

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده مدیریت - گروه مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش : منابع انسانی

عنوان :

بررسی تأثیر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان اداره کل فرهنگ و ارشاد

اسلامی استان تهران

استاد راهنما :

دکتر جمشید صالحی صدقیانی

استاد مشاور :

دکتر حسن الماسی

پژوهشگر :

علی اکبر فاضلی مهرآبادی

تابستان ۱۳۹۱

تقدیم به

همسر م: نمونه همراهی، مهربانی و صمیمیت. کسی که در طول تحصیل همواره حامی و مشوق من بوده

است.

و

مادر مهربانم که هرچه دارم از دعای اوست.

تشکر و قدردانی:

حمد و سپاس خدای را که انسان را فکرت آموخت و به او توان تفکر بخشید.

اکنون که به یاری پروردگار یکتا این تحقیق به پایان رسید بر خود لازم می دانم که از تمامی کسانی که در این راه مرا یاری نمودند تشکر و قدردانی نمایم به ویژه:

-از استاد ارجمند جناب آقای دکتر جمشید صالحی صدقیانی، استاد راهنمای محترم که از محضر ایشان علاوه بر گشودن ابهام های علمی، بهره های فراوان در اخلاق عملی برده ام صادقانه تشکر کنم.

-از استاد مشاور گرانقدر جناب آقای دکتر حسن الماسی که با صبر و حوصله فراوان در همه مراحل این پژوهش مرا مورد توجه و عنایت قرار دادند سپاسگزارم.
-همچنین از تمام اساتید محترمی که در طول تحصیل از محضر ایشان بهره مند شدم کمال تشکر را دارم.

-از کلیه کارکنان زحمتکش اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان تهران که مرا در انجام این تحقیق میدانی یاری دادند تشکر می کنم.

علی اکبر فاضلی مهرآبادی

تعهد نامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجانب
دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته به شماره
دانشجویی در رشته
که در تاریخ

از پایان نامه خود تحت عنوان :

با کسب نمره و درجه دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم:

۱- این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه های موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست ذکر و درج کرده ام.

۲- این پایان نامه قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاهها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.

۳- چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هر گونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و ... از این پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.

۴- چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را بپذیرم و واحد دانشگاهی مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی :

تاریخ و امضاء

بسمه تعالی

در تاریخ :

از پایان نامه خود دفاع نموده و با نمره

دانشجوی کارشناسی ارشد آقای/خانم

و با درجه

بحروف

مورد تصویب قرار گرفت .

امضاء استاد راهنما :

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: کلیات طرح

۲	مقدمه
۳	۱-۱- بیان مسئله
۴	۲-۱- اهداف تحقیق
۵	۳-۱- اهمیت موضوع تحقیق و انگیزش انتخاب آن
۷	۴-۱- مدل تحقیق
۹	۵-۱- فرضیات تحقیق
۱۰	۶-۱- متغیرهای تحقیق
۱۰	۷-۱- تعاریف متغیرها و واژه های کلیدی تحقیق
۱۰	۱-۷-۱- تعاریف واژه گان تخصصی
۱۲	۲-۷-۱- تعاریف عملیاتی متغیرها
۱۲	۸-۱- روش شناسی تحقیق
۱۲	۱-۸-۱- روش تحقیق
۱۳	۲-۸-۱- جامعه آماری
۱۳	۳-۸-۱- روش نمونه گیری
۱۳	۴-۸-۱- حجم نمونه
۱۴	۵-۸-۱- مقیاس مورد استفاده در پرسشنامه
۱۴	۶-۸-۱- روش تجزیه و تحلیل
۱۵	۹-۱- قلمرو تحقیق
۱۵	۱-۹-۱- قلمرو موضوعی

۱۵ قلمرو زمانی ۲-۹-۱
۱۵ قلمرو مکانی ۳-۹-۱
۱۵ آشنایی با جامعه آماری ۱۰-۱
۱۸ محدودیت ها و مشکلات تحقیق ۱۱-۱

فصل دوم: مطالعات نظری

۲۰ مقدمه
۲۱ ۱-۲ رضایت شغلی
۲۱ ۱-۲-۱ تعریف رضایت شغلی
۲۳ ۲-۱-۲ مفهوم رضایت شغلی
۲۴ ۳-۱-۲ ویژگیهای رضایت شغلی
۲۶ ۴-۱-۲ ابعاد رضایت شغلی
۲۶ ۵-۱-۲ عوامل مؤثر بر رضایت شغلی
۳۰ ۶-۱-۲ پیامدهای رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی
۳۲ ۷-۱-۲ رضایت شغلی و عملکرد
۳۳ ۸-۱-۲ اندازه گیری رضایت شغلی
۳۴ ۹-۱-۲ نظریات رضایت شغلی
۳۴ ۱-۹-۱-۲ نظریه انتظار
۳۵ ۲-۹-۱-۲ الگوی پورتر - لالر
۳۶ ۳-۹-۱-۲ نظریه برابری
۳۸ ۴-۹-۱-۲ نظریه اختلاف
۳۸ ۵-۹-۱-۲ نظریه ارزشی لاک
۳۹ ۶-۹-۱-۲ نظریه سلسله مراتب نیازهای مزلو

۳۹۲-۱-۹-۷-نظریه دو عاملی هرزبرگ
۴۰۲-۱-۹-۸-مطالعات ادوین لاک
۴۱۲-۱-۹-۹-مطالعات وود ولبود
۴۱۲-۱-۹-۱۰-مدلهای رضایت مندی شغلی
۴۳۲-۱-۹-۱۱-اندازه گیری رضایت شغلی
۴۴۲-۱-۹-۱۲-بهره گیری از نتایج بررسی رضایت شغلی
۴۷۲-۲-تعهد سازمانی
۴۷۲-۲-۱-مفاهیم تعهد سازمانی
۵۲۲-۲-۲-مراحل تعهد سازمانی
۵۲۲-۲-۳-انواع تعهد
۵۵۲-۲-۴-عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی
۵۸۲-۲-۵-دیدگاه های نوین در مورد تعهد سازمانی
۶۵۲-۲-۶-نتایج و پیامدهای تعهد
۶۸۲-۲-۷-ابعاد تعهد سازمانی
۶۹۲-۳-پیشینه تحقیق
۶۹۲-۳-۱-پیشینه داخلی
۷۲۲-۳-۲-پیشینه خارجی
۷۶۲-۴-چهارچوب نظری مدل تحقیق

فصل سوم: روش شناسی تحقیق (متدولوژی)

۸۰مقدمه
۸۰۳-۱-روش تحقیق
۸۱۳-۲-جامعه آماری
۸۱۳-۳-حجم نمونه

۸۲ ۳-۴-روش نمونه گیری
۸۲ ۳-۵-بزار جمع آوری اطلاعات
۸۲ ۳-۵-۱-منابع اولیه (پرسشنامه)
۸۳ ۳-۵-۱-۱-پرسشنامه ویژگی های فنی آن
۸۶ ۳-۵-۲-منابع ثانویه (جمع آوری اطلاعات)
۸۶ ۳-۶-روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۸۶ ۳-۶-۱-مقیاسهای اندازه گیری متغیرها
۸۷ ۳-۶-۲-مقیاس های اندازه گیری نگرش ها
۸۸ ۳-۶-۳-آزمون های آماری مورد استفاده
۸۸ ۳-۶-۳-۱-ضریب همبستگی
۸۹ ۳-۶-۳-۲-آزمون فرضیه برای ضریب همبستگی
۹۲ ۳-۶-۳-۳-تأیید رگرسیونهای خطی (۴رگرسیون)
۹۳ ۳-۶-۳-۴-آزمون خود همبستگی جملات اخلاص
۹۳ ۳-۶-۳-۵-آزمون نرمال بودن (کولموگروف اسمیرنوف) برای باقیمانده ها
۹۴ ۳-۶-۳-۶-تولرانس و رابطه خطی مشترک چندگانه
۹۵ ۳-۶-۳-۷-آزمون معنادار بودن ضرایب

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق

۹۸ مقدمه
۹۸ ۴-۱-آمار توصیفی
۹۸ ۴-۱-۱-فراوانی جنسیت پاسخ دهندگان
۹۹ ۴-۱-۲-فراوانی سن پاسخ دهندگان
۹۹ ۴-۱-۳-فراوانی وضعیت تأهل پاسخ دهندگان
۱۰۰ ۴-۱-۴-فراوانی میزان تحصیلات پاسخ دهندگان

۱۰۰	۴-۱-۵- فراوانی پست سازمانی پاسخ دهندگان.....
۱۰۱	۴-۱-۶- فراوانی سابقه کار پاسخ دهندگان.....
۱۰۱	۴-۱-۷- فراوانی نوع استخدام پاسخ دهندگان.....
۱۰۲	۴-۱-۸- فراوانی میزان حقوق پاسخ دهندگان.....
۱۰۳	۴-۲-تحلیل داده ها.....
۱۱۰	۴-۲-۱-تحلیل فرضیه اصلی.....
۱۱۲	۴-۲-۲-تحلیل فرضیه فرعی اول.....
۱۱۳	۴-۲-۳-تحلیل فرضیه فرعی چهارم.....
۱۱۴	۴-۲-۴-تحلیل فرضیه فرعی هفتم.....
۱۱۵	۴-۲-۵-تحلیل فرضیه فرعی دوم.....
۱۱۶	۴-۲-۶-تحلیل فرضیه فرعی پنجم.....
۱۱۷	۴-۲-۷-تحلیل فرضیه فرعی هشتم.....
۱۱۹	۴-۲-۸-تحلیل فرضیه فرعی سوم.....
۱۲۰	۴-۲-۹-تحلیل فرضیه فرعی ششم.....
۱۲۱	۴-۲-۱۰-تحلیل فرضیه فرعی نهم.....
۱۲۳	۴-۲-۱۱-خلاصه نتایج.....

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۲۷	مقدمه.....
۱۲۷	۵-۱-نتایج آزمون فرضیه ها.....
۱۳۱	۵-۲-پیشنهادات.....
۱۳۱	۵-۲-۱-پیشنهادات به مدیران.....
۱۳۲	۵-۲-۲-پیشنهادات به محققان آتی.....
۱۳۴	منابع و مأخذ.....
۱۳۸	پیوست ها و ضمائم.....

فهرست جداول

عنوان	صفحه
۳-۱- نتایج آزمون پایایی پرسشنامه.....	۸۵
۳-۲- چهاررگرسیون بررسی اثر متغیرها.....	۹۱
۳-۳- تأیید رگرسیون های خطی.....	۹۲
۳-۴- نتایج آزمون خطی بودن رگرسیون ها.....	۹۲
۳-۵- نتایج آزمون خودهمبستگی جملات اخلاص.....	۹۳
۳-۶- نتایج آزمون نرمال بودن باقیمانده ها.....	۹۴
۳-۷- نتایج آزمون تولرانس.....	۹۵
۳-۸- آزمون معنادار بودن ضرایب.....	۹۶
۴-۱- فراوانی جنسیت پاسخ دهندگان.....	۹۸
۴-۲- فراوانی سن پاسخ دهندگان.....	۹۹
۴-۳- فراوانی وضعیت تأهل پاسخ دهندگان.....	۹۹
۴-۴- فراوانی تحصیلات پاسخ دهندگان.....	۱۰۰
۴-۵- فراوانی پست سازمانی پاسخ دهندگان.....	۱۰۰
۴-۶- فراوانی سابقه کار پاسخ دهندگان.....	۱۰۱
۴-۷- فراوانی نوع استخدام پاسخ دهندگان.....	۱۰۱
۴-۸- فراوانی میزان حقوق پاسخ دهندگان.....	۱۰۲
۴-۹- چهاررگرسیون بررسی اثر متغیرها.....	۱۰۴
۴-۱۰- تأیید رگرسیون های خطی.....	۱۰۵
۴-۱۱- نتایج بررسی خطی بودن رگرسیون ها.....	۱۰۶
۴-۱۲- نتایج خود همبستگی جملات اخلاص.....	۱۰۶
۴-۱۳- نتایج آزمون نرمال بودن باقیمانده ها.....	۱۰۷

- ۱۰۸.....نتایج آزمون تولرانس ۱۴-۴
- ۱۱۰.....آزمون معنی دار بودن ضرایب ۱۵-۴
- ۱۱۱.....نتیجه آزمون فرضیه اصلی ۱۶-۴
- ۱۱۱.....آزمون رگرسیون خطی ۲ ۱۷-۴
- ۱۱۲.....نتیجه آزمون فرضیه فرعی اول ۱۸-۴
- ۱۱۳.....نتیجه آزمون فرضیه فرعی چهارم ۱۹-۴
- ۱۱۴.....نتیجه آزمون فرضیه فرعی هفتم ۲۰-۴
- ۱۱۵.....آزمون رگرسیون خطی ۳ ۲۱-۴
- ۱۱۶.....نتیجه آزمون فرضیه فرعی دوم ۲۲-۴
- ۱۱۷.....نتیجه آزمون فرضیه فرعی پنجم ۲۳-۴
- ۱۱۸.....نتیجه آزمون فرضیه فرعی هشتم ۲۴-۴
- ۱۱۹.....آزمون رگرسیون ۴ ۲۵-۴
- ۱۲۰.....نتیجه آزمون فرضیه فرعی سوم ۲۶-۴
- ۱۲۱.....نتیجه آزمون فرضیه فرعی ششم ۲۷-۴
- ۱۲۲.....نتیجه آزمون فرضیه فرعی نهم ۲۸-۴
- ۱۲۳.....خلاصه نتایج آزمون فرضیه ها ۲۹-۴

فهرست اشکال

صفحه	عنوان
۷	۱-۱-مدل تحقیق.....
۱۷	۲-۱- نمودار ساختار سازمانی جامعه آماری تحقیق.....
۲۵	۱-۲- رابطه بین محیط بیرونی و رضایت شغلی.....
۲۷	۲-۲- پیامدهای رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی.....
۳۶	۲-۳- الگوی تجدید نظر شده پوتر -لالر.....
۴۲	۲-۴- مدل فرات و استارک.....
۵۶	۲-۵- مدل تعهد سازمانی.....
۷۸	۲-۶- مدل تحقیق.....
۱۲۴	۴-۱- آماره تی برای بررسی معنی داری تأثیر متغیرهای مستقل بر روی متغیرهای وابسته مدل.....
۱۲۵	۴-۲- ضریب استاندارد برای بررسی مقدار تأثیر متغیرهای مستقل بر روی متغیرهای وابسته مدل.....

فصل اول: کلیات طرح

فصل اول: کلیات طرح

مقدمه:

از جمله منابع وارکان سازمان ها، منابع انسانی است. منابع انسانی یک سازمان مانند روح در بدن انسان است. همانطور که از جسم بدون روح هیچ کاری بر نمی آید سازمان بدون انسان نیز هیچ معنایی نخواهد داشت این کارکنان هستند که با فکر و فعالیت جسمی بروی منابع مادی، سرمایه های سازمان و حتی محیط خارجی سازمان دخالت کرده و راه ادامه حیات سازمان را هموار می سازند.

می توان گفت مهمترین و دشوارترین وظیفه مدیر که مسئول هماهنگی، سازماندهی، فرماندهی و کنترل منابع و اجزا تشکیل دهنده سازمان را برعهده دارد، کنترل و فرماندهی منابع انسانی سازمان است. و اگر بتواند این وظیفه را بخوبی انجام دهد دیگر منابع و عوامل تشکیل دهنده سازمان نیز در جهت تحقق اهداف سازمان حرکت خواهند کرد. برای آنکه مدیران، منابع انسانی را در جهت اهداف سازمان هدایت کنند باید رفتار کارکنان را مورد توجه قرار دهند. از طرفی مهمترین عاملی که بر رفتار انسان تأثیرگذار است نگرش افراد می باشد.

نگرش نظری است که درباره افراد، چیزها یا رویدادها ابراز می گردد و منعکس کننده نوع احساس فرد درباره آن چیزی می باشد هنگامی که من می گویم «من کارم را دوست دارم نگرش خود را درباره کارم ابراز می کنم» (رابینز، ۱۳۸۷، ۲۸۰)

امکان دارد که یک نفر هزارها نگرش داشته باشد ولی در مبحث رفتار سازمانی تنها به تعداد اندکی از نگرش ها، که به شغل یا کار افراد مربوط می گردد، توجه خواهد شد. نگرش فرد نسبت به کارش نشان دهنده ارزشهایی منفی یا مثبتی است که وی درباره جنبه های محیط کاریش می نماید. بیشترین تحقیقاتی که در رفتار سازمانی شده است در رابطه با سه نوع نگرش رضایت شغلی، وابستگی شغلی و تعهد سازمانی است (قربانی و دیگران، ۱۳۸۸، ۲۲).

فصل اول: کلیات طرح

۱-۱ بیان مسئله

رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی یکی از موضوعات اساسی و مورد توجه مدیریت منابع انسانی است که کانون مباحث فراوانی در میان محققین بوده است. وابستگی و ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی به یکدیگر به مدیران آگاهی می دهد که نه تنها رضایت شغلی در ایجاد رفتارهای به هنجار موثر بوده، بلکه در بهبود و تقویت تعهد سازمانی نیز موثر بوده است. از طرف دیگر بهبود رضایت شغلی، بهبود در تعهد سازمانی را به همراه دارد. تغییرات در ابعاد مختلف تعهد سازمانی تغییر در متغیرهای رضایت شغلی را طلب می کند. آگاهی از وجود چنین ارتباطی برای مدیران و سرپرستان دارای اهمیت بسیاری است.

بر اساس تحقیقات ویلیام و همکاران، رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر ساخته های مرتبط اما متمایز استوار است. اما به منظور فراهم آوردن مبنایی برای تصمیمات مدیران نیروی انسانی در زمینه های برنامه ریزی، جذب و نگهداری نیروی انسانی و کاهش هزینه های ناشی از ترک خدمت کارکنان از سازمان، به صورت مشترک مورد سنجش قرار می گیرند که از اهمیت ویژه ای برخوردارند (خدایاری، ۱۳۸۸).

همچنین تحقیقات نشان داده است که تعهد سازمانی با پیامدهایی از قبیل رضایت شغلی، حضور، رفتار سازمانی فرا اجتماعی و عملکرد شغلی رابطه مثبت و با تمایل به ترک شغل رابطه منفی دارد (فرهنگی، ۱۳۸۴) که اگر مدیران بخواهند از میزان غیبت و ترک خدمت کارکنان بکاهند، باید به اقداماتی دست بزنند که اعضای سازمان نسبت به شغل خود نگرش مثبت پیدا کنند. زیرا در غیر این صورت اعضای در صدد بر می آیند تا سازمان را ترک کنند و در پی شغل دیگری باشند. گاهی اعضای سازمان در صدد نوعی اعتراض و تشکیل سازمان های غیررسمی بر می آیند. به همین خاطر بررسی های نگرشی می تواند ابزار ارزشمندی برای درک بهتر مدیران از کارکنان در سازمان باشد.

از طرفی، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی به عنوان مهمترین نهاد دولتی کشور در زمینه مدیریت، سیاستگذاری و نیز عرصه های اجرایی و عملیاتی فرهنگی کشور می تواند منشأ تحولات و رشد کشور در زمینه های فرهنگی و فکری مختلف باشد. یکی از راه های نیل به این مهم وجود کارکنانی کیفی با

فصل اول: کلیات طرح

رضایت شغلی و تعهد سازمانی بالادراین عرصه می باشد که نقش مهمی در بهبود عملکرد این وزارتخانه و نیل به اهداف والای جمهوری اسلامی داشته و موجبات شکوفایی و رشد مادی و معنوی جامعه را فراهم می سازد.

با توجه به اینکه نتایج فعالیت سازمانها در عرصه های فرهنگی و هنری برخلاف سازمانهای تجاری و مالی در درازمدت نمایان خواهد شد و همچنین نتایج مثبت یا منفی عملکرد آنها برخلاف سازمانهای تجاری و مالی با اندازه گیری میزان سود حاصل شده به راحتی قابل اندازه گیری نیست بنابراین مدیران به میزان رضایت شغلی، تعهد سازمانی کارکنان و اثر این دو متغیر بر عملکرد کارکنانی که در این عرصه مشغول به کار هستند توجه چندانی ندارند.

اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان تهران نیز به عنوان سازمانی که در عرصه فرهنگی و هنری، آن هم در پر جمعیت ترین و حساس ترین استان کشور مشغول بکار می باشد احتیاج به کارکنانی دارد که فراتر از وظایف محوله و با اشتیاق انجام وظیفه کنند و این امر توجه مدیران را به عواملی از رضایت شغلی که تعهد سازمانی و اشتیاق کارکنان را افزایش می دهد می طلبد.

۱-۲) اهداف تحقیق

همانطور که گفته شد اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی تهران به عنوان متولی اجرای سیاست های فرهنگی و هنری وزارت متبوع خود در استان تهران می باشد. استانی که پر جمعیت ترین، حساس ترین استان کشور است. استانی که بعزت مهاجرت زیاد، بافت جمعیتی یکسانی ندارد و از فرهنگ ها و قومیت های مختلف اقصی نقاط کشور تشکیل شده است.

بنابراین برای آنکه این اداره کل بتواند به بهترین نحو به اهداف و مأموریت های محوله دست پیدا کند نیازمند کارکنانی است که با رغبت و اشتیاق بالایی انجام وظیفه کنند و پیشرفت سازمان خود را پیشرفت خود بدانند، به عبارتی از تعهد سازمانی بالایی برخوردار باشند. این امر توجه مدیران و مسئولان به عواملی مانند رضایت شغلی که بر تعهد سازمانی کارکنان مؤثر است را می طلبد.

این تحقیق در جستجوی آن است که به بررسی تأثیر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان تهران بپردازد. لذا هدف از انجام این تحقیق بررسی چگونگی

فصل اول: کلیات طرح

تأثیر عوامل (درونی، بیرونی و عمومی) رضایت شغلی بر ابعاد سه گانه (عاطفی، مستمر و هنجاری) تعهد سازمانی است و قتی چگونگی تأثیر عوامل رضایت شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان حاصل شد با شناسایی عوامل تأثیر گذار بر این عوامل می توان رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان را افزایش داد. امید است نتایج به دست آمده جهت مدیریت موثر منابع انسانی این اداره کل سودمند واقع گردد.

۱-۳) اهمیت موضوع تحقیق و انگیزش انتخاب آن

نیروی انسانی و اهمیت آن در سازمان، واقعیتی است که امروزه از نظر هیچ کس پوشیده نیست. به راستی پیشرفت و استمرار حیات سازمان ها در گرو توجه همه جانبه ی مدیران به نقش و جایگاه سرمایه ی انسانی است. شکوفا شدن نیروی انسانی در سازمان ها، اقدام های گوناگونی را می طلبد. یکی از این اقدام ها، تأمین رضایت شغلی کارکنان است. تحقیقات نشان داده اند که رضایت شغلی در بسیاری از عوامل بهره وری سازمانی نقش تعیین کننده دارد. بهبود عملکرد در رفتار مدنی سازمانی، تعهد سازمانی، دلبستگی شغلی و سلامت روانی کارکنان و کاهش رفتارهایی همچون غیبت از شغل، ترک خدمت و بسیاری از رفتارهای دیگر، از جمله پیامدهای ایجاد رضایت شغلی در سازمان هاست. این پیامدهای ارزشمند باید انگیزه ای قوی برای توجه جدی مدیران سازمان ها به موضوع رضایت شغلی کارکنان و انجام اقدام هایی در راستای ایجاد آن باشد (خدایاری فرد، ۱۳۸۸). رضایت شغلی، بسیاری از متغیرهای سازمانی را تعیین می کند. تحقیقات متعدد نشان داده اند رضایت شغلی از عوامل مهم افزایش بهره وری، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان، تعلق و دلبستگی آنان به محیط کار، برقراری روابط خوب و انسانی در محل کار، ایجاد ارتباطات صحیح، بهبود روحیه و علاقه ی کاری است (هومن، ۱۳۸۱).

اهمیت رضایت شغلی از یک سو به دلیل نقشی است که در بهبود و پیشرفت سازمان و بهداشت و سلامت نیروی کار دارد و از سوی دیگر، به علت آن است که مفهوم رضایت شغلی، علاوه بر تعاریف و مفهوم های متعدد و گاه پیچیده، محل تلاقی و فصل مشترک بسیاری از حوزه های علمی مانند روانشناسی، مدیریت، جامعه شناسی و حتی اقتصاد و سیاست است. به همین دلیل دیدگاه ها و

فصل اول: کلیات طرح

مفهوم های متعدد و گاه متناقضی درباره ی آن شکل گرفته و توسعه یافته است. رضایت شغلی، از جمله عوامل مهمی است که باید در توسعه ی اقتصادی مورد توجه دقیق قرار گیرد، چرا که یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است و سبب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می شود (شفیع آبادی، ۱۳۸۱).

از جمله دلایلی که اهمیت بررسی و مطالعه تعهد سازمانی را نمایان می سازد، این است که سازمان هایی با اعضای در سطوح بالای تعهد سازمانی، معمولاً از عملکرد بالاتر، غیبت و تاخیر کمتری از سوی کارکنان خود برخوردارند و در موارد بسیار، سازمان ها به افرادی نیاز دارد که به نفع سازمان، فراتر از وظایف مقرر تلاش کنند و این به ویژه در مشاغل حساس از جمله اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی که سکان هدایت فرهنگی جامعه را بر عهده دارد، حایز اهمیت است .

همچنین بالا بودن میزان انتقالی کارکنان اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان تهران، تمایل و تقاضای آنان برای انتقال به سازمانهای دیگر بخصوص وزارتخانه متبوع، ازدحام کارکنان کنار دستگاه ساعت زنی در پایان وقت اداری، درخواستهای مکرر رفاهی در ملاقات و جلسات مدیر عالی اداره کل، درخواست های زیاد برای بازنشستگی پیش از موعد، پیگیری مکرر و عجله برای بازنشستگی توسط کارکنانی که سالهای آخر خدمتشان است و... که همگی علائمی نشأت گرفته از میزان رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان است اهمیت انجام این تحقیق را نمایان می سازد.