



مرکز ملی باوردهای علمی و فناوری

سازمان بنادر و دریانوردی به عنوان تنها مرجع حاکمیتی کشور در امور بندری، دریایی و کشتی‌رانی بازرگانی به منظور ایفای نقش مرجعیت دانشی خود و در راستای تحقق راهبردهای کلان نقشه جامع علمی کشور مبنی بر "حمایت از توسعه شبکه‌های تحقیقاتی و تسهیل انتقال و انتشار دانش و سامان‌دهی علمی" از طریق "استانداردسازی و اصلاح فرایندهای تولید، ثبت، داوری و سنجش و ایجاد بانک‌های اطلاعاتی یکپارچه برای نشریات، اختراعات و اکتشافات پژوهشگران"، اقدام به ارایه این اثر در سایت SID می‌نماید.



سازمان بنادر و دریانوردی

بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان سازمان بنادر و دریا نوردی جمهوری اسلامی ایران

دکتر بهارک شیرزاد کبریاء؛ استاد یار دانشگاه آزاد اسلامی واحد

رودهن، گروه علوم تربیتی، رودهن

Bshertzad86@Yahoo.com

دکتر محمد غفاری مجلیج؛ استا دانشگاه آزاد اسلامی واحد چالوس . ایران

فاطمه صغری اکبری؛ کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد

اسلامی واحد رودهن، ایران، گروه علوم تربیتی

Moheb2020@Yahoo.com

چکیده

هدف اصلی این پژوهش، بررسی رابطه بین هر یک از ابعاد کیفیت زندگی کاری (مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری، مشارکت کارکنان در حل مشکل، سهیم شدن در اطلاعات، بازخورد سازنده، کار گروهی و تشریک مساعی، درک درست از مبارزه‌طلبی و امنیت شغلی) و تعهد سازمانی کارکنان در سازمان بنادر و دریانوردی بوده است. نوع پژوهش، از جمله ی پژوهش های همبستگی و جامعه آماری آن شامل کلیه مدیران و کارکنان سازمان بنادر و دریانوردی مستقر در تهران است که تعداد آن‌ها ۴۰۰ نفر بوده و بر اساس جدول مورگان، نمونه‌ای

با حجم ۱۹۶ نفر تعیین و به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای این تعداد از جامعه آماری انتخاب شده است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه بوده و به واسطه‌ی تهیه دو پرسش‌نامه محقق‌ساخته کیفیت زندگی کاری با ۴۴ گویه و پرسش‌نامه استاندارد تعهد سازمانی آلن و می‌یر بوده است. روایی هر دو ابزار به روش صوری و محتوایی تعیین شده است و پایایی آن با اجرای آزمایش روی نمونه ۳۰ نفری و محاسبه ضریب همسانی درونی (کرانباخ) تعیین شده است. که مقدار آلفا به ترتیب ۰/۹۷ و ۰/۹۲ برای دو پرسش‌نامه بوده است. داده‌های به‌دست آمده در دو سطح توصیفی و استنباطی با استفاده از آزمون‌های همبستگی پیرسون و رگرسیون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. نتایج نشان داد که بین تمامی ابعاد کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان سازمان یاد شده رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همین‌طور زیرمقیاس‌های سهیم شدن در اطلاعات و ارتباطات و امنیت شغلی نسبت به سایر مقیاس‌ها سهم بیش‌تری در پیش‌بینی تعهد سازمانی کارکنان دارند.

کلید واژه‌ها: کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی.

مقدمه

انسان مهم ترین سرمایه سازمان است، چنانچه عامل انسانی را از سازمان حذف نماییم آنچه باقی می ماند یعنی عوامل و امکاناتی چون ساختمان، ماشین آلات، تجهیزات، ابزار، ادوات، مواد که به خودی خود قابل استفاده نبوده ارزش چندانی نخواهند داشت. زیرا انسان است که در جهت ارتقای کیفیت زندگی کاری می تواند نقش آفرین و موثر باشد. کیفیت زندگی کاری فرآیندی است که به وسیله آن همه اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است مشارکت می کنند و به این ترتیب در تصمیماتی که بر شغلشان به طور خاص و بر محیط کارشان به طور عام اثر می گذارد، به نوعی اثرگذار می شوند. در نتیجه ی این مشارکت، رضایت شغلی آنان بیش تر می شود و فشار عصبی ناشی از کار کاهش می یابد. در واقع کیفیت زندگی کاری نمایانگر نوعی فرهنگ سازمانی و شیوه مدیریت است که کارکنان براساس آن احساس مالکیت، خودگرایی، مسوولیت و عزت نفس می کنند (معدنی پور، ۱۳۸۱، ص ۴). کیفیت زندگی کاری به معنای نظارت بر شرایط کاری مطلوب و حقوق و مزایای مناسب چالش انگیز و مکفی است.

کیفیت بالای زندگی، بیش از این که محصول ترغیب تلاش های ساده کیفیت زندگی کاری باشد، مساعی منظم سازمان برای ارایه فرصت های بیش تر به کارکنان برای تاثیرگذاری بر مشاغل و مشارکت کارکنان در کارایی کلی سازمان است. این رهیافت از طریق نحوه روابط کارکنان به دست می آید، یعنی مدیریت های منابع انسانی خلاق به طور عمومی با مشارکت کارکنان در فرآیند

تصمیم‌گیری، راه‌های جذب مغزها و عقول کارکنان را می‌یابند.

کیفیت زندگی کاری مسوول حرکت توسعه سازمانی به سمت سطوح پایین سلسله‌مراتب سازمانی با استفاده از تکنیک‌ها و روش‌های مختلف برای بهبود کیفیت زندگی کاری، هنگامی با موفقیت توأم است که با شناخت دقیق همراه گردد و بتوان آن‌ها را در عرصه سازمان استفاده کرد. بدون تردید، نیروی کار راضی، شادابی و نشاط را از سازمان به منزل و جامعه منتقل می‌کند. اندیشه تعهد موضوعی اصلی در نوشته‌های مدیریت است. این اندیشه یکی از ارزش‌های اساسی است که سازماندهی بر آن متکی است و کارکنان براساس ملاک تعهد، ارزشیابی می‌شوند. اغلب مدیران اعتقاد دارند که این تعهد برای اثربخشی سازمان ضرورتی تام دارد (مابکل^{۲۲}، ترجمه شکرکن، ۱۳۷۳).

تعهد سازمانی ناشی از عوامل و متغیرهای مختلفی است و نتایج مختلفی به دنبال دارد. علاوه بر ویژگی‌های فردی، خانوادگی و سازمانی، عوامل مدیریتی نیز در آن مؤثر است. برای نمونه هر دو نوع رفتار مدیران با تعهد سازمانی همبستگی نسبی و مثبت دارند. البته تحقیقات نشان می‌دهند که این رابطه توسط عواملی از قبیل محیط کاری و خصوصیات پایین‌دستان تعدیل می‌شود. چگونگی ارتباطات رهبر با تعهد سازمانی، همبستگی قوی و مثبت دارد. به این معنی، مدیرانی که ارتباطات به‌موقع و صحیحی ایجاد می‌کنند موجب تقویت محیط کار و تعهد بیش‌تر کارکنان می‌گردند. رهبری مشارکتی نیز با تعهد سازمانی همبستگی مثبت دارد. در محیط‌های غیرقابل پیش‌بینی تاثیر مدیریت

²² michel

مشارکتی بر تعهد سازمانی بیش تر می‌شود. به‌طور کلی تعهد سازمانی منجر به نتایج مطلوب سازمانی، هم چون عملکرد بالاتر، ترک خدمت کم تر و غیبت کم تر خواهد شد که تحقیقات متعددی نیز صحت آن را تأیید نموده است. به همین جهت تحقیق حاضر به دنبال بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی کارکنان سازمان بنادر و دریانوردی می‌باشد.

کانتر^{۲۳} (۱۹۶۸)، شلدن^{۲۴} (۱۹۷۱)، پورتر^{۲۵} و همکاران (۱۹۷۴)، سالانسیک^{۲۶} (۱۹۷۷)، مودی^{۲۷} و همکاران (۱۹۸۲)، آلن و می‌یر^{۲۸} (۱۹۹۳) و هر یک از این دانشمندان و پژوهشگران به مطالعه پیرامون تعهد سازمانی پرداخته و تعاریف و شاخص‌های سنجش برای تعهد ارائه نموده‌اند. اگر چه تعاریف متفاوتی از تعهد در ادبیات موضوع یافت می‌شود. تعهد سازمانی مقوله مهم و حیاتی در سازمان‌ها بوده که عمر با طول مدت نسبی کوتاهی از آن در مدیریت رفتار سازمانی سپری شده است. تعهد سازمانی افراد با توجه به ساختار سازمان از لحاظ تمرکز، تکراری بودن، ارتباطات مناسب، اندازه سازمان، حقوق و فرصت‌های ارتقاء، عادلانه بودن، توزیع انسجام، بار نقش و هم چنین ویژگی‌های فردی شامل مشارکت شغلی، سابقه فرصت، میزان تحصیلات، تجربه خدمت و ویژگی‌های محیطی شامل فرصت‌های شغلی و مسوولیت خانوادگی تفاوت دارد

²³ Contr

²⁴ - Sheldon

²⁵ - Porter

²⁶ - Salansick

²⁷ - Mowdey R.T.

²⁸ - Meyer John. P., & Allen Natalie

(ساروقی، ۱۳۷۵، ص ۶۸). می‌یر و آلن مدل سه‌بعدی تعهد سازمانی را ایجاد کردند. بحث کلی آن‌ها این بود که تعهد، فرد را با سازمان پیوند می‌دهد و بنابراین، این پیوند احتمال ترک شغل را کاهش خواهد داد (می‌یر و هرسکویچ، ۲۰۰۱، ص ۳۰۵). آن‌ها بین سه نوع تعهد، تمایز قایل می‌شوند. تعهد عاطفی اشاره به وابستگی احساسی فرد به سازمان دارد. تعهد مستمر مربوط به تمایل به باقی ماندن در سازمان به خاطر هزینه‌های ترک سازمان یا پاداش‌های ناشی از ماندن در سازمان می‌شود. سرانجام تعهد هنجاری احساس تکلیف به باقی ماندن به عنوان یک عضو سازمان را منعکس می‌کند. آشکارا یک هم‌پوشی بین روشی که پورتر تعهد را مفهوم‌سازی کرده و کارهای بعدی اریلی و چتمن و می‌یر و آلن وجود دارد. روش پورتر به تعهد خیلی مشابه با بُعد درونی کردن اریلی و چتمن و مفهوم تعهد عاطفی می‌یر و آلن است. در حقیقت به نظر می‌یر و آلن پرسش نامه تعهد سازمانی پورتر می‌تواند به‌عنوان تعهد عاطفی تفسیر شود (مودی، ۱۹۹۸، ص ۳۹۰).

امروزه کیفیت زندگی کاری به عنوان یک مفهوم جهانی در عرصه مدیریت منابع انسانی و توسعه سازمانی مورد تأمل قرار گرفته و تأمین و ارتقا آن کلید اصلی موفقیت مدیریت هر سازمان به‌شمار می‌رود. کیفیت زندگی کاری به عنوان یکی از فنون بهبود سازمانی در سال‌های اخیر، مورد توجه مدیران ارشد می‌باشد. کیفیت زندگی کاری به معنای تصور ذهنی و درک و برداشت کارکنان یک سازمان است، از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار خود. تنها وجود پاره‌ای از عوامل کیفیت‌ساز در زندگی کاری نیست که به آن مطلوبیت می‌بخشد بلکه

تصور و برداشتی که منابع انسانی از برقراری عدالت در زمینه تأمین آن‌ها دارد در مطلوب بودن عوامل و رضایت کارکنان مؤثر خواهد بود (داوری، ۱۳۸۵، ص ۷۶).

بیان مساله

اندیشه تعهد موضوعی اصلی در نوشته‌های مدیریت است. این اندیشه یکی از ارزش‌های اساسی است که سازماندهی بر آن متکی است و کارکنان براساس ملاک تعهد، ارزشیابی می‌شوند. اغلب مدیران اعتقاد دارند که این تعهد برای اثربخشی سازمان ضرورتی تام دارد (مایکل، ترجمه شکرکن، ۱۳۷۳).

پورتر^{۲۹} و همکارانش (۱۹۷۴) تعهد سازمانی را پذیرش ارزش‌های سازمان و درگیر شدن در سازمان تعریف می‌کنند و معیارهای اندازه‌گیری آن را شامل انگیزه، تمایل برای ادامه کار و پذیرش ارزش‌های سازمان می‌دانند. چاتمن و اورایلی^{۳۰} (۱۹۶۸) تعهد سازمانی را به معنی حمایت و پیوستگی عاطفی با اهداف و ارزش‌های یک سازمان، به خاطر خود سازمان و دور از ارزش‌های ابزاری آن «وسیله‌ای برای دستیابی به اهداف دیگر» تعریف می‌کنند در تعهد سازمانی شخص نسبت به سازمان احساس وفاداری قوی دارد و از طریق آن سازمان خود را مورد شناسایی قرار می‌دهد (به نقل از استرون^{۳۱}، ۱۳۷۶).

یکی از عوامل نامحسوس مؤثر بر عملکرد کارکنان، تعهد سازمانی آنان می‌باشد. نیروی انسانی وفادار، سازگار با هدف‌ها و، ارزش‌های سازمانی، حاضر

²⁹ Porter

³⁰ - Chatman & Orailly

³¹ - Stron

است حتی فراتر از وظایف مقرر در شرح شغل، فعالیت نماید و می‌تواند عامل مهمی در اثربخشی سازمانی باشد. وجود چنین نیرویی در سازمان، توأم با بالا رفتن سطح عملکرد و پائین آمدن نرخ غیبت، تاخیر و ترک خدمت می‌باشد و وجهه و اعتبار سازمان را در اجتماع مناسب جلوه داده و زمینه را برای رشد و توسعه سازمان فراهم می‌آورد. برعکس نیروی انسانی با احساس وفاداری، تعلق و تعهد سازمانی کم، نه تنها خود در جهت نیل به اهداف سازمان حرکت نمی‌کند، بلکه با ایجاد فرهنگ بی‌تفاوتی نسبت به مسایل و مشکلات سازمان در بین دیگر همکاران می‌تواند مؤثر باشد. لذا بررسی در زمینه تعهد سازمانی و بررسی عوامل مؤثر بر آن و نتایج حاصل از آن و به‌خصوص ارتباط آن با عملکرد کارکنان می‌تواند از جمله تحقیقات مؤثر در علوم رفتار سازمانی باشد

پرسش اصلی :

۱- چه رابطه‌ای بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان در سازمان بنادر و دریا نوردی وجود دارد؟

پیشینه پژوهش :

پژوهش‌های انجام شده در ایران

- آذر روزبهانی (۹۰-۱۳۸۹) در پژوهش خود به «بررسی کیفیت زندگی کاری و ماندگاری و تعهد کارکنان شهرداری استان تهران منطقه ۲» پرداخت. هدف این پژوهش بررسی کیفیت کاری و تعهد سازمانی که نشان گر چشم انداز کارکنان و توسعه مشارکت کارکنان است. نوع تحقیق توصیفی پیمایشی و جامعه آماری

کلیه کارکنان شهرداری که تعداد آن‌ها ۴۳۰ نفر که بر اساس (جدول کرانباخ) ۲۰۵ نفر انتخاب شده است. ابزار جمع‌آوری پرسش نامه استاندارد و محقق ساخته بود که روایی ابزار آن از طریق استاد و پایایی آن از طریق آلفای کرانباخ که کیفیت زندگی کاری ۹۴٪ یا ۹۳٪ تعیین شده است. در تجزیه و تحلیل این پژوهش نشان داده می‌شود که: بین کیفیت زندگی کاری و ماندگاری و مؤلفه‌هایش رابطه وجود دارد.

- خشاوی (۱۳۸۹) در پژوهش خود به «بررسی عوامل عمده و مؤثر بر بهبود خدمات درمانی بیمارستان تأمین اجتماعی شهر اصفهان» پرداخت. هدف این پژوهش بررسی شناخت عوامل موثر و بهبود کیفیت خدمات درمانی و تأمین اجتماعی تعداد حجم نمونه ۸۱ نفر بوده و روش تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی به عنوان ابزار اندازه‌گیری براساس مقیاس پنج درجه لیکرت انتخاب شده است. جهت تجزیه و تحلیل پژوهش و داده‌های آماری با احتمال ۹۹٪ بیش تر از سطوح متوسط در بهبود کیفیت خدمات درمانی موثر بوده و نتیجه آن مربوط به تاثیر مزایای شغلی و کم ترین رتبه مربوط به رسیدگی به انتظارات مشتریان بوده است.

- سیمین بردبار (۸۷-۸۸) در پژوهش خود به بررسی «تأثیر مولفه‌های اصلی مدیریت کیفیت با زندگی کاری معلمان شهر تهران» پرداخت. روش پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی بوده و جامعه آماری آن کلیه معلمان آموزش و پرورش شهر تهران با استفاده از جدول مورگان حجم نمونه ۳۵۸ نفر تعیین شده است. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده ابزار نمونه‌گیری تصادفی ساده و پرسش‌نامه

محقق ساخته و مدیریت کیفیت با ۵۲ پرسش کیفیت زندگی کاری با ۲۸ پرسش در بسته پنج‌گزینه‌ای بسیار کم، تا حدود زیادی، زیاد، و بسیار زیاد تهیه شده است. روایی آن پرسش نامه توسط صاحب‌نظران و استادان راهنما و متخصصان تأیید و پایایی آن توسط آلفای کرانباخ و پرسش نامه مدیریت کیفیت ۰/۹۶ و برای پرسش نامه کیفیت زندگی کاری ۰/۸۶ به دست آمده است.

- رمضان ملکی (۱۳۸۵) در پژوهش خود به «بررسی رابطه بین عوامل کیفیت زندگی کاری و میزان تمایل به ماندگاری نیروی انسانی شاغل در موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی کشور» پرداخت. این تحقیق با هدف شناخت رابطه بین عوامل کیفیت زندگی کاری با میزان تمایل به ماندگاری نیروی انسانی شاغل در موسسه عالی آموزش عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی و نیز ارایه راه کارهای جهت تقویت عواملی که موجب ماندگاری نیروی انسانی متخصص در موسسه مذکور به عنوان یک دستگاه عالی تصمیم‌ساز و تصمیم‌گیر در سطح کشور می‌شود می‌باشد. از یافته‌های این تحقیق می‌توان به رابطه مستقیم بین میزان مشارکت نیروهای شاغل در تصمیم‌گیری‌های سازمانی با تمایل به ماندگاری آنان در موسسه و نیز رابطه مستقیم بین احساس امنیت شغلی در نیروهای شاغل در موسسه و تمایل به ماندگاری آنان اشاره نمود.

- اکبری در سال (۱۳۸۴) در پژوهش خود به «سطح تحصیلات مدیران و ارتباطات آن با کیفیت زندگی کاری معلمان در مناطق نوزده گانه شهر تهران» پرداخت. هدف این تحقیق بررسی تحصیلات مدیران و ارتباط آن با شاخص‌های

کیفیت زندگی کاری معلمان از جمله آموزش ضمن خدمت و مشارکت و سایر مولفه‌های رضایت و کیفیت کاری است. روایی آن به کمک اساتید و پایایی آن از طریق آلفای کرانباخ با اطمینان ۹۴٪ محاسبه شده و روش پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی بود و نتیجه آن نشان گر هم سانی درونی بالای پرسش نامه بود و ثابت شد بین سطح تحصیلات مدیران و مشارکت معلمان در فعالیت‌های شغلی رابطه معناداری وجود ندارد. به عبارتی داشتن تحصیلات دانشگاهی و یا نداشتن آن تفاوت معنی داری را ایجاد نمی کند.

- صغری اکبری (۱۳۸۲) در پژوهش خود به «بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری کارکنان بر بهره‌وری آنان در آموزش و پرورش ناحیه یک قزوین از دیدگاه معلمان» پرداخت. در این تحقیق، محقق به دنبال بررسی این موضوع بوده است که آیا عوامل کیفیت زندگی کاری با افزایش بهره‌وری کارکنان سازمان آموزش و پرورش ناحیه ۱ قزوین همبستگی دارد یا نه؟ در این پژوهش محقق شاخص‌های کیفیت زندگی کاری را از دیدگاه جان بلچر مورد بررسی قرار داده است. از یافته‌های پژوهش می توان به همبستگی بین دخالت کارکنان در تصمیم‌گیری، مشارکت کارکنان در حل مشکلات، سهمیم شدن کارکنان در اطلاعات، بازخورد عملکرد کارکنان، کار گروهی و تشریک مساعی کارکنان، معنی دار بودن کارهای کارکنان و امنیت شغلی کارکنان با بهره‌وری اشاره نمود.

پیشینه پژوهش در دنیا

- ویلیام ام کانویلر^{۳۲} در سال ۲۰۰۸ با انجام تحقیقاتی تحت عنوان رابطه

³²- Kehn weiler, William, M.

کاری خانواده و کیفیت زندگی کاری به نتایج اساسی زیر دست یافت:
اگر چه ادبیات عمومی و علمی در زندگی کاری در چندین دهه گذشته رشد بسیار زیادی داشته است و درگیری‌های سازمانی و فردی با مسایل زندگی کاری بسیار بیش تر شده است اما آشکار می‌کند که تاثیر توسعه منابع انسانی در زندگی کاری بسیار ناچیز بوده است.

- پلسما و هارت^{۳۳} در تحقیقی که در خصوص کیفیت زندگی کاری انجام دادند دریافتند که اضطراب‌های روانی و روحیه، به‌طور مساوی بر کیفیت زندگی کارکنان تأثیرگذار است. و کیفیت زندگی کاری می‌تواند بر اساس ترکیبی از میزان استرس و میزان رضایت مستخدم مورد ارزیابی قرار گیرد (رز و همکاران، ۲۰۰۶، ص ۶۲).

- گارد^{۳۴} و همکارانش در سال ۲۰۰۲ در تحقیقی که بر کیفیت زندگی کاری انجام دادند دریافتند که سازمان‌هایی که به صورت تیمی کار می‌کنند، در حین انجام کار تجربه می‌اندوزند و در برنامه‌های کاری خود اقدام برای بهبود ارتباط با مشتری را لحاظ می‌کنند. این نوع سازمان‌ها، عملکرد و بهره‌وری بالایی دارند (مورین، ۲۰۰۵، ص ۳).

- تحقیقی در سال ۲۰۰۱ توسط برام استی جن^{۳۵} در خصوص سیستم‌های کار کیفیت زندگی کاری و طرز تفکر کارگران صورت پذیرفته است. نتایج تحقیق

³³ - Pelsma & Hart

³⁴ - Gar

³⁵ - Bram Steijn

³⁵ - Havins

فوق نشان داد که سیستم کار، عامل مهمی برای توصیف تفاوت ها در کیفیت زندگی کاری و طرز تفکر کارگران دارد و نیز سیستم کار تیلوریسم اثرات زیان بار روی رفاه کارگران دارد (استی جن، ۲۰۰۱، ص ۱).

- عمودت و هاوینس^{۳۶} در سال ۲۰۰۸ با انجام تحقیقی تحت عنوان عملکرد شغلی، رضایت شغلی به نتایج اساسی زیر دست یافتند: برای دانش آموزان و برای جامعه یک جنبه اصلی آموزش عالی، آماده شدن برای استخدام در آینده است. به هر حال قابلیت استخدام از پیدا کردن شغل نیز آنسو تر می رود و این مقاله بر کیفیت عملکرد کاری یا مهارت شغلی تمرکز می کند. قابلیت استخدام به عنوان یک فرایند و یک محصول از یادگیری هم در آموزش عالی و هم در زندگی کاری بهره می گیرد. این مقاله مهارت های شغلی را به عنوان یک شاخص قابل استخدام بررسی می کند و به عوامل مختلف آن که ممکن است بر سطح تسلط شغلی اثر داشته باشند نگاه می کند. از آن جمله تاکید بر این نکته که : تحصیلات حرفه ای سه سال بعد از کار نمایان می شود. براساس پژوهشی در بین گروهی از دانش آموزان در تحصیلات تخصصی بعد از سه سال کار چگونگی کسب مهارت مورد بررسی قرار گرفت. این تحقیق بررسی می کند که چگونه مهارت شغلی با نتایج یادگیری بدون تحصیلات و مدرک و آموزش بیش تر و جنبه های محل کار و شغل در ارتباط است.

- کارولین گرین^{۳۷}، ریید دین^{۳۸}، سوزان پسنیت^{۳۹} در سال ۲۰۰۸ با انجام

³⁷- Green, Carolya

³⁸- Reid, Dennis

پژوهشی تحت عنوان کیفیت زندگی کاری به نتایج اساسی زیر دست یافتند:

ما به دنبال راه کاری برای ایجاد غیر پیشنهادی وظایف کاری هستیم زیرا هنگامی که کار پیشنهاد می شود شاید از روی اجبار باشد اما هنگامی که کار با تنوع همراه باشد لذت و عشق را با خود به همراه خواهد داشت. در حین شرایطی، مدیران کار نیز بسیار بهتر مدیریت و عمل می کنند.

روش تحقیق: از آنجا که محقق در این تحقیق به دنبال بررسی نوع رابطه بین متغیرهاست بدون این که دخل و تصرفی در آن ها داشته باشد، بنابراین تحقیق حاضر از نظر روش گردآوری داده ها از نوع توصیفی- همبستگی بوده و چون قصد دارد از نتیجه یافته ها در عمل استفاده شود، بنابراین از نظر هدف نیز در زمره تحقیقات کاربردی قرار دارد.

جامعه آماری: جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه مدیران و کارکنان سازمان بنادر و دریانوردی در شهر تهران است که تعداد آن ها در مجموع ۴۰۰ نفر گزارش می شود. این جامعه (شامل ۱۶۰ نفر) ۴۰ درصد زن و ۲۴۰ نفر (۶۰ درصد) مرد می باشد.

حجم نمونه و روش نمونه گیری: برای تعیین حجم نمونه در این تحقیق، ابتدا با مراجعه به جدول تعیین حجم نمونه مورگان مشخص شد که تعداد ۱۹۶ نفر (۲۴ نفر مرد و ۷۲ نفر زن و نیز ۲۷ مدیر و ۱۶۹ کارمند) معرف جامعه ۴۰۰

³⁹ - Passante, Susan

نفری خواهد بود. سپس این تعداد با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه ای از بین جامعه آماری انتخاب شده است .

جدول ۳-۱: توزیع نمونه تحقیق به تفکیک جنسیت

نمونه		جامعه		منطقه
درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۳۷	۷۲	۴۰	۱۶۰	زن
۶۳	۱۲۴	۶۰	۲۴۰	مرد
۱۰۰	۱۹۶	۱۰۰	۴۰۰	کل

ابزار تحقیق

برای جمع آوری داده ها در این تحقیق از دو پرسش نامه استفاده شده است. الف) پرسش نامه کیفیت زندگی کاری: چون پرسش نامه استاندارد است که اهداف این تحقیق را در مورد کیفیت زندگی کاری در بر گیرد وجود نداشت، محقق با استفاده از مبانی موجود و انجام مطالعات نظری اقدام به شناسایی مولفه های کیفیت زندگی کای و در نهایت تهیه پرسش نامه نموده است. پرسش نامه مذکور، مشتمل بر ۴۴ گویه در ۸ خرده مقیاس می باشد.

جدول ۳-۲: دسته‌بندی گویه‌های پرسش نامه کیفیت زندگی کاری و پایایی آن

مؤلفه	شماره پرسش‌ها	ضریب آلفای کرونباخ
بازخورد سازنده	۶-۱	۰/۸۸
تصمیم‌گیری	۱۳-۷	۰/۹۲
درک درستی از مبارزه طلبی	۱۹-۱۴	۰/۸۹
امنیت شغلی	۲۴-۲۰	۰/۸۷
کار گروهی ارتباط	۳۰-۲۵	۰/۸۶
سهیم شدن در اطلاعات و ارتباطات	۳۵-۳۱	۰/۸۹
مشارکت کارکنان در حل مشکل	۴۰-۳۶	۰/۸۰
تشریک مساعی	۴۴-۴۱	۰/۷۹
کل	۴۴-۱	۰/۹۷

ب) پرسش نامه استاندارد تعهد سازمانی: این پرسش نامه استاندارد بوده و با استفاده از مدل تعهد سازمانی آلن و میر طراحی شده است. این ابزار شامل ۲۲ پرسش در مقیاس ۵ درجه‌ای است. و سه نوع تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری) را اندازه‌گیری می‌کند. دسته‌بندی گویه‌های پرسش نامه مذکور در جدول آمده است.

ابعاد پرسش نامه تعهد سازمانی و پایایی هر یک از ابعاد آن

ضریب آلفای کرونباخ	شماره پرسش ها	مؤلفه
۰/۸۵	۱-۷	تعهد عاطفی
۰/۹۱	۸-۱۴	تعهد مستمر
۰/۸۷	۱۵-۲۲	تعهد هنجاری
۰/۹۲	۱-۲۲	کل پرسش نامه تعهد سازمانی

روایی و پایایی ابزار

روایی: روش‌های متعددی برای تعیین روایی ابزار اندازه‌گیری وجود دارد که دو روش عمومی عبارتند از روایی محتوایی و روایی صوری. در این تحقیق، با استفاده از مبانی نظری و عملی ابتدا ابعاد و مؤلفه‌های اولیه شناسایی و پس از تهیه فرم اولیه پرسش نامه کیفیت زندگی کاری، چندین نسخه از آن در اختیار تعدادی از صاحب نظران و اساتید، متخصصان و کارشناسان ذیربط قرار گرفت.

پایایی: پایایی، استفاده از روش آلفای کرونباخ توصیه شده است. این ضریب یکی از متداول‌ترین روش‌های اندازه‌گیری اعتمادپذیری و یا پایایی پرسش نامه هاست. بدیهی است هر قدر شاخص آلفای کرونباخ به ۱ نزدیک تر باشد، همبستگی درونی بین پرسش ها بیش تر می باشد.

تحلیل استنباطی داده ها

پرسش یک: چه رابطه‌ای بین بازخورد سازنده و تعهد سازمانی

کارکنان در سازمان بنادر و دریا نوردی وجود دارد؟

همبستگی بین بازخور سازنده و ابعاد تعهد سازمانی

سطح معنی داری	مقدار F	تعهد سازمانی	تعهد هنجاری	تعهد مستمر	تعهد عاطفی		
۰/۰۱	۵۵/۵۷	.645**	.624**	.492**	.658**	همبستگی پیرسون	بازخور
		.000	.000	.000	.000	سطح معنی داری (دو دامنه)	د
		196	196	196	196	N	سازنده
** همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی دار است. (دو دامنه)							

بنابراین می توان دریافت که بین بازخور سازنده و تمامی ابعاد تعهد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد. هم چنین چون مقدار F محاسبه شده نیز (۵۵/۵۷) در سطح ۰/۰۱ بزرگ تر از مقدار بحرانی F می باشد، در نتیجه مقدار همبستگی محاسبه شده معنی دار است و می توان همبستگی به دست آمده را به جامعه تعمیم داد.

پرسش دوم: چه رابطه‌ای بین چگونگی تصمیم‌گیری و تعهد سازمانی کارکنان در سازمان بنادر و دریا نوردی وجود دارد؟

همبستگی بین متغیرهای تصمیم‌گیری و ابعاد تعهد سازمانی

سطح معنی داری	مقدار F	تعهد سازمانی	تعهد هنجاری	تعهد مستمر	تعهد عاطفی	مولفه‌ها شاخص	
						همبستگی پیرسون	تصمیم گیری
۰/۰۱	۶۱/۶۹	.694**	.653**	.588**	.681**	همبستگی پیرسون	تصمیم گیری
		.000	.000	.000	.000	سطح معنی داری (دو دامنه)	
		196	196	196	196	N	

**همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی دار است. (دو دامنه)

بنابراین می‌توان دریافت که بین تصمیم‌گیری و تمامی ابعاد تعهد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد. هم‌چنین چون مقدار F محاسبه شده نیز (۶۱/۶۹) در سطح ۰/۰۱ بزرگ‌تر از مقدار بحرانی F می‌باشد، در نتیجه مقدار همبستگی محاسبه شده معنی دار است و می‌توان همبستگی به دست آمده را به جامعه تعمیم داد.

پرسش سوم: چه رابطه‌ای بین درک درست از مبارزه طلبی و تعهد سازمانی کارکنان در سازمان بنادر و دریا نوردی وجود دارد؟

همبستگی بین متغیرهای درک درست داشتن از مبارزه طلبی و ابعاد تعهد سازمانی

سطح معنی داری	مقدار F	تعهد سازمانی	تعهد هنجاری	تعهد مستمر	تعهد عاطفی		
۰/۰۱	۵۷/۲۴	.671**	.607**	.561**	.682**	همبستگی پیرسون	درک درستی از مبارزه طلبی
		.000	.000	.000	.000	سطح معنی داری (دو دامنه)	
		196	196	196	196	N	

**همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی دار است. (دو دامنه)

بنابراین می‌توان دریافت که بین درک از مبارزه طلبی و تمامی ابعاد تعهد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد. هم چنین چون مقدار F محاسبه شده نیز (۵۷/۲۴) در سطح ۰/۰۱ بزرگ تر از مقدار بحرانی F می‌باشد. در نتیجه مقدار همبستگی محاسبه شده معنی دار است و می‌توان همبستگی به دست آمده را به جامعه تعمیم داد.

پرسش چهارم: چه رابطه‌ای بین امنیت شغلی و تعهد سازمانی
کارکنان در سازمان بنادر و دریا نوردی وجود دارد؟

همبستگی بین متغیرهای امنیت شغلی و ابعاد تعهد سازمانی

سطح معنی داری	مقدار F	تعهد سازمانی	تعهد هنجاری	تعهد مستمر	تعهد عاطفی		
۰/۰۱	۷۶/۸۲	.728**	.674**	.611**	.726**	همبستگی پیرسون	امنیت و ارتباطات شغلی
		.000	.000	.000	.000	سطح معنی داری (دو دامنه)	
		196	196	196	196	N	
**همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی دار است. (دو دامنه)							

بنابراین می‌توان دریافت که بین امنیت شغلی و تمامی ابعاد تعهد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد. هم چنین چون مقدار F محاسبه شده نیز (۷۶/۸۲) در سطح ۰/۰۱ بزرگ تر از مقدار بحرانی F می باشد، در نتیجه مقدار همبستگی محاسبه شده معنی دار است و می‌توان همبستگی به دست آمده را به جامعه تعمیم داد.

پرسش پنجم: چه رابطه‌ای بین کارگروهی و تعهد سازمانی کارکنان در سازمان بنادر و دریا نوردی وجود دارد؟

همبستگی بین متغیرهای کارگروهی و ارتباط و ابعاد تعهد سازمانی

سطح معنی داری	مقدار F	تعهد سازمانی	تعهد هنجاری	تعهد مستمر	تعهد عاطفی		
۰/۰۱	۷۷/۶۰	.704**	.663**	.544**	.727**	همبستگی بیرسون	کار گروهی ارتباط
		.000	.000	.000	.000	سطح معنی داری (دو دامنه)	
		194	194	194	194	N	
**همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی دار است. (دو دامنه)							

بنابراین می‌توان دریافت که بین کارگروهی و تمامی ابعاد تعهد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد. هم چنین چون مقدار F محاسبه شده نیز (۷۷/۶۰) در سطح ۰/۰۱ بزرگ تر از مقدار بحرانی F می‌باشد، در نتیجه مقدار همبستگی محاسبه شده معنی دار است و می‌توان همبستگی به دست آمده را به جامعه تعمیم داد.

پرسش ششم: چه رابطه‌ای بین سهیم شدن در اطلاعات و ارتباطات و تعهد سازمانی کارکنان در سازمان بنادر و دریا نوردی وجود دارد؟

همبستگی بین متغیرهای سهیم شدن در اطلاعات و ارتباطات و ابعاد تعهد سازمانی

سطح معنی داری	مقدار F	تعهد سازمانی	تعهد هنجاری	تعهد مستمر	تعهد عاطفی		
۰/۰۱	۹۴/۰۵	.756**	.726**	.613**	.747**	همبستگی پیرسون	سهیم شدن در اطلاعات و ارتباطات
		.000	.000	.000	.000	سطح معنی داری (دو دامنه)	
		194	194	194	194	N	
**همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی دار است. (دو دامنه)							

بنابراین می‌توان دریافت که بین سهیم شدن در اطلاعات و ارتباطات و تمامی ابعاد تعهد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد. هم چنین چون مقدار F محاسبه شده نیز (۹۴/۰۵) در سطح ۰/۰۱ بزرگ تر از مقدار بحرانی F می باشد، در نتیجه مقدار همبستگی محاسبه شده معنی دار است و می‌توان همبستگی به دست آمده را به جامعه تعمیم داد.

پرسش هفتم: چه رابطه‌ای بین مشارکت کارکنان و تعهد سازمانی

آنان در سازمان بنادر و دریا نوردی وجود دارد؟

همبستگی بین متغیرهای مشارکت کارکنان در حل مشکل و ابعاد تعهد سازمانی

سطح معنی داری	مقدار F	تعهد سازمانی	تعهد هنجاری	تعهد مستمر	تعهد عاطفی		
۰/۰۱	۴۳/۶۱	.591*	.531**	.456**	.632**	همبستگی پیرسون	مشارکت کارکنان در حل مشکل
		.000	.000	.000	.000	سطح معنی دار (دو دامنه)	
		194	194	194	194	N	
**همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی دار است. (دو دامنه)							

بنابراین می‌توان دریافت که بین مشارکت کارکنان در حل مشکلات و تمامی ابعاد تعهد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد. هم چنین چون مقدار F محاسبه شده نیز (۴۳/۶۱) در سطح ۰/۰۱ بزرگ تر از مقدار بحرانی F می باشد، در نتیجه مقدار همبستگی محاسبه شده معنی دار است و می‌توان همبستگی به‌دست آمده را به جامعه تعمیم داد.

پرسش هشتم: چه رابطه‌ای بین تشریک مساعی کارکنان و تعهد سازمانی آنان در سازمان بنادر و دریا نوردی وجود دارد؟

همبستگی بین متغیرهای تشریک مساعی و ابعاد تعهد سازمانی

سطح معنی داری	مقدار F	تعهد سازمانی	تعهد هنجاری	تعهد مستمر	تعهد عاطفی		
۰/۰۱	۴۲/۹۴	.613**	.552**	.504**	.633**	همبستگی پیرسون	تشریک مساعی
		.000	.000	.000	.000	سطح معنی داری (دو دامنه)	
		194	194	194	194	N	

**همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی دار است. (دو دامنه)

بنابراین می‌توان دریافت که بین تشریک مساعی و تمامی ابعاد تعهد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد. هم چنین چون مقدار F محاسبه شده نیز (۴۲/۹۴) در سطح ۰/۰۱ بزرگ تر از مقدار بحرانی F می‌باشد، در نتیجه مقدار همبستگی محاسبه شده معنی دار است و می‌توان همبستگی به دست آمده را به جامعه تعمیم داد.

پرسش نهم: چه رابطه‌ای بین کیفیت زندگی کاری کارکنان و تعهد سازمانی آنان در سازمان بنادر و دریا نوردی وجود دارد؟

همبستگی بین متغیرهای کیفیت زندگی کاری و ابعاد تعهد سازمانی

سطح معنی داری	مقدار F	تعهد سازمانی	تعهدهنجاری	تعهد مستمر	تعهد عاطفی		
۰/۰۱	۱۰۶/۸۲	.771**	.727**	.627**	.774**	همبستگی پیرسون	کیفیت زندگی کاری
		.000	.000	.000	.000	سطح معنی داری (دو دامنه)	
		196	196	196	196	N	
**همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی دار است. (دو دامنه)							

بنابراین می‌توان دریافت که بین کیفیت زندگی کاری و تمامی ابعاد تعهد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد. هم چنین چون مقدار F محاسبه شده نیز (۱۰۶/۸۲) در سطح ۰/۰۱ بزرگ تر از مقدار بحرانی F می‌باشد، در نتیجه مقدار همبستگی محاسبه شده معنی دار است و می‌توان همبستگی به دست آمده را به جامعه تعمیم داد.

پرسش دهم: تا چه اندازه می‌توان از طریق کیفیت زندگی کاری کارکنان، تعهد سازمانی آنان در سازمان بنادر و دریا نوردی را پیش بینی کرد؟

رگرسیون چندگانه بین متغیرهای ابعاد کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان

خطای	ضریب تعیین	ضریب تعیین	همبستگی چندگانه
استاندارد برآورد	اصلاح شده	تعیین	
.37356	.647	.662	.814 ^a
<p>a پیش بینی کننده (مقدار ثابت)، تشریح مساعی، بازخورد سازنده، مشارکت کارکنان در حل مشکل، سهمیم شدن دراطلاعات و ارتباطات، درک درستی از مبارزه طلبی، امنیت و ارتبات شغلی، کار گروهی ارتباط، تصمیم گیری</p>			

برای پیش‌بینی تعهد سازمانی کارکنان (متغیر پیش‌بینی شونده) از طریق کیفیت زندگی کاری آن‌ها (متغیر پیش‌بینی کننده)، از رگرسیون خطی استفاده شده است. همان‌طور که در جدول شماره ۴-۱۶ نشان داده شده است، ضریب تعیین اصلاح شده برابر ۰/۶۴۷ می‌باشد. این مقدار نشان می‌دهد که (۶۴/۷) درصد تغییرات تعهد سازمانی کارکنان را متغیر کیفیت زندگی کاری آن‌ها تبیین می‌کنند.

جدول ۴-۱۷) معنی داری همبستگی بین ابعاد کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی

سطح معنی داری	F	مجدور میانگین	درجه آزادی	مجموع مجدورات	
.000 ^a	45.305	6.322	8	50.577	رگرسیون
		.140	185	25.816	باقی مانده
			193	76.393	جمع
<p>a پیش بینی کننده (مقدار ثابت)، تشریح مساعی، بازخورد سازنده، مشارکت کارکنان در حل مشکل، سهمیم شدن دراطلاعات و ارتباطات، درک درستی از مبارزه طلبی، امنیت و ارتبات شغلی، کار گروهی ارتباط، تصمیم گیری</p>					
b متغیر وابسته: تعهد سازمانی					

F محاسبه شده ۴۵/۳۰ با درجه آزادی ۱۹۳ بزرگ تر از مقدار بحرانی F می باشد. در نتیجه با اطمینان ۹۹٪ می توان گفت بین متغیرهای کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

مدل ضرایب تعیین جزئی برای پیش بینی تعهد سازمانی از طریق ابعاد کیفیت زندگی کاری

سطح معنی داری	t	ضرایب بتای اصلاح شده	ضرایب اصلاح نشده		مدل رگرسیون (مقدار ثابت)
			خطای استاندارد	بتا	
.002	3.207		.194	.622	
.148	1.453	.101	.091	.132	بازخورد سازنده
.300	1.040	.093	.075	.078	تصمیم گیری
.642	.466	.041	.083	.039	درک درستی از مبارزه طلبی
.016	2.425	.216	.079	.191	امنیت شغلی
.794	.262	.023	.084	.022	کار گروهی ارتباط
.000	5.565	.415	.060	.333	سهیم شدن دراطلاعات و ارتباطات
.367	-.904	-.061	.064	-.058	مشارکت کارکنان در حل مشکل
.177	1.354	.087	.056	.076	تشریک مساعی

متغیر وابسته: تعهد سازمانی

در نتیجه این دو متغیر سهم بیش تری نسبت به سایر متغیرها در پیش بینی تعهد سازمانی کارکنان دارند. به نحوی که یک واحد تغییر در هر یک از این متغیرها، موجب ۰/۴۱۵ و ۰/۲۱۶ واحد تغییر در متغیر تعهد سازمانی کارکنان می شود. بقیه متغیرها سهم ناچیزی در پیش بینی متغیر تعهد سازمانی دارند.

بحث و تفسیر:

پاسخ به پرسش اول مبنی بر این که چه رابطه‌ای بین بازخورد سازنده و تعهد سازمانی کارکنان در سازمان بنادر و دریانوردی وجود دارد. با توجه به تحقیق حاضر که نشان‌دهنده رابطه معنا داری بین آن‌ها وجود داشته و منظور از بازخورد سازنده یعنی این که کارکنان در رابطه با تصمیمات درست؛ و برنامه‌های مثبت و منفی نظرات و انتقادهای خود را به دور از کینه و ناراحتی و در جهت بهبود اهداف سازمانی بیان داشته تا با برطرف نمودن آن نقایص موجب بالا بردن ارتقا؛ و کارایی در سازمان شوند همان طور که می‌دانیم بازخورد دادن، در واقع نشان از این دارد که سازمان و اعضای آن فعال و در تکاپو هستند و به گفته دولج لندن مدیر موسسه پژوهش و تحقیق جنرال موتورز کیفیت محیطی را مطلوب و بالا می‌داند، که روح انسان را به مبارزه می‌طلبد؛ رشد و توسعه شخصی را الهام می‌بخشد و انجام کارها را میسر می‌سازد (بلچر ۱۳۷۹، ص ۱۰۲) و تعهد وقتی بیش تر می‌شود که افراد به عنوان عضو اصلی سازمان به خود، این فرصت را می‌دهند که با دادن انتقاد و پیشنهاد، مسیر شغلی را به درستی طی کرده و ذهن خود را با چالش‌های فکری و ذهنی با توجه به شرایط کار و امکانات درگیر کرده و زمینه رشد خود را فراهم می‌سازند. در تفسیر پرسش دوم چه رابطه‌ای بین چگونگی تصمیم‌گیری و تعهد سازمانی وجود دارد. همان طور که از نتایج پژوهش مشخص است بین تصمیم‌گیری و تعهد سازمانی رابطه معنادار وجود دارد و باید در ابتدا بیان داشت هنگامی که به کارکنان فرصت دخالت و اعمال نفوذ در تصمیم‌گیری‌هایی که در شغل آن‌ها موثر است، داده می‌شود؛ احساس

می‌کنند در سرنوشت خود کنترل بیش تری داشته و کم تر به اجزای کوچک یک ماشین شباهت دارند. اجازه دادن به کارکنان برای تصمیم‌گیری‌ها به معنای واقعی واگذاری حق قانونی و امتیاز ویژه مدیریت به آن‌ها نیست؛ چرا که تصمیم‌گیری نوعی تعهد و مسوولیت ایجاد می‌کند و این امر، بیش تر به معنای توجه دقیق و ارزیابی درست این دخالت‌هاست. تصمیم‌گیری موجب به وجود آمدن تعهد می‌شود. هربینگ و همکارانش معتقدند تعهد عبارت است یک پدیده ساختاری که در نتیجه کنش‌ها و واکنش‌های متقابل فرد و سازمان به صورت نوعی اندوخته یا سرمایه‌گذاری در طول زمان و فرایندی مستمر که از طریق آن عوامل و کارکنان علاقمندی‌شان را نسبت به سازمان و دخالت در سرنوشت و تصمیم‌گیری، موفقیت و خوشبختی‌اش را ابراز دارد (سلاجقه، ۱۳۷۷، ص ۱۴) تبیین می‌شود. تفویض اختیار در تصمیم‌گیری می‌تواند عامل مهمی در بالا بردن اعتماد بنفس و ایجاد تعهد مثبت در کارکنان کرده و تصمیم‌گیری تلقی شود. این مفهوم یکی از عوامل مهم در تعهد درونی و بیرونی می‌باشد. ارجریس و آرگریس دیدگاه خود را این گونه بیان می‌کنند: تعهد درونی که از درون سرچشمه می‌گیرد؛ که افراد بنا به انگیزه‌های درونی خودشان به سازمان متعهد می‌شوند و نقش زیادی در تصمیم‌گیری و تعیین اهداف و عملیات سازمان، در فرد به وجود می‌آورد. تعهد بیرونی یک توافق قراردادی میان سازمان و کارکنان است به نحوی که شرایط کاری، از سوی سازمان ابلاغ و کارکنان ملزم به انجام مطلوب آن می‌شود، در تعهد بیرونی کارکنان اجازه ندارند از قبل برای سازمان تصمیم بگیرند (وفادار، ۱۳۸۴، ص ۳۹).

در تفسیر پرسش سوم درک درستی از مبارزه‌طلبی و تعهد سازمانی وجود دارد و باتوجه به نتایج پژوهش می‌توان تایید کرد که رابطه معناداری بین آن‌ها موجود است. در این زمینه باید گفته شود: اعضای سازمان‌ها به دو دسته‌اند آن‌هایی که همه چیز را بدون چون و چرا می‌پذیرند و دسته دوم آن‌هایی که برای هر کاری دلیل و ادله می‌خواهند؛ افرادی مستقل هستند و از کار تکراری خسته می‌شوند و پیوسته به دنبال راه‌های نو و جدید هستند همواره به سازمان تعهد دارند و در جهت اهداف سازمان انتقاد و اعتراض می‌کنند و رفتار دیگران را مورد ارزیابی قرار می‌دهند. حال اگر در محیط کاری میزان برآورده شدن انتظارات سازمان مورد ارزیابی قرار گیرد تعهد سازمانی فرد در این ارزیابی سنجیده می‌شود (کریم‌زاده؛ ۱۳۷۸، ص ۱۱). تعهد الزامی است که آزادی عمل را محدود می‌کند (فرهنگی، ۱۳۸۴، ص ۱۴) و این محدودیت کارکنان را به چالش می‌اندازد و حس مبارزه‌طلبی برای دستیابی به یک انسجام و تلاشی در جهت تغییرات به وجود می‌آورد و فرد هویت خود را به وجود می‌آورد و از آن مبارزه و هویت لذت می‌برد چاتمن و اوراییلی تعهد سازمانی را یک حمایت و پیوستگی با ارزش‌های سازمانی می‌دانند و آن؛ ابزاری برای رسیدن به هدف‌های دیگر است. و احساس درست از مبارزه طلبی دارای نشانه‌هایی است: از جمله تلاش کارکنان در جهت اهداف سازمان و تمایل به عضویت شدید (تعهد) در سازمان و قوی ماندن در سازمان می‌باشد. همان‌طور که سالانسیک استدلال کرد رفتارهایی که صریح و قطعی واز روی اراده هستند فرد را نسبت به سازمان ملزم و متعهد می‌سازد. و این تعهد زمانی صورت می‌پذیرد که چالش‌انگیز باشد و در این صورت

رابطه معنادار بین درک درست از مبارزه طلبی با تعهد سازمانی وجود دارد. با توجه به پرسش چهارم که بین امنیت شغلی و تعهد سازمانی چه رابطه‌ای وجود دارد، که نتیجه آن در پژوهش رابطه معناداری را نشان می‌دهد. منظور از امنیت شغلی این است؛ یک کارمند چقدر به دور از تشویش و نگرانی و ترس از اخراج یا تعدیل نیرو ترک سازمان به دلیل عدم جلب رضایت در حقوق مزایا، ارتقاء، بیمه، آموزش و... می‌تواند به سازمان تکیه کند و در مورد آینده‌ی خود، نگرانی نداشته باشد و این احساس امنیت یک تعهد معنادار در کارکنان به وجود می‌آورد. تعهد و امنیت یک احساس خشنودی در کارکنان به وجود آورده است؛ هرچه بیم و ترس کم تر باشد و امنیت و درک درست آن بیش تر باشد محیط کاری ارتقا و میان فرد و سازمان پیوند بیش تر ایجاد می‌شود (کریستین، هورست ، ۲۰۰۲). امنیت شغلی می‌تواند در هر رده کاری مطرح باشد، گاهی اوقات امنیت شغلی به دلیل عوامل خارجی و یا به دلیل عوامل داخلی به خطر افتد، آموزش و بهسازی و توانایی می‌تواند احساس امنیت شغلی را بالا برده و میان فرد و سازمان رابطه محکم تری ایجاد کند. با توجه به این یافته می‌توان گفت که امنیت شغلی یکی از معیارهای مهم کیفیت زندگی کاری است. امنیت شغلی یعنی حقوق، دستمزد، شرکت در تصمیماتی که به سرنوشت سازمان تاثیر دارد، دموکراسی در کار، داشتن تنش‌های کاری، سهمیم بودن در سود، وجود امکانات و خدمات رفاهی، وجود نظام بازنشستگی، توزیع عادلانه پاداش‌های سازمانی، وجود ارتباط باز، به جای استفاده از تنبیه و اخراج روش‌های بهتری استفاده شود همه عوامل که ایجاد امنیت شغلی می‌کند در نهایت به تعهد

سازمانی منجر می‌شود.

پرسش پنجم به بررسی رابطه کار گروهی با تعهد سازمانی می‌پردازد و نتیجه پژوهش نشان‌دهنده رابطه معنادار بین کار گروهی با تعهد سازمانی وجود دارد. اکثر افراد از این که عضوی از یک گروه باشند و برای رسیدن به هدف‌های مشترک با دیگر اعضای سازمان کار کنند لذت می‌برند و آگاهی و احساس، تعهد نسبت به آرمان و اهداف سازمان این احساس را در کارکنان به‌وجود می‌آورد جهت افزایش اهداف مشترک تلاش کرده و این عملکرد موجب ارتقا و بهره‌وری در سازمان می‌شود و موجب بالا رفتن تعهد سازمانی می‌شود. تعلق داشتن به گروه احساس امنیت را بالا برده و صمیمیت را در بین کارکنان افزایش می‌دهد. ضمن آن که علاوه بر ارتباط کاری موجب ارتباط عاطفی می‌شود. گروه‌ها می‌توانند خود جوش یا رسمی و غیر رسمی باشند اما گروه می‌تواند بر تصمیمات و عملکرد سازمان تاثیر بگذارد و مدیران به عنوان یک هدایت‌گر می‌توانند نظرات آن‌ها را مورد بررسی قرار داده و برای اتخاذ، تصمیم از گروه‌های موفق کمک گرفته و یا به‌وسیله آن‌ها به گروه‌های ضعیف‌تر مدد رسانند و همه در سازمان به سطح مطلوب برسند. با توجه به مسایل ذکر شده هرچه گروه منسجم‌تر باشند تعهد در آن‌ها بیش‌تر صورت می‌گیرد. این موارد، رابطه همبستگی معناداری را نشان می‌دهند. تفسیر مربوط به پرسش‌های ششم و هفتم و هشتم تحقیق نشان می‌داد که بین سهیم شدن در اطلاعات و ارتباطات و مشارکت کارکنان در حل مسایل و نیز تشریک مساعی با هر یک از ابعاد

سه‌گانه تعهد سازمانی آنان رابطه معناداری وجود دارد. باون ولالر^{۴۰} (۱۹۹۲) توانمندسازی را سهیم شدن کارکنان در خط مقدم سازمان در چهار عنصر اطلاعات، دانش، پاداش و قدرت می‌دانند. به زعم هرسچی و بلانچارد^{۴۱} و همکارانش (۱۹۹۹) توانمندسازی عبارت است سهیم شدن کارکنان در اطلاعات، تشکیل گروه‌ها و طراحی ساختار سازمانی مناسب. کوئینو اسپریتزر^{۴۲} (۱۹۹۷) این نوع نگاه به توانمندسازی را رویکرد مکانیکی نامیده‌اند (عبداللهی، ۱۳۸۴، ص ۳۹). به باور شوول و همکارانش^{۴۳} (۱۹۹۳) توانمندسازی عبارت است از اعطای اختیارات بیش تر به کارکنان برای اتخاذ تصمیمات لازم بدون آن که در ابتدا به تایید مقامات بالاتر سازمان برسد (شوول و همکاران، ۱۹۹۳، ص ۲۱۳). سهیم شدن در اطلاعات برای توانمندسازی سازمان، ضرورت حتمی دارد. به‌همین دلیل، اولین کلید در تواناسازی کارکنان محسوب می‌شود. منظور از سهیم شدن کارکنان در اطلاعات آگاهی آنان راجع به چگونگی انجام کارها، ضایعات، بودجه، بهره‌وری، نواقص و نظایر آن می‌باشد. این امر ضمن بالا بردن جو اعتماد بین مدیران و کارکنان سازمان، موجب افزایش تعهد سازمانی بین آنها خواهد شد. در اکثر سازمان‌ها هدف‌ها در بالای هرم سازمانی تعیین می‌شوند و سپس اجرای آنها را از رده‌های پایین می‌خواهند. افراد نسبت به این هدف‌ها تعهدی ندارند. زیرا آنها در تعیین آن دخالتی نداشته‌اند. برای از بین بردن این باور سنتی که تمام متغیرها در بالای سلسله‌مراتب سازمانی هستند، اول باید اعتماد به‌وجود

⁴⁰- Bowun & Lawler

⁴¹- Blanchard

⁴²- Quinn & Spreitzer

⁴³- Schoell et al

آید. وقتی که سهیم شدن در اطلاعات انجام شد، آن وقت تعیین هدف به معنی واقعی خودش تحقق می‌یابد و اعتماد پیامد چنین فرایندی است که به عهد بالا می‌انجامد. یافته‌های تحقیق حاضر نیز چنین مفهومی را تعیین می‌کند. طبق درجه‌بندی گیلز (۱۹۸۳) مشارکت می‌تواند در اطلاعات باشد. می‌تواند در تصمیم‌گیری مشترک و یا خود مدیریتی تحقق یابد (صابری‌فر، ۱۳۸۳، ص ۲۹) به عقیده بنیس، توانمندسازی از طریق مدیریت مشارکتی شامل تقویت این احساس در افراد است که آن‌ها در مرکز رویدادهای سازمان قرار دارند نه در پیرامون آن. این امر به‌طور کارآمد باعث خواهد شد که هر فردی در سازمان برای او اهمیت، آزادی عمل و تعهد قایل است، آن‌ها احساس خواهند کرد در فرهنگی زندگی می‌کنند که دارای احترام و منزلت بوده و در واقع بدون آن که از مافوق کسب تکلیف کنند خود کارها را انجام دهند (دنیتی و اندرسون^{۴۴}، ۱۹۹۶).

پیشنهاد‌های مبتنی بر یافته‌ها

۱- پیشنهاد می‌شود، مدیران از دیدگاه‌های کارکنان در خصوص چگونگی انجام کارها استفاده کنند و از بازخورد سازنده در تصمیم‌گیری‌های سازمان حمایت کنند و از نقاط مثبت برای ارتقا و بازخورد منفی برای رفع نقص استفاده کنند.

۲- به مدیران سازمان بنادر و دریانوردی پیشنهاد می‌شود، به‌منظور افزایش تعهد در کارکنان نسبت به سازمان زمینه مشارکت آن‌ها را در حل مشکل

⁴⁴- Danity & Anderson

سازمان بیش از پیش فراهم سازد.

- ۳- پیشنهاد می‌شود مدیران، کارکنان را در جریان پیشرفت‌هایی که در سازمان تاثیرگذار است قرار دهند نظرات نیروهای مخالف را هم بشنوند و انتقادهای صحیح را تشویق و در جهت هم سو کردن نیروها استفاده کنند.
- ۴- به مدیران پیشنهاد می‌شود، برای به وجود آوردن احساس امنیت و آرامش در کارکنان با آن‌ها مشورت کرده و محیط را به دور از تشویش و نگرانی، نگه دارند. توجه به بهداشت روانی و فیزیکی سازمان سبب ایجاد تعهد در آن‌ها می‌شود.
- ۵- به مدیران پیشنهاد می‌شود، روحیه تعاون و همکاری را در سازمان گسترش دهند، تا موجب افزایش تعهد شود.

منابع و مآخذ

الف) منابع فارسی

- ابراهیمی، علیرضا. (۱۳۸۳). بررسی رابطه میان تمرکز با تعهد سازمانی. *مجله تحول اداری*، شماره ۴۵، صص ۳۲-۲۴.
- اسماعیلی، کوروش. (۱۳۸۰). تعهد سازمانی. *مجله تدبیر*، شماره ۱۱۲، صص ۶۶-۶۹.
- اکبری، صغری. (۱۳۸۲). *بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری کارکنان بر بهره‌وری آنان در آموزش و پرورش ناحیه ۱ قزوین*. پایان نامه کارشناسی ارشد واحد قزوین.

بزاز جزایری، سید احمد محمد حسن پرداختچی. (۱۳۸۶). تدوین مدل ارزیابی کیفیت زندگی کاری در سازمان‌ها. *فصلنامه علوم مدیریت ایران*، شماره ۵، صص ۱۵۱-۱۲۳.

بلچر، جان. (۱۳۷۹). *راهنمای جامع مدیریت بهره‌وری، مدیریت بهره‌وری بنیاد مستضعفین و جانبازان انقلاب اسلامی*. انتشارات کارآفرینان. چاپ دوم.

بهرامزاده، حسینعلی و شهرزاد سراج. (۱۳۸۶). نقش منابع انسانی بر بهره‌وری و توسعه پایدار. *مجله مدیریت*، شماره ۶۵، صص ۲۵-۲۲.

تقوی، صدیقه. (۱۳۸۳). *بررسی اثر زندگی کاری بر عملکرد پرستاران مجتمع بیمارستانی امام خمینی*. پایان نامه کارشناسی ارشد واحد تهران مرکز، استاد راهنما: زهرا برومند.

جزنی، نسرین. (۱۳۸۰). *مدیریت منابع انسانی*. انتشارات نشر نی، چاپ سوم. جوشنگ ریگی، خداداد. (۱۳۷۷). *بررسی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان شرکت مخابرات استان سیستان و بلوچستان*. پایان نامه کارشناسی ارشد واحد تهران مرکز، استاد راهنما: مهدی لسانی.

خاکی، غلامرضا. (۱۳۸۶). *روش تحقیق با رویکردی بر پایان نامه نویسی*. انتشارات بازتاب، چاپ سوم.

دولان، شیمون ال. و رندال اس. شولر. (۱۳۷۸). *مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی*. ترجمه محمد علی طوسی و محمد صائی، مرکز آموزش مدیریت

دولتی، چاپ چهارم. دیویس، کیت و جان نیو استورم. (۱۳۷۵). *رفتار انسانی در کار*. ترجمه محمدعلی طوسی. مرکز آموزش مدیریت دولتی. چاپ سوم.

رنдал، دو نا ام. (۱۳۷۴). *تعهد و سازمان، نگرش مجدد به انسان سازمانی*. ترجمه: فرجوند، اسفندیار. *مجله زمین*، شماره‌های ۵۲ و ۵۱، صص ۳۹-۳۶.

رهنمود، فرج اله و ایران رادمنش. (۱۳۸۲). *تصمیم‌گیری مشارکتی و تعهد سازمانی*. *مجله دانش مدیریت*، شماره ۶۲، صص ۱۰-۳.

ساروقی، احمد. (۱۳۷۵). *تعهد سازمانی و رابطه آن با تمایل به ترک خدمت*. *مجله مدیریت دولتی*، شماره ۳۵، صص ۷۲-۶۵.

سلاجقه، پیمان. (۱۳۷۷). *بررسی تأثیر عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی مدیران سطوح مختلف در صنایع کرمان (فلزات غیر آهنی)*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد واحد کرمان. طاهری، شهنام. (۱۳۸۴). *بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها*. نشر هستان، چاپ دهم.

غفاری، سعید. (۱۳۷۹). *بررسی تأثیر عوامل کیفیت زندگی کاری بر بهره‌وری کارکنان شبکه ارزی (صف و ستاد) بانک ملت*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد واحد تهران مرکز. شکری، فرامرز. (۱۳۸۶). *بررسی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی و تعهد شغلی کارکنان بانک کشاورزی (ادارات مرکزی) تهران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد واحد تهران مرکز. فرهنگی، علی‌اکبر و علی حسین‌زاده. (۱۳۸۴). *دیدگاه‌های نوین درباره تعهد سازمانی*. *مجله تدبیر*، شماره ۱۵۷، صص ۱۷-۱۴.

- کامینگز، توماس و کریستوفر ورلی. (۱۳۸۵). *تحول و توسعه سازمان*. ترجمه کوروش برادرپو، انتشارات فراز اندیش سبز، چاپ اول.
- کریم زاده، مجید. (۱۳۷۸). *تعهد سازمانی*. *مجله مدیریت*، شماره ۳۹، صص ۱۰-۲۰.
- کوچک مختاربنده، علی اکبر. (۱۳۸۴). *بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان آموزش و پرورش شهرستان شوشتر*. پایان نامه کارشناسی ارشد واحد رودهن. مورهد و گریفین. (۱۳۸۳). *رفتار سازمانی*. ترجمه سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده. انتشارات مروارید. چاپ هشتم.
- میرسپاسی، ناصر. (۱۳۸۴). *مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار با نگرشی بر روند جهانی شدن*. انتشارات میر، چاپ اول.
- نوفروستی، محمد. (۱۳۸۵). *آمار در اقتصاد و بازرگانی*. انتشارات رسا، چاپ سیزدهم، جلد ۱ و ۲.
- نیکوکار، مسعود. (۱۳۸۴). *آمار و کاربرد آن در مدیریت*. انتشارات گسترش علوم پایه. چاپ یازدهم. جلد ۱ و ۲.
- وفادار، زهره. (۱۳۸۴). *بررسی تأثیر نظام پیشنهادات بر تعهد سازمانی پرسنل شاغل در بخش‌های مراقبت ویژه بیمارستان بقیه الله*. پایان نامه کارشناسی ارشد واحد تهران مرکز.

ب) منابع انگلیسی

- Baker, Wendy (2002), *“Mentoring- improving the Quality of Work Life and Organizational Effectiveness: A Case Study”*, UNITEC Institute of Technology, Auckland, New Zealand.
- Che Rose, Raduan & Beh, Loosee & Uli, Jigak & Idris, Khairuddin (2006), “Quality of work life: Implication s of career Dimensions”, *Journal of social sciences*.
- Cole, Donald C. & Robson, Linda S. & Lemieux Charles, Louise & Maguir, Wendy & Sicotte, Cloude & Champagne, Francois (2005), “Quality of working life indicators in Canadian health care organizations”, *Occupational Medicine*, Vol. 55, No. 1 , pp. 54-59.
- Connell, Julia & Hannif, Zeenobiyah (2006), *“Call Centers, Quality of work life & HRM Practices: An In- House /Outsourced Comparison”*, University of Wollongong in Dubai and Astralia.
- Dunham, R.B. (1994) “Organizational commitment”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 79, No. 3, PP. 370- 380.
- Ginnodo, W.L. (1989), “Commitment”, *National productivity*, Vol. 8, No3, pp. 249-260.
- Kriel, Pieter J (2006), *“Quality of work life and Business Ethics”*, presented at the 7th annual conference on quality of life.
- Martieu , John E. & Zajac, D.M. (1990), “Organizational Commitment”, *Psychological Bulletin*, Vol. 76, No. 3, pp. 171-194.
- Morin, Estelle M. & Morin, Wilfrid (2005), *“Quality of Work Life and Firm Performance: the case study of Teknika”* , Department of management.
- Requena, Filix (2002), *“Social Capital in the Spanish Quality of Working life survey”*, Department of Sociology Faculty of Political Sciences, University of Santiago.
- Saraji, G. & Dargahi H. (2006), “Study of Quality of Work Life”, *Public Health*, Vol. 35, No. 4, pp. 8-14.

Shoaf, Christin & Genaidy, Ash & Karwowski, Waldemar & Huang, Samuel H. (2004), "Improving Performance and Quality of working life: A model for organizational health assessment in emerging enterprises", *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*, Vol. 14, pp. 81-95.

Steijn, barn (2001). "Work Systems, Quality of working life and attitudes of works. An Empirical Study toward the effects of Team and non- teamwork", *New Technology, Work, and Employment*, Vol. 16, No. 3, pp. 191-203.

Archive of SID