

نقش کیفیت زندگی کاری در تعهد سازمانی کارکنان

داود قرونه^۱، فاطمه ثنائی پور^۲

^۱ استادیار دانشگاه فردوسی مشهد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

^۲ کارشناسی ارشد مدیریت MBA، دانشگاه سمنان

نام نویسنده مسئول:

داود قرونه

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش کیفیت زندگی کاری در تعهد سازمانی کارکنان معاونت توسعه و فناوری رسانه صدا و سیما صورت گرفته است. داده‌ها از طریق دو پرسشنامه کیفیت زندگی کاری (والتون، ۱۹۹۳) و تعهد سازمانی (آلن و می‌یر، ۲۰۰۰) گردآوری شده است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان معاونت توسعه و فناوری رسانه صدا و سیما (تعداد ۲۱۱۰ نفر) می‌باشد که از بین آنها تعداد ۳۲۵ نفر به عنوان نمونه به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبی انتخاب شدند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان در معاونت توسعه و فناوری رسانه صدا و سیما رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد ($r = 0/56$). همچنین میزان کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان به طور معنی‌داری بالاتر از میانگین و رضایت‌بخش است. از دیگر یافته‌های این پژوهش رابطه معنی‌دار بین کیفیت زندگی کاری و تعهد عاطفی ($r = 0/58$) و نیز رابطه معنی‌دار بین کیفیت زندگی کاری و تعهد هنجاری ($r = 0/53$) می‌باشد. اما نتایج نشان می‌دهد که بین کیفیت زندگی کاری و تعهد مستمر کارکنان رابطه معنی‌داری وجود ندارد ($r = 0/22$). تحلیل رگرسیون نیز نشان می‌دهد که از بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری، پرداخت منصفانه و کافی بیشترین قابلیت پیش‌بینی تعهد سازمانی کارکنان را داراست.

واژگان کلیدی: کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی، تعهد عاطفی، تعهد هنجاری، تعهد

مستمر.

مقدمه

منابع انسانی متخصص و متعهد مهم‌ترین مزیت رقابتی برای سازمان‌های امروزی به‌شمار می‌روند. افرادی که وارد سازمان می‌شوند با تلاش، کوشش، و وفاداری نسبت به سازمان انتظار دارند که به اهداف خود نیز برسند. رسیدن به اهداف خود از طریق سازمان، باعث تعهد افراد نسبت به سازمان می‌شود. کارکنان متعهد به عنوان یک منبع حیاتی و اساسی برای عملکرد موفقیت‌آمیز سازمان‌ها شناخته شده‌اند و در واقع موفقیت سازمانی بستگی به کارکنان و تعهد آنها به مجموعه‌ای از ارزش‌ها، اصول و باورها دارد. نیروی انسانی متعهد و وفادار، وجهه سازمان را در جامعه بهبود می‌بخشد و زمینه را برای رشد و توسعه سازمان فراهم می‌کند (امجد و دیگران، ۲۰۱۴). کارکنان متعهد، اثر بخشی و بهره‌وری بیشتر و تمایل کمتری به ترک سازمان دارند (مورو، ۲۰۱۱). نیروی انسانی متعهد خود را متعلق به سازمان می‌بیند، اهداف سازمان را در جهت اهداف خود دانسته و در تحقق آن می‌کوشد، نسبت به سازمان وابسته شده و با آن به خود هویت می‌بخشد که علاوه بر بالندگی خود در جهت ترقی و عظمت سازمان گام برمی‌دارد و از این طریق سازمان به مأموریت و فلسفه وجودی خود نزدیک‌تر می‌شود. اهمیت این عامل به اندازه‌ای است که «تعهد سازمانی»^۱ به یک موضوع استراتژیک در سازمان‌های امروزی تبدیل شده است (می‌یر^۲ و دیگران، ۲۰۰۲). از این‌رو، سرمایه‌گذاری روی منابع انسانی در اکثر سازمان‌های بزرگ آغاز شده است و برای حفظ و نگهداشت آنها تدابیری اندیشیده شده است. در همین راستا هر عاملی که تعهد و تعلق کارکنان به سازمان را افزایش دهد مهم و شایان توجه است. یکی از مهم‌ترین این عوامل که می‌تواند نقش مهمی در ایجاد، حفظ و تقویت تعهد سازمانی کارکنان داشته باشد، «کیفیت زندگی کاری»^۳ کارکنان سازمان است. در واقع، یکی از رویکردهای انگیزشی که به توسعه منابع انسانی می‌انجامد کیفیت زندگی کاری می‌باشد.

بهبود کیفیت زندگی کاری روی تمام فرآیندهای منابع انسانی از جذب و استخدام گرفته تا حفظ و نگهداری آنها اثر مثبت به جای می‌گذارد. اما این بهبود اتفاقی و ناگهانی رخ نمی‌دهد بلکه مستلزم سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی است. بر مدیران عالی به‌ویژه مدیران منابع انسانی لازم است سیاست‌ها و اهداف توسعه و بهسازی منابع انسانی سازمان خود را به نحوی تعیین نمایند که سطح کیفی زندگی کاری کارکنان در تمام سطوح سازمانی ارتقا یابد.

توجهی که امروز به کیفیت زندگی کاری می‌شود بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائل هستند. کارکنان درخواست دارند در کارشان نظارت و دخالت بیشتری داشته باشند و مانند یک مهره در یک دستگاه بزرگ بشمار نیایند (والتون^۴، ۱۹۹۷). مفهوم کیفیت زندگی کاری در حال حاضر مربوط به فلسفه‌ای در سازمان‌هاست که می‌خواهد شأن و منزلت کارکنان را افزایش دهد، تغییراتی در فرهنگ سازمانی ایجاد کند، و رفاه فیزیکی و روحی کارکنان را افزایش دهد. در بعضی سازمان‌ها، برنامه‌های کیفیت زندگی کاری قصد دارند اعتماد، درگیری، و توانایی حل مسئله کارکنان را ارتقاء داده و در نتیجه رضایت و اثربخشی سازمانی را افزایش دهند (نامبی، ۲۰۰۳، ص ۱۴۸).

نامبی به نقل از گری و استارک (۲۰۰۳، ص ۱۴۸) می‌گوید: اگر کارکنان احساس عدم پیشرفت در کارشان کنند، احتمال وفادار ماندن آنها به سازمان کم می‌شود و احتمال دارد به خرابکاری، غیبت و تجاوز به حقوق دیگران اقدام نمایند و یا ممکن است از خستگی یا فشارهای کار رنج ببرند که بطور زیان‌آوری هم کیفیت زندگی کاری و هم بهره‌وری را تحت تاثیر قرار می‌دهند.

از آنجا که سازمان صدا و سیما در جامعه ما نقش مهمی در تمام ابعاد سیاسی، اجتماعی، فرهنگی، و حتی اقتصادی ایفا می‌کند، انتظار می‌رود که از منابع انسانی و سرمایه‌های فکری غنی برخوردار باشد. جهت برخورداری از منابع انسانی باکیفیت نیز باید همواره شرایط و مقتضیات محیط کاری سازمان مورد مطالعه قرار گیرد. در این بین، مفهومی که می‌تواند دیدگاهی جامع و همه‌جانبه از شرایط کاری سازمان ارائه کند، مفهوم کیفیت زندگی کاری است و آنچه بیش از هر چیز در جهت نیل به اهداف سازمان لازم و ضروری به نظر می‌رسد، موضوع تعهد سازمانی کارکنان می‌باشد.

بیان مسئله و سابقه پژوهش

در پی پژوهش‌های صورت گرفته در سال‌های اخیر، مشکلات ناشی از عوامل پیچیده انسان با عنوان کیفیت زندگی کاری مورد توجه واقع شده است (لوتانز^۵، ۱۹۹۸)، موضوعی که به بررسی شرایط واقعی مرتبط با کار و محیط کاری یک سازمان می‌پردازد.

1. Morrow

2. Organizational Commitment (OC)

3. Meyer

4. Quality of Work Life (QWL)

5. Walton

6. Hellicy Ngambi

7. Luthans

کیفیت زندگی کاری برنامه‌ای جامع و گسترده است که رضایت کارکنان را افزایش می‌دهد، یادگیری آنها را در محیط تقویت می‌کند، و به آنها در امر مدیریت تغییر و تحولات یاری می‌رساند. هدف بسیاری از سازمان‌ها افزایش رضایت کارکنان در تمام سطوح است. عدم رضایت کارکنان از کیفیت زندگی کاری مشکلی است که تقریباً به همه کارکنان بدون توجه به موقعیت و جایگاه آنها آسیب می‌رساند. اما این مسئله پیچیده‌ای است، زیرا تفکیک و تعیین اینکه چه مشخصه‌هایی با کیفیت زندگی کاری رابطه دارند امری دشوار است (سراجی و درگاهی، ۲۰۰۶). همچنین، عدم توجه به کیفیت زندگی کاری کارکنان علاوه بر اینکه لطمات جدی به کار سازمانی می‌زند، می‌تواند به زندگی خصوصی آنها در خارج از محیط کار نیز کشیده شود و بالعکس مزایای کیفیت زندگی کاری، علاوه بر زندگی کاری، زندگی غیر کاری را هم در بر می‌گیرد که این امر نیز در مرتبه دیگر بر ارتقاء کیفیت عملکرد فرد در سازمان تأثیر می‌گذارد. لذا، «تعیین وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان ابزار بسیار مهمی برای آن دسته از مدیران منابع انسانی است که علاقه‌مند به بهبود رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان خود می‌باشند» (نورمالا، ۲۰۱۰).

مرور ادبیات نظری و تجربی موضوع نشان می‌دهد که دو متغیر کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی دو موضوع کاملاً مجزا و مستقل از همدیگر نیستند و می‌توانند به میزان زیادی یکدیگر را مورد تأثیر و تأثر قرار دهند. لذا، به لحاظ نظری می‌توان نتیجه گرفت که تغییر در وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌تواند به طور مستقیم یا غیر مستقیم روی تعهد سازمانی آنها تأثیر بگذارد. پژوهش‌هایی نیز در سطح ملی و بین‌المللی در ارتباط با متغیرهای کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان انجام شده است.

زراعت‌کار (۱۳۸۷) طی پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین ارتباط فرافردی و تعهد سازمانی کارکنان صدا و سیما به این نتیجه رسید که بین ارتباط فرافردی و تعهد سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد. در این پژوهش از مدل آلن و می‌یر برای اندازه‌گیری تعهد سازمانی کارکنان استفاده شده است. مهمان‌دوست (۱۳۸۸) که رابطه کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارشناسان دانشکده‌های تربیت‌بدنی شهر تهران را مطالعه کرده است نتیجه می‌گیرد که در مجموع بین این دو متغیر اصلی رابطه معنی‌دار اما ضعیفی وجود دارد. حسینی و دیگران (۱۳۸۸) نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیده‌اند که در جامعه کارکنان تربیت بدنی استان اصفهان، تعهد عاطفی و تعهد هنجاری تحت تأثیر کیفیت زندگی کاری کارکنان قرار دارد.

نورمالا (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان شرکت‌های مالزیایی» دریافت که رابطه مثبت و معنی‌داری بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی وجود دارد و نتیجه می‌گیرد که این امر بینشی برای مدیرانی فراهم می‌کند که در جستجوی تعهد سازمانی کارکنان خود می‌باشند.

کمالی و عباسی (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی» دریافتند تعهد سازمانی با پیامدهایی از قبیل عملکرد شغلی بالا، بهره‌وری، رضایت شغلی، کاهش غیبت از کار، رفتارهای شهروندی سازمانی، نوع دوستی و کمک به همکاران و کاهش تنش شغلی رابطه مثبت دارد.

سورینتی و دیگران (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان «Quality of work life and turnover intention: A Partial Least Square (PLS) Approach» به این نتیجه رسید که یافته‌های مطالعات رفتار سازمانی حاکی از آن است که سازمان می‌تواند از کیفیت زندگی کاری بهتر به عنوان اهرمی در جهت جذب و حفظ کارکنان با ارزش، متخصص و متعهد به سازمان استفاده کند و زمانی که انتظارات کارکنان برآورده شود، دل‌بستگی و تعهد بیشتری به سازمان پیدا می‌کنند.

لذا، نظر به اهمیت نقشی که نیروی انسانی در رسیدن به اهداف سازمان ایفا می‌کند، مطالعه رفتار افراد در سازمان توجه بسیاری از متخصصان رفتار سازمانی را به خود جلب کرده است. سازمان صدا و سیما نیز به عنوان یکی از مهم‌ترین و حساس‌ترین سازمان‌های جامعه نیازمند آن است که کمیت و کیفیت کار افراد شاغل خود را افزایش دهند. این مهم جز از راه ایجاد انگیزش برای کارکنان تحقق نمی‌یابد و این به خودی خود میسر نیست مگر این که برخی از ریشه‌های نارضایتی کارکنان روشن گردد. یکی از ابعاد نارضایتی و عملکرد نامناسب، عدم کیفیت زندگی کاری است که تأثیر مستقیمی بر روحیه آنان و روحیه نیز تأثیر مستقیمی بر ترک خدمت از سازمان دارد (لوئیس و دیگران، ۲۰۰۷). اهمیت این بعد به حدی است که در بیشتر کشورها و در کارخانه‌های صنعتی بزرگ جهان، کمیت‌های کیفیت زندگی کاری یا سرویس‌های خدماتی کیفیت زندگی کاری برقرار می‌کنند (قائم پناه، ۱۳۸۰، ص ۴۴). سازمان‌های پیشرو دریافته‌اند که ارتقاء کیفیت زندگی کاری کارکنان موجب بهبود تعهد سازمانی آنها می‌شود که این امر نیز نقش زیادی در بهره‌وری کلی سازمان ایفا می‌کند.

کیفیت زندگی کاری به هر فعالیتی اطلاق می‌شود که در هر سطحی از سازمان با هدف افزایش اثربخشی سازمان از طریق بالا بردن مقام و منزلت و فراهم نمودن امکان ترقی افراد سازمان انجام می‌شود (سراجی و درگاهی، ۲۰۰۶، ص ۸-۱۴). به عبارتی دیگر، کیفیت زندگی کاری به‌عنوان یک روش یا رویکردی که روش‌ها و فنون خاصی را برای بهبود و اصلاح کار مورد استفاده قرار داده، تعریف شده است

1. Normala

2. Surienty

3 - Lewis

(مسات، ۲۰۰۶، ص ۱۷۴). والتون (۱۹۹۳، ص ۱۲) معتقد است کیفیت زندگی کاری عبارت است از «میزان توان اعضای یک سازمان کاری در برآورده نمودن نیازهای مهم فردی خود در سازمان از طریق تجربیات خود». نظریه کیفیت زندگی کاری والتون دارای هشت مؤلفه به شرح زیر می‌باشد:

- پرداخت منصفانه و کافی^۱؛ منظور، پرداخت مساوی برای کار مساوی و نیز تناسب پرداخت‌ها با معیارهای اجتماعی و معیارهای کارکنان و تناسب آن با دیگر انواع کار می‌باشد.
- محیط کاری ایمن و بهداشتی^۲؛ منظور، ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات کار منطقی است.
- تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم^۳؛ یعنی فراهم نمودن زمینه بهبود توانایی‌های فردی، فرصت‌های پیشرفت، و فرصت‌های بکارگیری مهارت‌های کسب‌شده و تأمین امنیت، درآمد، و اشتغال.
- قانون‌گرایی در سازمان کار^۴؛ منظور فراهم بودن زمینه آزادی سخن کارکنان بدون ترس از انتقام مقام بالاتر و نافذ بودن سلطه قانون نسبت به سلطه انسانی می‌باشد.
- وابستگی اجتماعی زندگی کاری^۵؛ به نحوه برداشت (ادراک) کارکنان در مورد مسئولیت اجتماعی سازمان اشاره دارد.
- فضای کلی زندگی^۶؛ این مؤلفه به برقراری تعادل و توازن بین زندگی کاری و دیگر بخش‌های زندگی کارکنان که شامل اوقات فراغت، تحصیلات و زندگی خانوادگی می‌شود، مربوط می‌باشد.
- یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان کار^۷؛ ایجاد یک فضا و جو کاری که احساس تعلق کارکنان به سازمان و این‌که آنان مورد نیاز سازمان می‌باشند را تقویت نماید.
- توسعه قابلیت‌های انسانی: به فراهم بودن فرصت‌هایی چون استفاده از استقلال و خود کنترلی در کار، بهره‌مند شدن از مهارت‌های گوناگون، دسترسی به اطلاعات مناسب با کار و برنامه‌ریزی کار برای کارکنان اشاره دارد (کاسیو، ۱۹۹۵: ۸۵).
- از طرف دیگر، تعهد سازمانی نیز یک متغیر محوری است که نشان می‌دهد افراد با تعهد بیشتر تمایل دارند برای کارشان تلاش بیشتری اختصاص دهند تا بدین‌گونه به عملکرد سازمانی کمک کنند (رگو، ۲۰۰۸، ص ۵۴). همان‌گونه که آلن و می‌یر (۲۰۰۰، ص ۲۸۶) بیان می‌کنند، از بین متغیرهای مربوط به نگرش نسبت به کار که تاکنون مورد مطالعه قرار گرفته‌اند، فقط متغیر رضایت‌شغلی توانسته است به اندازه تعهد سازمانی توجه‌ها را به خود جلب نماید. این توجه وسیع به موضوع تعهد سازمانی احتمالاً به دلیل تأثیر آن بر طیف وسیعی از نگرش‌ها و رفتارهای مرتبط با سازمان همچون قصد ترک سازمان، جابجایی، وقت‌شناسی، رفتار شهروندی سازمانی، نگرش نسبت به تغییر سازمانی، و عملکرد است (آلن و می‌یر، ۱۹۹۶؛ ۲۰۰۰؛ می‌یر و هرسکویچ، ۲۰۰۱).
- تعهد سازمانی می‌تواند به عنوان یک حالت روان‌شناختی تعریف شود که ارتباط کارکنان با سازمان را توصیف می‌کند و احتمال اینکه آنها سازمان را ترک کنند را کاهش می‌دهد (آلن و می‌یر، ۲۰۰۰). در بین مدل‌های ارائه شده برای تعهد سازمانی، مدل آلن و می‌یر (۱۹۹۱؛ ۱۹۹۶؛ ۲۰۰۰) جامع‌تر به نظر می‌رسد و برای سازمان‌های ارائه‌کننده خدمات اجتماعی و از جمله صدا و سیما مناسب است. این مدل سه عنصر تعهد را متمایز می‌کند که هر سه این عناصر باعث تقویت احتمال ماندگاری کارمند در سازمان می‌شود، اما هر کدام دلیلی متفاوت از دو مورد دیگر دارند. این سه عنصر در مدل آلن و می‌یر عبارتند از: تعهد عاطفی، تعهد هنجاری، و تعهد مستمر.
- تعهد عاطفی^۸؛ که عبارت است تمایل کارمند به ماندن در سازمان چرا که اهداف سازمان را متعلق به خودش می‌داند و از اینکه در آن سازمان کار می‌کند، احساس خوبی دارد. فردی که دارای تعهد عاطفی بیشتری است، احتمالاً دارای احساس مثبت‌تری نسبت به محیط کاری خود است (اسمیت و هال، ۲۰۰۸، ص ۷۶). لذا، فرد می‌خواهد (دوست دارد) که در سازمان باقی بماند.

۱. Mesut

۲. Adequate and fair compensation

۳. Safe and Healthy working conditions

۴. Opportunity for Continued Growth and Security

۵. Constitutionalism in the Work Organization

۶. The Social Relevance of Work Life

۷. Total Life Space

۸. Social Integration in the Work Organization

۹. Cascio

۱. Rego 0

۱. Herscovitch 1

۱. Affective Commitment 2

۱. Smith & Hall 3

- تعهد هنجاری^۱ که عبارت است از حالتی که در آن فرد احساس می‌کند که باید به دلیل وظایف و تعهدات خودش در سازمان بماند (اسمیت و هال، ۲۰۰۸، ص ۷۶). تعهد هنجاری ممکن است در نتیجه کسب منافع قابل توجه از کار در سازمان یا فشار از طرف همکاران یا خانواده در جهت تأکید بر اهمیت ماندن وی در سازمان، افزایش یابد (هال و دیگران، ۲۰۰۵، ص ۸۹). لذا، فرد احساس می‌کند که باید در سازمان باقی بماند.

- تعهد مستمر^۲ به حالتی اشاره می‌کند که در آن فرد احساس می‌کند که به خاطر سرمایه‌گذاری‌هایی که در سازمان داشته و یا عدم موقعیت‌های شغلی جایگزین، مجبور است در سازمان بماند (اسمیت و هال، ۲۰۰۸، ص ۷۷). شرایط نامساعد بازار کار، دارا بودن مهارت‌های غیر قابل انتقال و هزینه‌های بازخرید ممکن است باعث محدود کردن جایگزین‌ها و در نتیجه افزایش تعهد مستمر گردد (هال و دیگران، ۲۰۰۵، ص ۸۹). لذا، فرد احساس می‌کند که مجبور است در سازمان باقی بماند.

مدل آلن و می‌یر یک چارچوب استاندارد برای ارزیابی تعهد سازمانی جوامع مختلف به دست می‌دهد و پژوهش‌های انجام شده بر مبنای آن از اعتبار بالای این چارچوب نظری برای ارزیابی تعهد سازمانی حکایت می‌کند. به عنوان مثال نورهارون و نورهارول^۳ (۲۰۰۶) طی پژوهشی با هدف تعیین میزان کاربرد فرافرهنگی نظریه و مقیاس آلن و می‌یر دریافتند که این مقیاس برای کارکنان کتابخانه‌های مالزی نیز معتبر است و می‌تواند به نحو شایسته‌ای میزان تعهد سازمانی کتابداران دانشگاهی مالزی را اندازه‌گیری کند.

بنابراین، دو مفهوم کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی از مفاهیم محوری حوزه مدیریت منابع انسانی هستند که تأثیر متقابلی نیز بر یکدیگر دارند. این مفاهیم بیان می‌کنند که بایستی محیط و شرایط سازمان را به گونه‌ای برای کارکنان فراهم ساخت که در آنها انگیزه لازم جهت فعالیت‌های ترمربخش ایجاد شود و کارکنان احساس کنند که سازمان برای آنها ارزش و اهمیت قائل است که این امر منجر به بالا رفتن احساس دلبستگی و تعهد کارکنان به سازمان و در نتیجه افزایش بهره‌وری آنها می‌شود. البته اینکه آیا کیفیت زندگی کاری تنها عامل بهبود تعهد سازمانی کارکنان است یا خیر؟ یا چه مقدار از تعهد سازمانی را می‌توان به کیفیت زندگی کاری ارتباط داد؟ سؤالاتی است که باید مورد مطالعه و دقت بیشتر قرار گیرد. بنابراین، سؤال اساسی که مطرح می‌شود این است که آیا بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان رابطه‌ای وجود دارد؟ میزان این رابطه در چه حدی است؟ و چه مقدار از تعهد سازمانی را می‌توان توسط مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری تبیین کرد؟ اینها سؤالاتی است که این پژوهش در پی پاسخگویی به آنهاست.

بنابراین، پژوهش حاضر با هدف اصلی «مشخص کردن رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان معاونت توسعه و فناوری رسانه صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران» در پی پاسخگویی به سؤالات زیر است:

وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان معاونت توسعه و فناوری رسانه صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران چگونه است؟

وضعیت تعهد سازمانی کارکنان معاونت توسعه و فناوری رسانه صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران چگونه است؟

آیا بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان معاونت توسعه و فناوری رسانه صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران رابطه وجود دارد؟

آیا بین کیفیت زندگی کاری و تعهد عاطفی کارکنان معاونت توسعه و فناوری رسانه صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران رابطه وجود دارد؟

آیا بین کیفیت زندگی کاری و تعهد هنجاری (تکلیفی) کارکنان معاونت توسعه و فناوری رسانه صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران رابطه وجود دارد؟

آیا بین کیفیت زندگی کاری و تعهد مستمر کارکنان معاونت توسعه و فناوری رسانه صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران رابطه وجود دارد؟

روش شناسی پژوهش

الف) نوع پژوهش

از نظر هدف، پژوهش حاضر از نوع تحقیقات کاربردی است؛ چون با هدف کاربرد در سیاست‌گذاری‌ها و برنامه‌ریزی‌های منابع انسانی سازمان طراحی و اجرا شده است. از لحاظ روش گردآوری داده‌ها نیز این پژوهش از نوع تحقیقات توصیفی می‌باشد. چرا که به توصیف شرایط موجود می‌پردازد و از آنجا که رابطه بین دو متغیر کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان را مورد مطالعه قرار می‌دهد، از نوع پژوهش‌های همبستگی است.

۱ . Normative Commitment

۲ . Continuance Commitment

۳ . Noor Harun and Noor Hasrul

ب) جامعه آماری و نمونه مورد بررسی

جامعه آماری این پژوهش عبارت از کلیه کارکنان معاونت توسعه و فناوری رسانه صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران در سال ۱۳۸۹ می باشد. طبق آمارهای موجود تعداد کل جامعه آماری در شهر تهران ۲۱۱۰ نفر می باشد که در ۱۸ بخش جداگانه (امور / اداره کل) فعالیت می کنند (جدول ۱).

جهت نمونه گیری آماری از روش نمونه گیری طبقه ای نسبی استفاده گردید. در نمونه گیری طبقه ای، واحدهای جامعه مورد مطالعه در طبقه هایی که از نظر صفت متغیر (در این پژوهش بخش محل خدمت) همگن تر هستند، گروه بندی می شوند تا تغییرات آنها در درون گروه ها کمتر شود. پس از آن، از هر یک از طبقه ها تعدادی نمونه به صورت تصادفی انتخاب می شود (سرمد، بازرگان و حجازی، ۱۳۸۴، ص ۱۸۴). روش کار به این صورت بود که ابتدا لیستی از کلیه کارکنان معاونت توسعه و فناوری رسانه صدا و سیما و هر یک از بخش های آن تهیه شده و آنگاه تعداد مورد نظر نمونه برای هر یک از بخش ها (امور / ادارات کل) به شیوه تصادفی انتخاب گردید.

جهت تعیین حجم نمونه از فرمول
$$n = \frac{Nt^2P(1-P)}{Nd^2 + t^2P(1-P)}$$
 استفاده شد که در آن، موارد زیر در نظر است (سرایی، ۱۳۷۲، ص ۱۴۰): حجم جامعه ($N=1017$)، سطح اطمینان ۹۵٪ ($t=1/96$)، اشتباه مجاز یا فاصله اطمینان ($d = 0/05$)، برآورد نسبت صفت متغیر (P)، عدم برآورد نسبت صفت متغیر ($1-P$).

چنانچه مقدار p در دسترس نباشد می توان آن را مساوی $0/5$ اختیار کرد و در این حالت مقدار واریانس به حداکثر خود می رسد (سرمد، بازرگان و حجازی، ۱۳۸۴، ص ۱۸۷).

$$n = \frac{2110 (1.96)^2 (0.25)}{2110 (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.25)} \cong 325$$

با توجه به اطلاعات در دسترس، حجم نمونه بر اساس فرمول فوق برابر با ۳۲۵ نفر محاسبه شد که این تعداد نمونه به صورت تصادفی و به نسبت از بین کلیه کارکنان در هریک از بخش های عملکردی انتخاب گردید (جدول ۱).

جدول ۱: توزیع جامعه و نمونه آماری کارکنان معاونت توسعه و فناوری رسانه صدا و سیما ج. ا. ایران بر مبنای هر یک از بخش های عملکردی

(امور / ادارات کل)

ردیف	امور / اداره کل	تعداد کارکنان		ردیف	امور / اداره کل	تعداد کارکنان	
		جامعه	نمونه			جامعه	نمونه
	امور عمومی و ذی حسابی و اداری	۱۵۶	۲۴	۱۰	گسترش تولید و پخش	۴۸	۷
	معاونت فنی و روابط عمومی	۳۰	۵	۱۱	رادیویی	۲۴۳	۳۷
	برنامه ریزی و بودجه عمرانی	۳۰	۵	۱۲	فناوری اطلاعات	۱۳۰	۲۰
	اداره کل جهاد خودکفایی	۵۰	۸	۱۳	طراحی شبکه	۳۳	۶
	ارتباطات زمینی	۱۲۰	۱۸	۱۴	فنی پخش	۲۰۸	۳۲
	ارتباطات ماهواره ای	۹۴	۱۴	۱۵	گسترش ساختمان و تأسیسات	۱۳۴	۲۰
	تلویزیونی	۱۱۲	۱۷	۱۶	پشتیبانی صدا و تصویر	۱۰۲	۱۵
	نگهداری ساختمان	۳۷۸	۵۸	۱۷	ماشین آلات	۱۵۱	۲۳
	گسترش تلویزیونی	۷۱	۱۱	۱۸	ارزیابی فنی و استانداردها	۲۰	۵
جمع کل جامعه آماری				۲۱۱۰ نفر			
جمع کل نمونه آماری				۳۲۵ نفر			

ج) ابزارهای گردآوری داده ها و مشخصات آنها

برای گردآوری داده ها در این پژوهش از دو پرسشنامه استاندارد استفاده می شود:

پرسشنامه کیفیت زندگی کاری که توسط والتون (۱۹۹۳) تهیه شده است، دارای ۲۹ سؤال با طیف پنج گزینه ای (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد، و خیلی زیاد) است که به ترتیب نمره ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ به آنها تعلق می گیرد. این پرسشنامه کیفیت زندگی کاری را در هشت بعد مورد سنجش قرار می دهد که عبارتند از: پرداخت منصفانه و کافی (سؤالات ۱ تا ۳)، محیط کاری ایمن و بهداشتی (سؤالات ۴ تا ۶)، تأمین فرصت رشد (سؤالات ۷ تا ۱۰)، قانون گرایی (سؤالات ۱۱ تا ۱۴)، وابستگی اجتماعی کاری (سؤالات ۱۵ تا ۱۶)، فضای کلی زندگی (سؤالات ۱۷ تا ۲۰)،

یکپارچگی و انسجام (سؤالات ۲۴ تا ۲۱)، و توسعه قابلیت‌های انسانی (سؤالات ۲۵ تا ۲۹). والتون (۱۹۷۳) ضریب پایایی این ابزار را ۰/۸۸ گزارش کرده است (ویرم^۱ ۲۰۰۱). در این پژوهش نیز ضریب پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ به مقدار ۰/۸۵ محاسبه گردید. پرسشنامه تعهد سازمانی که توسط آلن و می‌یر (۲۰۰۰) ارائه شده است و دارای ۲۴ سؤال با طیف پنج درجه‌ای (کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم، و کاملاً موافقم) است که به ترتیب نمره ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ به آنها تعلق می‌گیرد. این پرسشنامه تعهد سازمانی را در سه بعد تعهد عاطفی (سؤالات ۸ تا ۱۸)، تعهد هنجاری (سؤالات ۱۶ تا ۱۹)، و تعهد مستمر (عقلانی) (سؤالات ۱۷ تا ۲۴) مورد بررسی قرار می‌دهد. می‌یر پایایی این آزمون را ۰/۸۶ گزارش کرده است. در این پژوهش نیز ضریب آلفای کرونباخ برای آن به مقدار ۰/۸۴ محاسبه گردید.

د) روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این پژوهش به منظور بیان توصیفی داده‌ها و تجزیه و تحلیل پرسشنامه‌های کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی و همچنین هریک از مؤلفه‌های آنها، از شاخص‌های آمار توصیفی شامل فراوانی، درصد، میانگین، انحراف استاندارد و.. استفاده شده است. همچنین جهت پاسخدهی به سؤالات پژوهش و تجزیه و تحلیل داده‌ها، با توجه به وضعیت نرمال بودن توزیع نمونه‌ها که با استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرنوف (K-S) مورد آزمون قرار گرفت، در تحلیل‌های آمار استنباطی توسط نرم افزار آماری SPSS، از آزمون‌های پارامتریک استفاده گردید. جهت بررسی رابطه‌ها از ضریب همبستگی پیرسون و جهت نشان دادن احتمال پیش‌بینی‌کنندگی متغیر تعهد سازمانی توسط مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری از رگرسیون چندگانه گام‌به‌گام استفاده شده است. همچنین برای مطالعه معنی‌داری تفاوت میانگین متغیرها با میانگین فرضی از آزمون T استودنت تک گروهی استفاده گردید.

یافته‌های پژوهش

سوال اول پژوهش: وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان معاونت توسعه و فناوری رسانه صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران چگونه است؟

جهت بررسی میزان کیفیت زندگی کاری، ابتدا از آمار توصیفی و سپس از نتایج آزمون t استودنت تک‌گروهی استفاده شده است. جدول شماره ۲ میانگین، انحراف استاندارد و دیگر شاخص‌های آمار توصیفی مربوط به میزان کیفیت زندگی کاری و هریک از مؤلفه‌های آن را در معاونت توسعه و فناوری رسانه صدا و سیما در سال ۱۳۸۹ نشان می‌دهد.

جدول ۲: آمار توصیفی مربوط به میزان کیفیت زندگی کاری و هریک از مؤلفه‌های آن

متغیر	شاخص آماری	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین خطای استاندارد
کیفیت زندگی کاری	۳۱۵	۳/۴۱	۰/۴۵۳	۰/۲۹	
پرداخت منصفانه و کافی	۳۲۵	۳/۴۲	۰/۴۴۳	۰/۲۵	
محیط کاری ایمن و بهداشتی	۳۲۵	۳/۴۸	۰/۴۸۷	۰/۳۲	
تأمین فرصت رشد	۳۱۵	۳/۰۷	۰/۶۲۳	۰/۴۳	
قانون‌گرایی	۳۱۵	۲/۹۶	۰/۵۳۲	۰/۳۸	
وابستگی اجتماعی کاری	۳۲۵	۳/۸۱	۰/۸۴۳	۰/۴۹	
فضای کلی زندگی	۳۱۷	۳/۱۵	۰/۶۸۴	۰/۳۹	
یکپارچگی و انسجام	۳۲۵	۳/۳۳	۰/۵۲۰	۰/۳۲	
توسعه قابلیت‌های انسانی	۳۲۵	۳/۰۱۳	۰/۵۴۰	۰/۳۲	

میانگین‌های بدست آمده نشان می‌دهد که از نظر کارکنان، میانگین میزان کیفیت زندگی کاری آنها ۳/۴۱ می‌باشد که از میانگین فرضی نمرات (۳) بیشتر بوده و در سطح مطلوب ارزیابی می‌شود. همچنین میانگین تمام مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری (به جز قانون‌گرایی) نیز بالاتر از میانگین می‌باشد.

^۱ - Virme

^۲- One- Sample T-Test

جدول ۳ نتایج آزمون آماری t-test را نشان می‌دهد. مقدار t به دست آمده (۲۰/۲۸) با درجه آزادی ۳۱۴ در سطح آلفای ۰/۰۵ (دودامنه) از مقدار t جدول (۱/۹۶) بزرگ‌تر است و از سوی دیگر سطح معنی‌داری بدست آمده ($s=0/00$) از سطح آلفای ۰/۰۵ کوچک‌تر می‌باشد. بنابراین نتایج آزمون t نیز نتایج به دست آمده از آمار توصیفی را تأیید می‌کند. لذا فرض صفر با ۰/۹۵ اطمینان رد می‌شود.

جدول ۳: نتایج آزمون آماری t-test متغیر کیفیت زندگی کاری کارکنان و مؤلفه‌های آن

متغیر	آزمون t تک‌گروهی			
	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری (دودامنه)	تفاوت میانگین‌ها
کیفیت زندگی کاری	۲۰/۲۸	۳۱۴	۰/۰۰۰	۰/۵۰۴۷
پرداخت منصفانه و کافی	۱۸/۲۷	۳۲۴	۰/۰۰۰	۰/۴۸۳۲
محیط کاری ایمن و بهداشتی	۲۸/۹۳	۳۲۴	۰/۰۰۰	-۰/۰۳۶۴
تأمین فرصت رشد	-۰/۶۲	۳۱۴	۰/۲۱۰	۰/۵۴۸۲
قانون‌گرایی	-۱/۰۳۷	۳۱۴	۰/۳۰۰	۰/۹۲۱۶
وابستگی اجتماعی کاری	۶/۵۷	۳۲۴	۰/۰۰۰	۰/۳۲۲۹
فضای کلی زندگی	۱۶/۴۷	۳۱۶	۰/۰۰۰	۰/۶۴۷۶
یکپارچی و انسجام	۱۶/۶۰	۳۲۴	۰/۰۰۰	۰/۵۱۸۳
توسعه قابلیت‌های انسانی	-۱/۰۰۲	۳۲۴	۰/۲۵۰	۰/۹۲۱۶

جدول ۳ همچنین نشان می‌دهد که بجز مؤلفه‌های قانون‌گرایی، توسعه قابلیت‌های انسانی، و تأمین فرصت رشد، دیگر مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری کارکنان نیز با اطمینان ۰/۹۵ بالاتر از میانگین می‌باشد؛ ولی این سه مؤلفه در سطحی پایین‌تر از میانگین قرار دارند و نسبت به سایر مؤلفه‌های از مطلوبیت کمتری برخوردار هستند.

پس با عنایت به نتایج مذکور می‌توان چنین نتیجه گرفت که کیفیت زندگی کاری کارکنان معاونت توسعه و فناوری رسانه صدا و سیما به طور معنی‌داری بالاتر از میانگین و در سطح مطلوبی می‌باشد.

سوال دوم پژوهش: وضعیت تعهد سازمانی کارکنان معاونت توسعه و فناوری رسانه صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران چگونه است؟

جهت بررسی میزان تعهد سازمانی کارکنان نیز مانند مورد قبل عمل می‌شود، به این صورت که ابتدا از آمار توصیفی استفاده شده و سپس از نتایج آزمون t استودنت تک گروهی بهره می‌بریم. جدول شماره ۴ میانگین، انحراف استاندارد و دیگر شاخص‌های آمار توصیفی میزان تعهد سازمانی کارکنان و هریک از مؤلفه‌های آن را در معاونت توسعه و فناوری رسانه صدا و سیما در سال ۱۳۸۹ نشان می‌دهد.

جدول ۴: آمار توصیفی مربوط به میزان تعهد سازمانی کارکنان و هریک از مؤلفه‌های آن

شاخص آماری	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین استاندارد	خطای
تعهد سازمانی	۳۱۳	۳/۵۸۴	۰/۴۸۸	۰/۰۲۸	
تعهد عاطفی	۳۱۳	۳/۶۶۷	۰/۵۴۹	۰/۰۳۴	
تعهد هنجاری	۳۲۵	۳/۵۹۴	۰/۵۵۴	۰/۰۳۹	
تعهد مستمر	۳۲۵	۳/۴۹۱	۰/۶۴۵	۰/۰۳۶	

میانگین‌های بدست آمده نشان می‌دهد که از نظر کارکنان این معاونت، میزان تعهد سازمانی آنها ۳/۵۸۴ می‌باشد که این مقدار در سطح مطلوب ارزیابی می‌شود. میانگین تمام مؤلفه‌های تعهد سازمانی نیز بالاتر از میانگین (۳) می‌باشد.

جدول ۵ نیز نتایج آزمون آماری t-test را نشان می‌دهد. مقدار t به دست آمده (۱۶/۹۵) با درجه آزادی ۳۱۲ در سطح آلفای ۰/۰۵ (دودامنه) از مقدار t جدول (۱/۹۶) بزرگ‌تر است و از سوی دیگر سطح معنی‌داری بدست آمده ($s=0/00$) از سطح آلفای ۰/۰۵ کوچک‌تر است. لذا فرض صفر با ۰/۹۵ اطمینان رد می‌شود. پس با عنایت به نتایج مذکور می‌توان چنین نتیجه گرفت که کارکنان معاونت توسعه و فناوری رسانه صدا و سیما از تعهد سازمانی مطلوبی برخوردار می‌باشند.

جدول ۵: نتایج آزمون آماری t-test متغیر تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن

متغیر	آزمون t تک‌گروهی			
	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری (دو دانه)	تفاوت میانگین‌ها
تعهد سازمانی	۱۶/۹۵	۳۱۲	۰/۰۰۰	۰/۵۰۸۴
تعهد عاطفی	۱۳/۷۴	۳۱۲	۰/۰۰۰	۰/۴۶۱
تعهد هنجاری	۱۱/۳۴	۳۲۴	۰/۰۰۰	۰/۳۷۴۴
تعهد مستمر	۱۲/۴۴	۳۲۴	۰/۰۰۰	۰/۴۸۱

جدول ۵ همچنین نشان می‌دهد که میانگین تمام مؤلفه‌های تعهد سازمانی کارکنان نیز با اطمینان ۰/۹۵ بالاتر از میانگین می‌باشد و از سطح مطلوبیت مناسبی برخوردار هستند.

سوال سوم پژوهش: رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان معاونت توسعه و فناوری رسانه صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران چگونه است؟

جهت محاسبه رابطه بین متغیرهای مختلف از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. همان‌طور که در جدول ۶ می‌توان مشاهده نمود، بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان همبستگی ۰/۵۶ وجود دارد ($r=0/56$). این مقدار نشان می‌دهد که بین دو مؤلفه فوق رابطه مثبت و قوی وجود دارد. همچنین میزان همبستگی هریک از مؤلفه‌های متغیر کیفیت زندگی کاری (پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد، قانون‌گرایی، وابستگی اجتماعی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام، و توسعه قابلیت‌های انسانی) با متغیر تعهد سازمانی نیز به ترتیب برابر ۰/۵۹، ۰/۲۷، ۰/۵۲، ۰/۶۳، ۰/۴۸، ۰/۵۵، ۰/۴۴ و ۰/۵۶ است.

جدول ۶: همبستگی بین کیفیت زندگی کاری و مؤلفه‌های آن با تعهد سازمانی کارکنان

متغیر	کیفیت زندگی کاری	پرداخت منصفانه و کافی	محیط کاری ایمن و بهداشتی	تأمین فرصت رشد	قانون‌گرایی	وابستگی اجتماعی کاری	فضای کلی زندگی	یکپارچگی و انسجام	توسعه قابلیت‌های انسانی
تعهد سازمانی	۰/۵۶**	۰/۵۹**	۰/۲۷*	۰/۵۲**	۰/۶۳**	۰/۴۸**	۰/۵۵**	۰/۴۴*	۰/۵۶**

* $p < 0/05$ ** $p < 0/01$

متغیرها	نوع همبستگی	میزان همبستگی	ضریب تعیین	سطح معنی‌داری
کیفیت زندگی کاری	پیرسون	۰/۵۶	۰/۳۱۳۶	۰/۰۱
تعهد سازمانی				

از بررسی جدول ۶ می‌توان دریافت که رابطه کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی در سطح آلفای ۰/۰۱ ($p < 0/01$) معنی‌دار است. همچنین جدول فوق نشان می‌دهد که تمام مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی نیز رابطه معنی‌داری دارند. با توجه به مطالب فوق می‌توان با ۰/۹۹ اطمینان نتیجه گرفت که کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی کارکنان همبستگی دارد. ضریب تعیین محاسبه شده ($r^2=0/313$) نیز نشان می‌دهد که ۳۱ درصد از تغییرات تعهد سازمانی در نتیجه کیفیت زندگی کارکنان است و مابقی آن تحت تأثیر عوامل دیگر می‌باشد.

رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد عاطفی کارکنان معاونت توسعه و فناوری رسانه صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران: جهت بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و تعهد عاطفی کارکنان نیز از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج حاصل از اجرای آزمون در جدول ۷ ارائه شده است.

جدول ۷: ضریب همبستگی بین کیفیت زندگی کاری و تعهد عاطفی

متغیرها	نوع همبستگی	میزان همبستگی	ضریب تعیین	سطح معنی داری
کیفیت زندگی کاری	پیرسون	۰/۵۸**	۰/۳۳۶۴	۰/۰۱
تعهد عاطفی				

$$p < 0/01$$

یافته‌های جدول ۷ نشان می‌دهد که بین دو متغیر کیفیت زندگی کاری و تعهد عاطفی کارکنان رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد ($r=0/58$) و این مقدار همبستگی در سطح آلفای ۰/۰۱ معنی‌دار است. به عبارت دیگر هرچه کارکنان از کیفیت زندگی کاری بهتری برخوردار باشند، تعهد عاطفی بیشتری نیز به سازمان خواهند داشت یعنی دوست دارند در سازمان بمانند و بالعکس با کاهش میزان کیفیت زندگی کاری، تعهد عاطفی آنها نیز کاهش می‌یابد. همچنین ضریب تعیین محاسبه شده ($r^2=0/3364$) نشان می‌دهد که کیفیت زندگی کاری، ۳۳ درصد از تغییرات تعهد عاطفی کارکنان به سازمان را تبیین می‌کند و مابقی آن تحت تأثیر عوامل و متغیرهای دیگر است.

رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد هنجاری (تکلیفی) کارکنان معاونت توسعه و فناوری رسانه صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران: جهت بررسی رابطه این دو متغیر نیز از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج حاصل از اجرای آزمون در جدول ۸ ارائه گردیده است.

جدول ۸: ضریب همبستگی بین کیفیت زندگی کاری و تعهد هنجاری کارکنان

متغیرها	نوع همبستگی	میزان همبستگی	ضریب تعیین	سطح معنی داری
کیفیت زندگی کاری	پیرسون	۰/۵۳**	۰/۲۸۰۹	۰/۰۱
تعهد هنجاری				

$$p < 0/01$$

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۸ نشان می‌دهد، بین دو متغیر کیفیت زندگی کاری و تعهد هنجاری کارکنان نسبت به سازمان رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد ($r=0/53$) و این مقدار همبستگی در سطح آلفای ۰/۰۱ معنی‌دار است. این مطلب بدان معنا است که هرچه کارکنان از کیفیت زندگی کاری بهتری برخوردار باشند، تعهد هنجاری بیشتری به سازمان پیدا می‌کنند، یعنی احساس می‌کنند که باید به دلیل وظایف و تعهداتش در سازمان باقی بماند و بالعکس کاهش در کیفیت زندگی کاری با کاهش تعهد هنجاری کارکنان همراه خواهد بود. همچنین ضریب تعیین محاسبه شده ($r^2=0/28$) نشان می‌دهد که کیفیت زندگی کاری، حدود ۳۰ درصد از تغییرات تعهد هنجاری کارکنان را تبیین می‌کند و مابقی آن تحت تأثیر عوامل و متغیرهای دیگر است.

رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد مستمر کارکنان معاونت توسعه و فناوری رسانه صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران: نتایج حاصل از اجرای آزمون ضریب همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و تعهد مستمر (عقلانی) در جدول ۹ ارائه گردیده است.

جدول ۹: ضریب همبستگی بین کیفیت زندگی کاری و تعهد مستمر کارکنان

متغیرها	نوع همبستگی	میزان همبستگی	ضریب تعیین	سطح معنی داری
کیفیت زندگی کاری	پیرسون	۰/۲۲	۰/۰۴۸۴	$p > 0/05$
تعهد مستمر				

یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های مربوطه که در جدول ۹ ارائه شده است، نشان می‌دهد که بین دو متغیر کیفیت زندگی کاری و تعهد مستمر کارکنان رابطه مثبت اما ضعیفی وجود دارد ($r=0/22$) به گونه‌ای که این مقدار ضریب همبستگی از نظر آماری حتی در سطح آلفای ۰/۰۵ نیز معنی‌دار نیست. به عبارت دیگر افزایش یا کاهش کیفیت زندگی کارکنان باعث تغییر معنی‌داری در تعهد مستمر کارکنان نخواهد داشت. یعنی با افزایش کیفیت زندگی کاری، فرد اجباری در خود جهت ماندن در سازمان نمی‌بیند و کاهش آن نیز باعث رها کردن سازمان توسط کارمندان نمی‌شود؛ لذا این دو متغیر مستقل از همدیگر عمل می‌کنند. یکی از مهم‌ترین دلایل این امر می‌تواند ناشی از این واقعیت باشد که در خارج از سازمان موقعیت‌های شغلی جایگزین برای کارکنان وجود ندارد و لذا در هر صورت صرف نظر از وضعیت کیفیت زندگی کاری، کارکنان خود را مجبور به ماندن در سازمان می‌بینند. ضریب تعیین محاسبه شده ($r^2=0/048$) نیز نشان

می‌دهد که تنها حدود ۰/۰۵ درصد از تغییرات تعهد مستمر کارکنان توسط عامل کیفیت زندگی کاری آنان تبیین می‌شود و مابقی آن تحت تأثیر عوامل و متغیرهای دیگری می‌باشد.

تحلیل رگرسیون

به منظور بررسی میزان تأثیری که هریک از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی کارکنان دارد، از تحلیل رگرسیون استفاده شده است. جدول شماره ۱۰ نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه گام به گام برای پیش‌بینی تعهد سازمانی کارکنان را نشان می‌دهد.

جدول ۱۰: نتایج رگرسیون گام به گام برای پیش‌بینی تعهد سازمانی کارکنان

مدل	شاخص آماری	ضریب همبستگی	مجذور R (r ²)	R تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد
۱		۰/۷۴۶	۰/۵۵۸	۰/۵۵۶	۰/۳۲۷
۲		۰/۸۱	۰/۶۵۶	۰/۶۵۳	۰/۲۸۸
۳		۰/۸۳۸	۰/۶۹۹	۰/۶۹۶	۰/۲۶۹
۴		۰/۸۵۳	۰/۷۲۶	۰/۷۲۲	۰/۲۵۸
۵		۰/۸۵۹	۰/۷۳۶	۰/۷۳۱	۰/۲۵۴

متغیرهای پیش‌بین: قانون‌گرایی.

متغیرهای پیش‌بین: قانون‌گرایی و پرداخت منصفانه و کافی.

متغیرهای پیش‌بین: قانون‌گرایی، پرداخت منصفانه و کافی، و تأمین فرصت رشد.

متغیرهای پیش‌بین: قانون‌گرایی، پرداخت منصفانه و کافی، تأمین فرصت رشد، و توسعه قابلیت‌های انسانی.

متغیرهای پیش‌بین: قانون‌گرایی، پرداخت منصفانه و کافی، تأمین فرصت رشد، توسعه قابلیت‌های انسانی، و وابستگی اجتماعی کاری.

همان‌طور که از جدول ۱۰ پیداست، نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون گام به گام نشان می‌دهد که از بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری قانون‌گرایی، پرداخت منصفانه و کافی، تأمین فرصت رشد، توسعه قابلیت‌های انسانی، و وابستگی اجتماعی کاری معیار ورود به معادله نهایی رگرسیون برای توضیح تغییرات تعهد سازمانی کارکنان معاونت توسعه و فناوری رسانه صدا و سیما را دارا هستند. بدین معنی که این پنج متغیر از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری در مجموع ۰/۷۳ از تعهد سازمانی کارکنان را پیش‌بینی می‌کنند. اما ورود سه متغیر محیط کاری ایمن و بهداشتی، فضای کلی زندگی، و یکپارچگی و انسجام باعث افزایش همبستگی نشده است و لذا از معادله نهایی کنار گذاشته شده‌اند.

بحث و نتیجه گیری

همان گونه که نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل های آماری نشان می دهد، رابطه مثبت و معنی داری میان دو متغیر کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان وجود دارد. این میزان همبستگی نشان می دهد که دو متغیر فوق دارای رابطه متقابل هستند که با افزایش سطح هر کدام از آنها دیگری نیز افزایش یافته و کاهش یکی باعث کاهش دیگری می شود. ارتباط بین دو متغیر فوق بیانگر این است که کیفیت زندگی کاری کارکنان به مقدار زیادی می تواند میزان تعهد سازمانی آنها را تحت الشعاع قرار دهد. بنابراین مدیران سازمان برای اینکه بتوانند میزان تعهد و دلبستگی کارکنان خود را افزایش دهند، باید به کیفیت زندگی کاری آنان توجه بیشتری نموده و سازوکارهایی برای ارتقاء آن فراهم سازند.

تجزیه و تحلیل های رگرسیون چندگانه گام به گام نیز نشان می دهد که از میان مؤلفه های کیفیت زندگی کاری، مؤلفه قانون گرایی اولین متغیر پیش بینی کننده تعهد سازمانی کارکنان می باشد که ضریب همبستگی آن با تعهد سازمانی برابر ۰/۷۴ است و به تنهایی توانسته است که ۰/۵۵ از واریانس تعهد سازمانی را پیش بینی کند. لذا می توان نتیجه گرفت که هرچه در سازمان حاکمیت قانون نقش پررنگ تری داشته باشد، کارکنان احساس عدالت و شایسته سالاری نموده و دلبستگی آنها به سازمان افزایش می یابد. اما نتایج آزمون t نشان داد که از قضا کارکنان معتقدند که همین عامل یعنی میزان قانون گرایی در سازمان از وضعیت مطلوبی برخوردار نیست. این بدان معناست که به عقیده کارکنان، روابط بیش از ضوابط در سازمان حاکمیت دارد، به قوانین توجه چندانی نمی شود، و رفتار مدیران با آنها منصفانه نیست. علاوه بر این، کارکنان از میزان فراهم بودن زمینه بهبود توانایی های فردی، فرصت های پیشرفت، و استقلال و خود کنترلی در کار گلایه دارند. اینها مواردی است که مدیران سازمان صدا و سیما باید در جهت ارتقاء کیفیت زندگی کاری کارکنان مرتفع نمایند.

به نظر می رسد که مدیران سازمان می توانند با مجموعه اقداماتی همچون ایجاد فرصت رشد و بهبود توانایی های فردی، حاکمیت قانون گرایی و شایسته سالاری، فراهم نمودن شرایط مناسب جهت تعامل بیشتر کارکنان، ترویج انجام کارهای تیمی، برنامه ریزی برای پرداخت منصفانه و ایجاد فرصت هایی برای توسعه قابلیت های انسانی در جهت بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان اقدام نمایند.

از آنجا که منابع انسانی هم عامل کار و هم خالق آن هستند، لذا نقش محوری در تحول سازمان ایفا نموده و تحولات عظیم سازمانی از توانمندی های نامحدود فکری این عامل سرچشمه می گیرد. مفهوم کیفیت زندگی کاری نیز مربوط به فلسفه ای است که می خواهد شأن و منزلت کارکنان را افزایش دهد، تغییراتی در فرهنگ سازمانی ایجاد کند و رفاه فیزیکی و روحی کارکنان را افزایش دهد. در سازمان های پیشرو، برنامه های کیفیت زندگی کاری می کوشند تا اعتماد و توانایی حل مسئله کارکنان را افزایش دهند و در نتیجه رضایت شغلی و تعهد سازمانی آنها را ارتقاء بخشند (نامبی، ۲۰۰۳). نیازهای روانی کارکنان در سازمان از طریق کاربرد فنون کیفیت زندگی کاری برآورده خواهد شد و برنامه کیفیت زندگی کاری نیز شامل هرگونه بهبودی در سازمان است که حامی رشد و تعالی کارکنان در سازمان باشد.

مراجع

- حسینی، محمد سلطان؛ نادریان، مسعود؛ همایی، رضا؛ و موسوی، زهره (۱۳۸۸). رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان. *نشریه مدیریت ورزشی*، شماره ۲، صص ۱۸۱-۱۶۷.
- زراعت‌کار، سمیه (۱۳۸۷). *بررسی رابطه بین ارتباط فرافرادی و تعهد سازمانی: مطالعه موردی سازمان صدا و سیما*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران: دانشکده مدیریت-پرديس قم.
- سرایي، حسن (۱۳۷۲). *مقدمه‌ای بر نمونه‌گیری در تحقیق*. تهران: انتشارات سمت.
- سرمد، زهره؛ بازرگان، عباس و حجازی، الهه (۱۳۸۴). *روش‌های تحقق در علوم رفتاری*. تهران: انتشارات آگه.
- قائم‌پناه، رمضانعلی (۱۳۸۰). *بررسی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان مؤسسه آموزشی و تحقیقاتی صنایع دفاع*. پژوهش بار. شماره ۲۴، صص ۲۵-۲۲.
- مهماندوست، سمیه (۱۳۸۸). *ارتباط بین کیفیت زندگی کار و تعهد سازمانی کارشناسان دانشکده‌های تربیت بدنی شهر تهران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران: دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی.

- Allen, N. J. and Meyer, J.P. (1991). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*. 63(1). 1-18.
- Allen, N. J. and Meyer, J.P. (1996), "Affective, continuance, and normative commitment to the organization: an examination of construct validity", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 49, No. 3, pp. 252-76.
- Allen, N. J. and Meyer, J.P. (2000), "Construct validation in organizational behavior research: the case of organizational commitment", in Goffin, R.D. and Helmes, E. (Eds), *Problems and Solutions in Human Assessment: Honoring Douglas N. Jackson at Seventy*, Kluwer, Norwell, MA, pp. 285-314.
- Cascio, Wayne F. (1995). *Human resources management*. 4th Ed. New York: MC Graw- Hill.
- Hall, M; Smith, D & Smith, K. L (2005), "accountants commitment to their profession : multiple dimensions of professional commitment and opportunities for future research", *behavioral research in accounting*, vol. 17 , pp. 89-109
- Lewis D. and et al. (2007). Extrinsic and Intrinsic Determinants of Quality of Work Life. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol.14, pp. 14-25.
- Luthans F. (1998). *Organizational Behavior*. 8th Edition. New York: MC Graw- hill International Editions. P.205.
- Mesut, A. (2006). Improving Quality of Work Life: Implications for Human Resources. *The Business Review*, Cambridge, , Vol 6, No.1.
- Meyer, J. P. and Herscovitch, L. (2001), "Commitment in the workplace: toward a general model", *Human Resource Management Review*, Vol. 11 No. 3, pp. 299-326.
- Meyer, J. P., and Allen, N.J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*. Vol. 1, no.1, 61-89.
- Meyer, J. P., and Allen, N.J. (1997). *Commitment in the workplace: theory, research and application*. California: Sage Publications.
- Meyer, J. P., and Allen. N. J. (1987). "A three components conceptualization of organizational commitment". *Journal of Applied Psychology*. PP:61-75.
- Meyer, J. P.; Stanley, D. J.; Herscovitch, L.; and Topolnytsky. L. (2002). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences. *Journal of Vocational Behavior*. No.61, Pp.20-52. doi:10.1006/jvbe.2001.1842
- Ngambi H. C. (2003) . Can Job-shairing Improve Quality of Work Life in South Africa? *Southern African Business Review*. Vol. 1. No. 4.
- Noor Harun A. K. and Noor Hasrul, M. N. (2006). Evaluating the Psychometric Properties of Allen and Meyer's Organizational Commitment Scale: A Cross Cultural Application Among Malaysian Academic Librarians. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, Vol.11, No.1, Pp. 89-101.
- Normala, D. (2010). Investigating the Relationship between Quality of Work Life and Organizational Commitment amongst Employees in Malaysian Firms. *International Journal of Business and Management*, Vol. 5, No. 10, Pp.74-82. www.ccsenet.org/ijbm
- Rego, A. (2008). Workplace spirituality and organizational commitment: an empirical study. *Journal of Organizational Change Management*, Vol. 21 Iss: 1, pp.53 – 75.
- Saraji, N. and Dargahi, H. (2006). "Study of Quality of Work Life". *Iranian Journal of Public Health*, Vol.35, No. 4.

- Smith, D. and Hall, M. (2008), “ an empirical examination of a three component model of professional commitment among public accountants”, **journal of behavioral research in accounting** , vol. 20,no. 1
- Walton R. E. (1993). Quality of Work Life: What is it?. **Sloan Management Review Journal**, Fall, Vol. 15, No. 1, pp. 11-21.