

بررسی تاثیر تعهد سازمانی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شهرداری‌ها

مؤلف:

رامین جعفری

انتشارات ارسطو

(چاپ و نشر ایران)

۱۴۰۰

نام کتاب: بررسی تاثیر تعهد سازمانی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شهرداری ها

مؤلف: رامین جعفری

ناشر: ارسطو (سامانه اطلاع رسانی چاپ و نشر ایران)

صفحه آرایی، تنظیم و طرح جلد: پروانه مهاجر

تیراژ: ۱۰۰۰ جلد

نوبت چاپ: اول - ۱۴۰۰

چاپ: مدیران

قیمت: ۴۳۰۰۰ تومان

فروش نسخه الکترونیکی - کتاب رسان:

<https://chaponashr.ir/ketabresan>

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۴۳۲-۶۷۰-۴

تلفن مرکز پخش: ۰۹۱۲۰۲۳۹۲۵۵

www.chaponashr.ir



انتشارات ارسطو



فهرست مطالب

صفحه

عنوان

۷	فصل اول
۹	مقدمه
۲۱	تعهد سازمانی
۲۲	تعهد عاطفی
۲۲	تعهد هنجاری
۲۲	تعهد مستمر
۲۲	کیفیت زندگی کاری
۲۳	پرداخت منصفانه و کافی
۲۳	محیط کار ایمن و بهداشتی
۲۴	تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم
۲۴	قانون گرایی در سازمان کار
۲۴	وابستگی اجتماعی زندگی کاری
۲۵	فضای کلی زندگی
۲۵	یکپارچگی و انسجام
۲۵	توسعه قابلیت های انسانی
۲۵	تعاریف عملیاتی واژه های تحقیق
۲۵	تعهد سازمانی
۲۶	کیفیت زندگی کاری
۲۷	فصل دوم
۲۹	مقدمه

۳۰	بخش اول: تعهد سازمانی
۳۳	تعریف تعهد سازمانی
۳۸	عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی
۶۱	وضعیت نقش و تعهد سازمانی
۶۲	دیدگاه های اولیه در مورد تعهد سازمانی
۶۷	تعهد سازمانی مفهوم یک بعدی یا چند بعدی
۶۸	مدل های تعهد سازمانی
۷۶	ابعاد تعهد سازمانی
۸۴	بخش دوم: پیشینه کیفیت زندگی کاری
۸۷	تعریف کیفیت زندگی کاری
۹۴	تعریف عملیاتی کیفیت زندگی کاری
۹۶	تعریف رسمی کیفیت زندگی کاری
۹۶	ابهامات تعاریف کیفیت زندگی کاری
۹۶	مفاهیم کلیدی کیفیت زندگی کاری
۹۸	ویژگی های کیفیت زندگی کاری
۱۰۰	سطوح کیفیت زندگی کاری
۱۰۱	رویکردهای کیفیت زندگی کاری
۱۰۲	نظریه های کیفیت زندگی کاری از دید تئوریسین های مدیریت
۱۱۸	شاخص های کیفیت زندگی کاری از دید تئوریسین های مدیریت
۱۲۴	ابعاد کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون :
۱۴۳	بخش سوم: تحقیقات انجام شده در داخل و خارج از کشور
۱۴۳	تحقیقات انجام شده در داخل و خارج از کشور در خصوص تعهد سازمانی

تحقیقات انجام شده در داخل و خارج از کشور در خصوص کیفیت زندگی کاری

۱۴۷.....

۱۵۱..... چارچوب نظری تحقیق

۱۵۶..... مدل مفهومی تحقیق انجام شده توسط عبدالعلی پور

۱۵۹..... فصل سوم

۱۶۱..... مقدمه

۱۶۵..... منابع و ماخذ

فصل اول

مقدمه

سازمان ها رکن اصلی جوامع کنونی اند و مدیریت، مهمترین عامل در حیات، رشد و بالندگی و یا مرگ سازمان هاست. مدیر، روند حرکت از وضع موجود به سوی وضعیت مطلوب را هدایت می کند و در هر لحظه، برای ایجاد آینده ای بهتر در تکاپوست. در میان دگرگونی هایی که صحنه مدیریت در سازمان ها را دستخوش تحول نموده، موقعیت منابع انسانی از جایگاه ویژه ای برخوردار است. اندیشه های تازه و دگرگونی های ریشه ای که در قلمرو مدیریت منابع انسانی پدید آمد موجب شد تا راه برای بهره گیری بالاتر از توان تخصصی کارکنان هموار شود و توجه مدیران ارشد و رهبران به کارکنان به عنوان بزرگترین و مهمترین سرمایه و دارایی سازمان باعث تأکید بیشتر بر منابع انسانی و تلاش در جهت بالا بردن میزان بهره وری آنان گردد. این امر موجب شد تا طراحی و تدارک برنامه های گسترده و متنوع جهت رشد و شکوفایی توان تخصصی و حرفه ای کارکنان، به بالندگی، خشنودی، دلبستگی و بهبود کیفیت زندگی کاری آنان نیز توجه شود. (کاسیکو^۱ ۱۹۹۸)

پیشرفت های گسترده علم و فناوری، تحولات عظیمی را در کلیه ابعاد و ارکان زندگی انسان پدید آورده است. سازمان ها نیز از این امر مستثنی نبوده اند و به منظور بقاء در

چنین محیط متغیر، به ناگزیر ملزم به بازبینی سیاست ها، استراتژی ها، اهداف، برنامه ها و ... شده اند. فرآیند توسعه منابع انسانی به دلیل ماهیت چند بعدی و پیچیده خود و ارتباط نزدیکی که با تغییرات سازمان دارد، نیازمند بستر مناسب است تا با ثبات و پایدار بماند و در روند تحقق خود قابلیت های جدیدی به وجود آورد، لذا نیازمند تحقق شرایط خاص است (پرداختچی و همکاران ۱۳۸۸ ، ۹).

یکی از عوامل مهمی که بر عملکرد افراد در سازمان ها مؤثر بوده است و رابطه آن با عملکرد سازمان مورد توافق صاحب نظران علوم رفتار سازمانی است نحوه و شرایط کیفیت زندگی کاری در سازمان ها می باشد. شماری از آگاهان بر این باورند که بخشی از بهره وری و کاهش محصول در برخی از کشورهای صنعتی ناشی از کاستی های کیفیت زندگی کاری و تغییراتی است که در علاقه مندی ها و برتری های کارکنان پدید آمده است. کارکنان درخواست دارند که در کارشان نظارت و دخالت بیشتری داشته باشند هنگامی که با کارکنان با احترام رفتار شود و آنان فرصت بیان اندیشه های خود را داشته باشند در تصمیم گیری ها مشارکت نموده و واکنش های مناسب و مطلوبی را از خودشان نشان می دهند (دولان و شولر^۱ ۱۳۸۴ ، ۳۵۱).

کیفیت زندگی کاری روشی است که در جستجوی بهبود شرایط کلی محیط کار است. کیفیت زندگی کاری ادراک کارکنان از بهداشت فیزیکی (جسمی) و روانی (ذهنی) خود در محیط کار است. یافته های مطالعاتی نشان می دهد که اجرای برنامه های کیفیت زندگی کاری موجب کاهش میزان شکایت کارکنان، کاهش نرخ غیبت از کار، کاهش میزان اعمال مقررات انضباطی، افزایش نگرش مثبت کارکنان و افزایش میزان مشارکت آنان در برنامه های نظام پیشنهادها بوده است. (کاسیکو ۱۹۹۸)

از جانب دیگر ترک خدمت کارکنان یکی از مشکلاتی است که هم سازمان های عمومی و هم شرکت های خصوصی سالیان زیادی است که با آن دست به گریبان هستند، با ترک خدمت کارکنان، بسیاری از سرمایه گذاری های سازمان در جهت انتخاب، گزینش، آموزش و توانمند سازی کارکنان به راحتی از بین رفته و نتایج مثبت تجربه اندوزی کارکنان، در سازمان دیگری متبلور می شود، اگر نتوانیم علت واقعی ترک شغل افراد را درک کنیم، کارکنان مستعدی را از دست خواهیم داد. (اسماعیلی ۱۳۸۹)

البته باید به این نکته نیز توجه نمود که ترک شغل از سوی کارمندان و رای یک اتفاق و نتیجه فرایند قطع ارتباط فرد با سازمان است. از جمله عوامل اصلی ترک خدمت کارکنان به گواه تحقیقات بسیار زیادی که در این زمینه انجام شده است (آنجل و پری^۱ ۱۹۸۱ - آلن و می^۲ ۱۹۹۰، ۱۹۹۶ و ۲۰۰۰ - ماتیو و زاجاک^۳ ۱۹۹۰ - سامرز^۴ ۱۹۹۵ - ایرسون^۵ ۱۹۹۶) «عدم وجود تعهد سازمانی و رضایت شغلی در کارکنان» می باشد.

یکی از موضوعات مهم سازمانی، وجود تعهد در بین کارکنان است. مدیران لایق همیشه تلاش دارند تا تعهد کارکنان خود را افزایش دهند زیرا آن را لازمه توسعه و پیشرفت سازمان می دانند (پورتر^۶ و همکاران ۱۹۸۴). ماکال تعهد سازمانی را به اشکال مختلفی به عنوان وابستگی عاطفی به سازمان، پذیرش هویت سازمان و شناسایی و دلبستگی به سازمان تعریف کرده است (ماکال ۱۹۹۵). پورتر نیز تعهد سازمانی را پذیرش ارزش های

1-Angel & Perry

2 - Meyer & Allen

3 -Mathieu & Zajac

4-Somers

5 -irsun

6 - porter

سازمان و درگیر شدن در سازمان تعریف می کنند و معیارهای اندازه گیری آن را شامل انگیزه، تمایل برای ادامه کار و پذیرش ارزش های سازمان می دانند (پورتر و همکاران ۱۹۸۴). درک فرایند ایجاد تعهد برای سازمان و جامعه مفید است زیرا موجب نوآوری کارکنان ماندگاری بیشتر در مؤسسه و قدرت رقابت بیشتر مؤسسه شده و با این حال جامعه نیز از بهره وری بیشتر سازمان ها و کیفیت بهتر فرآورده ها بهره مند می شود (قاسمی ۱۳۸۴).

مفهوم کیفیت زندگی کاری به موضوع اجتماعی در قرن حاضر و در سراسر دنیا مبدل شده است. (لوتنس ۱۹۹۸) در حالی که در گذشته فقط تاکید بر زندگی شخصی بوده است (محبعلی ۱۹۹۷)، در یک تعریف کلی می توان کیفیت زندگی کاری را به معنی تصورات و ادراکات ذهنی و برداشت کارکنان یک سازمان از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار خود دانست. (میرسپاسی ۱۳۸۶) در واقع کیفیت زندگی کاری به مفهوم داشتن نظارت صحیح، شرایط کاری، پرداخت و مزایای مطلوب و مهم تر از همه ایجاد فضای کار چالش گرانه، مشارکتی و اقناع کننده می باشد که از طریق توجه به فلسفه روابط کارکنان به دست می آید (جزنی ۱۳۸۹) کیفیت زندگی کاری ساختاری چند بعدی دارد که شامل مفاهیمی نظیر اقدامات رفاهی و خدمات درمانی، طرح های تشویقی، تناسب شغل، امنیت شغل، طراحی شغل، اهمیت به نقش و جایگاه فرد در سازمان، فراهم نمودن رشد و پیشرفت، مشارکت در تصمیم گیری ها، کاهش تعارضات و ابهامات شغلی، آموزش و سیستم پاداش و دستمزد می باشد. (سراجی و درگاهی ۸، ۲۰۰۶)

تعاریف و نظریه‌هایی بسیار زیاد از تئوریسین‌های صاحب نظر مدیریت مانند: هنری مینتزبرگ^۱، استیفن رابینز^۲، کاست^۳، لاور^۴، والتون^۵، هارود کنتز^۶، میلز^۷، لوین^۸، دوبرین^۹، گانینگهام^{۱۰}، ابرل^{۱۱}، فریدمن^{۱۲}، آرنولد^{۱۳}، هیوز^{۱۴}، بودیج^{۱۵}، ورتز^{۱۶}، دسلر^{۱۷} و... در زمینه کیفیت زندگی کاری ارایه شده است که از آنجایی که پرداختن به همه موارد ممکن نبود از این رو به آن دسته از نظریه‌هایی که با زندگی کاری ما انطباق بیشتری دارد بسنده میکنیم: به عقیده دسلر اجرای برنامه‌های QWL به این امر خلاصه می‌شود که آیا جنبه‌های زیر تحقق یافته‌اند: _ رفتار منصفانه یکسان یا حمایتی نسبت به کارکنان _ ایجاد فرصت‌هایی برای کارمندان تا این که از مهارت‌های آنان تا حد امکان استفاده شود. _ ارتباطات مطمئن و بازبینی کارکنان. _ فراهم آوردن فرصت‌هایی برای کارکنان تا بتوانند نقش فعالی را در اخذ تصمیمات مهم مربوط به شغلشان ایفا کنند. _ حقوق منصفانه و کافی _ محیطی مطمئن و سالم. معیارهایی که لوین برای QWL در نظر گرفته است: روابط بین زندگی کاری و زندگی شخصی، رضایت از نیازهای فردی

1 -Henry Mintzberg

2 -Stephen Robbins

3 - cost

4 - leveler

5 -walton

6 - Harold koontz

7 -Meals

8 -Low in

9 -Dobrin

10 -Gunningham

11 -Abrell

12- Friedman

13 -Arnold

14 -Hughes

15 -Bvdjy

16 -Verter

17- Dessler

فضای باز ، نماینده کمیسیون و کمیته بودن ، رشد بالقوه فعالیتها و روابط کاری ، تعیین هویت با کیفیت تولید . به اعتقاد لاولر مهمترین مشخصات کیفیت عبارتند از: ۱- ساختار کمیته مشترک ۲-قرارداد ۳-اهداف شامل: اتحادیه ها ، مدیریت ، مشترک ۴- جدایی مذاکرات دسته جمعی از QWL ۵-برنامه ها با پروژه های اشتراکی آزمایشی ۶- برنامه های آموزش QWL ۷-سطوح تغییر ۸-تسهیل کنندگان شخص ثالث. میلز معتقد است با تغییراتی در عناصر (هنر و علم ارتباطات سازمانی ، تکنولوژی موثر کار ، احساس کارکنان در مورد خود و کارشان ، امنیت ، سیستم های پاداش مناسب ، سیستم های حقوق و دستمزد ، برداشت نیروی کار از انگیزه های مدیریت و ظن مدیریت از انگیزه های نیروی کار ، افت بهره وری اقتصادی و تاثیر آن بر روی تورم و رکود ، بیکاری گسترده نیروی کار و تاثیر آن بر روی رویه های بیکاری) میتوان کیفیت زندگی کاری را بهبود بخشید. از نظر روتر برای ایجاد همکاری در کارکنان می توان از یکی از پنج روش زیر استفاده نمود. ۱-دوایر کنترل کیفی ۲- تیم سازی ۳-سیستم های اجتماعی _ فنی ۴-گروههای مستقل کاری ۵-دموکراسی صنعتی یا دخالت کارگران در امور مربوط به خود. والتون این هشت متغیر را عامل افزایش کیفیت زندگی کاری میداند: ۱- جبران خدمت منصفانه و کافی ۲-شرایط کاری ایمن و بهداشتی ۳-امکان گسترش و استفاده از ظرفیت های انسان ۴-امکان امنیت و رشد دائمی ۵- ائتلاف اجتماعی در سازمان کاری ۶-اعتقاد به لزوم حاکمیت قانون ۷- نقش متعادل کار ۸-کار معتبر و سودمند اجتماعی

هاشمی زاده و مقصودی نژاد (۱۳۹۲) در مقاله ای به مطالعه کیفیت زندگی کاری در میان کارکنان سازمان های دولتی (مطالعه موردی:شهرداری یزد) پرداخته اند. نتایج نشان داد که کیفیت زندگی کاری وجود نداشت و این موضوع به خصوص در میان کارکنان پیمانی و قراردادی وضوح بیشتری داشت.

تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سال های گذشته مورد علاقه بسیاری از محققان رشته های رفتار سازمانی و روانشناسی خصوصاً روانشناسی اجتماعی بوده است. نیروی انسانی است که با برخورد مناسب می تواند مثبت و در جهت اهداف سازمان و یا در صورت عدم هدایت، در خلاف جهت اهداف سازمان گام بردارد، از این رو شناخت رفتار نیروی انسانی در مدیریت اهمیت ویژه ای دارد (عباس زادگان ۱۹۹۲، ۷۲). تعهد سازمانی یک نگرش درباره وفاداری کارکنان به سازمان و یک فرآیند مستمر است که به واسطه مشارکت افراد در تصمیمات سازمانی، توجه به افراد سازمان و موفقیت و رفاه سازمان را می رساند (مقیمی ۲۰۰۰، ۳۹۲) تعهد سازمانی می تواند پیامدهای مثبت بسیاری داشته باشد. کارکنانی که دارای تعهد بالایی هستند نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می مانند و بیشتر کار می کنند. مدیران باید تعهد و پایبندی کارکنان به سازمان را حفظ کنند (مورهد و گریفین^۱، ترجمه الوانی و معمارزاده ۱۳۷۴) لازم به ذکر است در زمینه تعهد سازمانی نیز تئوریهای زیادی وجود دارد.

از نظر پورتر تعهد ناشی از سه عامل می شود. ۱ - قبول اهداف و ارزشهای سازمان ۲ - تمایل به همکاری با سازمان برای کسب اهدافش ۳ - میل به باقی ماندن در سازمان . ارایلی و چاتمن^۲ (۱۹۵۸) معتقدند که پیوند بین فرد و سازمان می تواند، سه شکل متابعت، همانندسازی و درونی کردن را به خود بگیرد. به نظر مایر و شورمن : تعهد سازمانی دو بعد دارد. آنها این دو بعد را تعهد مستمر و تعهد ارزشی نامیدند. پنلی و گولد: یک چارچوب چند بعدی را ارائه کردند. آنها بین سه شکل از تعهد با عناوین

1 - Griffin & Morhead

2 - Oreilly & Chatman

اخلاقی، حسابگرانه و بیگانگی تمایز قائل شدند. مودی^۱ و همکاران (۱۹۸۲)، پیش شرط های تعهد سازمانی را در چهار گروه دسته بندی کرده اند: ویژگی های شخصی، ویژگی های مرتبط با نقش، ویژگی های ساختاری و تجربیات کاری. بارون و گرینبرگ^۲، عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی را به چهار منبع تقسیم کرده اند که عبارتند از: خود شغل، فرصت های استخدامی دیگر، خصوصیات فردی و محیط کار. کاری و همکاران: متغیرهای مؤثر بر تعهد سازمانی را در سه دسته کلی طبقه بندی کردند: ادراک افراد از ساختار سازمان، ویژگیهای فردی و ویژگیهای محیطی. در مطالعه باتمن^۳ و همکاران ارتباط متغیرهای زیر با تعهد سازمانی سنجیده شده است: رفتار تشویقی مدیر، رفتار تنبیهی مدیر، ویژگی های شغل، تمرکز، نیاز به موفقیت، جایگزین های شغلی در خارج سازمان، استرس شغلی، رضایت شغلی، سن، تحصیلات، سابقه خدمت، سابقه در مسیر شغل و می یو و آلن: مدل سه بعدیشان را مبتنی بر مشاهده شباهتها و تفاوتهایی که در مفاهیم تک بعدی تعهد سازمانی وجود داشت، ایجاد کردند. آنها بین سه نوع تعهد، تمایز قائل می شوند. تعهد عاطفی اشاره به وابستگی احساسی فرد به سازمان دارد. تعهد مستمر مربوط به تمایل به باقی ماندن در سازمان به خاطر هزینه های ترک سازمان یا پاداشهای ناشی از ماندن در سازمان می شود. سرانجام تعهد هنجاری احساس تکلیف به باقی ماندن به عنوان یک عضو سازمان را منعکس می کند.

کریمی گوغری و رضوان فر (۱۳۹۳) تحقیقی با عنوان " اثر کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی کارشناسان ترویج کشاورزی (مطالعه موردی : استان کرمان)" انجام

1 -Mowdey

2 -Greenberg & Baron

3 - Bateman

دادند. داده ها با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری تجزیه و تحلیل شدند و مشخص شد که کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی و ابعاد آن اثر مثبت و معناداری دارد.

رجبانی (۱۳۹۲)، در مطالعه ای به بررسی ارتباط نهادینه سازی اخلاق با کیفیت زندگی کاری، رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرداخته است. جامعه آماری پژوهش شامل تمام کارکنان فنی و دفتری شرکت صنعتی لوله و پروفیل سپاهان اصفهان است و نمونه ای به حجم ۱۴۲ نفر به روش نمونه گیری در دسترس انتخاب شده است. به منظور گردآوری داده ها از پرسشنامه استفاده شده است. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیه ها از آمار توصیفی و استنباطی (از روش آمار توصیفی در نرم افزار SPSS و همچنین روش مدل سازی معادلات ساختاری در نرم افزار Amos) استفاده شده است. نتایج حاصل از پژوهش نشان میدهد که بین نهادینه سازی اخلاق با کیفیت زندگی کاری، رضایت شغلی و تعهد سازمانی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. از سوی دیگر نتایج نشان میدهد که بین کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی و تعهد سازمانی نیز ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

با توجه به نتایج تحقیقات انجام شده که نشان از پایین بودن کیفیت زندگی کاری می باشد و هم چنین رابطه متغیرهای تعهد سازمانی و عدم انجام چنین تحقیقی در جامعه آماری پژوهش، لذا این تحقیق به دنبال بررسی رابطه این متغیرها در شهرداری کرمان می باشد و هم چنین در پی پاسخ دادن به این سوال اساسی می باشد که آیا بین تعهد سازمانی با کیفیت زندگی کاری کارکنان شهرداری کرمان رابطه ای وجود دارد؟

منابع انسانی به منظور حفظ رقابت در بازار نقش کلیدی را ایفا می کنند. بنابراین اولویت اصلی در هر موسسه ای باید جلب و حفظ کارکنان شایسته باشد. ناکامی در تحقق این

امر به معنای از دست دادن کارایی، عدم رشد و تنزل موقعیت سازمانی است. بسیاری از صاحب نظران معتقدند که منابع انسانی تنها مزیت رقابتی هستند که سازمانها باید با اقدامات مناسب این نیروی بالقوه را به نیروی بالفعل تبدیل کرده و آنان را در جهت سازمان هدایت کنند. نقش نیروی انسانی در پیشبرد امور جامعه دارای اهمیتی والا است و موثرترین رکن تحولات اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی محسوب می شود. اگر عامل انسانی را از سازمان حذف کنیم آنچه باقی می ماند عوامل و امکاناتی نظیر ساختمان، ماشین آلات، تجهیزات، مواد و غیره است که به خودی خود قابل استفاده نیست و ارزشی نخواهد داشت (گل پرور و عریضی سامانی ۱۳۸۵، ۱۶۳).

امروزه همه مدیران کارگاهها، کارخانجات تولیدی و مراکز تجاری و اداری به این نکته پی برده اند که برای هرچه اثر بخش تر نمودن فعالیت انسان باید جنبه های فیزیولوژیک روانی و اجتماعی او را شناخت، استفاده مطلوب از منابع انسانی متکی به اقداماتی است که برای حفظ و صیانت جسم و روح کارکنان سازمان به عمل می آید. این اقدامات شامل امکانات رفاهی و خدمات درمانی، طرح های تشویقی، تناسب شغلی، اهمیت به نقش و جایگاه فرد در سازمان، زمینه ی رشد و پیشرفت کارکنان، آموزش و مواردی از این قبیل می باشد که مجموعاً تحت عنوان کیفیت زندگی کاری در نظر گرفته می شوند. (میرحسینی ۱۳۸۶، ۵) به اعتقاد محققان به دلیل تغییرات ایجاد شده در محیط های کاری و افزایش تعداد کارکنان دانشی در سازمانها و همچنین افزایش اهمیت پاداش های غیر اقتصادی نسبت به پاداش های اقتصادی، اهمیت مقوله کیفیت زندگی کاری بیش از پیش افزایش یافته است. (سلمانی ۱۳۸۲، ۷۷)

یکی از دلایل اهمیت کیفیت زندگی کاری از آن جهت است که نیروهای انسانی کمیاب ترین و گران ترین سرمایه های هر نوع سازمان محسوب می شوند و توسعه و پیشرفت و

بهره وری هر سازمانی منوط به تلاش و کوشش نیروهای انسانی سازمان است. دلیل دیگر اهمیت موضوع از این جهت است که عدم توجه دقیق و کافی به کیفیت زندگی کاری باعث هدر رفتن سرمایه و تلف شدن وقت و انرژی زیادی در کشور خواهد شد. در هر سازمانی کیفیت زندگی کاری بالا برای جذب و حفظ کارکنان اساسی است. (عباسی ۱۳۹۰، ۵) تقویت کیفیت زندگی کاری موجب ترویج رفتارهای سازمانی مطلوب است که می تواند تا حد زیادی راهگشای مدیران برای کسب موفقیت سازمانی و دستیابی به رشد و تعالی سازمانی باشد. (الوانی ۱۳۸۶، ۲۴)

در واقع کیفیت زندگی کاری به عنوان فرهنگی است که سطح بالایی از تعهد متقابل را بین افراد و سازمان بوجود می آورد، به این معنا که: افراد به اهداف سازمانی و توسعه آن متعهد باشند و سازمان نیز به نیازهای افراد و بالندگی آن متعهد باشد و به عنوان یک هدف، که عملکرد سازمانی از طریق ایجاد مشاغل و محیط های کاری چالشی تر، راضی کننده تر و موثرترین افراد در کلیه سطوح سازمانی فراهم می کند. (محب علی ۱۳۷۳)

مازلو چشم انداز مدینه فاضله سازمان ها را در کتاب یوپسیکین این گونه توصیف می کند که: مدینه فاضله هنگامی میسر است که سازمان ها توسط کارکنان خود شکوفا، همراه با عوامل تقویت کننده که خود شکوفایی را در همه سطوح سازمانی توسعه دهد، اداره شوند. چشم انداز مازلو این بود که خودشکوفایی کارکنان، تاثیر واقعی در سازمان ها به طور اخص و در جامعه به طور اعم خواهد داشت. امروزه مدیریت کیفیت جامع، توانمندسازی گروه های کاری خودکار و کیفیت زندگی کاری ما را به سمت این نوع آموزش مدیریت و رهبری سوق می دهند (مایر ۱۹۹۰). از این رو کیفیت زندگی کاری

در قرن حاضر ، در سراسر دنیا به صورت یکی از مهم ترین اهداف سازمان و کارکنان آن در آمده است. (حمیدی ۱۳۸۱)

همانگونه که میدانید و در بالا نیز اشاره گردید کارائی ، اثر بخشی و بهبود عملکرد از مهمترین اهداف یک سازمان محسوب می شود و هر سازمانی سعی در تقویت این ستاده ها از طرق گوناگون دارد . قبل از هر سرمایه گذاری در هر زمینه ای باید از موثر بودن آن تا حد امکان اطمینان حاصل کرد ، بنابراین برای تقویت عملکرد و نیل به اهداف باید عوامل موثر و تقویت کننده را شناسایی نمود. پس از شناسایی و بررسی باید در جهت تقویت آنها گام برداشت . یکی از این عوامل تعهد سازمانی است که در سالهای اخیر توجه زیادی را به خود معطوب کرده است. تعهد سازمانی ، جایگاه ویژه ای در مطالعات مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی دارد، زیرا می تواند در جهت پیش بینی رفتارهای سازمانی در آینده نظیر ترک شغل ، تاخیر در حضور به موقع در محل کار ، کم کاری ، غیبت و ... موثر باشد این امر موجب افزایش عملکرد ، بهره وری و اثر بخشی سازمان می شود بر عکس ، افراد بی تفاوت و بی مسئولیت در برابر اعمال محوله سازمان ، این رفتار را به دیگران منتقل می کنند و باعث کاهش عملکرد افراد و تنزل سازمان از نظر کمی و کیفی می شوند. (دهقانی زاده ۱۳۹۰ ، ۲۱). اندیشه تعهد موضوعی ضروری در نوشته های مدیریت است . این اندیشه یکی از ارزش های اساسی است که سازمان دهی بر آن متکی است و کارکنان بر اساس ملاک تعهد ، ارزشیابی می شوند (میل ۱۳۷۳ ، ۲۵).

تعهد سازمانی بالای کارکنان ، نتایج مطلوبی را برای کارکنان و سازمان به ارمغان می آورد تعهد سازمانی موجب انگیزش و رضایت شغلی کارکنان می شود و مدیران منابع انسانی می توانند با آگاهی از تعهد سازمانی ، اهداف سازمانی را بهبود بخشند و راهکارهایی برای توسعه سازمانی تبیین کنند علاوه بر این تعهد سازمانی یکی از عوامل