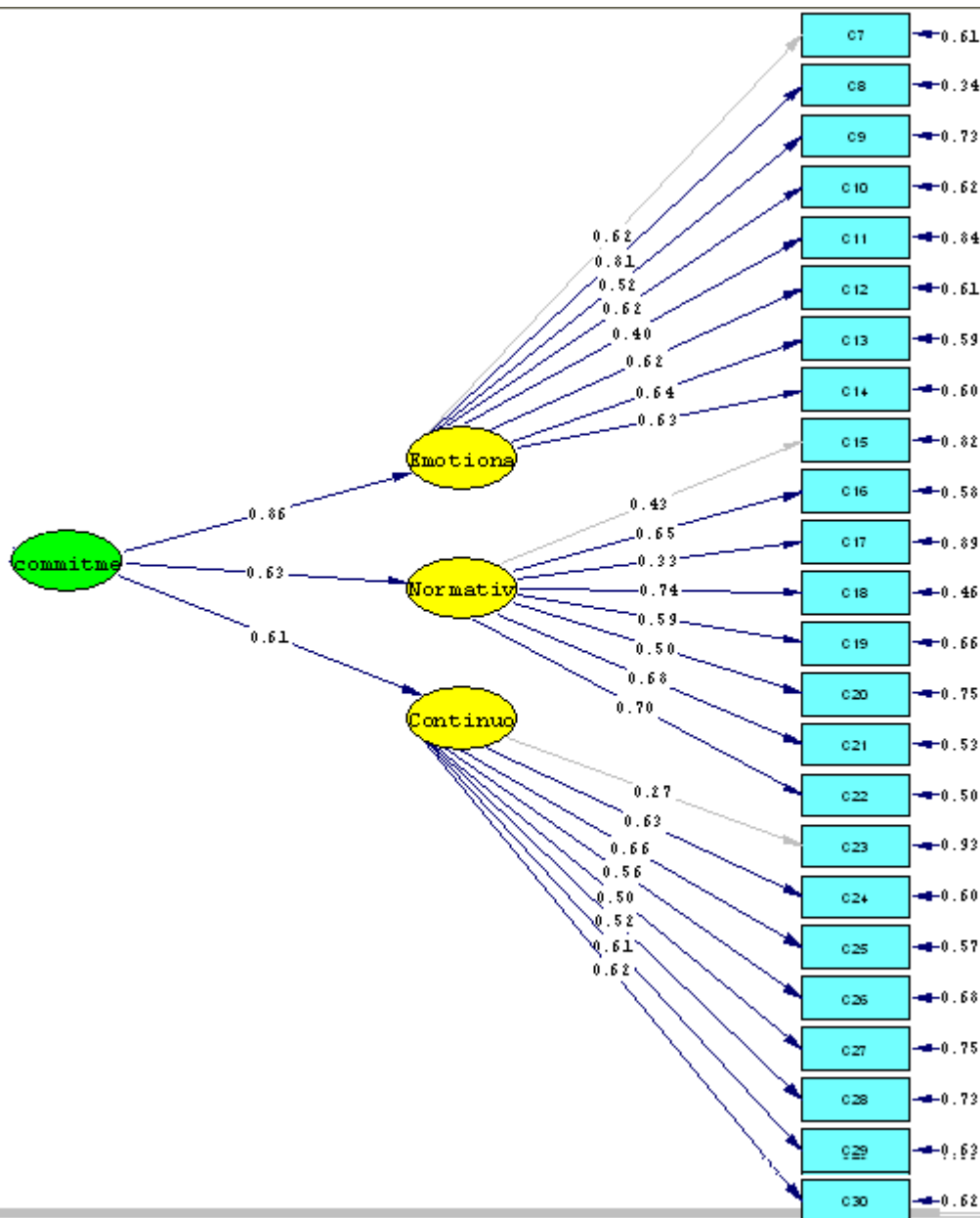
$H_1$ : نمونه دارای توزیع نرمال نیست.

#### جدول (۵) نتایج آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف

متغیرهای پژوهش	سطح معناداری آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف	تصمیم‌گیری	نتیجه آزمون
تعهد عاطفی	۰/۴۸۵	قبول فرض صفر	توزیع نرمال است
تعهد مستمر	۰/۸۵۵	قبول فرض صفر	توزیع نرمال است
تعهد هنجاری	۰/۳۲۵	قبول فرض صفر	توزیع نرمال است

مطابق اطلاعات مندرج در جدول ۵ و با توجه به اینکه سطح معناداری برای متغیرهای پژوهش بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشد، لذا می‌توان چنین ادعان نمود که متغیرهای پژوهش دارای توزیع نرمال می‌باشد که برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از ضرایب مسیر و آماره معناداری  $t$  استفاده می‌گردد. نتایج ضریب مسیر بین متغیرها در شکل ۱ نشان داده شده است.

برای طراحی الگوی معماری تعهد بیمه‌ای در شرکت بیمه دی از الگوی معادلات ساختاری و بسته نرم‌افزاری SMART PLS V:3.2 استفاده شد. ضرایب مسیر بدست آمده برای هر یک از ابعاد تعهد سازمانی که با استفاده از نرم‌افزار مدل‌سازی گردیده در شکل ۱ نشان داده شده است که اثر هر یک از ابعاد تعهد هنجاری، مستمر و عاطفی بر تعهد بیمه‌ای شرکت بیمه دی را نشان می‌دهد.



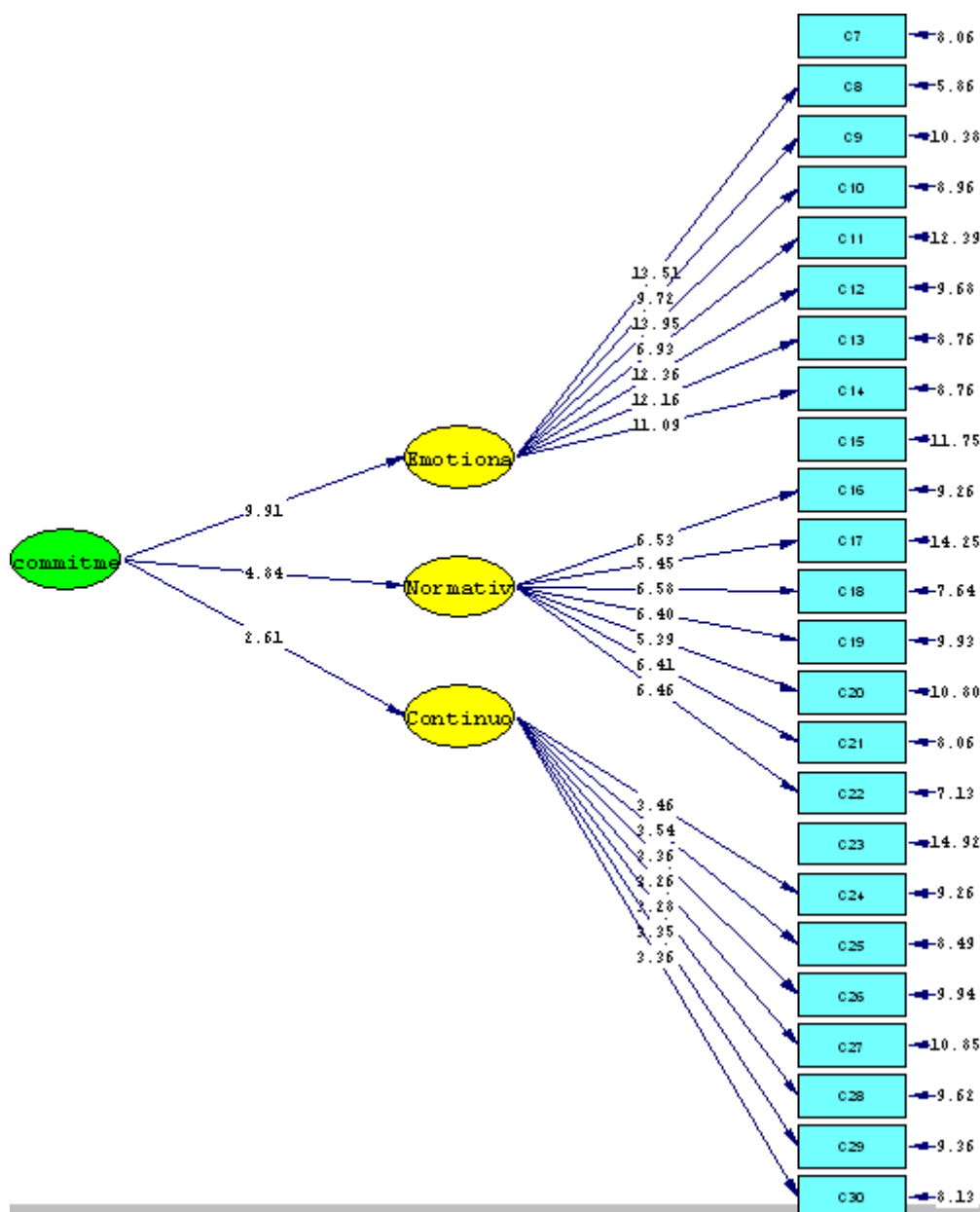
(Chi-Square= 75.207, df=34, RMSEA=0.038, Goodness of Fit Index (GFI)=0.944, Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)=0.942, CFI=0.967, NFI=0.988, IFI=0.978, RMR=0.020)

شکل ۱: ضرایب مسیر بین هر یک از ابعاد تعهد هنجاری، مستمر و عاطفی بر تعهد بیمه‌ای شرکت بیمه دی

ضرایب مسیر بدست آمده برای هر یک از ابعاد تعهد سازمانی که با استفاده از نرم‌افزار مدل‌سازی گردیده در شکل ۱ نشان داده شده است که اثر هر یک از ابعاد تعهد هنجاری، مستمر و عاطفی بر تعهد بیمه‌ای شرکت بیمه دی را نشان می‌دهد.

شکل شماره ۲ اعداد معناداری بین متغیرهای تحقیق را نشان می‌دهد.





(Chi-Square= 75.207, df=34, RMSEA=0.038, Goodness of Fit Index (GFI)=0.944, Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)=0.942, CFI=0.967, NFI=0.988,IFI=0.978, RMR=0.020)

شکل (۲) اعداد معناداری بین هر یک از ابعاد تعهد هنجاری، مستمر و عاطفی بر تعهد بیمه‌ای شرکت بیمه دی

در صورتیکه که مقدار  $t$  بین متغیرها بیشتر از مقدار  $+1.965$  و  $-1.965$  بدست آید ارتباط مربوط به آن مسیر مورد تأیید قرار گرفته و معناداری مسیر مورد تأیید قرار می‌گیرد.

### نیکوئی برازش مدل

در نهایت جهت برازش مدل ساختاری فرضیه اصلی پژوهش نیز از تعدادی از شاخص‌های نیکوئی برازش استفاده شده است. جدول ۶ مهمترین شاخص‌های برازش مدل تحقیق را نشان می‌دهد.



جدول (۶) شاخص های برازش مدل ساختاری

نتیجه برازش	مقدار مشاهده شده در مدل نهایی	مقدار مطلوب	شاخص برازش
برازش مناسب است	۲/۲۱۲	< ۳/۰۰	$\chi^2/df$
برازش مناسب است	۰/۹۴۴	> ۰/۹۰	GFI
برازش مناسب است	۰/۰۳۸	< ۰/۰۸	RMSEA
برازش مناسب است	۰/۰۲۰	< ۰/۰۵	RMR
برازش مناسب است	۰/۹۸۸	> ۰/۹۰	NFI
برازش مناسب است	۰/۹۷۸	> ۰/۹۰	IFI
برازش مناسب است	۰/۹۶۷	> ۰/۹۰	CFI

مطابق اطلاعات مندرج در جدول ۶ نشان می دهد که الگوی مفهومی پژوهش جهت تبیین و برازش از وضعیت مناسبی برخوردار است که نیاز به تعدیل ندارد. بر اساس اطلاعات شکل شماره ۱ و ۲ ضرایب مسیر و عدد معناداری بین متغیرهای تحقیق در جدول ۷ آورده شده است.

جدول (۷) ضرایب مسیر و عدد معناداری بین هر یک از ابعاد تعهد هنجاری، مستمر و عاطفی بر تعهد بیمه ای شرکت

بیمه دی

نتیجه آزمون	عدد معنی داری	ضریب مسیر	مسیر	
			از متغیر	به متغیر
H <sub>1</sub> تأیید	۹/۹۱	۰/۸۶	تعهد سازمانی	تعهد عاطفی
H <sub>1</sub> تأیید	۲/۶۱	۰/۶۱	تعهد سازمانی	تعهد مستمر
H <sub>1</sub> تأیید	۴/۸۴	۰/۶۳	تعهد سازمانی	تعهد هنجاری

مطابق اطلاعات مندرج در جدول شماره ۷، با توجه به این که مقدار آماره آزمون  $t$  استیودنت محاسبه شده بین متغیرهای تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری که در بازه  $+1/96$  و  $-1/96$  قرار نمی گیرد (مقادیر بحرانی  $t$  در سطح اطمینان ۹۵٪) می توان گفت تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر بر تعهد بیمه ای شرکت بیمه دی تأثیر معناداری دارد که با توجه به مقادیر ضریب مسیر برآوردی به ترتیب ۰/۸۶، ۰/۶۱ و ۰/۶۳ درصد می باشد. عبارتی اولویت اثرگذاری تعهد بیمه ای در شهرداری منطقه ۸ تهران به ترتیب تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر می باشد.

آزمون همگن بودن

در این بخش به منظور آزمون همگن بودن از آزمون وونگ استفاده شده است.

جدول (۸): آزمون وونگ برای آزمون همگن بودن

آماره	سطح معناداری	مقادیر سطح زیر منحنی
آزمون وونگ	۰/۰۰۰۰	۰/۸۹۶

همانطور که مشخص است سطح معناداری از ۰/۰۵ کمتر است و مقادیر سطح منحنی بیش از ۰/۷ می باشد، در نتیجه می توان گفت که تفاوت معناداری میان متغیرها در مدل وجود دارد.



## آزمون کیفیت مدل اندازه گیری انعکاسی

کیفیت مدل اندازه گیری انعکاسی یعنی اینکه سؤالات هر متغیر بدرستی توانسته اند متغیر متناظرشان را در یک مدل اندازه گیری (بیرونی) مورد سنجش قرار دهند. روش سنجش کیفیت مدل اندازه گیری انعکاسی از طریق آزمون ویژه ای به نام روایی متقاطع شاخص اشتراکی است

جدول (۹): بررسی کیفیت مدل اندازه گیری انعکاسی cvcom

متغیر	مقدار
تعهد عاطفی	۰.۴۰۱
تعهد مستمر	۰.۴۶۵
تعهد هنجاری	۰.۵۷۱

با توجه به مقاله ی (هیر، ۲۰۱۶) و (هنسلر، ۲۰۱۴)  $Cv\ com$  با سه عدد ۰.۰۲ و ۰.۱۵ و ۰.۳۵ مقایسه می شود. که به ترتیب ضعیف و متوسط و قوی می باشند. با توجه به نتایج جدول کلیه ضرایب  $cv\ com$  در حد قوی ارزیابی می شوند.

## آزمون $R^2$

ضریب همبستگی ( $r$ ) شدت رابطه ی بین دو متغیر را نشان می دهد و مجذور این ضریب ( $R^2$ )، میزان واریانس متغیر مستقل است. تحلیل ضریب تعیین به درک این موضوع که چه اندازه از واریانس متغیر وابسته توسط مجموعه ای از پیش بینی کننده ها قابل تعیین است؛ کمک می نماید. ضریب تعیین نسبت به ضریب همبستگی، معیار گویاتری است. مهم ترین معیاری است که با آن می توان رابطه ی بین دو متغیر مستقل را توضیح داد. این ضریب بیان کننده ی درصد تغییرات تابع، بوسیله متغیر مستقل می باشد. ضریب تشخیص (تعیین) بین صفر و یک در نوسان است و به صورت زیر توجیه می شود. اگر ضریب تعیین برابر صفر باشد، یعنی خط رگرسیون هرگز نتوانسته است تغییرات تابع را به تغییرات مستقل نسبت دهد. به عبارت دیگر چنانچه هیچ گونه تغییری در متغیر وابسته توسط رابطه رگرسیون توضیح داده نشود، مقدار ضریب تعیین برابر صفر است. اگر ضریب تعیین برابر یک باشد؛ یعنی خط رگرسیون دقیقاً توانسته است تغییرات متغیر وابسته را به تغییرات مستقل نسبت دهد. با کمک نرم افزار ضرایب تعیین مدل مفهومی تحقیق بدست آمده است.

جدول (۱۰): مقدار  $R^2$

متغیرها	R Square
تعهد عاطفی	۰/۸۶
تعهد مستمر	۰/۶۱
تعهد هنجاری	۰/۶۳

(هیر، ۲۰۱۳) سه مقدار ۰.۲۵ و ۰.۵۰ و ۰.۷۵ را برای سنجش  $R^2$  معرفی کرد. که به ترتیب ضعیف و متوسط و قوی می باشند. با توجه به سه مقدار بیان شده، متغیرهای تعهد عاطفی و هنجاری و مستمر در حد خوبی توانسته اند تعهد بیمه ای شرکت بیمه دی را پیش بینی کنند.

## آزمون کیفیت مدل ساختاری روایی متقاطع شاخص افزونگی

حال باید کیفیت مدل ساختاری سنجیده شود با آزمون به نام روایی متقاطع شاخص افزونگی ( $CvRed$ ).



### جدول (۱۱): بررسی cv red

مقدار	متغیر ها
۰.۴۳۰	تعهد عاطفی
۰.۳۹۵	تعهد مستمر
۰.۵۵۵	تعهد هنجاری

شاخص cv red را به مقدار ۰.۰۲ و ۰.۱۵ و ۰.۳۵ می‌سنجیم که به ترتیب ضعیف و متوسط و قوی می‌باشند. با توجه به مقادیر بدست آمده برای متغیرهای خلاقیت‌های سازمانی، توانمندیهای نوآورانه و کارآفرینانه با شایستگیهای کسب و کار این مقدار قوی ارزیابی می‌شود که این نشان دهنده ی توانایی بالایی مدل ساختاری در پیش بینی کردن است.

### شاخص GOF

این آزمون کیفیت مدل کلی را بیان می‌کند. این شاخص، مجذور ضرب دو مقدار متوسط مقادیر اشتراکی و متوسط ضرایب تعیین است.

$$GOF = \sqrt{(communality) \times (R square)}$$

$$GOF = ۰.۸۸۵$$

که این مقدار باید با سه مقدار ۰.۰۱ و ۰.۱۵ و ۰.۳۵ مقایسه شود که به ترتیب ضعیف، متوسط و قوی توصیف می‌شوند. با توجه به مقدار شاخص GOF که با استفاده از فرمول بدست آمده برابر است با ۰.۸۸۵ کیفیت مدل کلی ما در حد بسیار قوی ارزیابی می‌شود.

### بحث و نتیجه‌گیری

به اعتقاد آلن و مایر (۲۰۱۲) کارکنان متعدّد سوابق خدمتی بهتر و طولانی تر نسبت به کارکنان بی تعهد دارند؛ کارکنانی که برای مدت طولانی در سازمان مانده اند معمولاً تعهد سازمانی قوی دارند. در مجموع آنها که سابقه بیشتری دارند احتمالاً اعتماد و شایستگی بیشتری در شغلهایشان داشته اند و رفتار و احساس مثبتی به سازمان نشان می دهند. سطوح بالای سازمان نیز معمولاً تعهد سازمانی بالاتری نسبت به افراد سطوح پایین تر دارند این موضوع بدان علت است که موقعیت های قدرت به افراد اجازه می دهد بر تصمیم گیری سازمان تأثیر بگذارند و در مجموع آنها که سطوح اختیار بالاتری دارند آزادی بیشتری دارند تارفتارشان را روی شغل متمرکز کنند. سطح شغلی بالا با استقلال و فرصت برای تعامل و مشارکت در تصمیم همراه است و قابلیت انتخاب کارکنان سطوح بالا، احساس کنترل روی محیط را در آن افزایش می دهد و منجر به وفاداری و پایداری به سازمان می شود. عجین شدن با کار به نوعی بیانگر هویت شغلی است و به این مسئله اشاره دارد که فرد تا چه اندازه احساس ارزشمند بودن خود را با شغل و عملکرد شغلی اش می‌سنجد. کسانی که با کار و شغل خود عجین می شوند عملکرد بالا و غیبت کمتری دارند. کسانی که با کار خود عجین نمی شوند، در سازمان از خود بیگانگی شدیدی را تجربه می کنند. تعهد سازمانی با عجین شدن با کار رابطه مستقیم دارد. پیش بینی می شود که تعهد، مقدار تلاشی که یک کارمند در شغلش انجام می دهد را تحت تأثیر قرار می دهد و این تلاش و کوشش نیز به نوبه خود عملکرد را تحت تأثیر قرار خواهد داد. بر اساس تحقیقات انجام شده تعهد با شاخصهای فردی و گروهی عملکرد دارای همبستگی مثبت بوده است. اما بنابر نظر (آلن و می یر) تمایل کارکنان جهت سهیم شدن در اثربخشی سازمان و کمک به آن تحت تأثیر ماهیت تعهدی است که از آن برخوردارند. کارکنانی که مایلند به سازمان تعلق داشته باشند (تعهد عاطفی) نسبت به کسانی که به تعلق به یک سازمان نیاز دارند (تعهد مستمر) احتمال بیشتری دارد که در حق سازمان از خود تلاش و کوشش به عمل آورند. بنابراین قابل توجه است در مطالعاتی که همبستگی مثبت بین تعهد و عملکرد یافته اند غالباً در سنجش تعهد از شاخص تعهد عاطفی استفاده کرده اند. البته این امکان نیز وجود دارد که الزام به باقی ماندن در یک سازمان نیز منجر به الزام به مشارکت و کمک به سازمان شود که در این صورت تعهد هنجاری نیز همبستگی مثبتی با عملکرد خواهد داشت، اما به هر صورت احتمال ضعیفی وجود دارد که تعهد مستمر با عملکرد دارای همبستگی مثبت باشد. در شرایط معمولی کارکنانی که خدمتشان در سازمان ابتدا مبتنی بر نیاز باشد (تعهد مستمر) ممکن است تصور نمایند دلیلی ندارد که بیش از

آنچه برای حفظ عضویشان در سازمان ضروری است کاری انجام دهند. با توجه به تفاسیر بالا پیشنهادات زیر برای مدیران اجرایی و عملیاتی شرکت بیمه دی ارائه می شود:

- بالا بردن پیوستگی عاطفی در کارکنان و درگیر کردن هر چه بیشتر آنها با اهداف سازمان.
- بهبود شبکه های ارتباط اجتماعی در کار.
- مشارکت کارکنان در تصمیم گیری.
- ارزیابی عملکرد کارکنان به منظور ایجاد بازخورد کاری.
- تشریح اهداف و رسالت های سازمانی.
- حذف موانع کاری.
- تأکید بر جنبه هایی که موجب ارزش اجتماعی سازمان می شود.
- ایجاد سیستم مناسب تشویق و تنبیه.
- حذف تبعیض ها و روابط نامناسب افراد در محیط کار.
- استقلال نسبی برای انجام وظایف.

این تحقیق همانند تحقیقات دیگر با سک سری محدودیتهایی مواجه بود که عمده محدودیتهای آن عبارتند از: از محدودیتهای این تحقیق، استفاده از پرسشنامه بعنوان ابزار سنجش است، معمولاً ابزارهای کمی که رفتار یا نگرش آزمودنی را توسط پرسشنامه و با طیف لیکرت می سنجند دارای مشکلاتی از قبیل عدم دقت پاسخگو، محافظه کاری در ارائه پاسخ می باشند. شیوع بیماری کرونا که کار جمع آوری داده ها را بسیار سخت نمود. احوالات و انگیزه پایین پاسخ دهنده یکی دیگر از محدودیتهایی است که بر روند تحقیق اثرگذار است.

## منابع

۱. استوار، صغرا، امیرزاده خاتونی، ماندانا، (۱۳۹۶)، «بررسی رابطه میان هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان کارخانه بخش خصوصی در شهر شیراز»، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، سال اول، شماره ۲.
۲. حسینی نسب، داوود، میکائیلی منبع، فرزانه، اقبالی قاضی جهانی، نسرين، (۱۳۹۶)، «بررسی رابطه توانمندی روان شناختی دبیران با تعهد سازمانی آنها در مدارس متوسط شهر ارومیه در سال ۸۸-۸۹»، فصلنامه علوم تربیتی، سال سوم، شماره ۹.
۳. دانش فرد، کرم...، نوری، محمد و محبوب روش، شبنم. (۱۳۹۵). «بررسی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی با اثربخشی کارکنان»، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، سال سوم، شماره ۴.
۴. ساعتچی، محمود، قاسمی، نوشاد و نمازی، سمیه. (۱۳۹۶). «بررسی رابطه میان انگیزه شغلی مدیران، رضایت شغلی و تعهد بیمه‌ای مقطع متوسطه شهرستان مرودشت»، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال اول، شماره دوم.
۵. فرمانده، ابراهیم و راضیه نامدار، (۱۳۹۸)، بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی بر یادگیری سازمانی کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان فارس، فصلنامه پژوهشهای ترویج و آموزش کشاورزی، ۱۲(۱)، ۸۲-۶۵.
۶. کاظمی، علی و حامد درخشیده، (۱۳۹۳)، تأثیر مشارکت شغلی و تعهد سازمانی بر نوآوری و عملکرد شغلی کارکنان در صنعت هتلداری شهر مشهد با استفاده از مدل معادلات ساختاری، فصلنامه جامعه‌شناسی کاربردی، ۲۵(۳)، ۸۹-۱۰۱.
۷. نحریر، بتول، عبادی، عباس، توفیقی، شهرام، کریمی، علی اکبر و هنرور، حسن. (۱۳۹۴). «ارتباط تعهد شغلی و تعهد سازمانی با اثربخشی پرستاران شاغل در بیمارستانها»، مجله طب نظامی، دوره ۱۲، شماره ۱.
۸. نوریزان، اسماعیل. (۱۳۹۳). «بررسی رابطه حمایت سازمانی و تعهد سازمانی با کارایی کارکنان در شرکت آبفای تهران»، فصلنامه پژوهشهای علوم رفتاری، سال سوم، شماره ۵.
9. Allen, N; and Meyer, J. (2012). "The Measurement & Antecedents of Affective, continuance & Normative commitment to the organization", Journal of occupational sychology, Vol. 63, No. 1, pp 142-160.
10. Çelik, C. (2014). "Relationship of Organizational Commitment and Job Satisfaction", Journal of vocation Behavior, Vol.14, No. 1, pp.138-156.
11. Getahun, S; Sims, B; and Don Hummer. (2014). "Job Satisfaction and Organizational Commitment", Journal of vocation Behavior, Vol.14, No. 1, pp.1-16.
12. Karatepe, O. M; Beirami, E; Bouzari, M; and Safavi, H. P. (2014). "Does work engagement mediate the effects of challenge stressors on job outcomes? Evidence from the hotel industry", International Journal Of Hospitality Management, Vol. 36, No. 2, pp 14-22.
13. Mackay, M. M; Joseph A. Allen; Ronald S. Landis. (2017). "Investigating the incremental validity of employee engagement in the prediction of employee effectiveness: A meta-analytic path analysis", Human Resource Management Review, Vol. 27, No. 2, pp 108-120.
14. Meyer, John and Thomas E. Becker. (2016). "Employee commitment & Motivation: A conceptual analysis & integrative model university of western Ontario university of Delaware Christian & emerge", Journal of applied psychology, Vol.89, No. 6, pp 991-1007.
15. Mowday, R. T., Steers, R. M. & Porter, L. W. (2014). "The Measurement of organizational commitment", Journal of vocation Behavior, Vol.14, No. 2, pp.224-247.
16. Rich, B. L. (2016). "Job engagement: Construct validation and relationships with job satisfaction, job involvement, and intrinsic motivation", (Unpublished doctoral dissertation). University of Florida, Gainesville, FL.



17. Shuck, B; Twyford, D; Reio, T. J; and Shuck, A. (2014). "Human resource development practices and employee engagement: Examining the connection with employee turnover intentions", Human Resource Development Quarterly, Vol. 25, No. 2, pp 239–270.
18. Vogelgesang, G. R; Leroy, H; and Avolio, B. J. (2013). "The mediating effects of leader integrity with transparency in communication and work engagement/performance", The Leadership Quarterly, Vol. 24, No. 3, pp 405–413.
19. Ying-Pin, Y. (2014). "Exploring the impacts of employee advocacy on job satisfaction and organizational commitment", Journal of Air Transport Management, Vol. 36, No. 2, pp 94-100.

## **Designing an insurance commitment architecture model in the insurance industry (case study: Day Insurance Company)**

Somayeh Khodajoo Gerakuei (Expert in Commercial Management, Insurance Orientation)

### **Abstract**

The present research was carried out with the aim of designing an architectural model of insurance commitment in day Insurance Company. The direction of the research is both exploratory and applied, the purpose of which is to combine qualitative and quantitative research methods to achieve a suitable method to achieve the research goals. The statistical population at this stage includes 60 senior managers and experts of day Insurance Company. The results of the analyzes using thematic analysis led to the identification of 24 components for the dimensions of the insurance commitment of the insurance company, and the analysis using structural equation modeling with the help of SmartPLS software showed emotional commitment (0.86), normative commitment (0.61) and continuous commitment (0.63) predicts the general characteristics of the insurance obligation of day Insurance Company, and at the end, a general model and a suitable structure for insurance obligation in Di Insurance Company were presented.

**Key words:** Insurance Obligation, Insurance Industry, Day Insurance