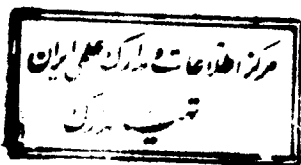


الله أكبر



۱۳۸۰ / ۱۵ / ۲۰

# دانشگاه الزهراء [س]

## دانشکده علوم اجتماعی و اقتصاد

پایان نامه  
جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد  
رشته پژوهش علوم اجتماعی

عنوان  
بررسی عوامل اجتماعی موثر بر تعهد کار

استاد راهنما  
دکتر سید یعقوب موسوی

استاد مشاور  
دکتر حمید ابریشمی

دانشجو  
فریبا اسمعیل طلایی

013600

اسفند ماه و سال ۱۳۷۹

۳۹۸۱۹

تقدیم به عالمان با عمل و مشتاقان دانستن

پیشکشی در طبق افلاص برای پدر و مادر، به  
پاس بذل عمر گرانمایه در راه پرورش فرزندان،  
شاید که به این وسیله ذره‌ای از محبت‌های  
فالمصانه را پاسخ گفته باشم.

## سپاسگزاری

با تقدیر و سپاس فراوان از جناب آقای دکتر موسوی که با راهنماییهای بی دریغ خود، مرا در هدایت مراحل مختلف تمقیق یاری کردند و از هیچ کوششی در این راه کوتاهی نکردند از جناب آقای دکتر ابریشمی (استاد مشاور) نهایت تشکر را دارم. جدیت ایشان در حمایت از دانشجو و یاری کردن او در مراحل مختلف تمقیق قابل تقدیر و تشکر است. زحماتی را که برای هدایت من در مراحل مختلف تمصیلی ام هم دوره کارشناسی و کارشناسی ارشد کشیده‌اند، هرگز فراموش نخواهم کرد.

از اساتید ممتزم، سرکار خانم دکتر آزاده و جناب آقای دکتر چلبی که در مراحل مختلف تمقیق با نکات ارزنده‌شان مرا یاری نموده‌اند، کمال تشکر را دارم. با دارد از همکارانم در سازمان تامین اجتماعی سرکار خانم معصومه غفاری، جناب آقای غلام نظری و جناب آقای محمدزبا کفپی، که در طول مدت تمصیلی یاری ام نموده‌اند تشکر نمایم.

## چکیده

در این پژوهش تحت عنوان "بررسی عوامل اجتماعی موثر بر تعهد کار مدیران و کارکنان سازمان تامین اجتماعی" تلاش شده تا مهمترین عوامل موثر بر ایجاد و حفظ تعهد کار مدیران و کارکنان شناسایی و مورد آزمون قرار گیرند. طبق چارچوب تئوریک مطرح شده، سه نوع تعهد کار از هم تمیز داده شده. بر اساس این سه نوع تعهد کار، پنج متغیر رضایت شغلی، فرهنگ سازمانی، انگیزش در کار، آموزش حین خدمت و شبکه اظهاری دوستی میان همکاران را با آن مورد آزمون قرار دادیم.

روش تحقیق استفاده در پژوهش، روش پیمایشی است و اطلاعات از طریق پرسشنامه جمع آوری گردید. حجم نمونه در دو سطح مدیران و کارکنان از میان پرسنل شاغل در بخش بیمه‌ای اداره کل استان تهران بزرگ (سازمان تامین اجتماعی) انتخاب شد (مدیران ۶۹ نفر و کارکنان ۳۵۰). اطلاعات جمع آوری شده با استفاده از روشهای مناسب آماری شامل رگرسیون خطی و آزمون ضریب همبستگی ارتباط هر یک از متغیرهای مستقل را با متغیر وابسته مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته شد.

نتایج تحقیق نشان می‌دهد که:

پیمین رضایت شغلی و فرهنگ سازمانی با تعهد سازمانی در دو سطح مورد مطالعه رابطه نسبت و معنی داری وجود دارد. بین انگیزش در کار و آموزش حین خدمت با تعهد حرفه‌ای در دو سطح مورد مطالعه رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. بین شبکه اظهاری دوستی میان همکاران با تعهد رابطه‌ای در دو سطح مورد مطالعه رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	<b>فصل اول</b>
۱	۱- مقدمه
۳	۱-۱- تعریف موضوع و مسئله پژوهش
۴	۱-۲- اهمیت موضوع
۵	۱-۳- فرضیات تحقیق
۵	۱-۴- اهداف تحقیق
۶	۱-۵- مشکلات تحقیق
۷	۱-۶- فصل بندی

## فصل دوم پیشینه و پایه‌های نظری پژوهش

۱۰	۲- مقدمه
۱۱	۲-۱- پیشینه پژوهش
۲۸	۲-۲- تعریف مفاهیم کلیدی
۲۸	۲-۲-۱- مفهوم تعهد
۴۸	۲-۲-۲- مفهوم کار
۵۸	۲-۲-۳- فرضیات تحقیق
۶۰	۲-۳- تعاریف مفاهیم کلیدی فرضیات تحقیق
۶۰	۲-۳-۱- رضایت شغلی
۶۳	۲-۳-۲- فرهنگ سازمانی
۶۶	۲-۳-۳- انگیزش

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۷۳	۲-۳-۴- آموزش نیروی انسانی
۷۷	۲-۳-۵- دوستی و صمیمیت

### فصل سوم - روش شناختی پژوهش

۸۲	مقدمه
۸۲	۳-۱- تعریف مفاهیم متغیرها
۸۴	۳-۲- جامعه آماری
۸۴	۳-۲-۱- جامعه آماری (تعریف سازمان تامین اجتماعی)
۸۸	۳-۲-۲- واحد آماری و سطح تحلیل
۸۸	۳-۲-۳- نمونه آماری
۹۰	۳-۳- جمع آوری داده‌ها
۹۴	۳-۳-۱- روش تحلیل داده‌ها

### فصل چهارم - تجزیه و تحلیل داده‌ها

۹۶	مقدمه
۹۶	۱-۴- جامعه شناختی توصیفی نمونه آماری
۹۶	۴-۱-۱- جنسیت
۹۷	۴-۱-۲- سن
۹۸	۴-۱-۳- سابقه خدمت
۹۹	۴-۱-۴- رضایت شغلی

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۹۹	۴-۱-۴-۱- در سطح کارکنان
۹۹	۴-۱-۴-۲- در سطح مدیران
۱۰۱	۴-۱-۵- صمیمیت و دوستی
۱۰۱	۴-۱-۵-۱- در سطح کارکنان
۱۰۱	۴-۱-۵-۲- در سطح مدیران
۱۰۳	۴-۱-۶- آموزش حین خدمت
۱۰۳	۴-۱-۶-۱- در سطح کارکنان
۱۰۳	۴-۱-۶-۲- در سطح مدیران
۱۰۵	۴-۱-۷- فرهنگ سازمانی
۱۰۵	۴-۱-۷-۱- در سطح کارکنان
۱۰۵	۴-۱-۷-۲- در سطح مدیران
۱۰۷	۴-۱-۸- انگیزش
۱۰۷	۴-۱-۸-۱- در سطح کارکنان
۱۰۷	۴-۱-۸-۲- در سطح مدیران
۱۰۹	۴-۲- آزمون فرضیات (رگرسیون خطی)
۱۰۹	۴-۲-۱- رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی
۱۱۴	۴-۲-۲- رابطه بین فرهنگ سازمانی و تعهد سازمانی
۱۱۹	۴-۲-۳- رابطه بین آموزش حین خدمت و تعهد حرفه‌ای
۱۲۳	۴-۲-۴- رابطه بین انگیزش در کار و تهدد حرفه‌ای
۱۲۸	۴-۲-۵- رابطه بین دوستی و تعهد رابطه‌ای

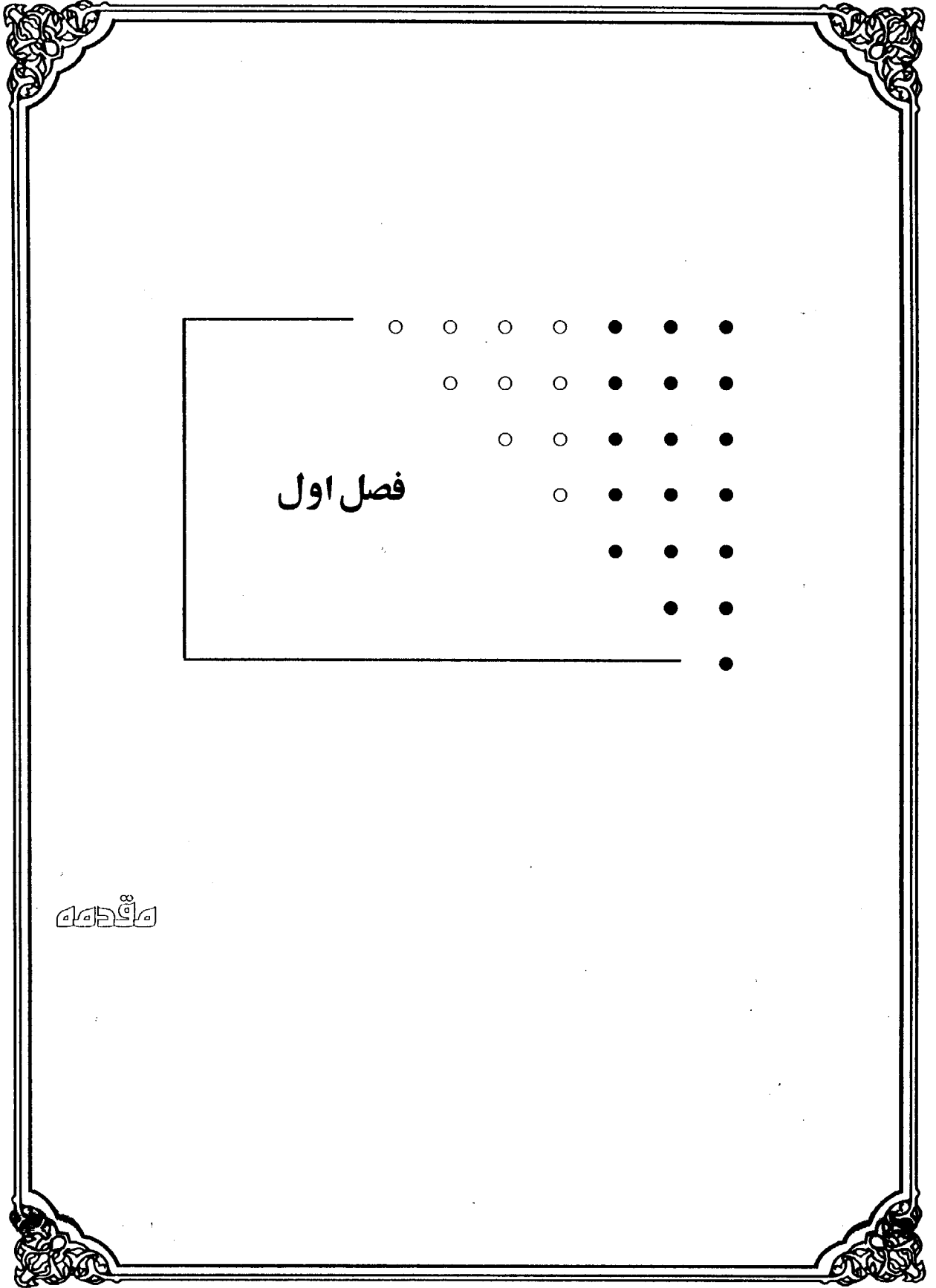


## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۳۲	۴-۲-۶- رابطه بین فرهنگ سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی
۱۳۵	۴-۲-۷- رابطه بین آموزش، انگیزش در کار و تعهد حرفه‌ای
۱۳۸	۴-۲-۸- تحلیل مسیر

### فصل پنجم - نتیجه گیری

۱۴۵	۵-۱- نتایج آزمون
۱۴۹	۵-۲- پیشنهادات
۱۵۴	منابع
۱۵۴	منابع فارسی
۱۵۷	منابع لاتین



	○	○	○	○	●	●	●
		○	○	○	●	●	●
			○	○	●	●	●
فصل اول				○	●	●	●
					●	●	●
						●	●
							●

## کلیات

کار به معنای اخص آن یعنی شغل مظهر زنده بودن انسان و زندگی انسانی است. کار تنها وسیله‌ای است که جایگاه انسان را در پهنه هستی انسانی تر کرده و سنگروی راب رای تسخیر طبیعت و پیروزی بر ناملايمات آن هر روز نسبت به گذشته مستحکم‌تر می‌کند. چگونه می‌توان به کار دلبستگی پیدا کرد؟

چگونه می‌توان کم‌کارس، عدم احساس مسئولیت، عدم حضور در محل کار، عدم پاسخگویی و راهنمایی صحیح مراجعین، عدم حفاظت و مراقبت صحیح از اموال، عدم توجه به کیفیت کار و گرایش به آسان‌طلبی را به تعهد در کار و انجام کار با کیفیت بالا و مطلوب و حضور به موقع و مؤثر در محل کار تبدیل نمود؟

آیا تاکنون با افرادی که در شغل خود مانند یک بازی و سرگرمی فعالیت میکنند برخورد کرده‌اید؟ افرادی که از انجام دادن کار خود لذت طبیعی می‌برند. آنان نیروی‌های جسمی و روانی خود را صرف همان کار **هالی** می‌کنند که همکارانشان آن کارها را استرس زا، فشار آور، خسته کننده، ناراحت یا نامطلوب می‌پندارند نیروی انسانی ما به تقویت تعهد کاری و تغییر در فرهنگ کار نیازمند است. چرا که نیروی انسانی کار او تعهد است که سازمان را در دستیابی به اهداف خود یاری می‌دهد. تعهد کار به عنوان نوعی تمایل عاطفی مثبت نسبت به رعایت حقوق «دیگر» در قالب قواعد اخلاقی (اجتماعی) پذیرفته شده، در باره کار تعریف می‌شود. در صورت دارا بودن بالاترین حد تعهد کار می‌توان جامعه‌ای را تصور کرد که در آن افراد در مشاغل گوناگون سعی دارند تا کارهای محوله را بهترین وجه و بطور دقیق و کامل و با رعایت اصول بهینه سازی انجام دهند.

نمی‌توان گفت که هر فردی در بدو استخدام و پیوستن به یک سازمان تعهد کاری کسب

می‌کند. بلکه عوامل متعددی تأثیرگذار بر روی تعهد و وجدان کاری او دارد. کارکنان در بدو پیوستن به یک سازمان دارای گرایش درونی نسبت به کار بوده و با این زمینه قبلی کار خود را آغاز می‌کنند که این زمینه می‌تواند مثبت یا منفی باشد. بنا بر این برای ایجاد محیط مساعد برای پرورش انسانهای کار آمد و مفید، راهی جز توجه به عواملی چون رضایت شغلی، آموزش نیروی انسانی، ارتقای قابلیت‌های فردی و... نخواهیم داشت.

برای رسیدن به اهداف فوق و بالاخره افزایش تعهد کاری بایستی موارد ضعف در سازمان‌ها را مورد مطالعه و شناسایی قرار دهیم و پس از مشخص شدن آن نقاط به تقویت و رفع نقایص پرداخته شود.

## ۱-۱ - تعریف موضوع و مسئله پژوهش

یکی از مشکلات عدیده سازمان‌ها و ادارات دولتی در کشورمان در مقایسه با کشورهای توسعه یافته صنعتی نوین، عدم احساس مسئولیت و وفاداری و دلبستگی و تعهد در میان مدیران و کارکنان نسبت به سازمان متبوع خود می‌باشد. تعهد کار صرفاً وفاداری به یک سازمان یا یک ارگان خاص نیست، بلکه پروسه‌ای مستمر است که از طریق آن عوامل و بازیگران سازمان، علاقمندی‌شان را نسبت به سازمان و موفقیت و خوشبختی‌اش ابراز می‌دارند.

تعهد کار از دیدگاه جامعه شناختی به عنوان نوعی تمایل عاطفی مثبت نسبت به رعایت حقوق «دیگر» در قالب قواعد اخلاقی (اجتماعی) پذیرفته شده، در باره کار، تعریف شود.<sup>(۱)</sup> عناصر این تعریف عبارتند از:

۱ - مکانیسمی که انرژی عاطفی را تولید می‌کند (رها می‌سازد)، نوعی همذات پنداری است.

چیزی که به این انرژی رها شده جهت می‌دهد قالب اخلاقی پذیرفته شده است.

۲ - عنصر «دیگر» که می‌تواند در عمل اشکال مختلف به خود بگیرد. معمولاً فرد به دو طریق

به جامعه وصل می‌شود؛ عضویت در اجتماع (عات) و برقرارکردن ارتباط اجتماعی با دیگران.

در حالت نخست، اجتماع (عات) برای فرد به مثابه نوعی دیگر (ان) تعمیم یافته است. در

حالت دوم دیگران برای فرد (اعم از اینکه به صورت «دیگر خاص» باشند یا «دیگر مهم») کم و بیش

انضمامی هستند. در اثر تداوم، در هر دو حالت برای فرد نوعی احساس تعلق عاطفی و همذات

پنداری به وجود می‌آید که پیامد آن چیزی جز احساس تعهد نیست، تعهد کار نوعی احساس

مسئولیت و علاقه به کار است در قبال دیگری اعم از دیگر تعمیم یافته و یا دیگرانضمامی.

---

۱- چلبی، مسعود. «اخلاق کار نامه پژوهش» سال دوم، شماره ۵ تابستان ۱۳۷۶، ص ۸۵

از طرفی تعهد در نظر دانشمندان علوم مدیریت عبارتست از پیوستن به سازمان و انجام شغل برحسب اجزاء زیر می‌باشد: (۲)

- ۱) اطاعت و پیروی (*Compliance*) یا سازگاری و هم‌نوایی با سازمان
  - ۲) احساس هویت و شناسایی (*Identification*) یا تمایل به تعلق خاطر و وابستگی و...
  - ۳) درونی کردن (*Internalization*) یا تجانس ارزشهای فرد با اهداف و ارزش‌های سازمان
- در مجموع، آنچه در این باره اهمیت دارد این است که سازمان‌هایی که دارای اعضای با سطوح بالای تعهد کاری هستند، معمولاً از عملکرد بالاتری برخوردار می‌باشند. مطالعات نشان می‌دهد در موارد بسیاری، سازمانها به افرادی نیاز دارند که به نفع سازمان فراتر از وظائف مقرر تلاش نمایند و این بویژه در مشاغل حساس و بحرانی از اهمیت بسزایی برخوردار است.
- حال سؤال این است که از چه طریق می‌توانیم اخلاق و تعهد کار مدیران و کارکنان سازمان تأمین اجتماعی را نسبت به کار خود متعهد سازیم؟ و نیز چگونه احساس تعلق، وفاداری و مسئولیت را در برابر کیفیت بهتر کار و افزایش کمیت آن مورد مطالعه قرار دهیم؟
- به عبارتی دیگر، چه فاکتورهایی موجب می‌شوند که افراد به اهداف و ارزشهای حاکم در سازمان خود معتقد شوند و برای موفقیت آن تلاش و سعی وافر نمایند و برای ادامه عضویت در آن، آرزو و خواستی عمیق و قوی داشته باشند؟
- چرا برخی از کارکنان و مدیران به سازمان خویش دلبسته‌اند و خود را با سازمان متبوع خویش معرفی و تعیین هویت می‌کنند؟

چرا برخی از مدیران و کارکنان همان سازمان، سازمان خویش را چون زندانی تنفرانگیز

---

۲- مشبکی، اصغر، "رابطه تعهد و وجدان کاری" نامه پژوهش، سال دوم، شماره ۵، تابستان ۱۳۷۶، ص ۱۷۹.

میدانند که خلاصی خویش را هر لحظه آرزو می‌کنند؟

برای پاسخ به سؤالات فوق در این پژوهش سعی می‌نماییم عواملی چون فرهنگ سازمانی، رضایت شغلی، آموزش ضمن خدمت و... که تأثیرگذار بر روی تعهد کار می‌باشد مورد بررسی قرار دهیم. و یا عبارتی در اینجا سعی در یافتن عوامل مؤثر بر تعهد کار مدیران و کارکنان در یک واحد تحقیقی انتخاب شده یعنی سازمان تأمین اجتماعی می‌باشیم.