

# بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی کارکنان

(رجبی فرجاد. حاجیه)<sup>۱\*</sup>، (رشید پور. علی)<sup>۲</sup>، (احمدی. سیدجلال)<sup>۳</sup>

۱- دانشجوی دکترای مدیریت دولتی، آموزشکده فنی و حرفه‌ای سما، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد

اسلامشهر، تهران، ایران

۲- استادیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات اصفهان، اصفهان، ایران

۳- عضو هیأت علمی گروه حسابداری، آموزشکده فنی و حرفه‌ای سما، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد

اسلامشهر، تهران، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۰۹/۱۷ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۰۲/۲۰)

## چکیده

این پژوهش به شناسایی رابطه بین کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی کارکنان پرداخته است. نوع تحقیق، توصیفی و روش تحقیق مورد استفاده، پیمایشی (زمینه‌یابی) است و هدف آن کاربردی است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسش‌نامه است. جامعه آماری مورد مطالعه شرکت ارتباطات و زیرساخت است و از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شده است. پرسش‌نامه تحقیق بین مدیران ستادی و معاونت‌های مجموعه ارتباطات و زیرساخت توزیع شد و روایی پرسش‌نامه از طریق بررسی محتوایی توسط اساتید، مورد تأیید قرار گرفت. همچنین، پایایی پرسش‌نامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، مقدار ۰.۹۲ درصد محاسبه شد. در این پژوهش جهت محاسبه شدت یا میزان رابطه معنی‌داری بین مؤلفه‌ها از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و جهت رتبه‌بندی مؤلفه‌های تحقیق از آزمون فریدمن استفاده شده است.

یافته‌های تحقیق نشان داد که مؤلفه امنیت بهداشتی و شرایط کاری و توسعه قابلیت‌های انسانی، بیشترین تأثیر را بر میزان تعهد سازمانی کارکنان و همچنین مؤلفه تعادل بین کار و سایر حوزه‌های زندگی و حقوق و مزایا، کمترین تأثیر را بر میزان تعهد سازمانی کارکنان دارد.

**واژگان کلیدی:** کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی، تعهد عاطفی، تعهد هنجاری، تعهد مستمر.

## ۱- مقدمه

منابع انسانی مهمترین بخش یک سازمان قلمداد می‌شود که شناسایی الگوهای رفتاری کارکنان و همچنین عوامل مرتبط با نگرش‌های شغلی کارکنان از عوامل مهم در تشخیص موفقیت و کامیابی سازمان‌ها به‌شمار می‌آید [۹]. تعهد سازمانی نوعی نگرش شغلی است که طی سال‌های اخیر توجه بسیاری از محققان رفتار سازمانی و روانشناسی را به‌خود جلب نموده است؛ تعهد سازمانی بر متغیرهای زیادی همچون رضایت شغلی و حضور، رفتار سازمانی فرا اجتماعی، عملکرد شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان تاثیر دارد [۳۱]. کارکنان متعهد معمولاً دارای رکوردهای قابل توجه، ماندگاری شغلی بالاتر و عملکرد شغلی بهتری نسبت به افراد دارای تعهد کمتر هستند.

دلایل زیادی برای ضرورت توجه سازمان به تعهدات سازمانی وجود دارد. اولاً، تعهد سازمانی یک مفهوم جدید بوده و به‌طور کلی با وابستگی و رضایت شغلی تفاوت دارد. برای مثال، پرستاران ممکن است کاری را که انجام می‌دهند، دوست داشته باشند، ولی از بیمارستانی که در آن کار می‌کنند، ناراضی باشند که در آن‌صورت آنها شغل‌های مشابه‌ای را در محیط‌های مشابه دیگر جستجو خواهند کرد. یا به‌عکس پیش‌خدمت‌های رستوران‌ها ممکن است، احساس مثبتی از محیط کار خود داشته باشند، اما از انتظار کشیدن در سر میزها یا به‌طور کلی از شغل‌شان متنفر باشند. از این روی بسیاری از اندیشمندان، به‌دنبال ابزارهای ارتقای تعهد سازمانی در راستای کسب نتایج حاصل از آن بوده‌اند. یکی از سازو کارهای مهم حوزه‌ای است که نقطه آغازین بهبود تعهد سازمانی را از درون کارکنان و تغییر نگرش آنان مد نظر قرار می‌دهد. به‌عبارت دیگر با تدارک مجموعه شرایطی در محیط‌های کاری، نگرش مساعد کارکنان به سازمان و به تبع آن بهبود تعهد کارکنان را فراهم می‌نماید. حوزه‌ای که در بهترین حالت می‌توان در مفهوم کیفیت زندگی کاری بیان نمود.

امروزه در مدیریت معاصر، مفهوم کیفیت زندگی کاری به موضوع اجتماعی عمده‌ای در سراسر دنیا تبدیل شده است، در حالی که در دهه‌های گذشته فقط بر زندگی کاری افراد تمرکز وجود داشت اما امروزه متخصصان در جستجوی نظام‌های جدیدی برای کمک به کارکنان هستند تا بتوانند بین

زندگی کاری و زندگی شخصی خود تعادل برقرار کنند. اگر عضو سازمان واقعاً احساس کند که کیفیت زندگی کاری او بهبود یافته است، نیروی بیشتری برای انجام کارش می‌یابد و همین امر، خود موجب انگیزه بیشتر وی برای کار بهتر و در نتیجه کیفیت زندگی کاری بهتر می‌شود [۲۱]. بهبود کیفیت زندگی کارکنان مستلزم اهتمام مدیریت سازمان به تدوین سیاست‌های حمایت‌گرانه از منابع انسانی است. اقداماتی همچون امکانات رفاهی، درمانی، امنیت شغلی، طراحی شغلی، اهمیت شغلی، توسعه و پیشرفت شغلی، آموزش و بهسازی و مواردی از این قبیل موجب بهبود کیفیت زندگی کارکنان می‌شود.

مفهوم تعهد سازمانی در شرکت ارتباطات و زیرساخت همانند سایر شرکت‌ها یکی از دغدغه‌های اصلی مسئولان بوده است. زیرا اعتقاد بر آن است وقتی کارکنان شرکت از کار خود لذت می‌برند زندگی خصوصی آنان در خارج از محیط کار بهبود می‌یابد و برعکس یک کارمند ناراضی نگرش منفی خود را با خود به خانه می‌برد. به‌طور کلی هدف از این پژوهش، شناسایی رابطه بین ابعاد کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن، شناسایی شاخص‌های کیفیت زندگی کاری و تعیین اولویت تأثیرگذاری هر یک از شاخص‌های کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی کارکنان است.

## ۲- مروری بر مبانی نظری

### ۲-۱- کیفیت زندگی کاری

کیفیت زندگی کاری عبارت است از ارضاء نیازهای مختلف کارکنان از جمله نیازهای اجتماعی، نیاز به احترام، نیاز به استفاده از مهارت‌ها و... [۱۹]. لاولر (۱۹۸۲) کیفیت زندگی کاری را براساس ویژگی‌های شغلی و شرایط کاری تعریف می‌کند. او بیان می‌دارد که بعد اصلی کیفیت زندگی کاری در سازمان بهبود بهره‌وری و سلامت کارکنان است. اصلی‌ترین کنش مرتبط با بهبود بهره‌وری و سلامت کارکنان، طراحی شغل است. با این وجود، او این حقیقت را که کیفیت زندگی کاری یک مفهوم پیچیده است، می‌پذیرد؛ زیرا کیفیت زندگی کاری متشکل از سلامت ذهنی و فیزیکی کارکنان

است. از دیدگاه اک دیر مسات<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) کیفیت زندگی کاری به‌عنوان روش یا رویکردی است که روش‌ها و فنون خاصی را برای بهبود و اصلاح کار مورد استفاده قرار می‌دهد. کیفیت زندگی کاری، نوع نگرش افراد نسبت به شغل خود است؛ یعنی این‌که تا چه میزان اعتماد متقابل، توجه، قدرشناسی، کار جالب و فرصت‌های مناسب برای سرمایه‌گذاری (مادّی و معنوی) در محیط کار، توسط مدیران برای کارکنان فراهم شده است. کیفیت زندگی کاری درون سازمان از طریق اندازه‌گیری رضایت، غیبت کم و انگیزه بالا در کارکنان برآورد می‌شود. ضرورت توجه به کیفیت زندگی کاری و بهبود آن، یک منطق دارد و آن هم این است که ۶۵ درصد عمر مفید انسان‌ها در محیط کار سپری می‌شود. شاخص‌های بهبود کیفیت زندگی کاری عبارتند از:

۱- خشنودی یا رضایت از کار، ۲- مشارکت در کار (مانند حق اظهارنظر،...)، ۳- کاهش حوادث و سوانح در کار، ۴- حق انتخاب (مانند شغل، سرنوشت، تأثیرگذاری و...)، کیفیت زندگی کاری پایین یعنی این‌که کارمند شغلش را صرفاً به‌عنوان وسیله‌ای برای رفع نیازهای اقتصادی می‌داند و کارمندانی با چنین تفکر، غالباً وفاداری کمی به‌سازمان دارند و عموماً برای جبران کمبودها مجبور هستند دست به کارهای دیگری بزنند.

وجود شرایط مطلوب کاری یکی از ضروریات انجام فعالیت افراد در سازمان است. وضعیت مناسب کاری که از آن به‌عنوان کیفیت زندگی کاری تعبیر می‌شود، باعث ایجاد انگیزه و رضایت خاطر افراد شده و آنها را به‌سمت کار و تلاش بیشتر و مطلوب‌تر سوق می‌دهد. همچنین تحقیقات زیادی نشان داده‌اند که کیفیت زندگی کاری، تأثیرات قابل توجهی روی پاسخ‌های رفتاری فرد از قبیل هویت سازمانی، رضایت شغلی، مشارکت شغلی، عملکرد شغلی، قصد ترک خدمت و برخی از نگرش‌های شغلی دارد [۲۸]. باتوجه به تعریف کیفیت زندگی کاری، محققان تحقیقات مختلفی را بر روی مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری انجام داده‌اند. جدول شماره ۱ دیدگاه‌های مختلف محققان در مورد مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری را نشان می‌دهد [۳۰].

جدول ۱- نتایج تحقیقات بر روی مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری

| محققان                                              | شاخص‌های کیفیت زندگی کاری                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| والتون <sup>۳</sup> (۱۹۷۵)                          | ۱- پرداخت منصفانه و کافی (حقوق و مزایا) ۲- شرایط کاری ایمن و بهداشتی ۳- فراهم نمودن فرصت رشد و امنیت مداوم ۴- قانون‌گرایی در سازمان ۵- تعادل بین کار و سایر حوزه‌های زندگی ۶- همکاری و کمک‌های اجتماعی معنی‌دار ۷- انسجام اجتماعی در کار ۸- توسعه قابلیت‌های انسانی. |
| اشتین <sup>۴</sup> (۱۹۸۳)                           | ۱- استقلال و خودمختاری ۲- شناسایی و با اهمیت شمرده شدن ۳- داری و متعلقات ۴- توسعه و پیشرفت ۵- پاداش‌های بیرونی                                                                                                                                                       |
| لویین، تیلور و دیویس <sup>۵</sup> (۱۹۸۴)            | ۱- مورد احترام قرار گرفتن از طرف سرپرست و اعتمادکردن به توانمندی‌های کارکنان، ۲- تغییر کار، ۳- چالش کاری، ۴- فرصت پیشرفت در آینده که از کار کنونی ناشی می‌شود، ۵- عزت نفس، ۶- میزان به هم چسبیدگی و تداخل بین کار و زندگی، ۷- سهم کار در ارتقاء جامعه                |
| کای هوی رو <sup>۶</sup> (۱۹۹۴)                      | ۱- کیفیت زندگی: جبران خدمات، رفاه، امنیت کاری، حمایت کاری ۲- کیفیت اجتماعی: رابطه با مافوق، همکاران و مشتریان ۳- کیفیت رشد: مدیریت مشارکتی، ارتقاء، رشد فردی، عزت نفس و ویژگی‌های کاری                                                                               |
| جیا ها وی <sup>۷</sup> (۲۰۰۳)                       | ۱- نیاز به بقا، ۲- نیاز به اشتیاق و علاقه، ۳- نیاز به تعلق، ۴- نیاز به خود                                                                                                                                                                                           |
| چن جیا شنگ، فانگ جین لی <sup>۸</sup> (۲۰۰۰)         | ۱- محیط کاری، ۲- حقوق و مزایا، ۳- رفاه، ۴- ارتقا، ۵- ماهیت کار، ۶- آموزش و توسعه، ۷- سبک رهبری مافوق، ۸- مشارکت بین همکاران، ۹- سیمای سازمان، ۱۰- ارتباطات، ۱۱- مقررات سازمانی، ۱۲- فرهنگ و جو سازمانی، ۱۳- زمان کاری و فشار کار                                     |
| کینگ تاو پنگ، تیان یو و لو جیان <sup>۹</sup> (۲۰۰۷) | ۱- وظایف کاری: استقلال کاری، اهمیت وظایف، بازخورد کاری، اهمیت کار، ۲- محیط سازمانی: روحیه تیمی، روابط بین فردی، سبک مدیریت، ۳- روانشناسی اجتماعی، حمایت روانی و اجتماعی، احترام دوجانبه، تصویر اجتماعی سازمان، موقعیت اقتصادی                                        |

در این تحقیق از شاخص‌های کیفیت زندگی کاری والتون شامل موارد زیر استفاده شده است؛ پرداخت منصفانه و کافی (حقوق و مزایا)، امنیت بهداشتی و شرایط کاری، فرصت‌های رشد و توسعه آینده، قانونمندی، تعادل بین کار و سایر حوزه‌های زندگی، همکاری و کمک‌های اجتماعی معنی‌دار، انسجام اجتماعی در کار، توسعه قابلیت‌های انسانی.

## ۲-۲- مفهوم تعهد سازمانی

می‌یر و آلن<sup>۱۰</sup> (۱۹۹۱) تعهد را به‌عنوان یک حالت درونی می‌دانند که حداقل دارای سه جزء قابل تفکیک می‌باشد؛ تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد هنجاری. در تعهد سازمانی شخص نسبت به سازمان احساس وفاداری قوی دارد و از طریق آن سازمان خود را مورد شناسایی قرار می‌دهد. استرون ۱۹۷۶ و سالانسیک ۱۹۷۷<sup>۱۱</sup>، تعهد را پیوند فرد به عوامل و اقدامات فردی وی می‌داند یعنی تعهد زمانی واقعیت می‌یابد که فرد نسبت به رفتار و اقدامات خود احساس مسئولیت و وابستگی می‌نماید. پورتر و همکارانش (۱۹۷۴) تعهد را اعتقاد فرد به‌پذیرش اهداف و تمایل به اعمال و تلاش

جهت تحقق آنها می‌دانند. بوکانان (۱۹۷۴)، تعهد را چنین تعریف می‌کند؛ تعهد نوعی وابستگی عاطفی و تعصب‌آمیز به ارزش‌ها و اهداف یک سازمان است. تعهد را می‌توان تمایل فرد به عمل کردن نسبت به یک هدف خاص و به شیوه‌ای مشخص تعریف کرد [۲۳].

مودی، پورتر و استرز<sup>۱۲</sup> (۱۹۸۲) تعهد سازمانی را به‌عنوان وابستگی عاطفی و روانی به‌سازمان در نظر گرفته‌اند که بر اساس آن فردی که شدیداً متعهد است، هویت خود را با سازمان معین می‌کند، در سازمان مشارکت می‌کند و در آن درگیر می‌شود و از عضویت در سازمان لذت می‌برد. پورتر و همکاران (۱۹۷۸) تعهد سازمانی را به‌عنوان «درجه نسبی تعیین هویت فرد با سازمان و مشارکت و درگیری او در سازمان تعریف کرده‌اند» براساس این تعریف، پورتر<sup>۱۳</sup> دیدگاه تعهد را ناشی از سه عامل می‌داند؛ ۱- قبول اهداف و ارزش‌های سازمان، ۲- تمایل به همکاری با سازمان برای کسب اهدافش، ۳- میل به باقی‌ماندن در سازمان [۲۹].

به‌نظر مایر و شورمن<sup>۱۴</sup> تعهد سازمانی دو بعد دارد. آنها این دو بعد را تعهد مستمر (میل به‌ماندن در سازمان) و تعهد ارزشی (تمایل به تلاش مضاعف) نامیدند. ریچرز کانون‌های تعهد کارکنان را شامل تعهد به‌مدیریت عالی، سرپرستان، گروه کار، همکاران و مشتریان سازمان دانسته و معتقد است که کارکنان می‌توانند به این کانون‌ها، با توجه به درجه انطباق اهداف و ارزش‌هایشان به‌طور متفاوتی متعهد شوند [۲۷]. آنجل و پری بر پایه نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل پرسشنامه، تعهد سازمانی پورتر و همکارانش، بین تعهد ارزشی و تعهد به‌ماندن تمایز قائل شدند.

یک عامل به‌وسیله پرسش‌هایی مشخص می‌شود که تعهد به‌ماندن را ارزیابی می‌کنند و دیگری به‌وسیله پرسش‌هایی که تعهد ارزشی (حمایت از اهداف سازمان) را اندازه‌گیری می‌کنند، مشخص می‌گردد [۲۳]. تعهد ارزشی آنجل و پری گرایش مثبتی را به سازمان نشان می‌دهد.

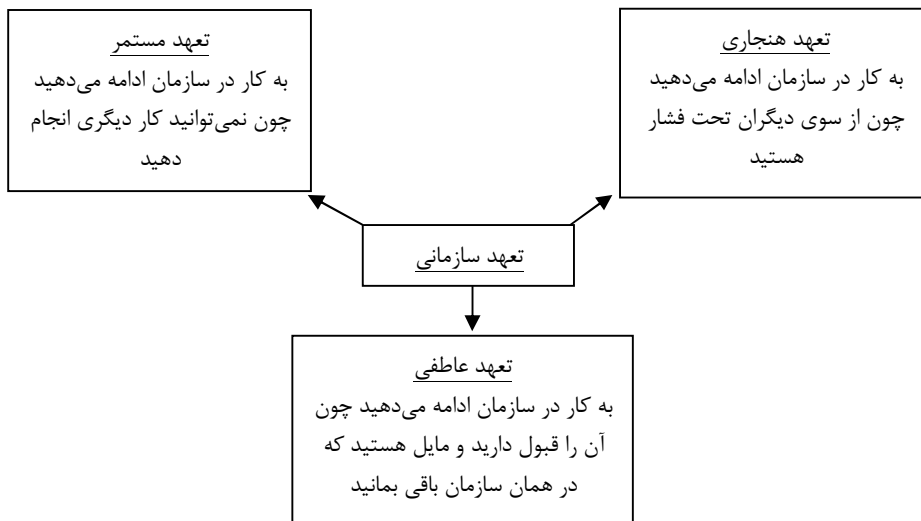
## ۱-۲-۲- مدل‌های تعهد سازمانی

### ۱-۱-۲-۲- مدل آلن و می‌یر

می‌یر و آلن در نظرات خویش تعهد را به‌عنوان یک حالت درونی می‌دانند که حداقل دارای سه جزء قابل تفکیک می‌باشد:

۱- تعهد عاطفی<sup>۱۵</sup> که بیان‌گر وابستگی عاطفی فرد به سازمان است.

- ۲- تعهد مستمر<sup>۱۶</sup> که دربردارنده هزینه‌های ناشی از ترک سازمان است.
- ۳- تعهد هنجاری<sup>۱۷</sup> که الزام و احساس تکلیف به باقی‌ماندن در سازمان را نشان می‌دهد.



شکل ۱- مدل سه‌بخشی الن و می‌یر [۱۲]

### ۲-۲-۱-۲- مدل آرلی و چتمن (۱۹۸۶)<sup>۱۸</sup>

آرلی و چتمن معتقدند که پیوند بین مرز و سازمان می‌تواند، سه شکل متابعت، همانندسازی و درونی کردن را به خود بگیرد. متابعت زمانی اتفاق می‌افتد که نگرش‌ها و رفتارهای همسو با آنها به‌منظور کسب پاداش‌های خاص اتخاذ شود. همانندسازی زمانی اتفاق می‌افتد که فرد نفوذ را به‌خاطر ایجاد یا حفظ رابطه ارضا کننده می‌پذیرد و درونی کردن؛ یعنی رفتاری که با ارزش‌ها یا اهداف سازمان مطابقت دارد.

### ۲-۲-۱-۳- مدل آنجل و پری<sup>۱۹</sup>

آنجل و پری بین تعهد ارزشی (عاطفی) و تعهد به ماندن تمایز قائل شدند. تعهد ارزشی آنجل و پری گرایش مثبتی را به‌سازمان نشان می‌دهد که این نوع تعهد اشاره به تعهد عاطفی دارد.

#### ۴-۱-۲-۲-مدل می‌یر و شورمن<sup>۲۰</sup>

این دو، دو بُعد تعهد مستمر و تعهد ارزشی را دو بُعد تعهد سازمانی می‌دانند.

#### ۵-۱-۲-۲-مدل پنلی و گولد<sup>۲۱</sup>

پنلی و گولد یک چارچوب چند بُعدی را ارائه کرده‌اند به طوری که بین سه شکل از تعهد با عناوین اخلاقی (عاطفی)، حساب‌گرانه (متابعت) و بیگانگی (مستمر) تمایز قائل شده‌اند [۱۳].

#### ۳-۲-کیفیت زندگی کاری و تعهد کارکنان: مدل مفهومی پژوهش

در این پژوهش ابعاد کیفیت زندگی کاری به‌عنوان متغیر مستقل و تعهد سازمانی به‌عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته می‌شود و روابط بین این دو متغیر بررسی می‌شود.

کیفیت زندگی کاری مستلزم داشتن محیط کاری است که در آن فعالیت‌های کارکنان، با اهمیت تلقی می‌شود. بدین‌گونه که با اتخاذ روش‌ها و سیاست‌هایی کار به‌گونه‌ای طراحی می‌شود که از یک‌نواختی آن کاسته و به تنوع و محرک بودن آن برای کارمند افزوده می‌شود.

تعهد سازمانی به‌عنوان یک متغیر وابسته، بیان‌گر نیرویی است که فرد را ملزم می‌کند تا در سازمان بماند و با تعلق خاطر در جهت تحقق اهداف سازمانی کار کند.

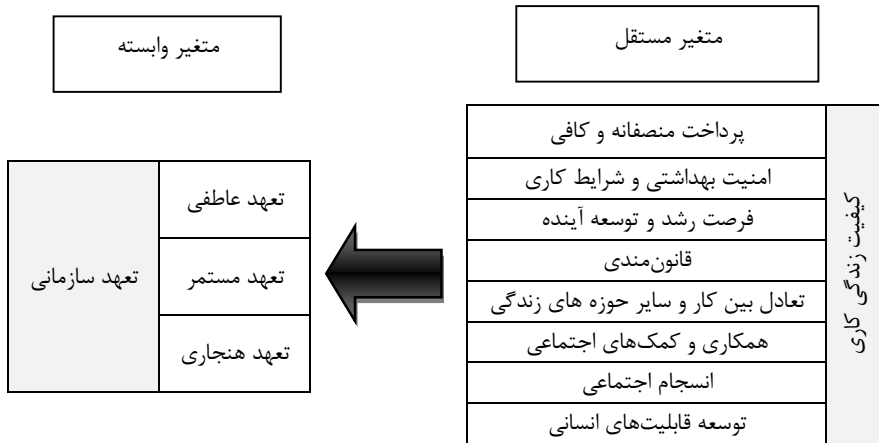
تعالی (۱۳۷۴) در تحقیقی که به‌عنوان «بررسی اثرات کیفیت زندگی کاری بر بهره‌وری کارکنان بانک‌های کشور» انجام داد به این نتیجه رسید که مهم‌ترین عامل اشتها شعب بانک‌ها، جلب رضایت مشتریان است. او توصیه کرد، آموزش‌های لازم به کارکنان بانک در خصوص برخورد مناسب با مشتریان داده شود. همچنین رفع نیازهای مادی کارکنان، از عوامل مؤثر در افزایش بهره‌وری آنان است. روسای شعب باید سعی نمایند در توزیع امکانات میان کارکنان عدالت را رعایت کنند و درکنار نظارت بر کارکنان به آنها آزادی عمل اعطا نمایند. قاسمی (۱۳۷۹) به بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر بهره‌وری نیروی انسانی پرداخت و نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد، یعنی هرچه در ایجاد سیستم کیفیت زندگی کاری سرمایه‌گذاری کنیم، بر بهره‌وری سازمان افزوده خواهد شد. همچنین شاخص‌های رضایت شغلی، کاهش نرخ ورود و خروج، تولید دارای بیشترین همبستگی با کیفیت زندگی کاری دارد و شاخص خلاقیت و نوآوری دارای کمترین همبستگی با کیفیت زندگی کاری



دارد. جمشیدی (۱۳۷۹) به بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان در مراکز توانبخشی روزانه دولتی بهزیستی استان تهران پرداخته است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که شاخص‌های ناظر بر این موضوع مانند توسعه قابلیت‌های انسانی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان عمدتاً در سطح متوسط انعکاس یافته‌اند و شاخص‌های دیگر مثل پرداخت منصفانه و کافی، قانون‌گرایی در سازمان، نقش اجتماعی زندگی کاری، محیط کاری ایمن و بهداشتی به ترتیب نمرات پایین‌تری در ارزیابی شاخص‌های مربوطه به دست آورده‌اند. احمدی رنانی (۱۳۸۵) به بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان ستادی شرکت سهامی بیمه ایران در تهران پرداخته است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که در مورد شاخص کیفیت زندگی کاری و عوامل انگیزشی بین گروه‌های مختلف این شرکت، امتیاز مدیران از سرپرستان و کارمندان، امتیاز مردان از زنان و امتیاز کارکنان رسمی از کارکنان شرکتی بیشتر بوده است. نتایج تحقیق شهبازی (۱۳۸۶) نشان داده است که یکپارچگی و انسجام اجتماعی و فضای کلی زندگی، بیشترین رابطه را با عملکرد شغلی داشته‌اند و همچنین پرداخت منصفانه و کافی و تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، کم‌ترین رابطه را با عملکرد داشته‌اند. دهقان نیری و صالحی (۱۳۸۷) در پژوهشی تحت عنوان «کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری پرستاران بالینی و ارتباط آنها با یکدیگر در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران» را مورد مطالعه قرار داد و یافته‌ها نشان دادند که رابطه معناداری بین بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری وجود دارد. مدیران می‌توانند با اتخاذ راه‌کارهای مناسب می‌توان کیفیت زندگی کاری پرستاران را ارتقا داده و شرایط لازم جهت بهبود کیفیت ارائه خدمات و بهره‌وری پرستاران را فراهم نمود. حسینی و موسوی (۱۳۸۸) به بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی و ابعاد آن در کارکنان اداره تربیت بدنی استان اصفهان پرداخت و نتایج تحقیق نشان داد بین کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. معینیان (۱۳۸۹) به بررسی نقش کیفیت زندگی کاری کارکنان و رفتار شهروندی در شرکت‌های بیمه دولتی پرداخته است. نتایج تحقیق نشان داد که میان کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت‌های بیمه البرز و آسیا رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد. همچنین پرستار (۱۳۹۰) به بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی دانشگاه تربیت معلم تهران پرداخته است. نتایج تحقیق نشان داد که بین کیفیت

زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی دانشگاه تربیت معلم تهران نیز رابطه معناداری وجود دارد و این رابطه مثبت و مستقیم می‌باشد.

نتایج مطالعات تامیلتون و جانکینز (۱۹۹۲) تحت عنوان «نقش تعهد سازمانی و موفقیت شغلی در پیش‌گیری از ترک خدمت کارکنان»، نشان داد که توجه به انواع تعهد (عاطفی و مستمر) می‌تواند در به حداکثر رساندن رضایت شغلی و کاهش ترک خدمت مؤثر باشد. النجار<sup>۲۲</sup> (۱۹۹۶) پژوهشی با موضوع "رابطه بین موفقیت شغلی و تعهد سازمانی در میان کارمندان کشور امارات متحده عربی" را بررسی کرده و به این نتیجه رسیده است که بین روابط مدیران و همکاران، حقوق و امتیازات شغلی با تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. تدریس حسنی (۱۳۷۲) به بررسی رابطه بین خشنودی شغلی، دلبستگی شغلی و تعهد سازمانی در بین دانشجو معلمان ضمن خدمت شرق گیلان پرداخت و نتایج تحقیق نشان داد که بین خشنودی شغلی، دلبستگی شغلی و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. اشرفی (۱۳۷۴)، به تبیین عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی مدیران و کارکنان شرکت زغال‌سنگ البرز شرقی پرداخت که نتایج تحقیق نشان داد، بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی مدیران و کارکنان شرکت، نوعی رابطه خطی مستقیم وجود دارد. همچنین سه دسته عوامل شامل: عوامل رضایت شغلی، عوامل نگهدارنده و عوامل محیطی با تعهد سازمانی مدیران و کارکنان شرکت، رابطه خطی مستقیم متمایزی دارند. عسکری و همکاران (۱۳۸۲) در تحقیقی به بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و سلامت روانی و مقایسه آنها در مدیران مقطع متوسطه مدارس دولتی و غیرانتفاعی شهر اصفهان پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد که بین تعهد سازمانی و سلامت روانی مدیران مقطع متوسطه رابطه وجود دارد. همچنین بین تعهد سازمانی و سلامت روانی مدیران در هر دو مدارس دولتی و مدارس غیر انتفاعی، رابطه وجود دارد. فینگان (۲۰۰۰) ضمن تحقیقات خود به بررسی رابطه بین ارزش‌های شخصی و ارزش‌های سازمانی کارمندان پرداخته است. نتایج بیان‌گر آن است که تعهد سازمانی را می‌توان به‌وسیله ادراک و تصور کارمندان در خصوص ارزش‌های سازمان پیش‌بینی نمود. علاوه بر این، هر یک از انواع تعهد عاطفی، هنجاری و مستمر به‌وسیله گروه و دسته‌ای از ارزش‌ها پیش‌بینی می‌شوند و تحت تأثیر آنها قرار می‌گیرند.



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق

### ۳- فرضیه های تحقیق

فرضیه اول- بین مؤلفه پرداخت منصفانه و کافی (حقوق و مزایا) و میزان تعهد سازمانی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه دوم- بین مؤلفه امنیت بهداشتی و شرایط کاری و میزان تعهد سازمانی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه سوم- بین مؤلفه فرصت های رشد و توسعه آینده و میزان تعهد سازمانی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه چهارم- بین مؤلفه قانونمندی و میزان تعهد سازمانی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه پنجم- بین مؤلفه تعادل بین کار و سایر حوزه های زندگی و میزان تعهد سازمانی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه ششم- بین مؤلفه همکاری و کمک های اجتماعی و میزان تعهد سازمانی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه هفتم- بین مؤلفه انسجام اجتماعی در کار و میزان تعهد سازمانی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه هشتم- بین مؤلفه توسعه قابلیت های انسانی و میزان تعهد سازمانی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

#### ۴- روش‌شناسی تحقیق

این مطالعه از لحاظ هدف، از نوع توصیفی و براساس نوع استفاده، کاربردی است. جامعه آماری این پژوهش شرکت ارتباطات و زیرساخت است که از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شده است. پرسش‌نامه تحقیق بین مدیران ستادی و معاونت‌های مجموعه ارتباطات و زیرساخت توزیع گردید. برای سنجش کیفیت زندگی کاری از پرسش‌نامه کیفیت زندگی کاری والتون (۱۹۷۵) و برای سنجش تعهد سازمانی از پرسش‌نامه آلن و می‌یر (۱۹۹۱) استفاده گردید.

سنجش روایی پرسش‌نامه از طریق بررسی محتوایی توسط اساتید مورد تأیید قرار گرفته است. همچنین برای پایایی پرسش‌نامه از ضریب آلفای کرونباخ ۹۲ درصد است. نتایج حاصل از آمار توصیفی نشان می‌دهد که ۵۰ درصد از نمونه مورد مطالعه را مردان و ۳۶/۷ درصد را زنان تشکیل می‌دهند. از نظر سن، میانگین سن نمونه ۴۱ تا ۵۰ سال می‌باشد. از نظر تحصیلات ۱۶/۷ درصد از افراد نمونه دیپلم، ۶/۷ درصد فوق دیپلم، ۵۶/۷ درصد لیسانس و ۱۶/۷ درصد فوق لیسانس هستند. در مرحله تحلیل داده‌ها، از آمار توصیفی نظیر فراوانی و درصد فراوانی استفاده شده است و جهت محاسبه شدت یا میزان رابطه معناداری بین مؤلفه‌ها از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و برای رتبه‌بندی مؤلفه‌های تحقیق از آزمون فریدمن استفاده شده است.

#### ۵- یافته‌های پژوهش

##### ۵-۱- آزمون فرضیه‌ها

فرضیه اول- بین مؤلفه پرداخت منصفانه و کافی (حقوق و مزایا) و میزان تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره ۲ نشان دهنده همبستگی مؤلفه پرداخت منصفانه و کافی (حقوق و مزایا) با میزان تعهد سازمانی کارکنان است. به‌منظور بررسی رابطه از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. جدول زیر نشان می‌دهد که همبستگی مستقیم بین مؤلفه پرداخت منصفانه و کافی (حقوق و مزایا) با نمره کل تعهد سازمانی، زیرمقیاس تعهد سازمانی (عاطفی) و زیرمقیاس تعهد سازمانی (مستمر) از نظر آماری در سطح ( $P < 0.05$ ) معنادار است، اما این همبستگی با زیرمقیاس تعهد سازمانی (هنجاری) معکوس است.

فرضیه دوم- بین مؤلفه امنیت بهداشتی و شرایط کاری و میزان تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره ۲ نشان دهنده همبستگی مؤلفه امنیت بهداشتی و شرایط کاری با میزان تعهد سازمانی کارکنان است. به منظور بررسی رابطه از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. جدول زیر نشان می‌دهد که همبستگی مستقیم بین مؤلفه امنیت بهداشتی و شرایط کاری با نمره کل تعهد سازمانی، زیرمقیاس تعهد سازمانی (عاطفی) و زیرمقیاس تعهد سازمانی (مستمر) از نظر آماری در سطح  $(P < 0/05)$  معنادار است، این همبستگی با زیرمقیاس تعهد سازمانی (هنجاری) معکوس است.

فرضیه سوم- بین مؤلفه فرصت‌های رشد و توسعه آینده و میزان تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره ۲ نشان دهنده همبستگی مؤلفه فرصت‌های رشد و توسعه آینده با میزان تعهد سازمانی کارکنان است. به منظور بررسی رابطه از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. جدول زیر نشان می‌دهد که همبستگی مستقیم بین مؤلفه فرصت‌های رشد و توسعه آینده با نمره کل تعهد سازمانی، زیرمقیاس تعهد سازمانی (عاطفی) و زیرمقیاس تعهد سازمانی (مستمر)، زیرمقیاس تعهد سازمانی (هنجاری) از نظر آماری در سطح  $(P < 0/05)$  معنادار است.

جدول ۲- ضریب همبستگی پیرسون بین «مؤلفه‌های: حقوق و مزایا، امنیت بهداشتی و شرایط کاری، فرصت‌های رشد و توسعه آینده، قانونمندی، تعادل بین کار و سایر حوزه‌های زندگی، همکاری و کمک‌های اجتماعی معنی‌دار، انسجام اجتماعی در کار، توسعه قابلیت‌های انسانی» و «میزان تعهد سازمانی کارکنان»

| ردیف | متغیر                                | ضریب همبستگی پیرسون            |
|------|--------------------------------------|--------------------------------|
| ۱    | پرداخت منصفانه و کافی (حقوق و مزایا) | نمره کل تعهد سازمانی           |
|      |                                      | زیرمقیاس تعهد سازمانی (عاطفی)  |
|      |                                      | زیرمقیاس تعهد سازمانی (مستمر)  |
|      |                                      | زیرمقیاس تعهد سازمانی (هنجاری) |
| ۲    | امنیت بهداشتی و شرایط کاری           | نمره کل تعهد سازمانی           |
|      |                                      | زیرمقیاس تعهد سازمانی (عاطفی)  |
|      |                                      | زیرمقیاس تعهد سازمانی (مستمر)  |
|      |                                      | زیرمقیاس تعهد سازمانی (هنجاری) |

|                                |          |                                     |   |
|--------------------------------|----------|-------------------------------------|---|
| نمره کل تعهد سازمانی           | ۰.۴۵۹*   | فرصت‌های رشد و توسعه آینده          | ۳ |
| زیرمقیاس تعهد سازمانی (عاطفی)  | ۰.۵۸۰**  |                                     |   |
| زیرمقیاس تعهد سازمانی (مستمر)  | ۰.۱۷۷**  |                                     |   |
| زیرمقیاس تعهد سازمانی (هنجاری) | ۰.۲۳۵**  |                                     |   |
| نمره کل تعهد سازمانی           | ۰.۱۷۲**  | قانونمندی                           | ۴ |
| زیرمقیاس تعهد سازمانی (عاطفی)  | ۰.۴۱۴*   |                                     |   |
| زیرمقیاس تعهد سازمانی (مستمر)  | -۰.۱۰۹** |                                     |   |
| زیرمقیاس تعهد سازمانی (هنجاری) | -۰.۰۴۷** |                                     |   |
| نمره کل تعهد سازمانی           | ۰.۴۸۳**  | تعادل بین کار و سایر حوزه‌های زندگی | ۵ |
| زیرمقیاس تعهد سازمانی (عاطفی)  | ۰.۴۴۸**  |                                     |   |
| زیرمقیاس تعهد سازمانی (مستمر)  | ۰.۲۳۹*   |                                     |   |
| زیرمقیاس تعهد سازمانی (هنجاری) | ۰.۴۶۴**  |                                     |   |
| نمره کل تعهد سازمانی           | ۰.۳۵۵**  | همکاری و کمک‌های اجتماعی معنی‌دار   | ۶ |
| زیرمقیاس تعهد سازمانی (عاطفی)  | ۰.۴۸۰**  |                                     |   |
| زیرمقیاس تعهد سازمانی (مستمر)  | ۰.۰۳۹**  |                                     |   |
| زیرمقیاس تعهد سازمانی (هنجاری) | ۰.۲۴۱**  |                                     |   |
| نمره کل تعهد سازمانی           | ۰.۴۷۵**  | انسجام اجتماعی در کار               | ۷ |
| زیرمقیاس تعهد سازمانی (عاطفی)  | ۰.۴۴۷*   |                                     |   |
| زیرمقیاس تعهد سازمانی (مستمر)  | ۰.۲۶۲**  |                                     |   |
| زیرمقیاس تعهد سازمانی (هنجاری) | ۰.۴۴۷*   |                                     |   |
| نمره کل تعهد سازمانی           | ۰.۱۸۸**  | توسعه قابلیت‌های انسانی             | ۸ |
| زیرمقیاس تعهد سازمانی (عاطفی)  | ۰.۳۱۱**  |                                     |   |
| زیرمقیاس تعهد سازمانی (مستمر)  | -۰.۱۵۶** |                                     |   |
| زیرمقیاس تعهد سازمانی (هنجاری) | ۰.۲۲۹**  |                                     |   |

معناداری در سطح ۰/۰۱ (\*\*\*) و معناداری در سطح ۰/۰۵ (\*)

فرضیه چهارم- بین مؤلفه قانون‌مندی و میزان تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. جدول شماره ۲ نشان‌دهنده همبستگی مؤلفه قانون‌مندی با میزان تعهد سازمانی کارکنان است. به‌منظور بررسی رابطه از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. جدول فوق نشان می‌دهد که

همبستگی مستقیم بین مؤلفه قانونمندی با نمره کل تعهد سازمانی، زیرمقیاس تعهد سازمانی (عاطفی) از نظر آماری در سطح ( $P < 0/05$ ) معنادار است، اما این همبستگی با زیرمقیاس تعهد سازمانی (مستمر) و زیرمقیاس تعهد سازمانی (هنجاری) معکوس است. فرضیه پنجم- بین مؤلفه تعادل بین کار و سایر حوزه‌های زندگی و میزان تعهد سازمانی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

جدول شماره ۲ نشان‌دهنده همبستگی مؤلفه تعادل بین کار و سایر حوزه‌های زندگی با میزان تعهد سازمانی کارکنان است. به‌منظور بررسی رابطه از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. جدول فوق نشان می‌دهد که همبستگی مستقیم بین مؤلفه تعادل بین کار و سایر حوزه‌های زندگی با نمره کل تعهد سازمانی، زیرمقیاس تعهد سازمانی (عاطفی) و زیرمقیاس تعهد سازمانی (مستمر)، زیرمقیاس تعهد سازمانی (هنجاری) از نظر آماری در سطح ( $P < 0/05$ ) معنادار است. فرضیه ششم- بین مؤلفه همکاری و کمک‌های اجتماعی معنی‌دار و میزان تعهد سازمانی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

جدول شماره ۲ نشان‌دهنده همبستگی مؤلفه همکاری و کمک‌های اجتماعی معنی‌دار با میزان تعهد سازمانی کارکنان است. به‌منظور بررسی رابطه از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. جدول فوق نشان می‌دهد که همبستگی مستقیم بین مؤلفه همکاری و کمک‌های اجتماعی معنی‌دار با نمره کل تعهد سازمانی، زیرمقیاس تعهد سازمانی (عاطفی) و زیرمقیاس تعهد سازمانی (مستمر)، زیرمقیاس تعهد سازمانی (هنجاری) از نظر آماری در سطح ( $P < 0/05$ ) معنادار است. فرضیه هفتم- بین مؤلفه انسجام اجتماعی در کار و میزان تعهد سازمانی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

جدول شماره ۲ نشان‌دهنده همبستگی مؤلفه انسجام اجتماعی در کار با میزان تعهد سازمانی کارکنان است. به‌منظور بررسی رابطه از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. جدول فوق نشان می‌دهد که همبستگی مستقیم بین مؤلفه انسجام اجتماعی در کار با نمره کل تعهد سازمانی، زیرمقیاس تعهد سازمانی (عاطفی) و زیرمقیاس تعهد سازمانی (مستمر)، زیرمقیاس تعهد سازمانی (هنجاری) از نظر آماری در سطح ( $P < 0/05$ ) معنادار است.

فرضیه هشتم- بین مؤلفه توسعه قابلیت‌های انسانی معنی‌دار و میزان تعهد سازمانی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

جدول شماره ۲ نشان‌دهنده همبستگی مؤلفه توسعه قابلیت‌های انسانی معنی‌دار با میزان تعهد سازمانی کارکنان است. به‌منظور بررسی رابطه از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. جدول زیر نشان می‌دهد که همبستگی مستقیم بین مؤلفه توسعه قابلیت‌های انسانی معنی‌دار با نمره کل تعهد سازمانی، زیرمقیاس تعهد سازمانی (عاطفی) و زیرمقیاس تعهد سازمانی (هنجاری) از نظر آماری در سطح ( $P < 0/05$ ) معنادار است، اما این همبستگی با زیرمقیاس تعهد سازمانی (مستمر) معکوس است.

## ۲-۵- اولویت‌بندی مؤلفه‌های پژوهش

میانگین امتیازات درمورد مؤلفه‌های هشت‌گانه براساس آزمون فریدمن طبق جدول ۳ به‌شرح زیر می‌باشد.

جدول ۳- میانگین و رتبه‌بندی فرضیه‌ها

| فرضیه<br>مقادیر | اول   | دوم   | سوم   | چهارم | پنجم  | ششم   | هفتم  | هشتم  |
|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| میانگین         | ۳.۵۳  | ۶.۵۷  | ۴.۶۸  | ۵.۵۲  | ۳.۱۲  | ۴.۲۸  | ۵.۵۲  | ۵.۹۸  |
| انحراف معیار    | ۰.۹۹۶ | ۰.۶۹۳ | ۰.۹۳۴ | ۰.۸۹۷ | ۰.۶۷۴ | ۱.۰۴۷ | ۰.۸۰۵ | ۰.۷۹۵ |
| رتبه            | هفتم  | اول   | پنجم  | سوم   | هشتم  | ششم   | چهارم | دوم   |

باتوجه به نتایج حاصل از توصیف و تجزیه و تحلیل داده‌ها، امنیت بهداشتی و شرایط کاری با میانگین ۶/۵۷ و انحراف معیار ۰/۶۹۳ به‌عنوان مهم‌ترین عامل مؤثر بر میزان تعهد سازمانی کارکنان می‌باشد و بعد از آن توسعه قابلیت‌های انسانی معنی‌دار با میانگین ۵/۹۸ و انحراف معیار ۰/۷۹۵ مهم‌ترین عامل مؤثر بر میزان تعهد سازمانی کارکنان می‌باشد و تعادل بین کار و سایر حوزه‌های زندگی با میانگین ۳/۱۲ و انحراف معیار ۰/۶۷۴ و حقوق و مزایا میانگین ۳/۵۳ و انحراف معیار ۰/۹۹۶ کم‌ترین تأثیر را روی میزان تعهد سازمانی کارکنان دارد.



## ۶- نتیجه‌گیری و پیشنهاد

از آنجایی که بین کیفیت زندگی کاری و تعهد کارکنان رابطه وجود دارد، مسئولان و دست‌اندرکاران شرکت باید در راستای بهبود و ارتقاء تعهد آنها به‌موضوع کیفیت زندگی کاری کارمندان توجه بیشتری نمایند و اقدامات پیشنهادی زیر را مدنظر قرار دهند؛

- ۱- محیط کار از نظر روانی سالم باشد تا در آن نیازهای فرد برآورده شود.
- ۲- رئیس سازمان متعهد شود که مسئولیت کارکنان را درقبال افزایش کیفیت زندگی کاری قبول کند.
- ۳- در سازمان برنامه‌هایی برای بهبود کیفیت زندگی کاری و رضایت از زندگی کاری پیاده‌سازی شود.
- ۴- مدیران به ابعاد مختلف زندگی کاری توجه نموده و با افزایش کیفیت آن بر احساس کارمندان از کیفیت زندگی کاری تاثیر گذاشته و به‌تبع آن بر بهره‌وری واحد خود نیز بیافزایند.
- ۵- در آموزش‌های ضمن خدمت مدیران، برنامه‌های افزایش کیفیت زندگی کاری مدنظر قرار گیرد.
- ۶- ابعاد کیفیت زندگی کاری براساس اولویت مورد نظر سازمان قرار گیرد.
- ۷- مدیران شرکت طراحی نظام پرداخت و جبران براساس عملکرد واقعی و ارزشیابی مبتنی بر عملکرد واقعی توجه نمایند.
- ۸- به مشارکت کارمندان در تصمیم‌گیری و ارزش دادن به نظرات آنان در راستای بهبود کیفیت زندگی کاری توجه شود.

## ۶- پی‌نوشت‌ها

- ۱- Quality of Work Life=QWL
- ۲- Akdere Mesut
- ۳- Walton
- ۴- Stein
- ۵- Levine, Taylor and Davis
- ۶- Cai Hui-ru
- ۷- Jia Hai-wei
- ۸- Chen jia-sheng, Fan jing-li
- ۹- Qing tao, peng tian-yu and lou jian
- ۱۰- Meyer J.P. &N.T Allen

- ۱۱- Stron & salancik
- ۱۲- Mowdey, Porter & Steers
- ۱۳- PORTER
- ۱۴- Mayer, R.C & Shoorman
- ۱۵- Affective commitment
- ۱۶- Continuance commitment
- ۱۷- Normative Commitment
- ۱۸- Oreilly & chatman
- ۱۹- Angel & Perry
- ۲۰- Mayer & schoorman
- ۲۱- Penley & Gould
- ۲۲- Alnajjar

## ۷- منابع

- [۱] احمدی رنانی، زهرا، "بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان ستادی شرکت سهامی بیمه ایران در تهران"، دانشگاه شهیدبهشتی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، ۱۳۸۵.
- [۲] اشرفی، بزرگ، "تبیین عوامل موثر بر تعهد سازمانی مدیران و کارکنان شرکت زغال‌سنگ البرز شرقی"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت دولتی، دانشگاه تربیت مدرس، ۱۳۷۴.
- [۳] پرستار، ه، "بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی دانشگاه تربیت معلم تهران"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، گروه مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی، رشته مدیریت آموزشی، ۱۳۹۰.
- [۴] تدریس حسینی، داریوش، "بررسی رابطه بین خشنودی شغلی، دلبستگی شغلی و تعهد سازمانی در بین دانشجو معلمان ضمن خدمت شرق گیلان"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته روانشناسی تربیتی دانشگاه شهید چمران اهواز، ۱۳۷۲.
- [۵] تعالی، حسین، "بررسی اثرات کیفیت زندگی کاری بر بهره‌وری کارکنان بانک‌های ملی استان تهران"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، ۱۳۷۴.

- [۶] جمشیدی، عالیه، "بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان مراکز توانبخشی روزانه دولتی بهزیستی استان تهران"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت توانبخشی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، ۱۳۷۹.
- [۷] حسینی، محمدسلطان و موسوی، زهره، "رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان"، دانشگاه اصفهان، پایان‌نامه دکتری، ۱۳۸۸.
- [۸] دهقان نیری، ناهید و صالحی، تهمینه، "کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری پرستاران بالین و ارتباط آنها با یکدیگر"، *اشارات پژوهش پرستاری*، دوره ۳، شماره‌های ۹۰۸، ۱۳۷۸.
- [۹] سلمانی، داود، "کیفیت زندگی کاری و بهبود رفتار سازمانی"، تهران: دانشکده مدیریت، ۱۳۸۴.
- [۱۰] سلمانی، داود، "کیفیت زندگی کاری و ارتباط آن با عملکرد و بهره‌وری سازمان‌ها"، *مجله دانش مدیریت*، شماره ۶۰، ۶۱، ۱۳۸۲.
- [۱۱] شهبازی، بهزاد، "بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد مدیرگروه‌های آموزشی دانشگاه اصفهان و علوم پزشکی اصفهان از نظر اعضای هیأت علمی"، دانشگاه تهران، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، گروه مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی، رشته مدیریت آموزشی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، ۱۳۸۶.
- [۱۲] طالبان، محمدرضا، "سطح شغل، بیگانگی نسبت به کار و خشنودی شغلی"، *ماهنامه تدبیر*، شماره ۷۷، ص ۳۸، ۱۳۸۱.
- [۱۳] فرهنگی، علی‌اکبر، "دیدگاه‌هایی درباره تعهد سازمانی"، *ماهنامه تدبیر*، شماره ۱۵۷، (۱۳۸۴).
- [۱۴] قاسمی، محمد، "بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر بهره‌وری نیروی انسانی"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت دولتی، دانشگاه تهران، ۱۳۷۹.
- [۱۵] معینیان، ن، "بررسی نقش کیفیت زندگی کاری کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی در شرکت‌های بیمه دولتی"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت، گروه مدیریت، رشته مدیریت - منابع انسانی، ۱۳۸۹.

- [۱۶] Allen, N.J. & Meyer, J.P. "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization". *Journal of Occupational Psychology*, Vol. ۶۳, PP: ۱-۱۸, ۱۹۹۰.
- [۱۷] Alnajjar, Ahmad. "The relationship between job satisfaction and organizational commitment among employees in the United Arab Emirates". *Journal of Applied Psychology*, ۳(۱), ۱۲۴-۱۳۰, ۱۹۹۶.
- [۱۸] Askari, M, Seyadat, SA & arizi, H R., "compared the relationship between organizational commitment and mental health and school administrators in public and private schools in Tehran", *Islamic Azad University Journal (Isfahan)*, No. ۲۰ and ۱۹, ۲۰۰۳.
- [۱۹] Cheung, Francis and Tang, Catherine "Quality of Work Life as a Mediator between Emotional Labour and Work Family Interference", *Springer Science Business Media, LLC*, ۲۰۰۹.
- [۲۰] Fingan, Joan, "the impact of person and organizational values on organizational commitment". *Journal of Occupational a Organizational Psychology*, ۷۳, ۱۴۹, ۲۰۰۰.
- [۲۱] Flippo. Edwin B, "*Personnel Management*", sixth Edition, Macgrow-Hill International Editions, ۱۹۸۴.
- [۲۲] Mayer, R.C & Shoorman, D.F, "Differentiating antecedents of organizational commitment: A test of March and Simon, model", *Journal of organizational behaviour*, Vol ۱۹, No ۱, ۱۹۹۸.
- [۲۳] Meyer, P. John, Herscovitch, Lynne, "commitment in the workplace toward a general model", *Human resource management review*, ۲۹۹-۳۲۶, ۲۰۰۱.
- [۲۴] Mowdey, R.T., Porter, L.W. & Steers, R.M. "Organizational Linkage: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover", *New York: Academic Press*, PP. ۲۰ -۲۲, ۱۹۸۲.
- [۲۵] Mowdey, R.T "Reflections on the study And Relevance Of Organizational commitment". *Human Resource Management Review*, VOL ۸, NO ۴, ۱۹۹۸.
- [۲۶] Moshbaki, A, "*commitment and work ethic and business development, cultural cooperation*". No. ۱۲. pp. ۱۳-۸, ۱۹۹۹.

- [۲۷]Shiuan, C.B & Yu, J.D & Relley, J.H ,”Organizational commitment, Supervisory commitment and employee outcomes in the Chinese context proximal phythesis or global hypothesis”, *Journal of organizational behaviour*, Vol ۲۴, No ۳, ۲۰۰۳.
- [۲۸]Sirgy, MJ. Efraty, D., Siegel “A new measure of quality of work life based on need satisfaction an spill our theories”. *Social/Indicators Research*, ۵۵, ۲۰۰۱.
- [۲۹]Steer, R.M& Porter, L.W “*Motivation And Work Behaviour*”. Mcgraw--HILL, INC, ۵th Ed, ۱۹۹۱.
- [۳۰]Su-li, Zhu,”Analysis of utility of employee ’s quality of working life and assessment model”, *National natural science fund of china*, ۲۰۰۸
- [۳۱]Shiuan. C.B & YU, J.D & Relley. J.H, “organizational commitment ,supervisory commitment and employee outcomes in the chinest context proximal phythesis or global phythesis”, *Journal of organizational behavior*, vol ۲۴, no۱, ۲۰۰۳.