

فصلنامه رهیافتی در مدیریت نوین

دوره اول، شماره اول، تیر ۱۳۹۵

ISSN: 2476-6062

بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با کیفیت زندگی شغلی کارکنان

علیرضا ناظمی^{*۱}

مرضیه امیدی^۲

چکیده

در این تحقیق، بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با کیفیت زندگی شغلی کارکنان شبکه بهداشت شهرستان بهبهان مورد بررسی قرار گرفته است. در این راستا، رابطه بین فرهنگ سازمانی و مولفه های آن با کیفیت زندگی شغلی کارکنان شبکه بهداشت شهرستان بهبهان در قالب یک فرضیه اصلی تدوین و با توزیع پرسشنامه های فرهنگ سازمانی دیویس (۱۹۹۳)؛ و پرسشنامه کیفیت زندگی کاری عبدالملکی و همکاران (۱۳۸۹) در بین کارکنان شبکه بهداشت شهرستان بهبهان مورد آزمون قرار گرفتند. بدین منظور نمونه آماری به تعداد ۷۵ نفر از کارمندان با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی و بر اساس جدول مورگان انتخاب شدند. روش تحقیق حاضر توصیفی^۰ پیمایشی و از نوع همبستگی است و برای آزمون فرضیه ی از مدل رگرسیون خطی استفاده شده است. نتایج تحقیق حاکی از آن است که بین فرهنگ سازمانی با کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. واژه های کلیدی: فرهنگ سازمانی، کیفیت زندگی کاری، کارکنان شبکه بهداشت شهرستان بهبهان.

* nazemi.alireza@gmail.com

مقدمه

در یک سازمان، فرهنگ کارکردها و نقش های متفاوتی ایفا می کند. برای پی بردن به اینکه، این کارکردها چگونه واقع می شوند به طور مختصر به ویژگی مهم این کارکردها اشاره می شود. به کارکنان سازمان هویتی سازمانی می بخشد. آنچه یک سامان را برجسته می سازد، توانایی آن در جذب، پرورش و نگهداری افراد با استعداد است (طوسی؛ ۱۳۷۲). رابینز در کتاب مدیریت رفتار سازمانی خود آورده است: فرهنگ، تعیین کننده مرز سازمانی است یعنی سازمان ها را از هم تفکیک می سازد و نوعی احساس هویت در وجود اعضای سازمان تزریق می کند (رابینز؛ ۱۳۷۴). تعهد گروهی را آسان می سازد. تعهد را اصولاً می توان به پیوند روانی فرد یا گروه به سازمان تعریف کرد که در آن احساس درگیر بودن شغلی، وفاداری و باور به ارزش های سازمانی جای دارد. زیرا پاداش خدمت، از معیارهای رایج بالاتر است و مدیران میانی از پاداش های سخاوتمدانه برخوردار می شوند. ثبات نظام اجتماعی را ترغیب می کند. زیرا کارکنان با احساس اطمینان از امنیت شغلی، فضایی را که آینده ای غیرمعمول از تعهد پرهیجان به سخت کوشی و پذیرش نظارت های دقیق است برای سازمان به وجود می آورند (طوسی؛ ۱۳۷۲). فرهنگ از نظر اجتماعی همچون چسبی به حساب می آید که می تواند از طریق ارائه استانداردهای مناسب (در رابطه با آنچه باید اعضای سازمان بگویند یا انجام دهند)، اجزای سازمان را به هم متصل کند (محمودی؛ ۱۳۸۸).

فرهنگ با یاری دادن به اعضا برای پی بردن به پیرامون کار خود، آنان را شکل می بخشد. در این صورت نخبگان به شغل تمام وقت دست می یابند و شغل خود را از پایین ترین مرتبه آغاز می کنند و به وسیله کارکنان موفق، با اصول بنیادی در سازمان آشنا می شوند همچنین فرهنگ موجب اتحاد و یکپارچگی اعضا می شود، به گونه ای که آن ها شیوه رفتار و برقرار کردن ارتباط با یکدیگر را بدانند (ابراهیمی؛ ۱۳۸۸). فرهنگ سازمان بر وظایف و نحوه عملکرد مدیریت سازمان تأثیر می گذارد و با ایجاد محدودیت هایی برای مدیریت، بیان می کند که مدیر چه کاری را می تواند و چه کاری را نمی تواند انجام دهد. عمل مدیر باید مورد تأیید فرهنگ سازمان قرار گیرد، در غیر این صورت مطابق با ارزش ها نخواهد بود و از سوی اکثریت اعضای سازمان مورد تأیید قرار نمی گیرد. فرهنگ به عنوان یک عامل کنترل به حساب می آید که موجب به وجود آمدن یا شکل دادن به نگرش ها در رفتار کارکنان می شود. به طوری که شایستگی و تناسب فرد در سازمان، تناسب نگرش ها و رفتار فرد با فرهنگ سازمانی را موجب می شود که فرد بتواند به عنوان عضوی از سازمان درآید (رابینز؛ ۱۳۷۴).

فرهنگ به سازمان کمک می کند تا خود را با عوامل محیط خارجی وفق دهد (الوانی؛ ۱۳۸۳). دهه هشتاد را باید آغاز تحقیقات مجدد بر روی مسئله فرهنگ سازمانی به شمار آورد. علاقه برای انجام تحقیقات بیشتر بر روی فرهنگ سازمانی نشأت گرفته از عوامل گوناگونی می باشد. از جمله به این موارد می توان اشاره کرد: اولاً، دهه هشتاد دهه آغاز جهانی شدن سازمان ها و کسب و کارها می باشد؛ لذا بحث هماهنگی بین کارکنان این گونه سازمان ها، بحث روز بود. ثانیاً، در این دهه مشخص شد که سطوح مختلف عملکرد سازمان را می توان به نوع فرهنگ سازمان مرتبط دانست. ثالثاً، فرهنگ سازمانی می تواند به عنوان منبعی برای ایجاد مزیت های رقابتی پایدار عمل کند؛ زیرا برخی از فرهنگ ها به راحتی قابل تقلید توسط رقبا نیستند و همچنین، از دلایل دیگر می توان به ظهور قدرت اقتصادی و صنعتی ژاپن به مثابه یک رقیب قابل توجه و مهم در برابر آمریکا اشاره کرد که محققان یکی از دلایل عمده آن را تفاوت های فرهنگی بین دو کشور دانسته اند (کوپین و کامرون؛ ۲۰۰۸). در بین رشته های علمی مختلف بر روی

مفهوم فرهنگ توافق نظری وجود ندارد؛ با وجود این، از دیدگاه سازمانی، فرهنگ را به عنوان یک زنجیر مستحکم تعبیر کرده اند که موجبات پایداری سازمان را فراهم می کند (کورت و چرمک، ۲۰۰۷).

نزدیک به دو دهه است که نظریه پردازان و صاحب نظران عرصه سازمان و مدیریت، به ویژه صاحب نظران حوزه رفتار سازمانی و متخصصان تحول سازمان به طرح موضوع مهمی در سازمان پرداخته اند که چندان ملموس و محسوس نیست. عموماً عدم توجه به فرهنگ سازمانی، باورها و ارزش های افراد اگر منجر به شکست مطلق سازمان و نرسیدن به اهداف و چشم انداز نشود، حداقل اشکالات عدیده ای را در روند حرکت سازمان ایجاد کرده و انرژی زیادی را برای حل معضلات ایجاد شده ناشی از رودرروی اهداف پیش بینی شده با فرهنگ رایج سازمان هدر می دهد. آن گونه که از شواهد موجود برمی آید، فرهنگ سازمانی پدیده ای پیچیده می باشد که در عین حال در تسریع روند پیشرفت و دگرگونی سازمان نقش به سزایی دارد. لذا زمانی که سازمان ها از فرهنگ سازمانی خود و ابعاد و شاخص های آن شناخت کافی نداشته باشند، در عمل با مشکلات فراوانی همانند تعارض سازمانی، عدم انسجام سازمانی و کاهش عملکرد مواجه می شوند. بنابراین، شناسایی فرهنگ به مدیران کمک می کند تا با آگاهی و دید کامل نسبت به فضای حاکم بر سازمان از نقاط قوت آن استفاده نموده و برای نقاط ضعف، تدابیر و اقدامات لازم را پیشبینی نمایند (حسین نژاد و فانی؛ ۱۳۸۹).

بیان مسئله

فرهنگ سازمانی پیوندی نزدیک با فرهنگ عمومی جامعه دارد، بخش گسترده ای از رفتار و بالندگی سازمانی را می پوشاند و برای پدید آوردن دگرگونی و پایداری رفتار مطلوب و سنجیده از آنان یاری مؤثر می گیرد. تحقیق در فرهنگ سازمانی به دنبال آن بوده است که نحوه دید کارمندان را از سازمان خویش ارزیابی کند که، آیا سازمان بیش از حد ساختمند است؟ آیا به نوآوری پاداش می دهد؟ آیا تعارض ها را سرکوب می کند؟ فرهنگ سازمانی با آنکه پیشینه ای دراز دارد ولی موضوعی است که به تازگی در دانش مدیریت و به ویژه در قلمرو و بالندگی سازمانی و رفتار سازمانی راه یافته است و اگر به آن توجه شود می تواند به عنوان یکی از مهمترین عوامل مؤثر در بهره وری سازمان محسوب می گردد (شکاری، ۱۳۸۱، ص ۲۴). برخی فرهنگ را همان چیزی می دانند که به عنوان یک پدیده درست، به اعضای تازه وارد آموزش داده می شود و نشان دهنده بخش نانوشته و نامحسوس سازمان است (هادیزاده مقدم و حسینی، ۱۳۸۸). و در نهایت، برخی دیگر به عوامل محیطی در تعریف فرهنگ سازمانی توجه کرده اند. ادگار شاین فرهنگ را الگویی از مفروضات بنیادین می داند که بر اثر اندوختن از دشواری های سازگاری بیرونی و یکپارچگی درونی از سوی گروهی معین، آفریده کشف و یا پرورده می شود (شرمهورن و دیگران، ۲۰۰۹). فلسفه ای که خط مشی سازمان را به سمت کارکنان و مشتریان هدایت می کند (الوانی، ۲۰۰۵) و همچنین، فرهنگ را نمودی از فرهنگ خرد جامعه در نظر گرفته اند که در درون سازمان های صنعتی، صنفی و اقتصادی شکل می گیرد (بیدختی، ۱۳۹۰).

به منظور درک انگیزش کارکنان، سازمان ها مطالعات و تحقیقات گسترده ای در سراسر جهان انجام داده اند تا بدین وسیله بتوانند راه حلی جهت ارتقاء کارآئی سازمان و اثربخش نمودن فعالیت کارکنان خود بیابند. مفهوم کیفیت زندگی کاری در تمام ابعاد آن برای دستیابی به نتایج مطلوب سازمانی وضع شده است. کیفیت زندگی کاری ره یافتی است که با توجه به بهبود شرایط کلی محیط کار، اتخاذ سیاست ها و رویه هائی را توجیه می نماید که موجب می

شوند کار به گونه ای طراحی شود که از یکنواختی آن کاسته و به تنوع و محرک بودن آن برای کارکنان افزوده گردد که مفهومی است ساده و از نقطه نظر عملیاتی، امکان پذیر و شدنی و شدیداً انسانی است.

بی شک دنیای امروز دنیای سازمان ها است و متولیان این سازمان ها انسان ها هستند. بنابراین منابع انسانی با ارزش ترین منبع برای سازمان ها هستند، آنها هستند که به تصمیمات سازمانی شکل داده و راه حل ارائه می کنند و نهایتاً مسائل و مشکلات سازمان را حل می نمایند. چنین انسانی برای ارائه رفتار مطلوب و مورد پسند در راستای اهداف سازمانی باید هم انگیزه داشته باشد و هم درست برانگیخته شود. یکی از جالبترین روش های انگیزش توجه به برنامه های کیفیت سیستم کار با کیفیت زندگی کاری است. از زمان شروع بحث کیفیت زندگی کاری تاکنون صدها کتاب، مقاله و نظریه های مختلف از جمله نظریه والتون، تاتل، بلچر و دسلر ارائه شده است که کوشش همگی آنها شناخت مفهوم کیفیت زندگی کاری و روش های اندازه گیری آن بوده است. علاوه بر این سمینارها و کنفرانس های متعددی در این زمینه انجام شده است، اما متأسفانه ابعاد و تأثیرات آن اغلب آنگونه که شایسته است مورد توجه قرار نمی گیرد. کیفیت زندگی کاری برای بسیاری از مدیران، موضوعی نا آشنا و در نتیجه مفهومی برای آنها ناخوشایند است. از این رو در این پژوهش به دنبال بررسی رابطه مولفه های فرهنگ سازمانی با کیفیت زندگی شغلی کارکنان شبکه بهداشت شهرستان بهبهان به عنوان نمونه ای از ادارات و سازمان دولتی و خصوصی هستیم تا به این پرسش پاسخ دهیم که: آیا مولفه های فرهنگ سازمانی کارکنان شبکه بهداشت شهرستان بهبهان بر کیفیت زندگی شغلی تاثیر گذار است یا خیر؟

پیشینه تحقیق

ثریائی (۱۳۸۳) نیز در مطالعه خود تحت عنوان " بررسی تاثیر متقابل بهره وری و کیفیت زندگی کاری منابع انسانی در بانک های استان مازندران " نشان داد که بین بهره وری و کیفیت زندگی کاری رابطه مستقیم و مثبت وجود دارد. در پژوهش نوری (۱۳۸۳) تحت عنوان " رابطه کیفیت زندگی کاری با اثر بخشی کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان اصفهان " نشان داده شد که کیفیت زندگی کاری بر اثر بخشی کارکنان تاثیر دارد و بیشترین تاثیر مربوط به یکپارچگی و انسجام اجتماعی و پس از آن توسعه قابلیت های انسانی و کمترین مربوط به تامین فرصت رشد و امنیت مداوم بوده است. ترک سمائی (۱۳۸۲) در " بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر بهره وری نیروی انسانی اداره کل منابع طبیعی استان مازندران " نشان داد که (۱) میان عوامل کیفیت زندگی کاری با بهره وری نیروی انسانی اداره کل منابع طبیعی استان مازندران رابطه مثبت وجود دارد، (۲) میان امنیت و ایمنی شغلی و بهره وری نیروی انسانی رابطه مثبت وجود دارد، (۳) میان مشارکت دادن کارکنان در تصمیم گیری و بهره وری رابطه مثبت وجود دارد، (۴) میان مساوات حقوق و مزایا و بهره وری رابطه مثبت وجود دارد، (۵) میان تناسب شغل و شاغل و بهره وری رابطه مثبت وجود دارد.

در پژوهش ابراهیمی (۱۳۸۱) با عنوان " بررسی رابطه عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران " نشان داده شد که عوامل موثر بر محیط و روابط کاری با عملکرد کارکنان همبستگی دارد. عوامل موثر بر شیوه های مدیریتی با عملکرد کارکنان همبستگی دارد. عوامل موثر بر طراحی شغل با عملکرد کارکنان همبستگی دارد. عوامل موثر بر حقوق و مزایا و امکانات رفاهی با عملکرد کارکنان همبستگی دارد.

عسگرزاده (۱۳۸۱) در پژوهش خود با عنوان "بررسی تطبیقی عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری مرکز آموزش مدیریت دولتی ایران" به این نتایج دست یافت که مشارکت کارکنان در اتخاذ تصمیمات، شرایط آموزش علمی - کاربردی، تامین امنیت شغلی و زمینه مساوات پرداخت منصفانه حقوق و مزایا بر کیفیت زندگی کاری موثر می باشند. ریچارد رابرت^۳ در سال ۲۰۰۲ تحقیقی را در منطقه مونترال با عنوان "بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و انگیزش برای کارکنان خدمات ترمیمی در حوزه مونترال" انجام داد، نمونه این تحقیق ۳۴۷ نفر از مردان و زنان (که سن آنها ۱۹ تا ۵۸ ساله بودند) تشکیل شده است. در این تحقیق از دو پرسشنامه استفاده شده است: ۱- پرسشنامه اولیه درباره کیفیت زندگی کاری که در ۱۸ گزاره ترجمه شده است. ۲- پرسشنامه دوم که در ۸۷ گزاره ترجمه شده است و مربوط به انگیزش کار می باشد. نتایج این تحقیق نشان می دهد بین انگیزش و کیفیت زندگی کاری رابطه معنی داری وجود دارد. اگرچه زنان سطح عالیتری از انگیزش را نسبت به همکاران مرد داشتند در هر صورت زنان ادعا کردند که در ارتباط برقرار کردن با افراد در سازمان راحت هستند.

کنراد و مانگل^۴ در سال ۲۰۰۰ تحقیقی را با عنوان "تاثیر برنامه های زندگی کاری بر بهره وری" شرکت انجام دادند و در ۶۵۸ سازمان این تحقیق بررسی شد و در ۱۹۵ تا از این سازمانها برنامه های کیفیت زندگی کاری تاثیر مثبتی بر بهره وری دارد وقتی که درصد وسیعی از نیروی کار را زنان و متخصصان تشکیل می دهند. یان^۵ (۲۰۰۰) در پایان نامه دکتری خود با عنوان "رابطه میان مشارکت کارکنان^۶ و کیفیت زندگی کاری، کانون کنترل" به این نتیجه رسید که بیشتر کارکنان دوست دارند در تصمیم گیری شرکت داشته باشند همچنین آنها معتقد هستند که کیفیت زندگی کاری باید باشد. لایوری کی^۷ (۱۹۹۸) در پایان نامه خود که با عنوان "بررسی رابطه بین متغیرهای تعارض ارزش، رضایت شغلی، کیفیت زندگی کاری و علاقه به ترک شغل^۸" رابطه معنی داری بین تعارض ارزش، رضایت شغلی، کیفیت زندگی کاری و علاقه به ترک شغل پیدا کرد.

مفهوم و تعاریف کیفیت زندگی کاری

همانطور که سازمان ILO^۹ در گزارش کار جهانی خودش آورده است تعریف واحد معمولی که به طور عمومی مورد قبول همگان با شد وجود ندارد. دو استفاده شایع از اصطلاح کیفیت زندگی کاری وجود دارد: اول اینکه: QWL اشاره به مجموعه ای از نتایج برای کارکنان نظیر رضایتمندی شغلی، فرصتهای رشد، روانشناختی، امنیت شغلی، روابط انسانی کارفرما، کارکنان و میزان پائین بودن حوادث دارد. شاید این شایع ترین استفاده از این اصطلاح باشد.

دوم: QWL همچنین به مجموعه ای از کارها یا عملکردهای سازمانی نظیر مدیریت مشارکتی، غنی سازی شغلی و شرایط کاری مطمئن اشاره دارد. بالاخره QWL اغلب به یک نوع برنامه تغییر سازمانی اشاره دارد. در این رابطه برنامه های QWL ممکن است به عنوان راهبرد مدیریت منابع انسانی که عملکردهای QWL و بهبود برنامه های QWL و بهبود کارایی و بهره وری سازمانی، در نظر گرفته شود.

³ -Richard Rabert

⁴ -Kenrad & Mangel

⁵ -Ian

⁶ - Employee Involvement

⁷ -Laurie Kay

⁸ -Desiree to Leave job

⁹ - International Labour organization

کاسیو^{۱۰} کیفیت زندگی کاری را ادراک کارکنان از بهداشت فیزیکی (جسمی) و روانی (ذهنی) خود در محیط کار تعریف کرده است (همچنین از نظر کاسیو کیفیت زندگی کاری را به دو روش می توان تعریف کرد:

۱- کیفیت زندگی کاری مجموعه ای از اهداف و شرایط و عملیات سازمانی شامل: توسعه شغلی، سرپرستی دموکراتیک، شرایط کاری مطمئن می باشد.

۲- کیفیت زندگی کاری ادراک کارکنان از امنیت شغلی، رضایت شغلی نسبتاً خوب و توانایی ارتقاء و توسعه کاریشان می باشد (کاسیو، ۱۹۹۲). در سال ۱۹۷۷ ستاد مرکزی آمریکایی کیفیت زندگی کاری، تعریف زیر را ارائه کرد: "بهبود کیفیت زندگی کاری به هر فعالیتی اطلاق می شود که در هر سطحی از سازمان رخ می دهد و هدف آن افزایش اثربخشی سازمانی از طریق بالا بردن مقام و منزلت و فراهم نمودن امکان ترقی افراد می باشد. کیفیت زندگی کاری فرایندی است که از طریق آن سهامداران سازمان و مدیریت، اتحادیه ها و کارکنان می آموزند که چگونه با یکدیگر بهتر کار کنند، عملیات را برای خود تشریح نمایند و بهبودهای لازم را اعمال نمایند تا دو هدف بهبود کیفیت زندگی کاری برای اعضای سازمان و اثربخشی شرکت و اتحادیه ها به طور همزمان تحقق یابد" (فلپو^{۱۱}، ۱۹۸۴). در جدول شماره (۱) خلاصه ای از مفاهیم و تعاریف کیفیت زندگی کاری از سال ۱۹۶۹ تا کنون ارائه گردیده است.

جدول ۱: خلاصه از مفاهیم و تعاریف کیفیت زندگی کاری از سال ۱۹۶۹ تا به امروز

مفهوم	سال	توضیح
کیفیت زندگی کاری به عنوان متغیر ^{۱۲}	۱۹۶۹-۱۹۷۲	واکنش فرد در برابر کار یا پیامدهای فردی تجربه کاری می باشد
کیفیت زندگی کاری به عنوان رویکرد ^{۱۳}	۱۹۶۹-۱۹۷۵	پروژه های همکاری مشترک بین نیروی کار و مدیریت می باشد، به ویژه پروژه های که هدف آنها بهبود نتایج فردی و هم بهبود نتایج حاصل بر سازمان است
کیفیت زندگی کاری به عنوان مجموعه روشها ^{۱۴}	۱۹۷۲-۱۹۷۵	مجموعه ای از روشها و فناوریهایی برای ارتقاء محیط کار و بهره ور کردن و رضایت بخش کردن مورد استفاده قرار می گرفت
کیفیت زندگی کاری به عنوان جنبش ^{۱۵}	۱۹۷۵-۱۹۸۰	چیزی فراتر از یک ایدئولوژی در مورد ماهیت کار و رابطه کارگر و یا سازمان است و در آن از واژه های مدیریت مشارکتی و دموکراسی صنعتی به عنوان آرمانهای جنبش کیفیت زندگی کاری می باشد
کیفیت زندگی کاری به عنوان موضوع اخلاقی ^{۱۶}	تا به امروز-۱۹۹۰	جمع تلاشهای سازمانی یا اثر بخشی یا جزئی از کیفیت زندگی کاری مطرح است

جدول ۲- مولفه های کیفیت زندگی کاری (امانی آشلوبلاغ و عبدالملکی، ۱۳۸۶)

کیفیت زندگی کاری	۱- شرایط کاری ایمن و سالم ۲- جبران (سیستم حقوق و دستمزد) متناسب و منصفانه ۳- فرصت و امکان رشد توانمندی ها ۴- فرصت و امکان رشد و امنیت مداوم ۵- هماهنگی و انسجام اجتماعی در سازمان کار ۶- حفظ حقوق اساسی فرد ۷- تعادل مناسب بین کار و سایر جنبه های زندگی خانوادگی ۸- شغل مناسب اجتماعی (والتون، ۱۹۷۳).
کاسیو	۱- حقوق و مزایا ۲- امکانات رفاهی ۳- بهداشت ایمنی ۴- مشارکت در تصمیم گیری ۵- دموکراسی ۶- تنوع و غنی بودن مشاغل ۷- بازخور از نتایج (کاسیو، ۱۹۹۲)

¹⁰ - Cascio

¹¹ - Flippo

¹² - Variable

¹³ - Approach

¹⁴ - Methods

¹⁵ - Movement

¹⁶ - Subject Ethical

انجمن مدیریت آمریکا ^{۱۷}	حقوق و دستمزد ۲-مزایا به ویژه، مزایای خدمات درمانی ۳-امنیت شغلی ۴-داشتن شانس انتخاب شغل دیگر در سازمان ۵-نداشتن تنشهای کاری ۶-شرکت در تصمیماتیکه به سرنوشت افراد مربوط است ۷-دموکراسی در محل کار ۸-سهیم بودن در سود ۹-وجود نظام بیمه و بازنشستگی ۱۰-وجود امکانات و خدمات رفاهی ۱۰-چهار روز کاری در (هفته‌گرفین، ۱۹۹۶)
مرتون	۱-حقوق و مزایا ۲-جدول زمانی کاری ۳-ماهیت شغل ۴-جنبه های فیزیکی شغل ۵-جنبه های نهادی شده داخلی و خارجی شغل ۶-عوامل سیاسی و اجتماعی و اقتصادی (کاسیو، ۱۹۹۲، ۲۴)
تاتل	۱-امنیت و ایمنی ۲- مساوات و منصفانه بودن حقوق و مزایا ۳-وجود فرصت پرورش مهارت‌ها و یادگیری مستمر ۴-دموکراسی: مشارکت در تصمیم گیری (میر سیاسی، ۱۳۷۲)
دسلر	۱-داشتن یک شغل با ارزش ۲-حقوق و مزایا کافی ۳-شرایط کاری ایمن مطمئن ۴-امنیت شغلی ۵-سرپرستی لایق ۶-وجود بازخورد ۷-شرایط اجتماعی مثبت ۸-دارا بودن فرصتهای برای آموزش ۹-واگذاری نقشها و وظایف از روی عدالت (دسلر، ۱۹۴۲ به نقل از جزئی ۱۳۷۵)
لوئیس و همکاران ^{۱۸}	کاهش فشار کاری، تعهد و تعلق سازمانی، ارتباط مثبت، استقلال عمل، مورد شناسائی قرار گرفتن، قابلیت و پیش بینی فعالیت‌های کاری، عدالت، مشخص بودن نظام نظارت، حرفه گرایی، فرصتهای پیشرفت و پرداخت عادلانه،... (لوئیس و همکاران، ۲۰۰۱، ۱۴)
محققان اخیر	۱-حمایت خانوادگی سازمانی ۲۱۹-تعهد عاطفی ۲۰۳-تعارض خانوادگی کاری ۴۲۱-کار هفتگی فشرده ۵۲۲-انعطاف پذیری در مکان کار ۶۲۳-حمایت‌های اجتماعی و اطلاعاتی ۷۲۴-انعطاف پذیری در زمان کار ۸۲۵-حمایت و توجه به مسئولیتها ۹۲۶-مداخله کار در خانواده ۱۰۲۷-مداخله خانواده در کار ۲۸ و... (کاپلمن و همکاران ۲۰۰۶، ۲۹)

تعریف فرهنگ سازمانی

مقصود از فرهنگ سازمانی، سیستمی از استنباط مشترک است که اعضاء نسبت به یک سازمان دارند و همین ویژگی موجب تفکیک دو سازمان از یکدیگر می‌شود. کریس آرجریس، فرهنگ سازمانی را نظامی زنده می‌خواند و آن را در قالب رفتاری که مردم در عمل از خود آشکار می‌سازند، راهی که بر آن پایه به‌طور واقعی می‌اندیشند و احساس می‌کنند و شیوه‌ای که به‌طور واقعی با هم رفتار می‌کنند تعریف می‌کند. (اعرابی، ۱۳۸۵). ادگار شاین فرهنگ سازمانی را این‌گونه تعریف می‌کند: یک الگویی از مفروضات بنیادی است که اعضای گروه برای حل مسائل مربوط به تطابق با محیط خارجی و تکامل داخلی آن را یاد می‌گیرند و چنان خوب عمل می‌کند که معتبر شناخته شده، سپس به‌صورت یک روش صحیح برای درک، اندیشه و احساس کردن در رابطه با حل مسائل سازمان به اعضای جدید آموخته می‌شود. جیمز پرسی معتقد است که افراد یک سازمان دارای ارزشهای مشترک، عقاید، معیارهای مناسب برای رفتار، زبان مخصوص، رمزها و سایر الگوی فکری و رفتاری هستند و به‌طور خلاصه، فرهنگ سازمان را الگویی از مقاصد

¹⁷ - America Management Association

¹⁸ - Lewis et al

¹⁹ - Organizational Family Support

²⁰ -Affective Commitment

²¹ -Work-Family Conflict

²² -Compressed Work Week

²³ - Flexibility Of Work Place

²⁴ -Information and Social Support

²⁵ -Flexibility of Work Time

²⁶ -Support with Care Responsibilities

²⁷ - Work Interferes with Family

²⁸ -Family Interferes with work

²⁹ - Kopelman et al

مشترک افراد سازمان تعریف می‌کند. به عقیده رابینز، فرهنگ سازمانی عبارت است از اندیشه مشترک اعضای یک سازمان که آنها را از سازمان دیگر متمایز می‌کند. این پژوهشگر می‌نویسد، علی‌رغم اینکه تعریف واحدی از فرهنگ سازمانی وجود ندارد ولی می‌توان گفت که همه افرادی که در این زمینه مطالعه نموده‌اند همگی توافق دارند که فرهنگ؛

- کلی است که از مجموع اجزای آن بیشتر است.
- تاریخچه سازمان را منعکس می‌کند.
- به مطالعه انسان‌شناسی مانند رسوم و نهادها مربوط می‌شود.
- توسط گروهی از افراد که یک سازمان را تشکیل داده‌اند شکل گرفته است.
- حرکت آن کند و سخت است.
- تغییر آن به سختی صورت می‌گیرد.

تقریباً تمامی پژوهشگران از فرهنگ سازمانی به‌عنوان مجموعه‌ای از ارزشها، باورها، عقاید، فرضیات و هنجارهای مشترک حاکم بر سازمان یاد می‌کنند. در واقع فرهنگ سازمانی همان چیزی است که به‌عنوان یک پدیده درست به اعضای تازه وارد آموزش داده می‌شود و آن بیانگر بخش نانوخته و محسوس سازمان است. (پارسائیان، ۱۳۸۵)

فرضیه تحقیق

(۱) بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با کیفیت زندگی شغلی کارکنان شبکه بهداشت شهرستان بهبهان

روش شناسی

روش پژوهش حاضر توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد، جامعه آماری این تحقیق کارکنان شبکه بهداشت شهرستان بهبهان می‌باشد. حجم نمونه بر اساس شاخص‌های آماری تعیین و از بین جمعیت هدف انتخاب می‌شود. نمونه آماری تحقیق حاضر ۷۵ نفر از کارمندان شبکه بهداشت شهرستان بهبهان می‌باشد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات یا داده‌های آماری پرسش‌نامه می‌باشد و پرسش‌نامه‌های تحقیق شامل:

۱. پرسشنامه فرهنگ سازمانی دنیسون

۲. پرسشنامه کیفیت زندگی کاری (عبدالملکی) می‌باشد.

یافته‌های تحقیق

(۱) بین فرهنگ سازمانی ادراک شده با کیفیت زندگی شغلی کارکنان شبکه بهداشت شهرستان بهبهان رابطه معنی‌دار وجود دارد.

جدول شماره ۳: همبستگی بین فرهنگ سازمانی ادراک شده با کیفیت زندگی شغلی

متغیر	میزان همبستگی	فراوانی	سطح معناداری
فرهنگ سازمانی	۰/۶۷	۷۵	۰,۰۰۰

با توجه به نتایج آزمون همبستگی، در باب روابط بین فرهنگ سازمانی ادراک شده با کیفیت زندگی شغلی می‌توان گفت: رابطه مثبت و معناداری بین متغیر فرهنگ سازمانی ادراک شده با کیفیت زندگی شغلی در سطح ۰/۰۰۰ وجود

دارد. رابطه مثبت و معنی دار میان فرهنگ سازمانی ادراک شده با کیفیت زندگی شغلی نشان می دهد هر چه این متغیر بیشتر باشد منجر به افزایش کیفیت زندگی شغلی می گردد

جدول شماره ۴ : مدل همبستگی بر اساس متغیرهای فرهنگ سازمانی ادراک شده با کیفیت زندگی شغلی

ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین اصلاح شده	خطای استاندارد برآورد
۰/۶۷	۰/۴۵۷	۰/۴۴۹	۱۸/۸۰۶

همانطور که در جدول (۴) ملاحظه می شود، مقدار ضریب همبستگی محاسبه شده بین سه متغیر مستقل وارد شده به مدل و متغیر وابسته، برابر ۰/۶۷، مقدار ضریب تبیین برابر با ۰/۴۵۷ یعنی حدود ۴۵/۷ درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط این سه متغیر وارد شده به مدل تبیین می گردد و بقیه ی تغییرات متغیر وابسته (۵۴/۳ درصد) را متغیرهای دیگری که محقق آن ها را در نظر نگرفته و وارد مدل نشده اند تبیین می کند و همچنین مقدار ضریب تبیین تعدیل شده (با در نظر گرفتن درجه ی آزادی) برابر با ۰/۴۴۹ می باشد.

جدول شماره ۵ : نتایج محاسبه ی تحلیل واریانس یک راهه مربوط به متغیرهای مستقل

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	Sig.
رگرسیون	۲۱۶۸۹,۴۷۹	۱	۲۱۶۸۹,۴۷۹	۶۱,۳۲۵	۰/۰۰۰
خطا	۲۵۸۱۸,۵۲۱	۷۳	۳۵۳,۶۷۸		
کل	۴۷۵۰۸,۰۰۰	۷۴			

همان گونه که در جدول (۵) ملاحظه می شود F بدست آمده (۶۱,۳۲۵) در سطح $P < ۰/۰۰۰$ معنادار است و این مطلب گویای آن است که اولاً رگرسیون معنادار است و دوم این که حداقل یکی از متغیرهای مستقل در پیش بینی متغیر وابسته موثر است. برای فهم این مطلب از آزمون t وابسته استفاده می کنیم. نتایج این بررسی در جدول (۶) آمده است.

جدول شماره ۶ : ضرایب رگرسیونی استاندارد شده و نشده متغیرهای مستقل

متغیرهای مستقل	ضرایب استاندارد نشده (b)	خطای استاندارد	ضرایب استاندارد شده (B)	T	Sig.
مقدار ثابت	۴۷,۸۸۹۴۶۳	۱۰,۳۳۳	-	۴,۶۳۴	۰/۰۰۰
فرهنگ سازمانی	۰/۵۹۰	۰/۰۷۵	۰/۶۷۶	۷,۸۳۱	۰/۰۰۰

با توجه به جدول (۸) می توان اذعان داشت که متغیر مستقل وارد شده به مدل و نیز مقدار ثابت در مستقل متغیر وابسته موثر هستند و در سطح ۰/۰۵ معنادار هستند.

نتیجه گیری

رابطه بین فرهنگ سازمانی ادراک شده با کیفیت زندگی شغلی از طریق ضریب همبستگی پیرسون مورد تحلیل قرار گرفت. ضریب همبستگی بین دو متغیر در نمونه ای برابر ۷۵ نفر برابر با ۰/۶۷ بوده که با توجه به سطح معناداری ارائه شده ۰/۰۰۰ این رابطه معنادار است. بنابراین فرض محقق مبتنی بر اینکه بین فرهنگ سازمانی ادراک شده با کیفیت زندگی شغلی کارکنان شبکه بهداشت شهرستان بهبهان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد مورد تایید قرار می گیرد. نتایج نشان دهنده ی ضریب تعیین ۴۵ درصدی بین متغیرها می باشد که این امر حاکی از این است که متغیر فرهنگ سازمانی به میزان ۴۵ درصد توانایی تبیین متغیر وابسته تحقیق یعنی کیفیت زندگی کاری را دارد. و ۵۵ درصد بقیه را سایر متغیرهای وارد نشده به مدل تبیین می کنند. همچنین ضریب تعیین اصلاح شده ۰,۴۴۹ می باشد. آماره t محاسبه شده در جدول ۶ نشان می دهد که با سطح معنی داری (Sig=۰/۰۰۰) برای ضریب فرهنگ سازمانی، می توان با ۹۹ درصد اطمینان ادعا کرد که مقدار ضریب متغیر فرهنگ سازمانی محاسبه شده برای مدل فرضیه تحقیق معنی دار بوده و برابر با ۴.634 می باشد، لذا با ۹۹ درصد اطمینان فرض H_0 رد می شود و فرض H_1 تأیید می شود و علامت ضریب متغیر مستقل مثبت می باشد و این به معنی آن است که بین فرهنگ سازمانی و کیفیت زندگی کاری رابطه معنی داری وجود دارد.

محدودیت های تحقیق

با توجه به اینکه در این پژوهش از ۲ پرسشنامه برای گردآوری اطلاعات استفاده شد و پاسخ دهندگان می بایستی به تعداد زیادی سوال پاسخ بدهند، تعداد سوالات زیاد عدم دقت آنها در پاسخگویی به سوالات را ممکن می ساخت. تحقیقات بسیار کمی در رابطه با متغیرهای وابسته تحقیق انجام شده که این مساله تدوین پیشینه تحقیق و بحث و بررسی نتایج را مشکل می کرد.

یکی دیگر از محدودیت های این تحقیق، انجام آن در جامعه آماری خاص (کارکنان شبکه بهداشت شهرستان بهبهان) با فرهنگ خاص می باشد، از این رو در تعمیم دهی نتایج به سایر سازمانها، دقت بیشتری باید بعمل آید.

همچنین باید اشاره کرد که، در فرایند انجام یک تحقیق علمی مجموعه شرایط و موارد وجود دارد که خارج از کنترل و اختیار محقق می باشد ولی به طور بالقوه می تواند نتایج تحقیق را تحت تاثیر قرار دهد و تعمیم پذیری نتایج را به کل دچار مشکل سازد با توجه به این موضوع محدودیت های این تحقیق را می توان چنین بر شمرد:

- ۱) عدم همکاری بعضی از کارکنان در پاسخگویی به سوالات پرسشنامه.
- ۲) عدم دقت کافی احتمالی پاسخ دهندگان در تکمیل پرسشنامه.
- ۳) از آنجا که یافته های پژوهش حاضر بر اساس مقیاس های خود گزارشی بدست آمده است امکان دادن پاسخ و تاثیر گذاری از طریق خلق و خوی آزمودنی وجود دارد.

پیشنهادهای پژوهشی

با توجه به یافته های پژوهش و اینکه بین فرهنگ سازمانی و کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، به نظر می رسد اجرای پژوهشی به منظور بررسی متغیرهای واسطه ای در تبیین رابطه فرهنگ سازمانی با متغییر وابسته در شناخت بهتر عوامل مرتبط با متغییرهای مستقل کمک کند.

با توجه به اینکه فرهنگ سازمانی مفهومی متکثر و چند بعدی می باشد که روز به روز اهمیت تاثیر گذاری آن بر متغیرهای نگرشی و رفتاری کارمندان نمایان می شود، پژوهش درباره پیشایندهای فرهنگ در سازمان ارزشمند خواهد بود. شناخت نحوه تاثیرگذاری ابعاد مختلف فرهنگ سازمانی بر انواع رفتارهای سازمانی مانند غیبت، جابجایی، فساد اداری، عدالت سازمانی و عملکرد کاری در کشورمان ایران می تواند شناخت مناسب تری از فراگرد فرهنگ سازمانی به دست دهد که می تواند مبنایی برای پژوهش های آتی باشد.

شناخت اینکه هر یک از ابعاد فرهنگ سازمانی کدام نگرش کارکنان را در سازمان تحت تاثیر قرار می دهد، شناخت مناسبتری از زوایا و ابعاد و نحوه تاثیرگذاری فرهنگ سازمانی را به دست می دهد.

همچنین بررسی و بکاربردن دیگر عوامل و متغییرها به عنوان متغییر تعدیلگر، جهت بررسی رابطه میان فرهنگ سازمانی و کیفیت زندگی کاری نیز می تواند بستر مناسبی برای تحقیق دیگر پژوهش گران باشد.

پیشنهاد می گردد:

۱. رابطه میان مولفه های فرهنگ سازمانی و کیفیت زندگی کاری با میانجی گری متغیر عدالت سازمانی مورد بررسی قرار گیرد.

۲. رابطه میان مولفه های فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی با میانجی گری متغیر عدالت سازمانی مورد بررسی قرار گیرد.

۳. رابطه میان مولفه های فرهنگ سازمانی و عملکرد کارکنان مورد بررسی قرار گیرد.

۴. رابطه میان مولفه های فرهنگ سازمانی و کیفیت زندگی کاری با میانجی گری متغیر سازگاری شغلی مورد بررسی قرار گیرد.

پیشنهادهای کاربردی

برقراری و پیاده سازی فرهنگ در سازمان رمز بقا و پایداری جریان توسعه و پیشرفت سازمان و کارکنان آن است. بنابراین از جمله وظایف اصلی مدیریت، حفظ و توسعه رفتارهای عادلانه در مدیران، و احساس رعایت عدالت و برقراری فرهنگ متعالی در سازمان و در میان کارکنان است. وجود فرهنگ سازمانی بویژه در روابط میان کارکنان با هم و همچنین روابط مدیران با ارباب رجوع برای کارکنان حائز اهمیت است. با توجه به رابطه ای که میان فرهنگ سازمانی با کیفیت زندگی کاری وجود دارد، پیشنهاد می شود:

مسئولان شبکه بهداشت شهرستان بهبهان با برقراری روابط مطلوب با کارمندان؛ توجه به فرهنگ سازمانی و مؤلفه های آن در سازمان خویش، به نیازها و علائق کارکنان خود توجه کافی نمایند و با سپردن حجم کاری و مسولیت منصفانه به کارکنان موجبات رشد و توسعه آنها را فراهم نمایند.

مسئولان شبکه بهداشت شهرستان بهبهان، بدون در نظر گرفتن اجبارهای سازمانی، با مهم و ارزشمند دانستن کار هر کدام از افراد، در سازمان باعث گردند که آنها نه تنها احساس شایستگی نمود، بلکه این احساس را بدست آورند که حجم کار و مسئولیت آنها عادلانه می باشد.

مسئولان شبکه بهداشت شهرستان بهبهان با ایجاد بستر لازم جهت تقویت و بروز هر چه بیشتر فرهنگ سازمانی در میان کارکنان، موجبات بالاتر رفتن کیفیت زندگی کاری آنان را فراهم سازند.

منابع

ابراهیمی، رقیه (۱۳۸۱). بررسی رابطه عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی تهران.

ابراهیمی، مریم (۱۳۸۵) فرهنگ سازمان و رابطه آن با بهره وری کارکنان، پایان نامه کارشناسی ارشد، ۱۳۸۵
احمدی، عبدالله، سترگ، طاهره (۱۳۸۸) بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی با خلاقیت و اثربخشی سازمانی در مدارس راهنمایی شهرستان مرودشت، رهبری و مدیریت آموزشی سال سوم زمستان ۱۳۸۸ شماره ۴ (پیاپی ۱۰)

الوانی، سید مهدی (۱۳۸۳) مدیریت عمومی، تهران: نشر نی، چاپ بیست و دوم
امانی آشلوبلاغ، مرتضی و عبدالملکی، جمال (۱۳۸۶). بررسی مقایسه ای میزان بهره وری در کارکنان مدارس دولتی و غیر انتفاعی با تاکید بر کیفیت زندگی کاری، همایش ملی بهره وری نیروی انسانی در آموزش و پرورش، سازمان آموزش و پرورش استان آذربایجان شرقی.

بیدختی، حسین (۱۳۷۹) فرهنگ سازمانی، زمینه های پیدایش و نمودها، روش، سال نهم، شماره پنجاه و هشتم، صص ۱۲-۶

پرداختچی، محمد حسن (۱۳۸۶). بررسی کیفیت زندگی کاری (QWL) در شرکت فولاد مبارکه اصفهان در سال ۸۶ و مقایسه آن با سالهای ۸۵ و ۸۴، دانشگاه شهید بهشتی، تهران.

ترک سمایی، احمد (۱۳۸۲). بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر بهره وری نیروی انسانی اداره ی کل منابع طبیعی استان مازندران، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران.

ثریایی، علی (۱۳۸۳). بررسی اثرات کیفیت زندگی کاری بر بهره وری کارکنان بانک های استان مازندران. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی، قائم شهر.

حسین نژاد، حمید (۱۳۸۱) نقش فرهنگ سازمانی در تدوین برنامه های راهبردی سازمان، توسعه مدیریت ۱۳۸۱ شماره ۳۶ و ۳۷

رابینز، استیفن پی (۱۳۶۹) مبانی رفتار سازمانی، مترجم: قاسم کبیری، چاپ اول، تهران: مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی.

رابینز، استیفن (۱۹۴) ترجمه علی پارساییان و سید محمد اعرابی (۱۳۷۴). مدیریت رفتار سازمانی، موسسه مطالعات و تحقیقات بازرگانی، تهران

رابینز، استیفن (۱۹۹۴) مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه سید علی پارساییان و سید محمد اعرابی، تهران: موسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی، ۱۳۷۴

عبدالملکی، جمال، میرزامحمدی، محمد حسن، امانی آشلوبلاغ، مرتضی (۱۳۸۵) بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری در کارکنان اداری و آموزشی غیر هیات علمی دانشگاه شاهد در سال ۸۵-۸۴ به منظور ارائه راهکارهای کاربردی، مجموعه مقالات سومین کنفرانس ملی مدیریت عملکرد، مرکز همایش‌های علمی جهاد دانشگاهی، دانشگاه تهران.

عسگرزاده، علی (۱۳۸۱). بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری، تهران: موسسه انتشارات صابرین.

کانت، ایمانوئل، ترجمه شکوهی، غلامحسین (۱۳۷۴). تعلیم و تربیت (اندیشه‌هایی در باره آموزش و پرورش). چاپ چهارم. تهران: دانشگاه تهران.

کنتز، هارولد و دیگران (۱۳۷۰). اصول مدیریت، جلد دوم، مترجمان: محمد علی طوسی، علی اکبر فرهنگی و دیگران، تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.

گریفین، مورهد (۱۳۷۴) رفتار سازمانی، مترجمان الوانی و معمارزاده، چاپ اول، تهران انتشارات مروارید.

مقیم، سیدمحمد (۱۳۸۷) اخلاق سازمانی؛ جوهره فرهنگ سازمانی کارآمد، فرهنگ مدیریت سال ششم بهار و تابستان ۱۳۸۷ شماره ۱۷

نوری، محسن (۱۳۸۳). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با اثربخشی کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان اصفهان. گزارش طرح پژوهشی سازمان مدیریت و برنامه ریزی تهران.

هادیزاده مقدم، اکرم؛ و حسینی، ابوالحسن (۱۳۸۳) بررسی رابطه فرهنگ سازمانی مولد و نوآوری در سازمان اقتصادی کوثر، پیام مدیریت، شماره نهم و دهم، صص ۹۵-۱۰۹

Cascio, Wuyne. F. (1992). *Managing Human Resources*, Second Edition, Mc. Graw Hill Book. Company, P. 24.

Ian C, R. (2000). *correlates of employee involvement: quality of work life and locus of control orientation*. ph.D. Dissertation, California school of professional psychology sandiego.

Konrad, A, M & Mengel, R. (2000). *The Impact of Work life Program on firm Productivity*, Strategic Management Journal, Vol, 21, Iss,12. pg,125.

Korte, R. and Chermack, T. (2007). *Changing organizational culture with scenario planning*, Journal of Futures, 39, 645- 656.

Lauri Kay, G,W. (1998). *Aexamination of the relationships between value conflict , quality of work life .job satisfaction and job retention aamong county human service workers in the state of ohio*. ph.D. Dissertation ,the university of Tennessee.

Robbins, Stephen and nancy longton. (2001). *Organizational behavior*. Prentice- hall Canada inc.

Robbins, Stephen p. (1997), *organizational behavior*, prenticc-hall, N.Y.U.S.A.

Schermerhorn, J.; Hunt, J. and Osborn, R., (2005). Organizational Behavior , New York: John Wiley & Sons Inc, Ninth Edition.

