



**دانشگاه آزاد اسلامی**

**واحد تهران مرکزی**

**دانشکده مدیریت - گروه آموزشی مدیریت دولتی**

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

**گرایش: مدیریت تحول**

**عنوان: بررسی و مقایسه تاثیر کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی  
مدیران در اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران (سازمان  
دولتی) و سازمان تامین اجتماعی استان تهران (نهاد عمومی غیر دولتی)**

**استاد راهنما:**

**سرکار خانم دکتر ماندان مؤمنی**

**استاد مشاور:**

**جناب آقای دکتر کاوه تیمور نژاد**

**پژوهشگر:**

**بهزاد سام دلیری**

**تابستان ۱۳۹۲**

## تقدیم به

شریک تمام ثانیه های عشق و اشک و لبخند زندگی ...

همسرم

و

معنای مسلم شادی و درخشش و طراوت ...

دخترم

که بودنشان

همواره

خوشبختی و آرامش و صبر و انگیزه را

به من هدیه کرده است.

## تشکر و قدردانی:

سپاس پروردگار مهربانم را که در نَفْسُ نَفْسٍ هستی ام و لحظه لحظه بودن

یاری ام کرده ، می کند، و خواهد کرد ان شاء الله.

سپاس او را که در تمام دوراهی های انتخاب و در تمام لحظه های قَدَرِ بودنم

تنها به پشتوانه مهربانی های او گام در راه می نهم که **حسبى الله ونعم الوكيل نعم المولى و نعم**

**النصير.**

وباتشکر فراوان از اساتید ارجمندم سرکارخانم دکتر مؤمنی و جناب آقای دکتر تیمورنژاد و همه دوستان

خوبم که بی منت وقت و تجربه گراندانشان را در اختیار بنده گذاشتند.

بسمه تعالی

دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

(این چکیده به منظور چاپ در پژوهش نامه دانشگاه تهیه شده است)

نام واحد دانشگاهی : تهران مرکزی کد واحد : ۱۰۱	کد شناسایی پایان نامه :
عنوان پایان نامه : بررسی و مقایسه تاثیر کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی مدیران در اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران (سازمان دولتی) و سازمان تامین اجتماعی استان تهران (نهاد عمومی غیر دولتی)	
نام و نام خانوادگی دانشجو: بهزاد سام دلیری شماره دانشجویی : ۹۰۰۷۴۹۹۶۹ رشته تحصیلی : مدیریت دولتی - تحول	تاریخ شروع پایان نامه : ۹۱/۱۰/۱۲ تاریخ اتمام پایان نامه : ۹۲/۶/۱۷
استاد /استادان راهنما : سرکار خانم دکتر ماندان مومنی آقای دکتر کاوه تیمور نژاد	استاد/استادان مشاور : جناب
آدرس و شماره تلفن : استان البرز - کرج - خیابان ولیعصر - کوچه پانزدهم غربی - پلاک ۸	
<p>چکیده پایان نامه (شامل خلاصه، اهداف، روش‌های اجرا و نتایج به دست آمده) :</p> <p>خلاصه: کیفیت زندگی کاری نمایانگر نوعی فرهنگ سازمانی و شیوه مدیریت است که نیروی انسانی براساس آن احساس مالکیت، خودگردانی، مسوولیت و عزت نفس می کند. سازمانهایی که بر کیفیت زندگی کاری مدیرانشان تاکید می ورزند از اثر بخشی سازمانی بیشتری برخوردارند. همچنین یکی دیگر از موضوعات مهم سازمانی وجود تعهد در میان مدیران است. سازمانهای موفق همیشه تلاش دارند تا تعهد مدیران خود را افزایش دهند زیرا آن را لازمه توسعه و پیشرفت سازمان می دانند.</p> <p>لذا پژوهش حاضر به بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی مدیران در اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران و اداره کل تامین اجتماعی استان تهران و مقایسه آن در دو سازمان می پردازد. روش پژوهش از نوع تحقیقات توصیفی-پیمایشی و جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه مدیران اداره کل تامین اجتماعی استان تهران به تعداد ۳۸ نفر و اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران به تعداد ۳۲ نفر می باشد، که با توجه به محدود بودن جامعه</p>	

آماری و برابر بودن حجم نمونه با آن از روش سر شماری استفاده می شود. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون (۱۹۷۳) و تعهد سازمانی (آلن و مایر ۱۹۹۰) می باشد. جهت آزمون فرضیه ها از آزمون کلموگروف- اسمیرنف استفاده شده است لذا با توجه به غیر نرمال بودن داده ها توسط آزمون فریدمن تاثیر ابعاد کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی مدیران رتبه بندی گردید. نتایج حاصل از پژوهش نشان می دهد که بیشترین میزان تاثیر ابعاد بر تعهد سازمانی دو سازمان به ترتیب در دو بعد پرداخت منصفانه و یکپارچگی اجتماعی و کمترین میزان آن در بعد محیط ایمن می باشد.

همچنین طی بررسی های صورت گرفته توسط آزمون ویلکاکسون مشخص گردید بین میزان تاثیر گذاری ابعاد کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی مدیران در ۳ بعد وابستگی اجتماعی، تامین فرصت رشد و محیط ایمن در دو سازمان اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران و اداره کل تامین اجتماعی استان تهران تفاوت مشهودی وجود دارد، اما در سایر ابعاد تاثیر گذاری تقریباً یکسان بوده است.

نظر استاد راهنما برای چاپ در پژوهش نامه دانشگاه  مناسب است

تاریخ و امضاء :

مناسب نیست



## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	مقدمه
۲	۱-۱- بیان مساله تحقیق
۴	۲-۱- بیان اهمیت انجام تحقیق
۶	۳-۱- اهداف تحقیق
۶	۴-۱- چهارچوب نظری تحقیق
۸	۵-۱- مدل تحقیق
۹	۶-۱- فرضیه تحقیق
۱۰	۷-۱- قلمرو تحقیق
۱۰	۸-۱- برآورد حجم نمونه و روش نمونه گیری
۱۰	۹-۱- روش تحقیق
۱۱	۱۰-۱- تعاریف متغیرها و اصطلاحات تحقیق

## فصل دوم: ادبیات تحقیق

۱۴	مقدمه
۱۷	بخش اول: مبانی نظری تحقیق
۱۷	۱-۲- تاریخچه کیفیت زندگی کاری
۱۸	۲-۲- تعاریف، مفاهیم و اصطلاحات کاربردی
۲۵	۳-۲- کیفیت زندگی کاری
۲۸	۴-۲- چرایی بهبود کیفیت زندگی کاری
۲۹	۵-۲- کیفیت زندگی کاری از دید تئورسین های مدیریت

- ۶-۲- بررسی نظریه های عنوان شده ..... ۳۴
- ۷-۲- چالش های علمی در مورد کیفیت زندگی کاری ..... ۳۴
- ۸-۲- نکات اساسی قابل توجه در کیفیت زندگی کاری ..... ۳۷
- ۹-۲- مفاهیم و تعاریف مربوط به تعهد سازمانی ..... ۴۴
- ۱۰-۲- ابعاد تعهد سازمانی ..... ۴۷
- ۱۱-۲- مدل سه بخشی تعهد سازمانی ..... ۵۲
- ۱۲-۲- عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی ..... ۵۴
- ۱-۱۲-۲- مطالعات مودی و همکاران ..... ۵۴
- ۲-۱۲-۲- مطالعات باچنن ..... ۵۶
- ۳-۱۲-۲- مطالعات گینودو ..... ۵۷
- ۴-۱۲-۲- ماتیو و زاجاک ..... ۵۸
- ۵-۱۲-۲- مطالعات آلن و می یر ..... ۶۱
- ۶-۱۲-۲- مطالعات بارون و گرینبرگ ..... ۶۳
- ۷-۱۲-۲- مطالعات لوتانز و همکاران ..... ۶۳
- ۱۳-۲- عوامل کلی مؤثر بر تعهد سازمانی براساس مطالعات بیان شده و مبانی نظری تحقیق ..... ۶۵
- ۱۴-۲- بررسی رابطه بین برخی از متغیرهای رفتاری شغلی با تعهد سازمانی ..... ۶۶
- ۱۵-۲- نتایج پیامدهای تعهد سازمانی ..... ۷۰
- ۱۶-۲- اثرات مثبت و منفی سطوح مختلف تعهد سازمانی ..... ۷۲
- ۱۷-۲- راهبردی برای افزایش تعهد سازمانی ..... ۷۳
- ۱۸-۲- بخش دوم پیشینه تحقیق ..... ۷۵
- ۱-۱۸-۲- بررسی مطالعات انجام شده در داخل کشور ..... ۷۵



۲-۱۸-۲- بررسی مطالعات انجام شده در خارج از کشور .....	۷۸
۲-۱۹- معرفی اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران.....	۸۲
۲-۲۰- اداره کل تامین اجتماعی استان تهران .....	۸۵

### فصل سوم: روش شناسی تحقیق (متدولوژی)

مقدمه .....	۹۳
۳-۱- روش تحقیق .....	۹۴
۳-۲- جامعه آماری و نمونه تحقیق .....	۹۵
۳-۳- روش و ابزار گردآوری اطلاعات.....	۹۵
۳-۴- متغیر های تحقیق.....	۹۶
۳-۵- سنجش پایایی و روایی پرسشنامه ها.....	۹۸
۳-۶- روش تجزیه و تحلیل داده ها.....	۱۰۱

### فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق

مقدمه .....	۱۰۳
۴-۱- بخش توصیفی .....	۱۰۴
۴-۱-۱- جنسیت .....	۱۰۴
۴-۱-۲- تحصیلات.....	۱۰۵
۴-۱-۳- سن پاسخگویان .....	۱۰۷
۴-۱-۴- سابقه خدمت.....	۱۰۸
۴-۱-۵- بررسی توصیفی نمرات به تکنیک کیفیت زندگی کاری.....	۱۰۹
۴-۱-۶- بررسی توصیفی نمرات به تفکیک تعهد سازمانی .....	۱۱۵
۴-۲- بخش استنباطی .....	۱۱۹

۱-۲-۴- آزمون سنجش نرمال بودن توزیع داده ها.....	۱۱۹
۲-۲-۴- نتایج آزمون فریدمن در بررسی فرضیه های تحقیق.....	۱۲۰
۳-۲-۴- بررسی فرضیه های فرعی گروه اول تحقیق.....	۱۲۰
۴-۲-۴- بررسی فرضیه های فرعی گروه دوم تحقیق.....	۱۲۲
۵-۲-۴- بررسی فرضیه اصلی تحقیق.....	۱۲۶

### فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادها

مقدمه.....	۱۳۱
۱-۵- بحث و نتیجه گیری.....	۱۳۲
۲-۵- پیشنهادهایی مبتنی بر فرضیه های تحقیق.....	۱۴۰
۳-۵- پیشنهادهایی برای محققن آتی.....	۱۴۷
فهرست منابع و مآخذ.....	۱۴۹
پیوست ها و ضمائم.....	۱۵۲

## فهرست جدول ها

صفحه	عنوان
۲۹.....	۲-۱- جدول دیدگاه‌های مدیریتی کیفیت زندگی کاری
۷۰.....	۲-۲- جدول نتایج مثبت و منفی ناشی از وجود یا عدم وجود تعهد
۷۲.....	۲-۳- جدول اثرات سازمانی سطوح مختلف تعهد
۹۷.....	۳-۱- جدول پرسشنامه کیفیت زندگی کاری
۹۸.....	۳-۲- جدول پرسشنامه تعهد مدیران
۹۹.....	۳-۳- جدول آزمون پایایی پرسشنامه کیفیت زندگی کاری
۹۹.....	۳-۴- جدول آزمون پایایی پرسشنامه تعهد مدیران
۱۰۰.....	۳-۵- جدول پایایی پرسشنامه کیفیت زندگی کاری
۱۰۰.....	۳-۶- جدول پرسشنامه تعهد کارکنان
۱۰۴.....	۴-۱- جدول توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب متغیر جنسیت
۱۰۶.....	۴-۲- جدول توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب متغیر تحصیلات
۱۰۷.....	۴-۳- جدول توزیع فراوانی مدیران بر حسب سن
۱۰۸.....	۴-۴- جدول توزیع فراوانی مدیران بر حسب سابقه
۱۱۰.....	۴-۵- جدول شاخص های آمار توصیفی آزمودنی ها در ابعاد کیفیت زندگی کاری در اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی
۱۱۲.....	۴-۶- جدول شاخص های آمار توصیفی آزمودنی ها در ابعاد کیفیت زندگی کاری اداره کل تامین اجتماعی استان تهران
۱۱۵.....	۴-۷- جدول شاخص های آمار توصیفی آزمودنی ها در ابعاد تعهد سازمانی در اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران
۱۱۶.....	۴-۸- جدول شاخص های آماری توصیفی آزمودنی ها در ابعاد تعهد سازمانی در اداره کل تامین اجتماعی استان تهران

- ۹-۴- جدول سنجش نرمال بودن داده ها..... ۱۱۹
- ۱۰-۴- جدول آزمون فریدمن در مورد تاثیر ابعاد کیفیت زندگی کاری..... ۱۲۱
- ۱۱-۴- جدول نتیجه آزمون فریدمن در مورد رتبه بندی میزان تاثیر ابعاد کیفیت زندگی کاری ..... ۱۲۱
- ۱۲-۴- نتیجه آزمون دو جمله ای فرضیه فرعی اول ..... ۱۲۳
- ۱۳-۴- نتیجه آزمون دو جمله ای فرضیه فرعی دوم ..... ۱۲۴
- ۱۴-۴- نتیجه آزمون دو جمله ای فرضیه فرعی سوم ..... ۱۲۵
- ۱۵-۴- نتیجه آزمون دو جمله ای فرضیه فرعی چهارم ..... ۱۲۶
- ۱۶-۴- جدول ویلکاکسون در مقایسه مدیران دو سازمان..... ۱۲۷

## فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۵۲.....	۱-۲- نمودار مدل سه بخشی تعهد سازمانی
۱۰۵.....	۱-۴- نمودار توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب متغیر جنسیت
۱۰۶.....	۲-۴- نمودار توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب متغیر تحصیلات
۱۰۸.....	۳-۴- نمودار توزیع فراوانی مدیران بر حسب سن
۱۰۹.....	۴-۴- نمودار توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سابقه
۱۱۰.....	۴-۵- نمودار شاخص های آمار توصیفی آزمودنی ها در ابعاد کیفیت زندگی کاری در اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران
۱۱۲.....	۴-۶- نمودار شاخص های آمار توصیفی آزمودنی ها در ابعاد کیفیت زندگی کاری در اداره کل تامین اجتماعی استان
۱۱۳.....	۴-۷- نمودار مقایسه ای ابعاد کیفیت زندگی کاری در دو سازمان
۱۱۵.....	۴-۸- نمودار شاخص های آمار توصیفی آزمودنی ها در ابعاد تعهد سازمانی در اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی
۱۱۷.....	۴-۹- نمودار شاخص های آمار توصیفی آزمودنی ها در ابعاد تعهد در اداره کل تامین اجتماعی استان تهران
۱۱۷.....	۴-۱۰- نمودار مقایسه ای ابعاد تعهد در دو سازمان
۱۲۲.....	۴-۱۱- نمودار رتبه بندی میزان تاثیر ابعاد کیفیت زندگی کاری
۱۲۸.....	۴-۱۲- نمودار مقایسه میزان تاثیر در دو سازمان
۱۲۹.....	۴-۱۳- نمودار میزان شکاف بین دو سازمان به تفکیک ابعاد

# فصل اول

## کلیات طرح



## مقدمه

منابع انسانی از اساسی ترین منابع استراتژیک هر سازمان است . بدون تردید موفقیت سازمانها و محیطهای کاری به استفاده کارآمد از منابع انسانی بر پایه علوم رفتاری وابسته است . برای رویارویی با چالش استفاده کارآمد از این منبع، شناخت هرچه بیشتر و جامع تر مفاهیم و سازه های مربوط به منابع انسانی و ابزارهای خاص آن لازم است و در نهایت مهارت استفاده از این سازه ها و ابزارها امری ضروری است . (هرسی و بلانچارد، ۱۹۷۵)

رویکرد تفکرسیستمی تلاش می کند تا برخوردی اصولی تر با پیچیدگی های دنیای کنونی داشته باشد و از این طریق راه کار مناسب تری برای مواجهه با آن ها ارائه نماید. امروزه کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی جهت دهندگان اصلی عملکرد سازمانی هستند و این جمله جوزف جوران که سده بیست و یکم را قرن کیفیت نامیده است؛ تأکیدی است بر اهمیت و ضرورت شناخت این موضوع. (تریسی، ۲۰۰۶) کیفیت زندگی کاری یا کیفیت نظام کاری یکی از جالب ترین روش های ایجاد انگیزش و راه گشای مهم در طراحی و غنی سازی شغل کارکنان است که ریشه در نگرش کارکنان و مدیران به مقوله ی انگیزش دارد. نکته قابل توجه در تمام این نظریه ها تأکید بر نقش با اهمیت مدیریت و نیروی انسانی کارآمد سازمان در جهت رسیدن به اهداف سازمانی است و پیدایش این دیدگاه درخصوص نقش مدیریت در سازمان به بررسی و تحقیقات متعدد در زمینه عوامل مرتبط با مدیریت و رهبری سازمان انجامیده است . برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که حامی رشد و تعالی کارکنان در سازمان باشد ، از این رو نظام ارزشی کیفیت زندگی کاری، سرمایه گذاری بر روی افراد به منزله مهم ترین متغیر در معادله مدیریت راهبردی مورد توجه قرار می دهد، به این معنی که برآورده ساختن نیازهای مدیران و کارکنان به بهسازی و کارایی بلندمدت سازمان منجر خواهد شد. یافته های مطالعاتی نشان می دهد که اجرای این برنامه ها موجب کاهش میزان شکایت مدیران و کارکنان ، کاهش نرخ غیبت از کار، کاهش میزان اعمال مقررات انضباطی، افزایش نگرش مثبت کارکنان و افزایش مشارکت آنان در برنامه های نظام پیشنهادها ، بوده است (دولان و شولر ۱۳۸۰) بنابراین، با توجه به این که منابع انسانی مهمترین و اصلی ترین عنصر هر سازمانی محسوب می شود و کامیابی هر سازمانی در دستیابی به اهدافش در



گرو منابع انسانی مطلوب می باشد، توجه کردن به نیازهای روحی و جسمی مدیران و کارکنان در تحقق این امر ضروری می نماید و باید هر چه بیشتر و بیشتر در جهت تامین و توجه به آنها گام برداشت. هدف مقاله حاضر بررسی و مقایسه تاثیر متغیرهای کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی مدیران در اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران و سازمان تامین اجتماعی استان تهران است.

## ۱-۱- بیان مساله تحقیق

آلن و می یو (۱۹۷۷) تعهد سازمانی را نوعی حالت روانی تعریف می کند که بیانگر تمایل، نیاز و یا الزام جهت ادامه خدمت در یک سازمان می باشد. آلن و می یو (۱۹۹۰) انواع تعهد سازمانی را در قالب سه نوع تعریف اندازه گیری کردند که در پژوهش حاضر نیز بر مبنای دیدگاه های آنان تعهد سازمانی بررسی شد. این سه بعد شامل تعهد عاطفی به معنی نوعی وابستگی عاطفی و تعصب آمیز به ارزش ها و اهداف سازمان تعریف شده است. تعهد عقلانی (مستمر) نوعی تعهد ناشی از غیرممکن بودن انتخاب شغل دیگر و زیان های از دست دادن شغل در کارکنان است و در بعد سوم تعهد، تعهد هنجاری (احساس تکلیف) قرار دارد که نوعی تعهد شامل احساسات افراد به دین و وظیفه درخصوص سازمان تعریف شده است. بنابراین وجود تعهد سازمانی در بین کارکنان ممکن است نتایج سودبخشی برای سازمان داشته باشد، زیرا این متغیر تقویت کننده نگرش مثبت کارکنان به سازمان است. کاهش احساس تعهد کارکنان نسبت به سازمان محل کار خود، یکی از عوامل مغل در افزایش بهره وری و عملکرد فردی است. کارکنانی که نسبت به سازمان خود احساس تعهد می کنند کمتر از آنانی که این احساس را ندارند، سازمان محل کار خود را ترک می کنند (ساعتچی، ۱۳۸۶) این در حالی است که ترک کار برای سازمانها بسیار پر هزینه است و هر زمان فرد، کارش را ترک می کند، فردی جایگزین، استخدام می گردد و آموزش داده می شود که باید زمان کافی برای کسب تجربه در کار داشته باشد (مهداد، ۱۳۸۹) نارضایتی از کیفیت زندگی کاری یک مشکل اساسی است که بدون توجه به پست و موقعیت، همه کارکنان را تحت تأثیر قرار می دهد. بررسی، کنترل و شناسایی تمام جنبه های تأثیرگذار در کیفیت زندگی کاری، کار پیچیده ای می باشد (التون، ۱۹۷۳)

در طی سالهای اخیر برنامه های کیفیت زندگی کاری نقش اساسی و مهمی در افزایش بهره وری نیروی انسانی و در نتیجه کارایی و اثربخشی سازمانها و شرکت های بزرگ بر عهده داشته است. برنامه های استراتژی ارتقای کیفیت زندگی کاری منابع انسانی در سازمانها یک رویکرد دورنگر و گسترده می باشد این بدین معنی است که نیروی انسانی کارآمد نقش محوری در تحول سازمان ایفا می کند. کیفیت زندگی کاری یک برنامه جامع و وسیعی است که به منظور جلب رضایت و توجه کارکنان، کمک به آنان جهت مدیریت تغییرات و حفظ کارکنان در سازمان طراحی می شود. نارضایتی از کیفیت زندگی کاری یک مشکل اساسی است که بدون توجه به پست و موقعیت، همه کارکنان را تحت تأثیر قرار می دهد. بررسی، کنترل و شناسایی تمام جنبه های تأثیرگذار در کیفیت زندگی کاری، کار پیچیده ای می باشد (والتون ۱۹۷۳). در مطالعات انجام گرفته توسط نیروی (۱۳۸۲) نتایج به دست آمده حاکی از آن بود که بین ابعاد کیفیت زندگی با تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر) رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

طی بررسی صورت گرفته در اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران به نظر می رسد تعهد سازمانی در بین مدیران مختلف در سطح مطلوبی قرار ندارد. لذا با توجه به مطالعات و تحقیقاتی که توسط محقق در این حوزه انجام شده یکی از عوامل موثر در ایجاد تعهد سازمانی مدیران، کیفیت زندگی کاری می باشد در این تحقیق سعی شده که این علل را بررسی و راهی جهت بالا بردن تعهد مدیران پیدا شود بنابراین مساله اصلی که این تحقیق با آن روبرو است این است که تعهد سازمانی مدیران در اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران به طور نسبی در چه سطحی از لحاظ مطلوبیت قرار دارد و کیفیت زندگی کاری چطور و اینکه کیفیت زندگی کاری چه تاثیری بر تعهد کاری مدیران دارد و از این نظر چه تفاوتی بین اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران و سازمان تامین اجتماعی استان تهران وجود دارد؟ و همچنین کدام یک از ابعاد کیفیت زندگی کاری پیش بینی کننده قوی تری برای تعهد سازمانی است؟

## ۲-۱- بیان اهمیت انجام تحقیق

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. ماکال (۱۹۹۵) تعهد سازمانی را به اشکال مختلفی به عنوان وابستگی عاطفی به سازمان، پذیرش هویت سازمان و شناسایی و دلبستگی به سازمان تعریف کرده است. پورتر و همکاران (۱۹۸۴) نیز تعهد سازمانی را پذیرش ارزش های سازمان و درگیر شدن در سازمان تعریف می کنند و معیارهای اندازه گیری آن را شامل انگیزه، تمایل برای ادامه کار و پذیرش ارزش های سازمان می دانند مایر و آلن (۱۹۹۰) انواع تعهد سازمانی را در قالب سه نوع تعریف اندازه گیری کردند که در پژوهش حاضر نیز بر مبنای دیدگاه های آنان تعهد سازمانی بررسی شد. این سه بعد شامل تعهد عاطفی به معنی نوعی وابستگی عاطفی و تعصب آمیز به ارزش ها و اهداف سازمان تعریف شده است. تعهد عقلانی نوعی تعهد و ناشی از غیرممکن بودن انتخاب شغل دیگر زیان های از دست دادن شغل در کارکنان است و در بعد سوم تعهد، تعهد هنجاری احساس تکلیف قرار دارد که نوعی تعهد شامل احساسات افراد به دین و وظیفه درخصوص سازمان تعریف شده است بنابراین وجود تعهد سازمانی در بین کارکنان ممکن است نتایج سودبخشی برای سازمان داشته باشد، زیرا این متغیر تقویت کننده نگرش مثبت کارکنان به سازمان است.

کیفیت زندگی کاری (QWL) از جمله مباحثی است که در سالهای متمادی مورد مطالعه قرار گرفته است و هنوز هم در خصوص مصادیق بارز آن اختلاف نظر های بسیاری وجود دارد. این در حالی است که در برخی موارد بسیاری از موضوعات در برهه هایی از زمان اهمیت خاصی پیدا کرده و نیاز به استفاده کارآمد تر از آن ها بیش از پیش احساس می شود. در این مقاله سعی شده است تا با رویکردی جامع به بررسی و مطالعه تئوری های مدیریتی ارتقاء کیفیت زندگی کاری پرداخته شود. کیفیت زندگی کاری باعث تحقق، تصمیم گیری مشارکتی، امنیت شغلی، بهبود شرایط و محیط کاری، احساس مالکیت و خودگردانی، ایجاد فرصت پیشرفت شغلی، قدرشناسی از کار و توسعه و غنی سازی شغلی، ارضای نیازهای خودشکوفایی افراد و ایجاد انگیزه برای ماندگاری در سازمان می شود. هدف از این امر تلاش در جهت دستیابی به ابزار و روش های کارآمد برای تجزیه و تحلیل

و بررسی ابعاد مختلف مربوط به کیفیت زندگی کاری و تعیین راهبردهای مناسب برای ارتقای آن و در نهایت ارتقای بهره‌وری فردی و سازمانی است.

هدف تحقیق بررسی تاثیر و مقایسه کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی مدیران اجرایی در اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران (سازمان دولتی) و سازمان تامین اجتماعی استان تهران (سازمان خصوصی) می‌باشد، در تحقیق حاضر با بررسی و شناخت تاثیر کیفیت زندگی کاری بر تعهد مدیران راهکارهای مناسب جهت بهبود عملکرد کاری مدیران مشخص و از آن برای افزایش تعهد سازمانی و بالا بردن بهره‌وری، کارایی و اثربخشی سازمان و جامعه استفاده می‌شود. لذا عوامل زیر انگیزه‌ای برای اینجانب در انتخاب موضوع تحقیق بوده است.

۱. با توجه به این موضوع که مدیران خود اصلی‌ترین سرمایه‌های انسانی سازمان‌اند و سازمان برای دست یافتن و پرورش این افراد سرمایه‌گذاری‌های مادر و معنوی زیادی را انجام داده است، لذا تعهد سازمانی این افراد می‌تواند نقش بسزایی در جهت بالا بردن تعهد سایر کارکنان و حفظ این سرمایه‌ها داشته باشد.

۲. علاقه به بررسی موضوع کیفیت زندگی کاری و تاثیر آن بر روی تعهد سازمانی برای اینجانب به عنوان یکی از مدیران شاغل در اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران.

۳. استفاده از مزایای وافر تعهد سازمانی که عبارتند از: رضایت شغلی، افزایش بهره‌وری، افزایش انگیزه مدیران برای کار بهتر، بهبود عملکرد مدیران، علاقمندی به محیط کاری، خودکنترلی و ایجاد بستر و محیط جذاب کاری.