



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 دریانوردی جمهوری اسلامی ایران

بهارک شیرزاد کبریا^۱، محمد غفاری مجلیج، فاطمه صغری اکبری

تاریخ پذیرش ۹۴/۹/۱۷

*نویسنده مسئول

تاریخ دریافت ۹۴/۸/۱۰

© نشریه صنعت حمل و نقل دریایی ۱۳۹۴، تمامی حقوق این اثر متعلق به نشریه صنعت حمل و نقل دریایی است.

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 تشریک‌مساعی، درک درست از مبارزه‌طلبی و امنیت شغلی) و تعهد سازمانی کارکنان در سازمان بنادر و دریانوردی می‌باشد. نوع پژوهش، از جمله پژوهش‌های همبستگی و جامعه آماری آن شامل کلیه مدیران و کارکنان سازمان بنادر و دریانوردی مستقر در تهران است که تعداد آنها ۴۰۰ نفر بود که بر اساس جدول مورگان، نمونه‌ای با حجم ۱۹۶ نفر تعیین و به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای این تعداد از جامعه آماری انتخاب شد. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه بود که بر مبنای تهیه دو پرسشنامه محقق ساخته کیفیت زندگی کاری با ۴۴ گویه و پرسشنامه استاندارد تعهد سازمانی آلن و می‌یر اجرا شد. روایی هر دو ابزار به روش صوری و محتوایی مشخص شد و پایایی آن با اجرای آزمایش روی نمونه ۳۰ نفری و محاسبه ضریب همسانی درونی (کرونباخ) تعیین شد. مقدار آلفا به ترتیب ۰/۹۷ و ۰/۹۲ برای دو پرسشنامه به دست آمد. داده‌های به دست آمده در دو سطح توصیفی و استنباطی با استفاده از آزمون‌های همبستگی پیرسون و رگرسیون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که بین تمامی ابعاد کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان سازمان یادشده رابطه مثبت و معناداری 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.

واژه‌های کلیدی: کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری، بازخورد سازنده، سهیم شدن در اطلاعات.

۱- مقدمه

انسان مهم‌ترین سرمایه یک سازمان است، چنانچه عامل انسانی را از سازمان حذف نماییم آنچه باقی می‌ماند یعنی عوامل و امکاناتی چون ساختمان، ماشین‌آلات، تجهیزات، ابزار، ادوات، مواد به‌خودی‌خود قابل‌استفاده نبوده ارزش چندانی نخواهند داشت. زیرا انسان است که در جهت ارتقای کیفیت زندگی کاری می‌تواند نقش‌آفرین و مؤثر باشد. کیفیت زندگی کاری فرایندی است که به‌وسیله آن همه اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است مشارکت می‌کنند و به‌این‌ترتیب در تصمیماتی که بر شغلشان به‌طور خاص و بر محیط کارشان به‌طور عام اثر می‌گذارد، به‌نوعی اثرگذار می‌شوند. در نتیجه این مشارکت، رضایت شغلی آنان بیشتر می‌شود و فشار عصبی ناشی از کار کاهش می‌یابد. در واقع کیفیت زندگی کاری نمایانگر نوعی فرهنگ سازمانی و شیوه مدیریت است که کارکنان بر اساس آن احساس مالکیت، خودگرایی، مسئولیت و عزت‌نفس می‌کنند (معدنی‌پور، ۱۳۸۱). کیفیت زندگی کاری به‌معنای نظارت بر شرایط کاری مطلوب و حقوق و مزایای مناسب چالش‌انگیز و مکفی است. کیفیت بالای زندگی، بیش از اینکه محصول ترغیب تلاش‌های ساده کیفیت زندگی کاری باشد، مساعی منظم سازمان برای ارائه فرصت‌های بیشتر به کارکنان برای تأثیرگذاری بر مشاغل و مشارکت کارکنان در کارایی کلی سازمان است. این رهیافت از طریق نحوه روابط کارکنان به دست می‌آید، یعنی مدیریت‌های منابع انسانی خلاق به‌طور عمومی با مشارکت کارکنان در فرایند تصمیم‌گیری، راه‌های جذب مغزها و عقول کارکنان را می‌یابند.

کیفیت زندگی کاری مسئول 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 بر اساس ملاک تعهد، ارزشیابی می‌شوند. اغلب مدیران اعتقاد دارند که این تعهد برای اثربخشی سازمان ضرورتی تام دارد (مایکل، 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 می‌دهد 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 غیرقابل‌پیش‌بینی تأثیر مدیریت مشارکتی بر تعهد سازمانی بیشتر می‌شود. به‌طورکلی تعهد سازمانی منجر به نتایج مطلوب سازمانی، همچون عملکرد بالاتر، ترک خدمت کمتر و غیبت کمتر 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. کانتز (۱۹۶۸)، شلدن (۱۹۷۱)، پورتر و همکاران (۱۹۷۴)، سالانسیک (۱۹۷۷)، مودی و همکاران (۱۹۸۲)، آلن و می‌یر (۱۹۹۳) به مطالعه پیرامون تعهد سازمانی پرداخته و تعاریف و شاخص‌های سنجش برای تعهد ارائه نموده‌اند. اگرچه تعاریف متفاوتی از تعهد در ادبیات موضوع یافت می‌شود. تعهد سازمانی مقوله مهم و حیاتی در سازمان‌ها بوده که عمر نسبتاً کوتاهی در مدیریت رفتار سازمانی دارد. 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 همچنین ویژگی‌های فردی شامل مشارکت شغلی، سابقه فرصت، میزان تحصیلات، تجربه خدمت و ویژگی‌های محیطی شامل فرصت‌های شغلی و مسئولیت خانوادگی تفاوت دارد (ساروقی، ۱۳۷۵). 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). بین سه نوع تعهد، تمایز قائل شدند. 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 به‌عنوان 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 درونی‌کردن اریلی و چتمن و مفهوم تعهد عاطفی می‌یر و آلن است. در حقیقت به نظر می‌یر و آلن پرسشنامه تعهد سازمانی پورتر می‌تواند به‌عنوان تعهد عاطفی تفسیر شود (مودی، ۱۹۹۸).

امروزه کیفیت زندگی کاری به‌عنوان یک مفهوم جهانی در عرصه مدیریت منابع انسانی و توسعه سازمانی مورد تأمل قرار گرفته و تأمین و ارتقای آن کلید اصلی موفقیت مدیریت هر سازمان به شمار می‌رود. کیفیت زندگی کاری به‌عنوان 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 از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار خود است. 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).

۱-۱- بیان مسئله

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

پورتر 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 (۱۹۶۸) تعهد سازمانی را به معنی حمایت و پیوستگی

حدود زیاد، زیاد، و بسیار زیاد تهیه شده است. روایی آن پرسشنامه توسط صاحب‌نظران و استادان راهنما و متخصصان تأیید و پایایی آن توسط آلفای کرانباخ و پرسشنامه مدیریت کیفیت ۰/۹۶ و برای پرسشنامه کیفیت زندگی کاری ۰/۸۶ به دست آمده است.

(ملکی، ۱۳۸۵) در پژوهش خود به بررسی رابطه بین عوامل کیفیت زندگی کاری و میزان تمایل به ماندگاری نیروی انسانی شاغل در مؤسسه 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 مؤسسه عالی آموزش عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی و نیز ارائه راهکارهایی جهت تقویت عواملی که موجب ماندگاری نیروی انسانی متخصص در مؤسسه مذکور به‌عنوان یک دستگاه عالی تصمیم‌ساز و تصمیم‌گیر در سطح کشور می‌باشد. از یافته‌های این تحقیق می‌توان به رابطه مستقیم بین میزان مشارکت نیروهای شاغل در تصمیم‌گیری‌های سازمانی با تمایل به ماندگاری آنان در مؤسسه و نیز رابطه مستقیم بین احساس امنیت شغلی در نیروهای شاغل در مؤسسه و تمایل به ماندگاری آنان اشاره نمود.

(اکبری، ۱۳۸۴) در پژوهش خود به سطح تحصیلات مدیران و ارتباطات آن با کیفیت زندگی کاری معلمان در مناطق نوزده‌گانه 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 مؤلفه‌های رضایت و کیفیت کاری است. روایی آن به کمک اساتید و پایایی آن از طریق آلفای کرانباخ با اطمینان ۹۴٪ محاسبه شد و روش پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی بود و نتیجه آن نشانگر همسانی درونی بالای پرسشنامه 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 معناداری ایجاد نمی‌کند.

(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 بود 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 موردبررسی قرار داده است. از یافته‌های پژوهش می‌توان به همبستگی بین دخالت کارکنان در تصمیم‌گیری، مشارکت کارکنان در حل مشکلات، سهیم شدن کارکنان در اطلاعات، بازخورد عملکرد کارکنان، کار گروهی و تشریک‌مساعی کارکنان، معنادار بودن کارهای کارکنان و امنیت شغلی کارکنان با بهره‌وری اشاره نمود.

۱-۲-۲- پیشینه پژوهش در دنیا

(ویلیام ام کانویلر، ۲۰۰۸) با انجام تحقیقاتی تحت عنوان رابطه کاری خانواده و کیفیت زندگی کاری به نتایج اساسی زیر دست یافت: اگرچه ادبیات عمومی و علمی در زندگی کاری در چندین دهه گذشته رشد بسیار زیادی داشته است و درگیری‌های سازمانی و فردی با مسائل زندگی کاری بسیار بیشتر شده است اما آشکار می‌کند که تأثیر توسعه منابع انسانی در زندگی کاری بسیار ناچیز بوده است.

عاطفی با اهداف و ارزش‌های یک سازمان، به خاطر خود سازمان و دور از ارزش‌های ابزاری آن «وسیله‌ای برای دستیابی به اهداف دیگر» تعریف می‌کند در تعهد سازمانی شخص نسبت به سازمان احساس وفاداری قوی دارد و از طریق آن سازمان خود را مورد شناسایی قرار می‌دهد (استرون، ۱۳۷۶). یکی از عوامل نامحسوس مؤثر بر عملکرد کارکنان، تعهد سازمانی آنان می‌باشد. نیروی انسانی وفادار، سازگار با هدف‌ها و ارزش‌های سازمانی، حاضر 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، تأخیر 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 مسائل 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

۱-۲-۱ ادبیات پژوهش

۱-۲-۱- پیشینه پژوهش در ایران

(روزبهانی، 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 نشانگر چشم‌انداز 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 کروناخ) ۲۰۵ نفر انتخاب شده است. ابزار جمع‌آوری پرسشنامه استاندارد و محقق ساخته بود که روایی 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 مؤثر و بهبود کیفیت خدمات درمانی و تأمین اجتماعی تعداد حجم نمونه ۸۱ نفر بوده و روش تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی به‌عنوان ابزار اندازه‌گیری بر اساس مقیاس پنج درجه لیکرت انتخاب شده است. جهت تجزیه و تحلیل پژوهش و داده‌های آماری با احتمال ۹۹٪ بیشتر از سطوح متوسط در بهبود کیفیت خدمات درمانی مؤثر بوده و نتیجه آن مربوط به تأثیر مزایای شغلی و کمترین رتبه مربوط به رسیدگی به انتظارات مشتریان بوده است.

(بردبار، ۸۸) در پژوهش خود به بررسی تأثیر مؤلفه‌های 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 پنج گزینه‌ای بسیار کم، تا

کارکنان در سازمان بنادر و دریانوردی وجود دارد؟ جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه مدیران و کارکنان سازمان بنادر و دریانوردی در شهر تهران است که تعداد آنها در مجموع ۴۰۰ نفر گزارش می‌شود. این جامعه (شامل ۱۶۰ نفر (۴۰٪ زن) و ۲۴۰ نفر (۶۰٪ مرد) می‌باشد. 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 نفری خواهد بود. سپس این تعداد با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای از بین جامعه آماری انتخاب شده است.

جدول (۱): توزیع نمونه تحقیق به تفکیک جنسیت

نوع	جامعه	نمونه
تعداد	درصد	تعداد
زن	۱۶۰	۴۰
مرد	۲۴۰	۶۰
کل	۴۰۰	۱۰۰

۲-۱- ابزار تحقیق

برای جمع‌آوری داده‌ها در این تحقیق از دو پرسشنامه استفاده شده است. (۱) پرسشنامه کیفیت زندگی کاری: چون پرسشنامه استاندارد که اهداف این تحقیق را در مورد کیفیت زندگی کاری دربر گیرد وجود نداشت، محقق با استفاده از مبانی موجود و انجام مطالعات نظری اقدام به شناسایی مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و در نهایت تهیه پرسشنامه نموده است. پرسشنامه مذکور، مشتمل بر ۴۴ گویه در ۸ خرده مقیاس می‌باشد. (۲) پرسشنامه استاندارد تعهد سازمانی: این پرسشنامه استاندارد بوده و با استفاده از مدل تعهد سازمانی آن 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 پرسشنامه مذکور در جدول آمده است.

جدول (۲): دسته‌بندی

گویه‌های پرسشنامه 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
تشریک‌مسابی	۴۴-۴۱	۰/۷۹
کل	۴۴-۱	۰/۹۷

پلسما و هارت در تحقیقی که در خصوص کیفیت زندگی کاری انجام دادند دریافته‌اند 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)

گارد و همکارانش در سال ۲۰۰۲ در تحقیقی که در مورد کیفیت زندگی کاری انجام دادند دریافته‌اند سازمان‌هایی که به‌صورت 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).

تحقیقی در سال ۲۰۰۱ توسط برام استی جن در خصوص سیستم‌های کار بر کیفیت زندگی کاری و طرز تفکر کارگران صورت پذیرفته است. نتایج تحقیق فوق نشان داد که سیستم کار، عامل مهمی برای توصیف تفاوت‌ها در کیفیت زندگی کاری و طرز تفکر کارگران دارد و نیز سیستم کار تیوریسم اثرات زیان‌بار روی رفاه کارگران دارد (استی‌جن، ۲۰۰۱).

(عمودت و هاوینس، در سال ۲۰۰۸ با انجام تحقیقی تحت عنوان عملکرد شغلی، رضایت شغلی به نتایج اساسی زیر دست یافتند: برای دانش‌آموزان و برای جامعه یک جنبه اصلی آموزش عالی، آماده شدن برای استخدام در آینده است. به‌هرحال قابلیت استخدام از پیدا کردن شغل نیز آسان‌تر می‌رود و این مقاله بر کیفیت عملکرد کاری یا مهارت شغلی تمرکز می‌کند. قابلیت استخدام به‌عنوان یک فرایند و یک محصول از یادگیری، هم در آموزش عالی و هم در زندگی کاری بهره می‌گیرد. این مقاله مهارت‌های شغلی را به‌عنوان یک شاخص قابل استخدام بررسی می‌کند و به عوامل مختلف آنکه ممکن است بر سطح تسلط شغلی اثر داشته باشند نگاه می‌کند. از آن جمله تأکید بر این نکته دارد که تحصیلات حرفه‌ای سه سال بعد از کار نمایان می‌شود. بر اساس پژوهشی در بین گروهی از دانش‌آموزان در تحصیلات تخصصی بعد از سه سال کار چگونگی کسب مهارت مورد بررسی قرار گرفت. این تحقیق بررسی می‌کند که چگونه مهارت شغلی با نتایج یادگیری بدون تحصیلات و مدرک و آموزش بیشتر و جنبه‌های محل کار و شغل در ارتباط است.

کارولین گرین، ریید دین و سوزان پسنیت در سال ۲۰۰۸ با انجام پژوهشی تحت عنوان کیفیت زندگی کاری به نتایج اساسی زیر دست یافتند: ما به دنبال راهکاری برای ایجاد غیر پیشنهادی وظایف کاری هستیم زیرا هنگامی که کار پیشنهاد می‌شود 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 می‌کنند.

۲- روش تحقیق

از آنجاکه محقق در این تحقیق به دنبال بررسی نوع رابطه بین متغیرهاست بدون اینکه دخل و تصرفی در آنها داشته باشد، بنابراین تحقیق حاضر از نظر روش گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی - همبستگی بوده و چون قصد دارد از نتیجه یافته‌ها در عمل استفاده شود، بنابراین از نظر هدف نیز در زمره تحقیقات کاربردی قرار دارد. پرسش اصلی تحقیق این است که چه رابطه‌ای بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی

جدول (۳): ابعاد پرسشنامه تعهد سازمانی و پایایی هر یک از ابعاد آن

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

جدول (۵): همبستگی بین متغیرهای تصمیم‌گیری و ابعاد تعهد سازمانی

مؤلفه‌ها شاخص‌ها	تعهد عاطفی	تعهد مستمر	تعهد هنجاری	تعهد سازمانی	مقدار F	سطح معناداری
همبستگی پیروان	۰/۶۸۱**	۰/۵۸۸**	۰/۶۵۳**	۰/۶۹۴		
تصمیم‌گیری سطح معناداری (دو دامنه)	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۶۱/۶۹	۰/۰۱
N	۱۹۶	۱۹۶	۱۹۶	۱۹۶		

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

۲-۲- روایی و پایایی ابزار

روشهای متعددی برای تعیین روایی ابزار اندازه‌گیری وجود دارد که دو روش عمومی عبارت از روایی محتوایی و روایی صوری است. در این تحقیق، با استفاده از مبانی نظری و عملی ابتدا ابعاد و مؤلفه‌های اولیه شناسایی و پس از تهیه فرم اولیه پرسشنامه کیفیت زندگی کاری، چندین نسخه از آن در اختیار تعدادی از صاحب‌نظران و اساتید، متخصصان و کارشناسان ذربط قرار گرفت. برای اثبات پایایی ابزار از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. این ضریب یکی از متداول‌ترین روش‌های اندازه‌گیری اعتمادپذیری و یا پایایی پرسشنامه‌هاست. بدیهی است هر قدر شاخص آلفای کرونباخ به ۱ نزدیک‌تر باشد، همبستگی درونی بین پرسش‌ها بیشتر می‌باشد.

بنابراین می‌توان دریافت که بین تصمیم‌گیری و تمامی ابعاد تعهد سازمانی رابطه معناداری 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 معنادار است و می‌توان همبستگی به‌دست‌آمده را به جامعه تعمیم داد.

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

جدول (۶): همبستگی بین متغیرهای درک درست داشتن از مبارزه طلبی و ابعاد تعهد سازمانی

تعهد عاطفی	تعهد مستمر	تعهد هنجاری	تعهد سازمانی	مقدار F	سطح معناداری
همبستگی پیروان	۰/۶۸۲**	۰/۵۶۱**	۰/۶۰۷**	۰/۶۷۱**	
درک درست از مبارزه طلبی (دو دامنه)	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۵۷/۲۴	۰/۰۱
N	۱۹۶	۱۹۶	۱۹۶	۱۹۶	

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

۳- تجزیه و تحلیل داده‌ها

پرسش اول: چه رابطه‌ای بین بازخورد سازنده و تعهد سازمانی کارکنان در سازمان بنادر و دریانوردی وجود دارد؟

بنابراین می‌توان دریافت که بین درک از مبارزه طلبی و تمامی ابعاد تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین چون مقدار F محاسبه شده نیز (۵۷/۲۴) در سطح ۰/۰۱ بزرگ‌تر از مقدار بحرانی F می‌باشد، در نتیجه مقدار همبستگی محاسبه شده معنادار است و می‌توان همبستگی به‌دست‌آمده را به جامعه تعمیم داد.

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

جدول (۴): همبستگی بین بازخور سازنده و ابعاد تعهد سازمانی

تعهد عاطفی	تعهد مستمر	تعهد هنجاری	تعهد سازمانی	مقدار F	سطح معناداری
همبستگی پیروان	۰/۴۹۲**	۰/۶۲۴**	۰/۶۴۵**		
بازخورد سازنده (دو دامنه)	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۵۵/۵۷	۰/۰۱
N	۱۹۶	۱۹۶	۱۹۶	۱۹۶	

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

جدول (۷): همبستگی بین متغیرهای امنیت شغلی و ابعاد تعهد سازمانی

تعهد عاطفی	تعهد مستمر	تعهد هنجاری	تعهد سازمانی	مقدار F	سطح معناداری
همبستگی پیروان	۰/۷۲۶**	۰/۷۲۶**	۰/۷۲۸**		
امنیت و ارتباطات شغلی (دو دامنه)	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۷۶/۸۲	۰/۰۱
N	۱۹۶	۱۹۶	۱۹۶	۱۹۶	

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

بنابراین می‌توان دریافت که بین بازخور سازنده و تمامی ابعاد تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین چون مقدار F محاسبه شده نیز (۵۵/۵۷) در سطح ۰/۰۱ بزرگ‌تر از مقدار بحرانی F می‌باشد، در نتیجه مقدار همبستگی محاسبه شده معنادار است و می‌توان همبستگی به‌دست‌آمده را به جامعه تعمیم داد.

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

جدول (۱۰): همبستگی بین متغیرهای مشارکت کارکنان در حل مشکل و ابعاد تعهد سازمانی

سطح معناداری	مقدار F	تعهد سازمانی	تعهد هنجاری	تعهد مستمر	تعهد عاطفی
		۰/۵۹۱**	۰/۵۳۱**	۰/۴۵۶**	۰/۶۳۳**
مشارکت کارکنان در حل مشکل (دو دامنه)	۴۳/۶۱	۰/۰۰۰	0kil00	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
	۱۹۴	۱۹۴	۱۹۴	۱۹۴	N

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

بنابراین می‌توان دریافت که بین مشارکت کارکنان در حل مشکلات و تمامی ابعاد تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین چون مقدار F محاسبه شده نیز (۴۳/۶۱) در سطح ۰/۰۱ بزرگتر از مقدار بحرانی F می‌باشد، در نتیجه مقدار همبستگی محاسبه شده معنادار است و می‌توان همبستگی به دست آمده را به جامعه تعمیم داد.

پرسش هشتم: چه رابطه‌ای بین تشریک‌مسابی کارکنان و تعهد سازمانی آنان در سازمان بنادر و دریانوردی وجود دارد؟

جدول (۱۱): همبستگی بین متغیرهای تشریک‌مسابی و ابعاد تعهد سازمانی

سطح معناداری	مقدار F	تعهد سازمانی	تعهد هنجاری	تعهد مستمر	تعهد عاطفی
		۰/۶۱۳**	۰/۵۵۲**	۰/۵۰۴**	۰/۶۳۳**
تشریک‌مسابی کارکنان (دو دامنه)	۴۲/۹۴	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
	۱۹۴	۱۹۴	۱۹۴	۱۹۴	N

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

بنابراین می‌توان دریافت که بین تشریک‌مسابی و تمامی ابعاد تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین چون مقدار F محاسبه شده نیز (۴۲/۹۴) در سطح ۰/۰۱ بزرگتر از مقدار بحرانی F می‌باشد، در نتیجه مقدار همبستگی محاسبه شده معنادار 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 دریانوردی وجود دارد؟

جدول (۱۲): همبستگی بین متغیرهای کیفیت زندگی کاری و ابعاد تعهد سازمانی

سطح معناداری	مقدار F	تعهد سازمانی	تعهد هنجاری	تعهد مستمر	تعهد عاطفی
		۰/۷۷۱**	۰/۷۲۷**	۰/۶۲۷**	۰/۷۷۴**
کیفیت زندگی کاری (دو دامنه)	۱۰۶/۸۲	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
	۱۹۶	۱۹۶	۱۹۶	۱۹۶	N

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

بنابراین می‌توان دریافت که بین امنیت شغلی و تمامی ابعاد تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین چون مقدار F محاسبه شده نیز (۷۶/۸۲) در سطح ۰/۰۱ بزرگتر از مقدار بحرانی F می‌باشد، در نتیجه مقدار همبستگی محاسبه شده معنادار 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 دریانوردی وجود دارد؟

جدول (۸): همبستگی بین متغیرهای کارگروهی و ارتباط و ابعاد تعهد سازمانی

سطح معناداری	مقدار F	تعهد سازمانی	تعهد هنجاری	تعهد مستمر	تعهد عاطفی
		۰/۷۰۴**	۰/۶۶۳**	۰/۵۴۳**	۰/۷۲۷**
کارگروهی ارتباط (دو دامنه)	۷۷/۶۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
	۱۹۴	۱۹۴	۱۹۴	۱۹۴	N

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

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

پرسش ششم: چه رابطه‌ای بین سهمی شدن در اطلاعات و ارتباطات و تعهد سازمانی کارکنان در سازمان بنادر و دریانوردی وجود دارد؟

جدول (۹): همبستگی بین متغیرهای سهمی شدن در اطلاعات و ارتباطات و ابعاد تعهد سازمانی

سطح معناداری	مقدار F	تعهد سازمانی	تعهد هنجاری	تعهد مستمر	تعهد عاطفی
		۰/۷۵۶**	۰/۷۲۶**	۰/۶۱۳**	۰/۷۴۷**
سهمی شدن در اطلاعات (دو دامنه)	۹۴/۰۵	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
	۱۹۴	۱۹۴	۱۹۴	۱۹۴	N

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

بنابراین می‌توان دریافت که بین سهمی شدن در اطلاعات و ارتباطات و تمامی ابعاد تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین چون مقدار F محاسبه شده نیز (۹۴/۰۵) در سطح ۰/۰۱ بزرگتر از مقدار بحرانی F می‌باشد، در نتیجه مقدار همبستگی محاسبه شده معنادار 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 دریانوردی وجود دارد؟

جدول (۱۵) مدل ضرایب تعیین جزئی برای پیش‌بینی تعهد سازمانی از طریق ابعاد کیفیت زندگی کاری

مدل رگرسیون	ضرایب اصلاح‌نشده			سطح معناداری
	بتا	خطای استاندارد	ضرایب بتای اصلاح شده	
(مقدار ثابت)	۰/۶۳۲	۰/۱۹۴	۳/۲۰۷	۰/۰۰۲
بازخورد سازنده	۰/۱۳۲	۰/۰۹۱	۱/۴۵۳	۰/۱۴۸
تصمیم‌گیری	۰/۰۷۸	۰/۰۷۵	۱/۰۴۰	۰/۳۰۰
درک درستی از مبارزه‌طلبی	۰/۰۳۹	۰/۰۸۳	۰/۴۶۶	۰/۶۴۲
امنیت شغلی	۰/۱۹۱	۰/۰۷۹	۲/۴۲۵	۰/۰۱۶
کار گروهی ارتباط	۰/۰۲۲	۰/۰۸۴	۰/۲۶۲	۰/۷۹۴
سهیم شدن در اطلاعات و ارتباطات	۰/۳۳۳	۰/۰۶۰	۵/۵۶۵	۰/۰۰۰
مشارکت کارکنان در حل مشکل	-۰/۰۵۸	۰/۰۶۴	-۰/۰۶۱	۰/۳۶۷
تشریک‌مسابی	۰/۰۷۶	۰/۰۵۶	۱/۳۵۴	۰/۱۷۷

a. متغیر وابسته: تعهد سازمانی

در نتیجه این دو متغیر سهم بیشتری نسبت به سایر متغیرها در پیش‌بینی تعهد سازمانی کارکنان دارند. به‌نحوی که یک واحد تغییر در هر یک از این متغیرها، موجب ۰/۴۱۵ و ۰/۲۱۶ واحد تغییر در متغیر تعهد سازمانی کارکنان می‌شود. بقیه متغیرها سهم ناچیزی در پیش‌بینی متغیر تعهد سازمانی دارند.

۴- نتیجه‌گیری

پاسخ به پرسش اول مبنی بر اینکه چه رابطه‌ای بین بازخورد سازنده و تعهد سازمانی کارکنان در سازمان بنادر و دریانوردی وجود دارد. با توجه به تحقیق حاضر که نشان‌دهنده رابطه معناداری بین آنها وجود داشته و منظور از بازخورد سازنده یعنی اینکه 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 همان‌طور 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 مؤسسه 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) و تعهد وقتی بیشتر می‌شود که افراد به‌عنوان عضو اصلی سازمان به خود، این فرصت را می‌دهند که با دادن انتقاد و پیشنهاد، مسیر شغلی را به‌درستی 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. همان‌طور 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

پس بین کیفیت زندگی کاری و تمامی ابعاد تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین چون مقدار F محاسبه‌شده نیز (۱۰۶/۸۲) در سطح ۰/۰۱ بزرگ‌تر از مقدار بحرانی F می‌باشد، در نتیجه مقدار همبستگی محاسبه‌شده معنادار است و می‌توان همبستگی به‌دست‌آمده را به جامعه تعمیم داد.

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

جدول (۱۳): رگرسیون چندگانه بین متغیرهای ابعاد کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان

همبستگی چندگانه	ضریب تعیین	ضریب تعیین اصلاح‌شده	خطای استاندارد برآورد
۰/۶۳۳ ^a	۰/۶۶۲	۰/۶۴۷	۰/۳۳۳۵۶

a پیش‌بینی‌کننده (مقدار ثابت)، تشریک‌مسابی، بازخورد سازنده، مشارکت کارکنان در حل مشکل، سهیم شدن در اطلاعات و ارتباطات، درک درستی از مبارزه‌طلبی، امنیت و ارتباط شغلی، کار گروهی ارتباط، تصمیم‌گیری

برای پیش‌بینی تعهد سازمانی کارکنان (متغیر پیش‌بینی‌شونده) از طریق کیفیت زندگی کاری آنها (متغیر پیش‌بینی‌کننده)، از رگرسیون خطی استفاده شده است. همان‌طور که در جدول شماره ۴-۱۶ نشان داده شده است، ضریب تعیین اصلاح‌شده 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 (۱۴): معنی‌داری همبستگی بین ابعاد کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی

مجموع مجذورات	درجه آزادی	مجدور میانگین	F	سطح معنی‌داری
۵۰/۵۷۷	۸	۶/۳۲۲		
۲۸/۸۱۶	۱۸۵	۰/۱۴۰	۴۵/۳۰۵	۰/۰۰۰
جمع	۱۹۳			

a پیش‌بینی‌کننده: (مقدار ثابت)، تشریک‌مسابی، بازخورد سازنده، مشارکت کارکنان در حل مشکل، سهیم شدن در اطلاعات و ارتباطات، درک درستی از مبارزه‌طلبی، امنیت و ارتباط شغلی، کار گروهی ارتباط، تصمیم‌گیری

b متغیر وابسته: تعهد سازمانی

F محاسبه‌شده ۴۵/۳۰ با درجه آزادی ۱۹۳ بزرگ‌تر از مقدار بحرانی F می‌باشد. در نتیجه با اطمینان ۹۹٪ می‌توان گفت بین متغیرهای کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

شغل آنها مؤثر است، داده می‌شود؛ احساس می‌کنند در سرنوشت خود کنترل بیشتری داشته و کمتر 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 مسئولیت ایجاد می‌کند و این امر، بیشتر به معنای توجه دقیق و ارزیابی درست این دخالت‌هاست. تصمیم‌گیری موجب به وجود آمدن تعهد می‌شود. هربینگ و همکارانش معتقدند تعهد عبارت است از 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 علاقه‌مندی‌شان را نسبت به سازمان و دخالت در سرنوشت و تصمیم‌گیری، موفقیت و خوشبختی‌اش را ابراز دارد (سلاجقه، ۱۳۷۷) تبیین می‌شود. تفویض اختیار در تصمیم‌گیری می‌تواند عامل مهمی در بالا بردن اعتمادبه‌نفس و ایجاد تعهد مثبت در کارکنان کرده و تصمیم‌گیری تلقی شود. این مفهوم یکی از عوامل مهم در تعهد درونی و بیرونی می‌باشد. ارگریس 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).

در تفسیر پرسش سوم درک درستی از مبارزه‌طلبی و تعهد سازمانی وجود دارد و با توجه به نتایج پژوهش می‌توان تأیید 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 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). تعهد الزامی است که آزادی عمل را محدود می‌کند (فرهنگی، ۱۳۸۴) و این محدودیت کارکنان را به چالش می‌اندازد و حس مبارزه‌طلبی برای دستیابی به یک انسجام و تلاش در جهت تغییرات به همراه دارد و فرد هویت خود را به وجود می‌آورد و از آن مبارزه و هویت لذت می‌برد چاتمن و اورایی تعهد سازمانی را یک حمایت و پیوستگی با ارزش‌های سازمانی می‌دانند و آن ابزاری برای رسیدن به هدف‌های دیگر است. و احساس درست از مبارزه‌طلبی نشانه‌هایی دارد: از جمله آنها 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 و از 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 مبارزه‌طلبی با تعهد سازمانی وجود دارد.

با توجه به پاسخ پرسش چهارم، بین امنیت شغلی و تعهد سازمانی

رابطه معناداری وجود دارد. منظور از امنیت شغلی این است که 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 آینده 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 کمتر باشد و امنیت و درک درست آن بیشتر باشد محیط کاری ارتقا و میان فرد و سازمان پیوند بیشتر ایجاد می‌شود (کریستین، 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 محکم‌تری 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 تأثیر دارد، دموکراسی در کار، داشتن تنش‌های کاری، سهم بودن در سود، وجود امکانات و خدمات رفاهی، وجود نظام بازنشتی، 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 است. اکثر افراد از اینکه 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 به وجود می‌آورد جهت افزایش اهداف مشترک تلاش کرده و این عملکرد موجب ارتقا و بهره‌وری در سازمان 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 آنکه علاوه بر ارتباط کاری موجب ارتباط عاطفی نیز می‌شود. گروه‌ها می‌توانند خودجوش یا رسمی و غیررسمی باشند اما گروه می‌تواند بر تصمیمات و عملکرد سازمان تأثیر 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 مسائل 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 سهمیدن شدن در اطلاعات و ارتباطات و مشارکت کارکنان در حل مسائل و نیز تشریک‌مساعی با هر یک از ابعاد سه‌گانه تعهد سازمانی آنان رابطه معناداری وجود دارد. باون و لالر (۱۹۹۲) توانمندسازی را سهمیدن شدن کارکنان در خط مقدم سازمان در چهار عنصر اطلاعات، دانش، پاداش و قدرت می‌دانند. به‌زعم هرسچی و بلانچارد و همکارانش (۱۹۹۹) توانمندسازی عبارت است سهمیدن شدن کارکنان در اطلاعات، تشکیل گروه‌ها و طراحی ساختار سازمانی مناسب. کوئینو اسپریتزر (۱۹۹۷) این نوع نگاه به توانمندسازی را رویکرد مکانیکی نامیده‌اند (عبداللهی، ۱۳۸۴). به باور شوول و همکارانش (۱۹۹۳) توانمندسازی عبارت است از اعطای اختیارات بیشتر به کارکنان برای اتخاذ

ارشد واحد قزوین.

۴. بزاز جزایری، سید احمد محمدحسن پرداختچی. (۱۳۸۶). تدوین مدل ارزیابی کیفیت زندگی کاری در سازمان‌ها. فصلنامه علوم مدیریت ایران، شماره ۵، ص ص ۱۵۱-۱۲۳.

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

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

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

۸. جزینی، نسرين. (۱۳۸۰). مدیریت منابع انسانی. انتشارات نشر نی، چاپ سوم.

۹. جوشنگ ریگی، خداداد. (۱۳۷۷). بررسی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان شرکت مخابرات استان سیستان و بلوچستان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد واحد تهران مرکز، استاد راهنما: مهدی لسانی.

۱۰. خاکی، غلام‌رضا. (۱۳۸۶). روش تحقیق با رویکردی بر پایان‌نامه‌نویسی. انتشارات بازتاب، چاپ سوم.

۱۱. دولان، شیمون ال. و رندال اس. شولر. (۱۳۷۸). مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی. ترجمه محمدعلی طوسی و محمد صائبی، 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.

۱۲. رندال، دو نا ام. (۱۳۷۴). تعهد و سازمان، نگرش مجدد به انسان سازمانی. ترجمه: فرج‌وند، اسفندیار. مجله زمینه، شماره‌های ۵۲ و ۵۱، ص ص ۳۹-۳۶.

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

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

۱۵. سالجقه، 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.

۱۶. 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، ص ص ۱۷-۱۴.

۱۷. کامینگز، توماس و کریستوفر ورنلی. (۱۳۸۵). تحول و توسعه سازمان. ترجمه کوروش برادرپو، انتشارات فراز اندیش سبز، چاپ اول.

۱۸. کریم‌زاده، مجید. (۱۳۷۸). تعهد سازمانی. مجله مدیریت، شماره ۳۹، ص ص ۲۰-۱۰.

۱۹. کوچک مختاروند، علی‌اکبر. (۱۳۸۴). بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان آموزش و پرورش شهرستان شوشتر. پایان‌نامه کارشناسی ارشد واحد رودهن. مورهد و گریفین. (۱۳۸۳). رفتار سازمانی. ترجمه سید مهدی الوانی و غلام‌رضا معمارزاده. انتشارات مروارید. چاپ هشتم.

۲۰. میرسیاسی، ناصر. (۱۳۸۴). مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار با نگرشی بر روند جهانی‌شدن. انتشارات میر، چاپ اول.

۲۱. نوفرستی، محمد. (۱۳۸۵). آمار در اقتصاد و بازرگانی. انتشارات رسا، چاپ سیزدهم، جلد ۲ و ۱.

۲۲. نیکوکار، مسعود. (۱۳۸۴). آمار و کاربرد آن در مدیریت. انتشارات گسترش علوم پایه، چاپ یازدهم، جلد ۲ و ۱.

۲۳. وفادار، زهره. (۱۳۸۴). بررسی تأثیر نظام پیشنهادات بر تعهد سازمانی پرسنل شاغل در بخش‌های مراقبت ویژه بیمارستان بقیه‌الله. پایان‌نامه کارشناسی ارشد واحد تهران مرکز.

تصمیمات لازم بدون آنکه در ابتدا به تأیید مقامات بالاتر سازمان برسد (شوول و همکاران، ۱۹۹۳). سهیم شدن در اطلاعات برای توانمندسازی سازمان، ضرورت حتمی دارد. به همین 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 این بین بردن این باور سنتی که تمام متغیرها در بالای سلسله‌مراتب سازمانی هستند، اول باید اعتماد به وجود 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 تعهد 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) 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 قائل است، آنها احساس خواهند کرد در فرهنگی زندگی می‌کنند که دارای احترام و منزلت بوده و در واقع بدون آنکه از مافوق کسب تکلیف کنند خود کارها را انجام دهند (دینیتی و اندرسون، ۱۹۹۶).

با توجه به نتایج حاصله پیشنهادهای زیر را می‌توان ارائه داد: (۱) مدیران از دیدگاه کارکنان در خصوص چگونگی انجام کارها استفاده کنند، از بازخورد سازنده در تصمیم‌گیری‌های سازمان حمایت کنند، 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 سازمان بیش‌ازپیش فراهم سازد، (۳) مدیران، کارکنان را در جریان پیشرفت‌هایی که در سازمان تأثیرگذار 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 و (۵) مدیران روحیه تعاون و همکاری را در سازمان گسترش دهند، تا موجب افزایش تعهد شود.

مراجع

۱. ابراهیمی، علیرضا. (۱۳۸۳). بررسی رابطه میان تمرکز با تعهد سازمانی. مجله تحول اداری، شماره ۴۵، ص ص ۳۲-۲۴.

۲. اسماعیلی، کوروش. (۱۳۸۰). تعهد سازمانی. مجله تدبیر، شماره ۱۱۲، ص ص ۶۹-۶۶.

۳. اکبری، صغری. (۱۳۸۲). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری کارکنان بر بهره‌وری آنان در آموزش و پرورش ناحیه ۱ قزوین. پایان‌نامه کارشناسی

- ductivity, Vol. 8, No3, pp. 249-260.
31. Kriel, Pieter J (2006), "Quality of work life and Business Ethics", presented at the 7th annual conference on quality of life.
 32. Martieu , John E. & Zajac, D.M. (1990), "Organizational Commitment", Psychological Bulletin, Vol. 76, No. 3, pp. 171-194.
 33. Saraji, G. & Dargahi H. (2006), "Study of Quality of Work Life", Public Health, Vol. 35, No. 4, pp. 8-14.
 34. 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.
 35. Steijn, barm (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.
 25. Baker, Wendy (2002), "Mentoring- improving the Quality of Work Life and Organizational Effectiveness: A Case Study", UNITEC Institute of Technology, Auckland, New Zealand.
 26. Che Rose, Raduan & Beh, Loosee & Uli, Jigak & Idris, Khairuddin (2006), "Quality of work life: Implication s of career Dimensions", Journal of social sciences.
 27. 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.
 28. 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.
 29. Dunham, R.B. (1994) "Organizational commitment", Journal of Applied Psychology, Vol. 79, No. 3, PP. 370-380.
 30. Ginnodo, W.L. (1989), "Commitment", National pro-

Archive of SID