

**بررسی رابطه تعهد سازمانی و
رضایت شغلی با کیفیت زندگی کاری
کارکنان شهرداری کرمان**

مؤلف:

مهديه شجاعی

انتشارات ارسطو

(چاپ و نشر ایران)

۱۴۰۰

نام کتاب: بررسی رابطه تعهد سازمانی و رضایت شغلی با کیفیت زندگی کاری کارکنان شهرداری کرمان

مؤلف: مهدیه شجاعی

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

صفحه آرابی، تنظیم و طرح جلد: پروانه مهاجر

تیراژ: ۱۰۰۰ جلد

نوبت چاپ: اول - ۱۴۰۰

چاپ: مدیران

قیمت: ۷۰۰۰۰ تومان

فروش نسخه الکترونیکی - کتاب رسان:

<https://chaponashr.ir/ketabresan>

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۴۳۲-۶۷۱-۱

تلفن مرکز پخش: ۰۹۱۲۰۲۳۹۲۵۵

www.chaponashr.ir



تشکر و سپاس :

تشکر و سپاس بی پایان مخصوص خدایی است که بشر را آفرید و به او قدرت اندیشیدن داده و تواناییهای بالقوه را در وجود انسان قرار داد و او را امر به تلاش و کوشش نموده و راهنمایی را برای هدایت بشر فرستاده است.

پس از ارادت خاضعانه به درگاه خداوند بی همتا لازم است از استاد ارجمند جناب دکتر یعقوبی پور به خاطر سعه صدر و رهنمودهای دلسوزانه که در تهیه این اثر مرا مورد لطف خود قرار دادند و راهنماییهای لازم را نمودند تشکر و قدردانی نموده، موفقیت همگان را از دیدگاه احدیت خواهانم.

تقدیم به:

مهربان فرشتگانی که لحظات ناب باور بودن، لذت و غرور دانستن، جسارت
خواستن، عظمت رسیدن و تمام تجربه های یکتا و زیبای زندگی، مدیون
حضور سبز آنهاست.

خانواده عزیزم بخصوص پدر و مادر عزیز و بزرگوارم که علیرغم تحمل
سختی ها و دشواریهای فراوان مسیر پر پیچ و خم کسب دانش و معرفت را
برایم هموار نموده اند و از دعای خیرشان بی نصیب نبوده ام.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۹.....	پیشگفتار.....
۱۱	فصل اول.....
۱۱	مقدمه.....
۳۰	متغیرهای تحقیق.....
۳۱	تعهد سازمانی.....
۳۲	تعهد عاطفی.....
۳۲	تعهد هنجاری.....
۳۲	تعهد مستمر.....
۳۳	رضایت شغلی.....
۳۳	رضایت از کار.....
۳۳	رضایت از مافوق و سرپرست.....
۳۴	رضایت از همکاران.....
۳۴	رضایت از ارتقاء.....
۳۴	رضایت از حقوق و دستمزد.....
۳۴	کیفیت زندگی کاری.....
۳۵	پرداخت منصفانه و کافی.....
۳۵	محیط کار ایمن و بهداشتی.....
۳۶	تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم.....

۳۶ قانون گرایی در سازمان کار
۳۷ وابستگی اجتماعی زندگی کاری
۳۷ فضای کلی زندگی
۳۷ یکپارچگی و انسجام
۳۷ توسعه قابلیت های انسانی
۳۸ تعاریف عملیاتی واژه های تحقیق
۳۸ تعهد سازمانی
۳۸ رضایت شغلی
۳۸ کیفیت زندگی کاری
۳۹ فصل دوم
۳۹ مقدمه
۴۱ بخش اول: تعهد سازمانی
۴۴ تعریف تعهد سازمانی
۵۰ عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی
۷۷ دیدگاههای اولیه در مورد تعهد سازمانی
۸۱ دو دیدگاه کلی در مورد تعهد سازمانی
۸۴ تعهد سازمانی مفهوم یک بعدی یا چند بعدی
۸۵ مدل های تعهد سازمانی
۹۵ ابعاد تعهد سازمانی
۱۰۳ بخش دوم: مفهوم رضایت
۱۰۴ ماهیت شغل

۱۰۵	رضایت شغلی
۱۰۸	ماهیت رضایت شغلی
۱۰۹	تعاریف رضایت شغلی
۱۱۴	انواع رضایت شغلی
۱۱۵	نظریه پردازی در رضایت شغلی
۱۳۳	ابعاد رضایت شغلی
۱۳۹	بخش سوم: کیفیت زندگی کاری
۱۴۲	تعریف کیفیت زندگی کاری
۱۵۱	تعریف عملیاتی کیفیت زندگی کاری
۱۵۲	تعریف رسمی کیفیت زندگی کاری
۱۵۳	ابهامات تعاریف کیفیت زندگی کاری
۱۵۳	مفاهیم کلیدی کیفیت زندگی کاری
۱۵۶	ویژگی های کیفیت زندگی کاری
۱۵۹	سطوح کیفیت زندگی کاری
۱۶۰	رویکردهای کیفیت زندگی کاری
۱۶۱	نظریه های کیفیت زندگی کاری از دید تئورسین های مدیریت
۱۸۰	شاخص های کیفیت زندگی کاری از دید تئورسین های مدیریت
۱۸۶	ابعاد کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون
۲۰۷	بخش چهارم: تحقیقات انجام شده در داخل و خارج از کشور
۲۰۷	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	۲۱۶
چارچوب نظری	۲۲۱
مدل مفهومی تحقیق	۲۳۱
فصل سوم	۲۳۳
مقدمه	۲۳۳
فرآیند تحقیق	۲۳۶
متغیرهای تحقیق	۲۳۶
متغیرهای مستقل	۲۳۷
متغیر وابسته	۲۳۷
جامعه آماری ، حجم نمونه و روش نمونه گیری	۲۳۷
روش جمع آوری داده ها	۲۴۱
فصل چهارم	۲۴۳
تبیین و توصیف رضایت شغلی در شهرداری کرمان	۲۴۳
تبیین و توصیف کیفیت زندگی کاری در شهرداری کرمان	۲۴۵
مدل سازی معادلات ساختاری	۲۴۷
مدل تحلیل عاملی تاییدی	۲۴۷
معادلات ساختاری	۲۶۴
منابع و ماخذ	۲۷۱

پیشگفتار

اثر حاضر با هدف بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی با کیفیت زندگی کاری کارکنان شهرداری کرمان بوده است که براساس موضوع و هدف، جزء تحقیقات کاربردی و از حیث روش تحقیق توصیفی و همبستگی محسوب می شود که به روش میدانی و پیمایشی به جمع آوری داده ها پرداخته است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شهرداری کرمان به تعداد ۳۰۰۰ نفر بود، که نمونه گیری به روش طبقه ای تصادفی انجام و نمونه ای برابر با ۳۴۳ نفر انتخاب شد. به منظور گردآوری اطلاعات و داده ها از سه پرسشنامه استاندارد تعهد سازمانی آلن و مییر، رضایت شغلی اسمیت، کندال و هالین و کیفیت زندگی والتون استفاده گردید. در این تحقیق برای بررسی همسانی درونی آزمون از آلفای کرونباخ استفاده شده است، میزان پایایی پرسشنامه تعهد سازمانی ۰/۹۱۴، میزان پایایی رضایت شغلی ۰/۹۷۱ و میزان پایایی پرسشنامه کیفیت زندگی کاری ۰/۹۷۵ بدست آمده که حاکی از قابلیت نسبتاً بالای اندازه گیری این سه پرسشنامه بود. از نرم افزار spss 19 جهت توصیف داده های جمعیت شناختی و از نرم افزار Lisrel جهت تجزیه و تحلیل داده ها استفاده شد. نتایج حاصل از مدل معادلات ساختاری نشان داد که مدل مفهومی تحقیق از برازش مناسبی برخوردار است و مشخص شد که رابطه بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی و ابعاد آنها با کیفیت زندگی کاری معنادار است.

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، دل بستگی 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 ورای 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 سازمان و درگیر شدن در سازمان تعریف می کند 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).

1-Angel & Perry
 2 - Meyer & Allen
 3 -Mathieu & Zajac
 4-Somers
 5 -irsun
 6 - porter

علاوه بر آنچه که ذکر شد امروزه بیشتر پژوهش های تجربی که در زمینه کیفیت زندگی کاری انجام شده است، به طور ضمنی چشم انداز جدیدی از رضایت شغلی و مفاهیم وابسته به حرفه و شغل را پذیرفته اند. اگر چه در بعضی از متون کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی به عنوان مفاهیمی مترادف در نظر گرفته شده اند، لیکن بسیاری از صاحب نظران علم مدیریت و روان شناسان صنعتی اعتقاد دارند که کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی از نظر مفهوم متفاوت هستند. دانا و گریفین^۱ معتقدند که کیفیت زندگی کاری به مثابه هرمی است که مفاهیم آن شامل رضایت از زندگی (در رأس هرم)، رضایت شغلی (در اواسط آن) و نیز رضایت از سایر جنبه های مختص کار نظیر رضایت از میزان حقوق، همکاران و ناظران است. در نتیجه، محدوده کیفیت زندگی کاری فراتر از رضایت شغلی است. بنابراین، این دو متغیر در حین ارتباط مستقیم با یکدیگر از نظر مفهومی با هم متفاوت هستند (پرداختچی و همکاران ۱۳۸۸). فرد لوتانز، رضایت شغلی را حالت عاطفی مثبت و خوشایندی می داند که حاصل ارزیابی فرد از شغل یا تجارب شغلی او است. وی اضافه می کند رضایت شغلی، نتیجه ادراک کارکنان از آنچه به نظرشان مهم است و شغل آنها را به خوبی فراهم کرده است. رضایت شغلی، زاینده عواملی نظیر شرایط محیط کار، نظام سازمانی شغل، روابط حاکم بر محیط، عوامل اجتماعی و تاثیر عوامل فرهنگی است. (جنکینز ۲۰۰۰)

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 (مجبعلی ۱۹۹۷)، در یک تعریف کلی می‌توان 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 ۲۰۰۶، ۸)

تعاریف و نظریه هایی بسیار زیاد از تئوریسین های صاحب نظر مدیریت مانند: هنری مینتزبرگ^۱، استیفن رایینز^۲، کاست^۳، لاور^۴، والتون^۵، هارود کنتز^۶، میلز^۷، لوین^۸،

1 -Henry Mintzberg

2 -Stephen Robbins

3 - cost

4 - leveler

5 -walton

دوبرین^۴، گانینگهام^۵، ابرل^۶، فریدمن^۷، آرنولد^۸، هیوز^۹، بودیج^{۱۰}، ورت^{۱۱}، دسلر^{۱۲} 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 اتخاذ 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، 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

1 - Harold koontz

2 -Meals

3 -Low in

4 -Dobrin

5 -Gunningham

6 -Abrell

7- Friedman

8 -Arnold

9 -Hughes

10 -Bvdjy

11 -Verter

12- Dessler

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 ورتنر 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- گروه های 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 دایمی 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 . ایریلی و چاتمن^۱ (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 اخلاقی، حسابگرانه و بیگانگی تمایز قائل شدند. مودی^۲ و همکاران (۱۹۸۲)، پیش شرط 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^۳ ، 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^۴ 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

1 - Oreilly & Chatman

2 -Mowdey

3 -Greenberg & Baron

4 - Bateman

در خارج سازمان، استرس شغلی، رضایت شغلی، سن، تحصیلات، سابقه خدمت، سابقه در مسیر شغل و می‌یر 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 می‌شوند. 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 می‌شود. سرانجام تعهد هنجاری احساس تکلیف به باقی ماندن به عنوان یک عضو سازمان را منعکس می‌کند.

کریمی گوغری و رضوان فر (۱۳۹۳) تحقیقی با عنوان " اثر کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی کارشناسان ترویج کشاورزی (مطالعه موردی : استان کرمان)" انجام دادند . داده ها با استفاده از مدلسازی معادلات ساختاری تجزیه و تحلیل شدند و مشخص شد که کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی و ابعاد آن اثر مثبت و معناداری دارد.

یکی از موضوعات مطرح در ادبیات سازمانی مربوط به رضایت شغلی است. رضایت شغلی، یکی از مهم ترین و شایع ترین موضوعات تحقیقاتی در زمینه مطالعات رفتار سازمانی است (اسپیکتر ۱۹۹۷). رضایت شغلی عبارت است از نگرش کلی فرد نسبت به شغلش. شغل فرد ایجاب می‌کند که او با همکاران، سرپرستان و مسئولین خود رابطه مستقل داشته باشد، مقررات و سیاست های سازمان را رعایت و اجرا کند، عملکردش مطابق با استانداردهای تعیین شده باشد و.... عواملی مثل ماهیت کار، حقوق

و دستمزد، شرایط مناسب کاری، دوستان و همکاران بر رضایت شغلی کارکنان تاثیر می گذارد که در نهایت می تواند عملکرد فرد را متأثر سازند (پیرا ۲۰۰۰). رضایت شغلی در محیط کار باعث : نوآوری، خلاقیت در کار، افزایش خدمت رسانی، کاهش ترک خدمت کارکنان، افزایش سلامت روانی کارکنان و به دنبال آن افزایش سلامت جسمی کارکنان می شود. (ساعتچی ۱۳۷۰).

بر اساس نظریه سلسله مراتب مازلو^۱ متغیرهای موثر در بررسی رضایت شغلی عبارتند از: ۱- نیازهای فیزیولوژیک ۲- نیازهای امنیتی ۳- نیازهای تعلق ۴- نیازهای احترام ۵- نیازهای خود شکوفایی ۶- نیازهای زیبایی شناسی ۷- نیازهای معرفت شناسی. در تئوری آدامز^۲ که به نظریه «برابری» معروف شده است رضایت حاصل و نتیجه رفتاری است که در مقایسه با دیگران نسبت به ما انجام می گیرد. این عوامل از نظر بروفی، در «نظریه انتظار»: ۱- رابطه بین تلاش و عملکرد فرد، ۲- رابطه بین عملکرد و پاداش ۳- رابطه بین پاداش و اهداف شخصی از دیدگاه یا نظر فرد و از نظر پورتر و استیرز^۳ (۱۹۷۳): ۱- عوامل سراسری سازمان ۲- عوامل بلافصل محیط شغلی ۳- عوامل محتوایی ۴- عوامل فردی. نظریه دیگر نظریه «اختلاف» است که توسط اسمیت^۴ و همکاران وی ارائه شده است. آنان ثابت کردند که رضایت شغلی می تواند به وسیله اختلاف بین

1 -Maslow

2 -Adams

3 Porter & Steers

4 - Smith

انگیزش کار شاغلین و مشوق های ارائه شده توسط سازمان توضیح داده شود. تئوری دیگر تئوری «ارزشی» ادوین لاک^۱ است. لاک هفت عامل: ۱- کار پرمخاطره ذهنی ۲- علاقه فردی به خود شغل ۳- کاری که خسته کننده نباشد ۴- پاداش برای عملکرد ۵- شرایط کار ۶- احساس احترام به نفس ۷- عوامل محیط کار که نیاز به ارزش ها را تسهیل میکند، را بر رضایت کارمندان از شغلشان موثر میدانند. در نظریه «برابری» توسط مک کله لند^۲: نیاز به کسب موفقیت، نیاز به تعلق یا ایجاد ارتباط با دیگران و نیاز به قدرت. «نظریه دو عاملی» هرزبرگ^۳ نشان داد که ماهیت و خود کار، منابع مهمی در رضایت شغلی هستند. ترز^۴ بطور خلاصه عوامل رضایت شغلی را در قالب ۲۲ عامل شناسایی کرده است و مورهد و گریفین ۱۰ عامل را باعث ایجاد رضایت شغلی بیان میدارند. رضایت شغلی از نظر اسمیت، کندال و هالین^۵ در ابعاد زیر تعریف می گردد:

۱- رضایت از کار ۲- رضایت از مافوق ۳- رضایت از همکاران ۴- رضایت از ترفیع ۵- رضایت از حقوق.

رئیزی و براهویی (۱۳۹۵) به بررسی رابطه میان کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان شهرداری بندرعباس پرداخته است. جهت آزمون فرضیات تحقیق از ضریب

1 - Adwin lock

2 -McClelland

3 - Herzberg

4 Terz

5 - Smith & Kendall & Hulin

همبستگی پیرسون استفاده شده و نتایج حاکی از آن است که تمامی ۸ بعد کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری بندرعباس موثر است

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 مدلسازی 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 رضایت شغلی و 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 و رضایت شغلی 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 والاست 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).

از سوی دیگر کار یکی از مهمترین جنبه های زندگی اشخاص است زیرا که آنها وقت بسیاری از زندگی خود را در حال کار کردن در محیط کاریشان می گذرانند. در نتیجه دانستن عوامل و شیوه هایی که باعث افزایش رضایتمندی کارکنان در محیط کاریشان می شود از اهمیت بسیاری برخوردار است (فرهنگی و دیگران ۱۳۸۵، ۸)

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 دست یابی 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 موثر ترین 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 نا محسوس موثر بر عملکرد کارکنان به شمار می آید ، زیرا نیروی انسانی وفادار ، متعهد و سازگار با اهداف و ارزش های سازمانی ، حاضر است حتی فراتر از وظایف مقرر در شرح شغل ، فعالیت کند. وجود چنین نیرویی در سازمان ، با بالا رفتن سطح عملکرد و پایین آمدن میزان غیبت ، تاخیر و ترک خدمت همراه است و اعتبار سازمان را در اجتماع ، مطلوب جلوه می دهد و زمینه را برای رشد و توسعه سازمان فراهم می آورد (فرید و دیگران ۱۳۸۸ ، ۱۵۰). تعهد و دلبستگی افراد به سازمان تا حد قابل توجهی وابسته به بالا بردن کیفیت زندگی کاری آنان است . اهمیت این موضوع بقدری است که در بیشتر کشورها و در کارخانه های صنعتی بزرگ جهان ، کمیته های کیفیت زندگی کاری یا سرویس های خدماتی کیفیت زندگی کاری برقرار می کنند.(قائم پناه، ۱۳۸۰)

از طرفی رضایت شغلی کارکنان یکی از مسایل رفتاری بسیار مهم در حوزه انسانی سازمان بوده که خود تعیین کننده بسیاری از دیگر متغیرهای سازمانی است .مطالعات متعدد نشان داده است که رضایت شغلی از عوامل مهم افزایش بهره‌وری، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان، تعلق و دلبستگی آنان به محیط کار، افزایش کمیت و کیفیت کار، برقراری روابط خوب و انسانی در محل کار و بالا بردن روحیه کارکنان است. همچنین رضایت شغلی بر مسایل مهمی مانند میزان تاخیر، غیبت، ترک خدمت و

همچنین بر کارایی و اثربخشی فردی مانند میزان تولید و بهره‌وری فرد تأثیر می‌گذارد (قلایی ۱۳۹۱).

رضایت شغلی یکی از عوامل مهمی است که در موفقیت شغلی نقش داشته و باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت در فرد می‌گردد. چنانچه کارکنان از شغل خود ناراضی باشند، موجب علاقه و تعهد کمتر به انجام وظایف می‌گردد (خاوری و یوسفیان ۱۳۸۶). میزان رضایت شغلی توسط وفاداری کارکنان به سازمان بدست می‌آید کارکنان رضایتمند، کیفیت زندگی کاری بهتر، سلامت بیشتر و عمر زیادتری دارند (حقیقیان ۱۳۸۹، ۱۱۶).

متغیرهای تحقیق

به منظور تبیین وضعیت رابطه بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی با کیفیت زندگی کاری کارکنان شهرداری کرمان، شناسایی متغیرهای تحقیق ضروری است. این تحقیق دارای دو گروه متغیر می‌باشد: الف) متغیر وابسته یا مشکل: متغیری است که تحت تاثیر متغیر مستقل تغییر میکند و این تغییرات توسط محقق مشاهده و اندازه‌گیری می‌شود (اوماسکاران ۱۳۹۰، ۸۳). کیفیت زندگی کاری و مولفه‌های آن؛ پرداخت منصفانه، محیط ایمن و بهداشتی، تامین فرصت رشد و امنیت، قانون‌گرایی، وابستگی اجتماعی، فضای کلی زندگی، یکپارچه‌گی و انسجام و توسعه قابلیت‌های انسانی به عنوان متغیر وابسته در این تحقیق می‌باشد و ب) متغیر مستقل: متغیری است که نقش