

چکیده

موضوع تعهد سازمانی از اوایل دهه 1950 در زمینه رفتار سازمانی مطرح شده و همواره در رأس علاقه محققین قرار داشته است (Meyer & Allen, 1997; Baruch, 1998; Mowday, 1998; Buck & Watson, 2002; Dixon, 2002) چرا که آنان معتقد هستند که مدیریت صحیح تعهد سازمانی میتواند منجر به نتایج سودمندی از قبیل اثربخشی سازمانی، بهبود عملکرد، کاهش جابجایی و همچنین کاهش غیبت شود.

عوامل موثر بر تعهد سازمانی شامل عوامل محیطی (فرصت های شغلی، فرهنگ و...)، سازمانی (ساختار، سبک های رهبری، رضایت شغلی، نوع شغل و...) و زمینه ای (سن، جنس، وضع تأهل، تحصیلات، سابقه و...) می باشند. در این پژوهش تاثیر کیفیت زندگی کاری به عنوان یک عامل درون سازمانی روی تعهد سازمانی کارکنان مورد بررسی قرار گرفته است.

نتایج تحقیق حکایت از وجود رابطه معنی دار و مستقیم بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان دارد. و این مطلب از طریق آزمون همبستگی بین شاخصهای کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی کارکنان تایید شده است.

کلید واژه:

کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی، ویژگی های شغل، ویژگیهای محیط شغل، تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری

بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان مراکز آموزشی

سید علی اکبر احمدی

دانشیار دانشگاه پیام نور

علی فرهادی

کارشناس ارشد رشته مدیریت دولتی

Ali_farhadi92@yahoo.com

مقدمه

انسان از دیر باز در اندیشه استفاده مفیدو کارا و ثمربخش از تواناییها، امکانات و منابع در دسترس خود بوده است. در عصر کنونی این امر بیش از هر زمان دیگری مورد توجه جدی قرار گرفته است.

نیروی انسانی کارآمد، شاخص عمده برتری یک سازمان نسبت به سازمانهای دیگر است، چرا که نیروی انسانی مهمترین منبع هر سازمانی است. کارکنان متخصص، وفادار، سازگار با ارزشها و برخوردار از اهداف سازمانی، دارای انگیزه ای قوی، متمایل و متعهد به حفظ و ادامه عضویت در سازمان، از نیازهای اصلی هر سازمانی است. سازمان به کارکنانی نیازمند است که فراتر از شرح وظایف تعیین شده و معمولی خود به کار و فعالیت بپردازند. کارکنانی که مایل باشند و بتوانند بیش از مقدار معمول برای دستیابی به اهداف سازمانی به انجام وظیفه بپردازند. وجود چنین نیرویی در هر اداره و سازمانی ضمن کاهش جابه جایی و غیبت، باعث افزایش چشمگیر عملکرد سازمان، نشاط روحیه کارکنان و تجلی هر چه بهتر اهداف سازمان و فرد خواهد شد. تعهد به یک نگرش به خوبی می تواند در این زمینه تأثیر گذار باشد و شکی نیست که سازمانهای دارای اعضاء با سطح تعهد سازمانی بالا، معمولاً از

عملکرد بالاتری برخوردارند و مطالعه و پی بردن به عوامل موثر بر تعهد سازمانی کارکنان دارای اهمیت زیادی است. زیرا با شناخت رابطه، میزان و شدت ارتباطات عوامل مرتبط با تعهد سازمانی می توان با تغییر و دستکاری آنها، عملکرد، بهره



وری و تمایل به ماندن در سازمان را بهبود بخشید و غیبت، تاخیر و ترک شغل را کاهش داد و در جهت رشد سازمان گام برداشت. پاره ای از این عوامل تحت عنوان شاخص کیفیت زندگی کاری مطرح گردیده که هدف شناخته شده آن این است که حال و هوا به نحوی تغییر پیدا کند تا تقابل انسان - تکنیک به کیفیت بهتر کاری منجر شود. عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی، منجمله کیفیت زندگی کاری، گامی بسیار مؤثر در این زمینه است و نیازی به توضیح ندارد که وظیفه مدیران و مسئولان است که در راه حفظ و نگهداری و رشد و توسعه کارکنان تلاش نموده و آنها را به سازمان متعهد نمایند، چرا که این تعهد باعث افزایش اثربخشی و کارایی و نهایتاً بهره وری سازمانی شده و پیشرفت و ترقی جامعه را به دنبال خواهد داشت.

تعهد سازمانی

در دو دهه اخیر توجه زیادی به مطالعه و تحقیق در زمینه تعهد سازمانی¹ شده است. پس مانند خیلی از مفاهیم روان شناسی سازمانی، تعهد سازمانی هم به شیوه های متفاوتی تعریف و با مقیاس های گوناگون اندازه گیری شده است. اگر چه تعاریف متفاوتی از تعهد در ادبیات موضوع یافت می شود، ولی هر یک از آنها یکی از سه موضوع کلی وابستگی عاطفی²، درک هزینه ها³ و احساس تکلیف⁴ را در بر دارند. (تقی اکبری، حسین و همکاران 1384)

الف: وابستگی عاطفی

معمولی ترین شیوه برخورد با تعهد سازمانی، شیوه ای است که تعهد به عنوان وابستگی عاطفی و روانی به سازمان در نظر گرفته می شود که بر اساس آن فردی که شدیداً متعهد است، خود را با سازمان تعیین هویت می کند، در سازمان مشارکت دارد و با کارها درگیر می شود و از عضویت در سازمان لذت می برد شیوه وابستگی عاطفی (روانی) شاید به وسیله کار پرتو و همکارانش بهتر ارائه شده باشد. آنها تعهد سازمانی را به عنوان درجه نسبی تعیین هویت فرد با سازمان، مشارکت و درگیری در یک سازمان خاص تعریف کرده اند. در این تعریف، تعهد سازمانی سه عامل را شامل می شود: اعتقاد به اهداف و ارزشهای سازمان تمایل به تلاش قابل ملاحظه به خاطر سازمان آرزو و خواست قوی و عمیق برای ادامه عضویت در سازمان.

پرتو و همکاران برای اندازه گیری مفهوم تعهد، پرسشنامه تعهد سازمانی (OCQ) 5 را طراحی کردند. این شاخص 15 سؤالی به طور وسیعی در تحقیقات مربوط به تعهد سازمانی بکار رفته و توانایی نگرش سنجی قابل قبولی دارد.

ب: درک هزینه ها

برخی از صاحب نظران معتقدند وابستگی عاطفی و روانی، در مفهوم تعهد نقش کمی دارد، در عوض تعهد به عنوان تمایل به انجام فعالیتهای مستمر براساس تشخیص و درک فرد از هزینه های مربوط به ترک سازمان تعریف می شود. یکی از نظریات مربوط به تعهد که در مطالعات متعددی بر آن تأکید شده است، تئوری سرمایه گذاری⁵ می باشد که توسط بیکر در سال 1960 مطرح شده است. بیکر تعهد را به عنوان تمایل به انجام «مجموعه فعالیتهای مستمر» تعریف می کند که این تمایل به خاطر ذخیره شدن اندوخته ها و سرمایه هایی می باشد که با ترک آن فعالیت، این اندوخته ها از بین می رود.

«فعالتهای مستمر» وقتی برای بیان تعهد به سازمان بکار می رود، به حفظ عضویت در سازمان اشاره دارد. اصطلاحات سرمایه گذاریها برای اشاره کردن به ارزشی است که فرد در سازمان سرمایه گذاری کرده است (مثل زمان، تلاش، کوشش، پول و...) که اگر فرد سازمان را ترک کند می تواند سوخت شود یا بی ارزش شود. چنین سرمایه گذاریهایی ممکن است شامل سهم سازمان از پرداخت حق بازنشستگی، بهبود مهارتها و موقعیت های مخصوص سازمان، استفاده از مزایای سازمانی مثل وامهای با نرخ بهره کم و... شود.



هزینه های تصور شده به خاطر ترک سازمان از طریق تصور فقدان فرصتهای شغلی و سرمایه گذاری های فوق الذکر، افزایش می یابد.

ج. احساس تکلیف

در نهایت یک شیوه ای که کمتر رایج است ولی جای بحث دارد این است که تعهد را به عنوان یک اعتقاد و باور در رابطه با مسئولیت فرد به سازمان می بیند. واینر در سال 1982 تعهد را به عنوان «مجموع فشارهای هنجاری درونی شده برای انجام فعالیتهای به طریقی که اهداف و منافع سازمان حاصل شود» تعریف می کند. شاخص تعهد مبتنی بر احساس تکلیف که در ادبیات موضوع مطرح شده، شاخص 3 آیتمی استفاده شده به وسیله واردی و واینر در سال 1980 می باشد. همچنین توسط آلن و می یو (1990) شاخص 8 آیتمی به منظور سنجش این نوع تعهد طراحی شده است. (تقی اکبری، حسین و همکاران 1384)

دو دیدگاه در مورد تعهد سازمانی

دو دیدگاه در مورد تعهد سازمانی وجود دارد. اولین دیدگاه، تعهد را امری عاطفی یا نگرشی می داند. لاجرم «تعهد عاطفی» را می توان در این دیدگاه قرار داد مطابق این نظریه افراد خودشان را با سازمان تعیین هویت می کنند و به حفظ عضویت سازمان به منظور پیگیری اهداف خود متعهد می شوند. این شیوه نوعاً با مقیاس طراحی شده به وسیله پرتز و همکاران (1974) عملیاتی گردید. در دیدگاه دوم، اعتقاد بر این است که تعهد امری رفتاری است که از این دیدگاه افراد در شرایط خاص تعهد قوی به سازمان خواهند داشت و لذا «تعهد مستمر» و «تعهد تکلیفی» را می توان در این دیدگاه قرار داد. مطابق این نظریه، افراد به خاطر سرمایه گذاری ها بی که در سازمان کرده اند در سازمان باقی می مانند و متعهد هستند. تعهد رفتاری معمولاً با مقیاس طراحی شده به وسیله ریتز و تریک (1969) و اصلاح شده به وسیله هریبک (1972) عملیاتی شده است. این دو دیدگاه و یا به عبارت دیگر، ابعاد و اجزاء تعهد سازمانی در مقابل یکدیگر قرار نمی گیرند، بلکه مکمل یکدیگر هستند. لذا شناخت صحیح فرایند تعهد سازمانی مستلزم بررسی همزمان تعهد نگرشی و تعهد رفتاری است. (اشرفی، 1374، 23-21)

• کیفیت زندگی کاری

کیفیت زندگی کاری در هر قوم و جامعه ای معنا و محتوای خاص دارد و نمی توان برای آن یک شاخص عام و جهان شمول ارائه کرد. با بکارگیری علم، دانش، عقل سلیم، تجربه و هنر وبا تبدیل معرفت سطحی به معرفت علمی، انسان می تواند کیفیت زندگی کاری خود، سازمان و جامعه را بهبود بخشد و شاهد توسعه انسانی و در نهایت توسعه پایدار باشد. (سلمانی، 1384، 2)

محیط کار به شرطی دارای کیفیت است که در آن افراد به عنوان عضو و عنصر اصلی سازمان به حساب آیند. ذهن انسان در آن محیط با چالش فکری و اندیشه ای مواجه باشد، شرایط محیط باعث پرورش و رشد توانایی او شود و در آن محیط کارها به خوبی انجام پذیرد. (انصاری، 1377، 71)

در تحقیقی که در انجمن مدیریت آمریکا به عمل آمده، کارکنان معتقدند که 11 مورد ذیل اجزای عمده کیفیت زندگی کاری می باشد (میرسپاسی، 1371، 36):

- 1- حقوق و دستمزد
- 2- مزایا بویژه مزایای خدمات پرستلی
- 3- امنیت شغلی
- 4- داشتن شانس انتخاب شغل دیگر در سازمان



- 5- نداشتن تنش کاری
- 6- شرکت در تصمیماتی که به سرنوشت افراد مربوط می شود
- 7- دموکراسی در محل کار
- 8- سهیم بودن در سود
- 9- وجود نظام بیمه بازنشستگی
- 10- وجود امکانات و خدمات رفاهی
- 11- چهار روز کار در هفته.

والتون معیارهایی نظیر: حقوق کافی، محیط کار سالم، ایجاد فرصت برای رشد مداوم و امنیت شغلی مستمر برای کارکنان، اجتماعی نمودن کار در سازمان، آزادی در محیط کار، وجود تعادل و توازن در بین کار و زندگی خارج از سازمان برای کیفیت زندگی کاری برشمرده (انصاری، ۱۳۷۷، ۷۰).

دسلر میزان ارضای نیازهای کارکنان در محیط کار را به عنوان کیفیت زندگی کاری تعریف می کند و آن را شامل این عوامل زیر می داند؛ داشتن یک شغل با ارزش - شرایط کاری ایمن و مطمئن - حقوق و مزایای کافی - امنیت شغلی - سرپرستی شایسته - وجود بازخورد از عملکرد - شرایط اجتماعی مثبت و مساعد - دارا بودن امکان پیشرفت براساس شایستگی - دارا بودن فرصت هایی برای آموزش و پیشرفت در شغل - واگذاری نقش ها و وظایف از روی عدالت (گری دسلر، 1375: 11).

اهداف اصلی یک برنامه کیفیت زندگی کاری اثربخش، بهبود شرایط کاری (از دید کارکنان) و افزایش اثر بخشی سازمانی (از دید کارفرمایان) می باشد. دو تن از نویسندگان مدیریت منابع انسانی نیز ایجاد احساس مسئولیت در کارکنان، افزایش رضایتمندی و خشنودی کارکنان از شغل، ایجاد زمینه دخالت و مشارکت به کارکنان، ایجاد احترام و اعتماد در کارکنان و بهبود عملکرد سازمان را از جمله اهداف عملیاتی کیفیت زندگی کاری به شمار می آورند (دولان، شولر 1376: 351).

صاحب نظر دیگری هدف از کیفیت زندگی کاری را بهبود بهداشت (فیزیکی و روانی) کارکنان و بهبود بهره وری سازمان دانسته و اعتقاد دارد با حاکم کردن برنامه های کیفیت زندگی کاری در یک سازمان زمینه های حرکت از یک فرهنگ استبدادی به سوی یک فرهنگ مشارکتی فراهم خواهد شد (شاریف و ریچینالد 1990، 61-58).

در طی سالهای گذشته دو مرحله مشخص در زمینه فعالیت های مربوط به کیفیت زندگی کاری قابل ملاحظه می باشد: مرحله اول: در طی دوره های بین 1969 تا 1974 واقع شده است که گروه وسیعی از محققین، دانش پژوهان، رهبران اتحادیه ها و سران دولتی به چگونگی نفوذ بر کیفیت تجربیات شغلی یک فرد علاقه مند شدند. یک سلسله بررسی های نگرش ملی که در دانشگاه میشیگان در بین سالهای 1969 تا 1973 انجام گرفت به معطوف شدن توجهات به سوی آنچه که کیفیت استخدام یا تأیید مجموع تجربیات شغلی بر روی فرد نامیده شده بود کمک کرد. دولت یک کمیسیون بهره وری فدرال را بوجود آورد که این کمیسیون به نوبه خود هدایت یک سلسله آزمایشها و مطالعات را در مورد کیفیت زندگی کاری نیروی کار با مشارکت برنامه کیفیت کار دانشگاه میشیگان و مرکز ملی تازه تاسیس کیفیت کار به عهده گرفت. این شور و هیجان اولیه در اواسط دهه 1970 استمرار داشت تا این که همزمان با موضوعات دیگری که عمدتاً تورم و هزینه های انرژی توجه عمومی را به سوی خود جلب کرد، در اواخر دهه 1970 فروکش کرد.

مرحله دوم: موج دومی از علاقه مندی ها به کیفیت زندگی کاری از سال 1979 شروع و تا به امروز ادامه دارد. احتمالاً مهمترین عامل ایجاد این علاقه مندی، رقابت بین المللی بوده است. ایالات متحده با رقابت فزاینده ای در بازارهای بین المللی و نیز در بازارهای داخلی بواسطه وجود اطلاعات خارجی، مواجه بود. آمریکائیاها به فکر فرو رفتند که شاید سایر کشورها از نقطه نظر مدیریتی کار متفاوتی را انجام می دهند که بر اثر بخش نمودن آنها تاثیر گذارده است. ژاپنی ها به عنوان نمونه عمده این پدیده مورد توجه قرار گرفتند. مدیران امریکایی فریفته سبک های مدیریتی جایگزین و شیفته این موضوع شدند که شاید سایرین مدیریت خود را با سطح بالاتری توسعه داده اند. بنابراین دهه 1980، کیفیت زندگی کاری



مجددا و بطور عمده مورد توجه قرار گرفت و افراد می کوشیدند درک کنند که کیفیت زندگی کاری واقعا و دقیقا چیست و مفاهیم آن چگونه می تواند به منظور بهبود سازی آنان مورد استفاده قرار گیرد (نادلر ، لاولر 1995 ص 18) .

در ادامه به برخی از تحقیقات اخیر در مورد کیفیت زندگی کاری اشاره می شود؛

دین ال موتی در مطالعه خود با عنوان " تاثیر تیم های خودگردان تحت حمایت اینترنتی بر کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان " پس از اجرای برنامه تیم های خودگردان تحت حمایت اینترنت (IASM) 7 در یک دوره 36 ماهه در یک شرکت بزرگ دارویی در یکی از شهرهای شمال شرقی ایالات متحده و مقایسه نتیجه با داده های قبل از اجرای برنامه مذکور به نتایج زیر دست یافت (دین ال موتی 2003) :

-مشارکت کارکنان در برنامه تیم های خودگردان تحت حمایت اینترنت روی بهره وری ، کارایی، کیفیت و عملکرد کارکنان تاثیر مثبت دارد .

- مشارکت کارکنان در برنامه تیم های خودگردان تحت حمایت اینترنت موجب بهبود کیفیت زندگی کاری آنها می شود.

-پیاده سازی برنامه تیم های خودگردان تحت حمایت اینترنت در سازمان موجب چالشی شدن و مهیج شدن کارها می گردد.

لائو (2000) عملکرد شرکتهایی که به داشتن برنامه کیفیت زندگی کاری مطلوب معروف بودند را با عملکرد تعداد 500 شرکت دیگر مقایسه کرد. به منظور سنجش عملکرد، از روند 5 ساله رشدفروش ، رشد سرمایه ، رشد بازده سرمایه و حاشیه سود استفاده شد. نتیجه بررسی های وی نشان داد که کیفیت زندگی کاری یک عامل مهم در بهبود عملکرد شرکتهای تحت بررسی می باشد نتایج مثبت برنامه کیفیت زندگی کاری شامل کاهش غیبت ، ترک خدمت ، ارتقا رضایت شغلی. کمک به سازمان در استخدام افراد لایق موجب افزایش رقابت پذیری بیشتر سازمان می شود . همچنین برنامه کیفیت زندگی کاری موجب پرورش نیروی کار منعطف ، وفادار و برانگیخته نیز می شود که اینها نیز موجب افزایش قدرت رقابت سازمانی می گردند (لائو 2000 : 7) .

ای تان آدریان و همکاران (1992) تاثیر مشارکت در برنامه های کیفیت زندگی کاری بر میزان تعهد کارکنان نسبت به سازمان را در سه واحد مختلف کسب و کار بررسی نمودند ، نتیجه بررسی آنها نشان داد که افرادی که در برنامه های کیفیت زندگی کاری مشارکت ندارند ، کیفیت زندگی کاری را به عنوان تهدیدی برای اتحادیه می دیدند و وفاداری کمتری نیز به آن داشتند. آنها همچنین نتیجه گرفتند که شناخت کارکنان از رویه های رسیدگی به شکایات در سازمان به عنوان یک رویه اثر بخش در مقایسه با مشارکتشان در برنامه های کیفیت زندگی کاری، عامل تعیین کننده ای در میزان تعهدشان نسبت به اتحادیه میباشد. بنابراین یکی از راههایی که اتحادیه ها می توانند رابطه خود را با اعضا تقویت نمایند، اثربخش نمودن رویه های رسیدگی به شکایات می باشد . هر چقدر رویه های رسیدگی به شکایات از عدالت بیشتری برخوردار باشد، تعهد کارکنان نسبت به اتحادیه نیز بیشتر می شود. (ایتن آدریان 1992 : 2)

نحوه اجراء تحقیق

سوال اصلی تحقیق

سؤال اصلی تحقیق این است که " تا چه حد بین مؤلفه های کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان همبستگی وجود دارد؟"

در پژوهش حاضر محقق پس از مطالعه تحقیقات انجام شده و تئوریهای موجود در خصوص موضوع ،ضمن شناسایی و تعیین مؤلفه های کیفیت زندگی کاری و ارائه آنها در قالب مدل تحقیق به بررسی ارتباط مؤلفه های شناسایی شده با تعهد سازمانی کارکنان پرداخته و اولویت تاثیر گذاری مؤلفه های مورد بحث بر تعهد سازمانی کارکنان را بر اساس نظرات جامعه آماری مورد بررسی مشخص نموده است.

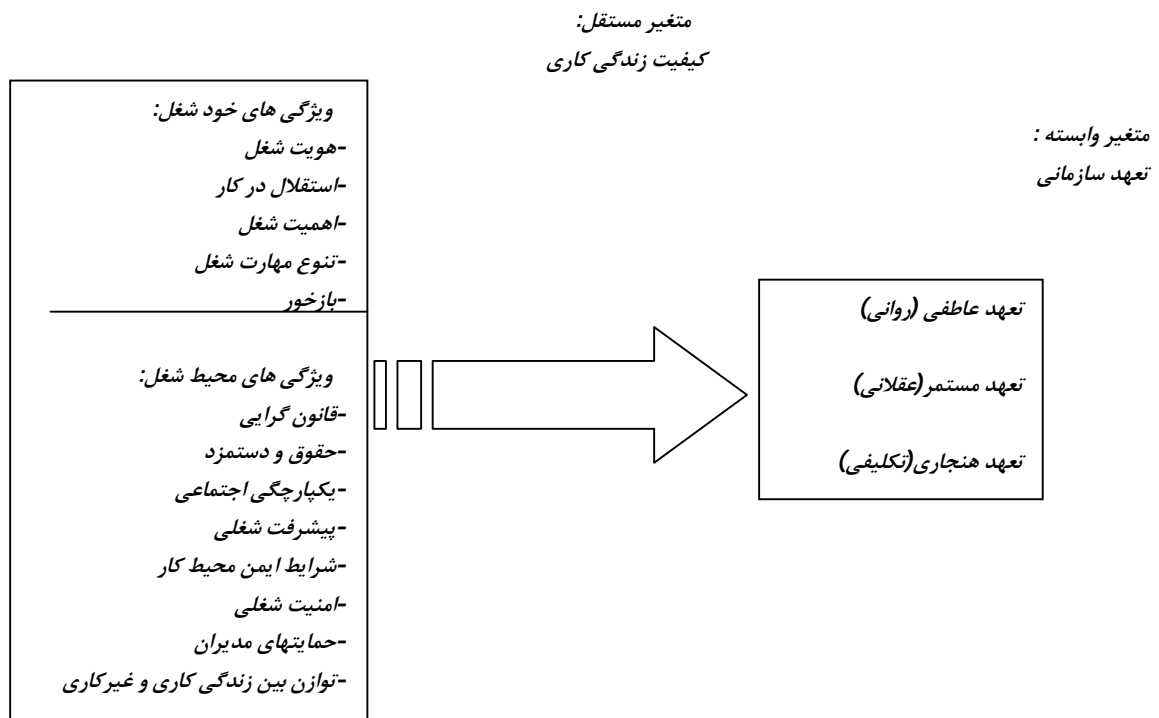


به طور کلی این تحقیق از نظر هدف یک تحقیق کاربردی و از نظر روش گردآوری داده ها، پیمایشی و از نظر روش تحلیل داده ها از نوع همبستگی است. و اهداف زیر را دنبال می نماید:

- الف) شناسایی مؤلفه های کیفیت زندگی کاری مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان مراکز آموزشی.
 ب) بررسی رابطه و تأثیر مؤلفه های کیفیت زندگی کاری مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان مراکز آموزشی.
 ج) تعیین اولویت تأثیرگذاری هر کدام از مؤلفه های کیفیت زندگی کاری مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان مراکز آموزشی.
 د) ارائه پیشنهاد در راستای بهبود تعهد سازمانی شاغلین به عنوان نگرش اساسی که در فرهنگ سازمانی از جایگاه ویژه ای برخوردار است.

مدل تحقیق و روابط بین متغیرها

در پیش نگاشته های کیفیت زندگی کاری صاحب نظران مختلف به تبیین شاخص های کیفیت زندگی کاری از زوایای مختلف مبادرت کرده اند و مدلها و الگوهای مختلفی را ارائه نموده اند. در این پژوهش محقق، پس از مطالعه منابع نظری و بررسی مدل‌های موجود در مورد کیفیت زندگی کاری با ارائه مدل زیر به بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان پرداخته است:



شکل (1) مدل تحقیق

منبع: اقتباس از مورهد گریفین، 202، 1379، 202 و میرسپاسی، ۶۷، ۱۳۷۱ (به نقل از اسدی، 1384)



در مدل تحقیق ویژگیهای شغل شامل ابعاد اصلی مشاغل می باشد که توسط "هاکمن" 8 و "اولدهام" 9 (به نقل از کیت دیویس) ارائه گردیده اند. و ویژگیهای محیط شغل نیز شامل مولفه های کیفیت زندگی کاری که توسط والتون ارائه گردیده ، می باشند.

جامعه آماری، نمونه گیری و تعیین حجم نمونه

جامعه آماری این پژوهش را کارکنان مراکز آموزشی یکی از نیروهای نظامی تشکیل می دهند که در 4 مرکز زیر مشغول فعالیت هستند و تعداد آنها تقریباً برابر 253 نفر می باشد:

جدول (1) توزیع کارکنان مراکز آموزشی

عنوان طبقات	فراوانی	درصد
مرکز آموزش درجه داری	124	49/09
مرکز آموزش عالی رسته ای	50	19/76
مرکز آموزش تکمیل تخصصی	41	16/22
مرکز آموزش یگانی	38	15/01
جمع	253	100

در تعیین حجم نمونه می توان از فرمول یا جداول خاصی مثل جدول مورگان استفاده نمود و در این تحقیق با عنایت به محدودیتهایی که در پیش روی محقق بود (طبقه بندی بودن اطلاعات و آمار پرسنلی و عدم دسترسی کامل به مطالعات قبلی در خصوص جامعه مذکور و) امکان استفاده از فرمولهای موجود ، محدود بود و لذا در تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شده است .

در این پژوهش بر اساس چهار طبقه انتخاب شده از بین 253 نفر (جامعه آماری) ، گروه نمونه ای (برطبق جدول مورگان) تقریباً برابر 152 نفر برگزیده شدند که تعداد نمونه های انتخاب شده از هر طبقه به شرح جدول زیر می باشد.

جدول (2) تعداد جامعه و نمونه انتخاب شده از هر طبقه بر اساس جدول مورگان

ردیف	عنوان طبقات	تعداد جامعه هر طبقه	تعداد نمونه انتخاب شده از هر طبقه
1	مرکز آموزش درجه داری	124	74
2	مرکز آموزش عالی رسته ای	50	30
3	مرکز آموزش تکمیل تخصصی	41	25
4	مرکز آموزش یگانی	38	23
	جمع	253	152

ابزار اندازه گیری و روایی و پایایی آن

برای سنجش متغیرهای تحقیق از پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه استفاده شده در این تحقیق شامل 59 سوال است که 15 سوال آن در مورد ویژگی های خودشغل، 20 سوال در مورد ویژگی های محیط شغل و 24 سوال نیز در مورد تعهد سازمانی کارکنان طرح شده است.

برای تعیین روایی ، پرسشنامه ها پس از پیش آزمون و رفع اشکال و ابهام، در اختیار صاحبزبان قرار داده شد تا روایی آن تایید شود. برای برآورد کردن پایایی ابزار اندازه گیری تعداد 20 پرسشنامه در بین کارکنان جامعه آماری توزیع گردید و با استفاده از روش آلفای کرونباخ پایایی پرسشنامه 0/831 درصد تعیین گردید.



جدول (3) همبستگی کیفیت زندگی کاری، محیط شغل و ویژگیهای خود شغل با تعهد سازمانی

تجزیه و تحلیل داده ها

برای تحلیل داده ها و پاسخگویی به سئوالات تحقیق از روش های آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. روش های آماری توصیفی شامل جداول، نمودارها و برای تشریح وضعیت نمونه استفاده گردیده، اما عمده تحلیلهای انجام شده در این تحقیق با استفاده از روش های آمار استنباطی از قبیل ضریب همبستگی پیرسون و میانگین انجام شده است. ضمناً به منظور مقایسه میانگین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان در مقاطع مختلف تحصیلی، سنی و عناوین رسته ای از آزمون T و ANOVA استفاده گردیده است.

نتایج تحقیق:

نتایج تحقیق حکایت از وجود رابطه معنی دار و مستقیم بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان دارد. این مطلب از طریق آزمون همبستگی بین شاخصهای کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی کارکنان تایید شده است. اما شدت این رابطه ها برابر نمی باشد و بین ویژگی های محیط شغلی و تعهد سازمانی کارکنان ارتباط قوی وجود دارد اما ویژگیهای خود شغل با تعهد سازمانی ارتباط معنی داری ندارند.

از میان ویژگیهای مربوط به محیط شغلی، قانون گرایی در کار بیشترین ارتباط را با تعهد سازمانی به خود اختصاص داده است و مؤلفه های امنیت شغلی، پرداخت منصفانه، حمایت های مدیر یا سرپرست، پیشرفت شغلی، روابط خوب با همکاران، در رتبه های بعدی قرار دارند و مؤلفه های، توازن بین کار و زندگی غیر کاری و شرایط کاری سالم، همبستگی معناداری با تعهد سازمانی کارکنان ندارند.

از میان ویژگیهای خود شغل، فقط استقلال در کار ارتباط مثبت و معناداری با تعهد سازمانی دارد و سایر مؤلفه های مربوط به خود شغل (تنوع مهارت، هویت و اهمیت شغل و همچنین بازخور) ارتباط معناداری با تعهد سازمانی ندارند. کیفیت زندگی کاری بیشترین رابطه را به ترتیب با تعهد عاطفی و تعهد هنجاری دارد و همچنین بین کیفیت زندگی کاری و تعهد مستمر همبستگی معناداری وجود ندارد.

ترتیب همبستگی بین مؤلفه های کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی در جداول زیر آمده است.

جدول (4) ترتیب همبستگی مؤلفه های مربوط به محیط شغل با تعهد سازمانی

میزان همبستگی	مؤلفه های محیط شغل
0/488	1- قانون گرایی
0/455	2- امنیت شغلی
0/420	3- پرداخت منصفانه
0/389	4- حمایت مدیر یا سرپرست
0/387	5- پیشرفت شغلی
0/302	6- روابط خوب با همکاران
0/134	7- توازن بین کار و زندگی غیر کاری
0/069	8- شرایط کاری سالم



جدول (5) ترتیب همبستگی مؤلفه های مربوط به شغل با تعهد سازمانی

میزان همبستگی	مؤلفه های خود شغل
0/176	استقلال در کار
0/119	بازخور
0/028	تنوع مهارت شغل
-0/026	اهمیت شغل
-0/105	هویت شغل

جدول (6) ترتیب همبستگی کیفیت زندگی کاری با انواع تعهد سازمانی

تعهد مستمر	تعهد هنجاری	تعهد عاطفی	کیفیت زندگی کاری
-0/072	0/406(**)	0/579(**)	

یافته های فرعی پژوهش

در این پژوهش علاوه بر بررسی رابطه همبستگی مؤلفه های کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی، با استفاده از آزمونهای ANOVA نتایج دیگری نیز به دست آمد که عبارتند از:

- بین میانگین کیفیت زندگی کاری کارکنان رسته های پشتیبانی و عملیاتی تفاوت معناداری وجود ندارد. ولی بین میانگین تعهد سازمانی کارکنان رسته های پشتیبانی و عملیاتی تفاوت معناداری وجود دارد. میانگین تعهد سازمانی کارکنان تخصصی پشتیبانی بیشتر از میانگین تعهد سازمانی کارکنان عملیاتی است.
- بین میانگین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان مجرد و متأهل تفاوت معناداری وجود ندارد.
- بین میانگین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان در سطوح مختلف تحصیلی تفاوت معناداری وجود دارد. پایین ترین مقدار میانگین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی مربوط به کارکنان مقطع تحصیلی دیپلم است و بالاترین مقدار میانگین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی مربوط به کارکنان مقطع تحصیلی کارشناس ارشد و دکتری است.
- بین میانگین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان در سنوات مختلف خدمتی تفاوت معناداری وجود دارد. پایین ترین مقدار میانگین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی مربوط به کارکنان با سنوات خدمت 16-25، می باشد و بالاترین مقدار میانگین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی مربوط به کارکنان با سنوات خدمت 26-30، است. یعنی کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان در دهه اول خدمت بالاتر از میانگین و رو به افزایش است و لی در اواسط سنوات خدمت رو به کاهش و در دهه آخر خدمت نیز مجدداً افزایش و بهبود می یابد و در آخرین سالهای خدمت به بالاترین حد خود می رسد.
- بین میانگین کیفیت زندگی کاری کارکنان در گروه های مختلف سنی تفاوت معناداری وجود دارد. بالاترین مقدار میانگین کیفیت زندگی کاری مربوط به کارکنان گروه سنی 51 سال به بالا است. پایین ترین مقدار میانگین کیفیت زندگی کاری مربوط به کارکنان گروه سنی 41-50 می باشد. ولی بین میانگین تعهد سازمانی کارکنان در گروه های مختلف سنی تفاوت معناداری وجود ندارد.
- میانگین کیفیت زندگی کاری کل (3/122 درصد) مقدار کمی بالاتر از متوسط یا میانگین نظری است و میانگین ویژگیهای محیط شغل (3/43 درصد) بالاتر از میانگین ویژگیهای خود شغل (2/8 درصد) میباشد.
- میانگین تعهد سازمانی کل کارکنان (3/005 درصد)، یعنی تقریباً متوسط یا برابر میانگین است. و میانگین تعهد عاطفی بالاترین مقدار (3/08 درصد) و تعهد تکلیفی پایین ترین مقدار (2/87 درصد) می باشد. یعنی علاقه مندی افراد به سازمان بیش از نیاز آنان به سازمان یا رعایت مسائل اخلاقی و اعتقادی است.



- تعهد سازمانی کل به ترتیب بیشترین ارتباط را با تعهد عاطفی (0/895)، تکلیفی (0/866) و مستمر (0/418) دارد.
- تنوع مهارت شغل با در نظر گرفتن الفای 0/05 ضریب همبستگی منفی، معادل (0/203-) درصد با تعهد مستمر دارد. یعنی هرچه فرد در نتیجه انجام وظایف شغلش مهارت‌های متنوعی کسب نماید، تعهد مستمر او به سازمان کاهش می‌یابد، زیرا به خاطر کسب مهارت‌های متنوع می‌تواند در سازمان دیگری مشغول کار شود.

جدول (4-5-9) ترتیب همبستگی مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری

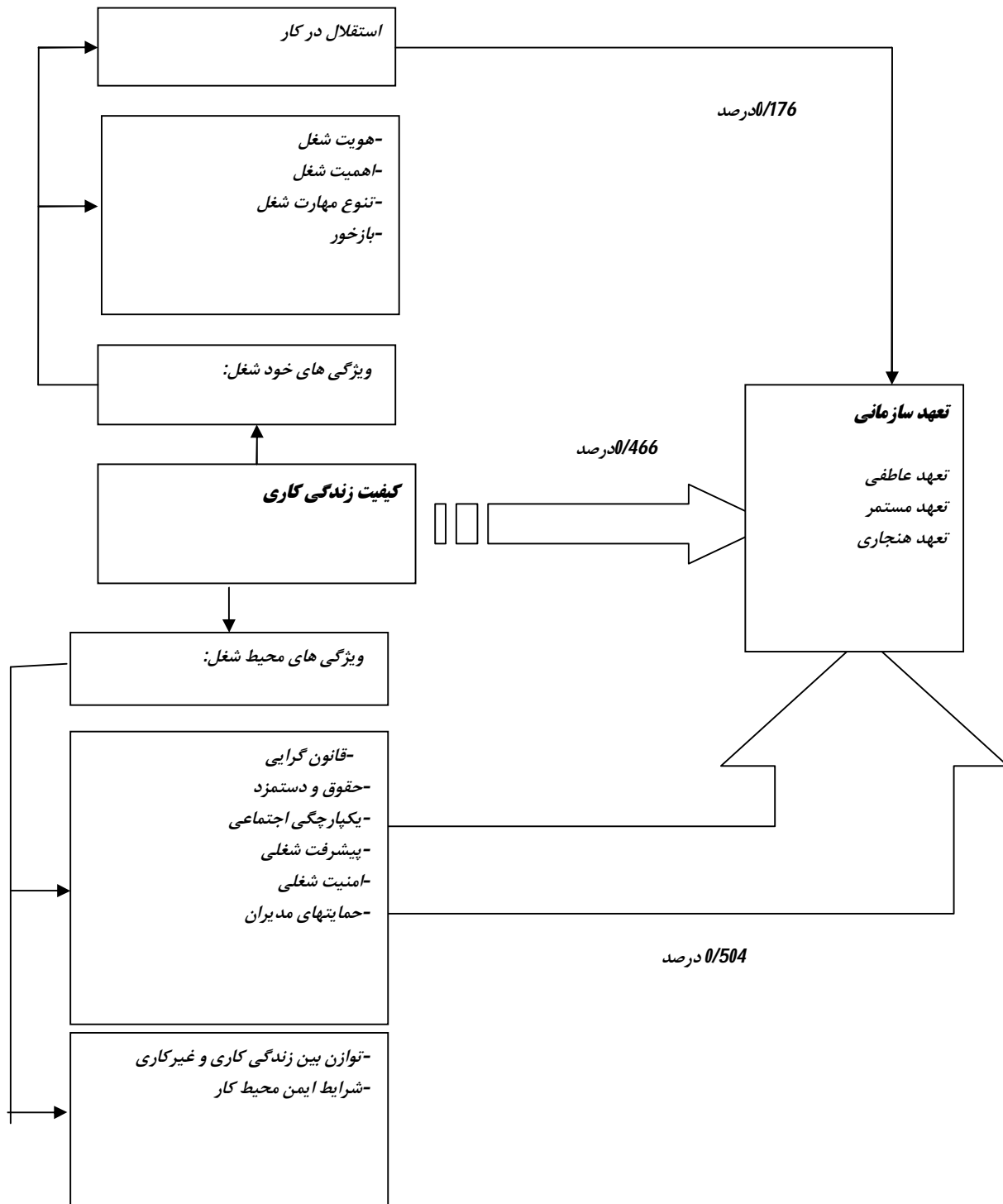
تعهد عاطفی	مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری
0/552(**)	قانون‌گرایی در کار
0/510(**)	امنیت شغلی
0/420(**)	پرداخت منصفانه
0/409(**)	حمایت‌های مدیر یا سرپرست
0/406(**)	پیشرفت شغلی
0/357(**)	روابط خوب با همکاران
0/255(**)	استقلال در کار
0/252(**)	توازن بین کار و زندگی غیر کاری
0/140	بازخور
0/121	شرایط کاری سالم
0/090	تنوع مهارت شغل
0/037	اهمیت شغل
-0/060	هویت شغل

تعهد مستمر	مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری
0/185(*)	پرداخت منصفانه
-0/203(*)	تنوع مهارت شغل

تعهد تکلیفی	مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری
0/405(**)	امنیت شغلی
0/395(**)	پیشرفت شغلی
0/376(**)	قانون‌گرایی در کار
0/366(**)	حمایت‌های مدیر یا سرپرست
0/310(**)	پرداخت منصفانه
0/252(**)	روابط خوب با همکاران



مدل نهایی تحقیق



شکل (2) مدل نهایی تحقیق



پیشنهادات

با توجه به نتایج تحقیق و تایید نقش مؤثر کیفیت زندگی کاری در افزایش تعهد سازمانی کارکنان پیشنهاد می شود در جهت تقویت بنیادهای کیفیت زندگی کاری، ضمن مدنظر قرار دادن اولویت بندی ارائه شده از تاثیر مولفه های کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی کارکنان، تفاوت های کارکنان از نظر رسته، سابقه خدمت، سن و میزان تحصیلات در این راستا مورد توجه مدیران و برنامه ریزان سازمان قرار گیرد.

با توجه به این که قانون گرایی، امنیت شغلی و پرداخت منصفانه به ترتیب بیشترین اثر را بر تعهد سازمانی کارکنان دارند و همچنین با توجه با این که مولفه های مذکور به ترتیب، اولین مولفه های اثر گذار بر تعهد عاطفی، هنجاری و مستمر هستند، لذا تقویت عوامل مذکور به روشهای زیر در افزایش تعهد سازمانی کارکنان موثر خواهد بود:

- استفاده از شیوه مدیریت تیمی به جای مدیریت استبدادی، رعایت مفاد نظریه برابری (درونی و بیرونی) و توجه به موضوع شایسته سالاری در انتخاب و انتصاب مدیران و همچنین استفاده از یک رویه قانونی، منصفانه و منطقی در سازمان در هنگام اقامه شکایات موجب می شود که کارکنان احساس عدالت، انصاف، دموکراسی و قانون گرایی بنمایند و بتوانند نظرات خود را بدون ترس و ابهام بیان و نسبت به سازمان متعهدتر گردند.
- با اجرای برنامه های توانمند سازی، پرداخت انفصال از خدمت، توافق نامه چتر طلایی، عادلانه نمودن سیستم حقوق و دستمزد، توسعه وغنی سازی شغلی، آموزش کارکنان، برنامه ریزی منابع انسانی و طراحی شغل، برقراری سیستم بازخورد و کارایی می توان امنیت شغلی کارکنان را افزایش و آنها را نسبت به سازمان متعهد تر نمود.
- طراحی و اجرای یک سیستم پرداخت که اقتصادی، مؤثر، منصفانه، عادلانه، منطقی و قابل رقابت با حقوق و مزایای سازمانهای دیگر باشد و در کارکنان ایجاد انگیزه نماید در مقبولیت و پذیرش آن و همچنین در ایجاد نگرشهای مثبت به کار و سازمان مؤثر است.

منابع

- اسدی، اسماعیل (1385)، بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر بهره وری کارکنان ستادی شرکت ملی پخش فراورده های نفتی ایران، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات
- اشرفی، بزرگ (1374)، تبیین عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی مدیران و کارکنان شرکت زغال سنگ البرز شرقی، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه تربیت مدرس.
- سلمانی، داوود (1384) کیفیت زندگی کاری و بهبود رفتار سازمانی، چاپ اول، انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- تقی اکبری، حسین و همکاران (1384)، مجموعه گزارشهای مطالعاتی و تحقیقاتی معاونت امور اداری، مالی و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، شماره 39.
- رابینز، استیفن (1374)، مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه پارسائیان و اعرابی، تهران، مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی.
- دولان شیمون ال و شولر، رندال اس (1382)، مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، ترجمه محمد علی طوسی و محمد صائبی، چاپ دهم، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، تهران.
- کیت دیویس، جان نیواستورم (1375)، رفتار انسانی در کار، ترجمه محمد علی طوسی، چاپ سوم، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، تهران.
- گری، دسلر (1375) مدیریت منابع انسانی، ترجمه محمد اعرابی، علی پارسائیان، چاپ اول، انتشارات دفتر پژوهشهای فرهنگی، تهران.
- مورهد گریفین (1379)، رفتار سازمانی، ترجمه مهدی الوانی، غلامرضا معمارزاده، چاپ اول، انتشارات معاصر، تهران.
- میر سپاسی، ناصر (1376) مدیریت منابع انسانی و روابط کار، نگرش راهبردی، تمرین و مقالات، چاپ اول، انتشارات شروین، تهران.
- 11-Dean, Elmuti, (2003) *Impact of Internet Aided self-managed teams on quality of work-life and performance, journal of Business Strategies, vol.20, Iss2; pg 119.*
- 12-Eaton, Adrienne, Gordon, Michael E, Keefe, Jeffrey H. (1992) *The Impact of Quality of Work life programs and Grievance Systems effectiveness on Union commitment. Industrial & Labor Relations Relations Review. vol 45 Iss. 3. pg. 591.*
- 13-Nadler. David A, Lawler. Edward E (1983), *Quality of work life: perspectives and Directions, organizational Dynamics, Winter 1983 pp. 20-30.*
- 14- R.S.M. Lau (2000), *Quality of Work life and Performance an ad hoc investigation of two Key elements in the service profit chain model. International Journal of service industry management. vol. 11. pp. 422-437.*



پی نوشت:

1. *Organizational commitment*
2. *Affective attachment*
3. *Perceived costs*
4. *Obligation*
5. *Organizational Commitment Questionnier*
6. *Side_bet*
7. *Internet Aided self – managed teams*
8. *Hackman*
9. *Oldham*