

«علوم مدیریت»

سال اول - شماره ۱ - تابستان ۱۳۸۶

ص ص ۱۲۰-۱۰۵

## بررسی ارتباط بین تعهد کاری با رضایت شغلی کارکنان شرکت سهامی بیمه ایران - مطالعه موردی استان آذربایجان شرقی

دکتر محمود علمی<sup>۱</sup>

دکتر کامران صداقت<sup>۲</sup>

میرعلی اصغر چاوشی<sup>۳</sup>

### چکیده

از جمله معضلات اساسی جامعه ما در جهت دستیابی به توسعه فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی ضعف وجدان کاری یا تعهد کاری در میان بخش قابل توجهی از شاغلین کشور است و این موضوع به عنوان یک مسئله اجتماعی مطرح شده است زیرا ضعف تعهد کاری به عنوان واقعیتهایی بالفعل (شیوه‌ای از رفتار) در جامعه وجود دارد که از دید عاملان اجتماعی به ویژه حاملان ارزشهای رسمی جامعه به عنوان مسئله اجتماعی مطرح شده است که قابل حل می‌باشد. از سوی دیگر کاوش درباره پایگاه وجودی نیروی تعهد کاری در سلسله مراتب ادراکی شاغلین و پی بردن به ساز و کار تأثیرگذاری آن مقدمه‌ای ضروری برای هر گونه برنامه‌ریزی و اجرای سیاستهای مناسب در جهت ارتقای تعهد کاری است. به نظر می‌رسد ایجاد تقویت و تسریع تعهد

۱- استادیار و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

۲- استادیار دانشگاه تربیت معلم آذربایجان

۳- کارشناسی ارشد مدیریت دولتی

کاری در عرصه های مختلف جامعه پی آمدهای مثبت فراوانی داشته باشد. بر همین اساس هدف از این مطالعه بررسی ارتباط تعهد کاری با رضایت شغلی کارکنان شرکت سهامی بیمه ایران استان آذربایجان شرقی می باشد. تحقیق حاضر با مطالعه روی ۵۵ نفر از کارکنان شرکت سهامی بیمه ایران مرکز استان آذربایجان شرقی انجام گرفته است، روش تحقیق پیمایشی از نوع همبستگی بوده و از نظر زمانی یک مطالعه مقطعی می باشد. گردآوری داده ها به صورت میدانی و تکمیل پرسشنامه انجام گرفته است و از طیف لیکرت برای اندازه گیری رضایت شغلی و تعهد کاری استفاده شده است. داده ها پس از گردآوری با استفاده از نرم افزار آماری SPSS و آزمونهای Corellation و t-test Anova مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. بررسیها نشان داد که متوسط سن کارکنان  $33/18 \pm 7/63$  بوده و  $77/8$  درصد از کارکنان شرکت بیمه مذکور و  $22/2$  درصد مونث بودند،  $71/7$  درصد کارکنان متأهل و  $28/3$  درصد مجرد بودند. کارمندان با عناوین رئیس اداره، معاون مسئول دایره و کارشناسان مشخص گردیدند که بیشترین درصد مربوط به کارشناسان بود ( $42/6$ ). از نظر میزان تحصیلات، کارمندان دارای مدرک دیپلم و لیسانس، بیشترین درصد را به خود اختصاص داده بودند ( $35/2$ )، از نظر وضعیت استخدامی کارمندان رسمی بیشترین درصد را دارا بودند ( $50/9$ ). بر اساس نتایج به دست آمده متوسط میزان تعهد کاری کارکنان شرکت بیمه  $10/3 \pm 50/51$  و متوسط میزان رضایت شغلی کارکنان  $7/44 \pm 59/28$  بود نتیجه اینکه بین تعهد کاری و رضایت کارکنان همبستگی مستقیم وجود دارد ( $p=0/000$ ) به این معنی که با افزایش رضایت شغلی کارمندان تعهد کاری آنها نیز افزایش پیدا می کند.

**واژه های کلیدی:** تعهد شغلی، تعهد کاری و رضامندی شغلی

## بیان مسأله :

از جمله معضلات عمومی در حیطه های سازمانی کم کاری و به دنبال آن نارضایتی مستمر کارکنان است که به عنوان یک مشکل حاد و مزمن در روابط بین فردی و سازمانی مطرح است. با توجه به اینکه کم کاری و عدم مسئولیت پذیری ریشه در انضباط کاری دارد (سلطانی، ۱۳۷۵) بنابراین موضوع تعهد کاری مطرح می شود. تعهد کاری عبارت از تعهد نسبت به انجام کار و پذیرش مسئولیت ها در قبال مشتریان است (صداقت، ۱۳۷۹). از این رو تعهد کاری به عنوان کاتالیزور نارضایتی از شغل و جو سازمان نیز می باشد، بطوری که طبق تحقیقات انجام شده مشخص شده است که اگر کارکنان در یک سازمان از شغل خود رضایت نداشته باشند و محیط شغل خود را نامطبوع بدانند، ممکن است در صورتی که دارای تعهد کاری باشند در مورد نارضایتی خود حساس نباشند. (مشبکی، ۱۳۷۶ - هیکس، ۱۳۷۶ - میرسپاسی، ۱۳۷۴). طبق نظر «هرزبرگ» کارکنان به عنوان یک انسان در سازمانها دارای دو دسته نیاز هستند که عبارتند از نیازهای انگیزشی و نیازهای بهداشتی که به موجب این نیازها، ایمنی و امنیت شغلی، پایگاه سازمانی، سطوح حقوق و درآمد، شرایط کار، روابط میان افراد (مسئولین و کارکنان)، چگونگی سرپرستی در سازمان، خط مشی و نحوه اداره سازمان به عنوان عوامل بهداشتی شناسایی شده اند و نیازهای انگیزشی به خصلت فطری افراد نسبت داده شده است که در این بین، مسئولیت پذیری و تعهد شغلی عمده ترین مؤلفه آن است. بنابراین آنچه در تحقیقات قبلی و نظریه «هرزبرگ» مطرح شده است این است که تعهد کاری و یا تعهد شغلی باید در سازمان ایجاد شود ولی به نظرمی رسد به دلیل ذاتی بودن احساس مسئولیت پذیری ممکن است برخی از افراد بدون آنکه به نیازهای انگیزشی آنان پاسخ داده شود نیز دارای رضایت شغلی باشند. بنابراین مسئله اساسی در این تحقیق آن است که تا چه حد بین تعهد کاری کارکنان و احساس رضایت شغلی آنان همبستگی وجود دارد؟ و آیا می توان بر اساس میزان تعهد کاری افراد، رضایت شغلی آنان را تبیین کرد؟

## اهمیت و ضرورت تحقیق:

از جمله معضلات ریشه‌ای و اساسی جامعه ما در جهت دستیابی به توسعه فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی، ضعف تعهد یا تعهد کاری در میان بخش قابل توجهی از شاغلین کشور است و این موضوع به عنوان یک مسئله اجتماعی مطرح شده است، زیرا ضعف تعهد کاری به عنوان واقعیتهایی بالفعل (شیوه‌ای از رفتار) در جامعه وجود دارد که از دید عوامل اجتماعی به ویژه حاملان ارزش‌های رسمی جامعه، به عنوان مسأله اجتماعی مطرح شده که قابل حل است. منتهی اولین گام در جهت حل این مسأله شناخت تعهد کاری و عوامل موثر بر شکل‌گیری و تضعیف آن است که در سطح کلان، میانی و خرد قابل بررسی است، به عبارت دیگر تعهد کاری دارای ابعادی است که جلوه‌های عینی آن در مولفه‌ها، ساختارها و نمونه‌های اقتصادی به وضوح مشاهده می‌شود و عواملی در شکل‌گیری و تضعیف آن دخالت دارد که عوامل اجتماعی، سازمانی و فردی از مهمترین آنها به شمار می‌رود.

از سوی دیگر کاوش درباره پایگاه وجودی نیروی تعهد کاری در سلسله مراتب ادراکی شاغلین و پی بردن به ساز و کار تأثیر گذاری آن، مقدمه‌ای ضروری برای هر گونه برنامه‌ریزی و اجرای سیاست‌های مناسب در جهت ارتقاء تعهد کار است و به نظر می‌رسد " ایجاد، تقویت و تسری تعهد کاری در عرصه‌های مختلف جامعه پیامدهای مثبت فراوانی داشته باشد که از جمله آنها گرایش به اطاعت و عبادت خداوند، توسعه اقتصادی و اجتماعی، افزایش بهره‌وری، کاهش ضایعات، پائین آمدن میزان تبهکاری، جلوگیری از اتلاف منابع و زمان و انرژی، تنزل روحیه چاپلوسی و ریا و تزویر و ... است" (حیعی، ۱۳۷۶، ۱۱۸) زیرا عرصه‌های مختلف جامعه محل تعامل نظام‌های فرهنگی، اجتماعی، سازمان کار و شخصیتی افراد است و در شکل‌گیری

تعهد کاری آنان موثر می‌باشد به طوری که در سطح کلان جامعه، دو نظام فرهنگی و اجتماعی ضمن تأثیر گذاری بر یکدیگر، به عنوان محیط های اجتماعی و فرهنگی بر نظام سازمان کار و نظم شخصیتی تأثیر می گذارند و در سطح میانه، نظام سازمان کار نیز به نوبه خود به عنوان عامل جامعه پذیری ثانویه از طریق فرآیند جامعه پذیری مجدد روی نظام شخصیت کارکنان کم و بیش اثر می گذارد.

### اهداف تحقیق

#### هدف اصلی:

تعیین ارتباط تعهد کاری با رضایت شغلی کارکنان.

#### اهداف اختصاصی:

- ۱- تعیین میزان رضایت شغلی کارکنان شرکت سهامی بیمه ایران مرکز استان آذربایجان شرقی
- ۲- تعیین میزان تعهد کاری کارکنان شرکت سهامی بیمه ایران مرکز استان آذربایجان شرقی
- ۳- تعیین ارتباط ویژگیهای فردی کارکنان با رضایت شغلی کارکنان شرکت سهامی بیمه ایران مرکز استان آذربایجان شرقی
- ۴- تعیین ارتباط ویژگیهای فردی کارکنان با تعهد کاری کارکنان شرکت سهامی بیمه ایران مرکز استان آذربایجان شرقی

#### پرسش های پژوهش :

- ۱- میزان رضایت شغلی کارکنان شرکت سهامی بیمه ایران چه قدر است؟
- ۲- میزان تعهد کاری کارکنان شرکت سهامی بیمه ایران چه قدر است؟
- ۳- آیا بین تعهد کاری و رضایت شغلی همبستگی وجود دارد؟

- ۴- آیا بین ویژگیهای فردی کارکنان (جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه) و تعهد کاری آنان رابطه وجود دارد؟
- ۵- آیا بین ویژگیهای فردی کارکنان (جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه) با رضایت شغلی رابطه وجود دارد؟

### تعریف مفاهیم

#### تعهد کاری:

عبارت است از احساس مسئولیت و علاقه نسبت به انجام کار با تمایل عاطفی مثبت در جهت احترام به حقوق دیگران. برای مثال اگر کارمندی حاضر باشد بخشی از کارهای اداره را در منزل انجام دهد تا کار مراجعان با سرعت رفع شود دارای تعهد کاری است.

#### رضایت شغلی:

عبارت است از احساس خشنودی نسبت به کار و متعلقات آن، بطوری که فرد انجام فعالیت را شکوفا بخش و مسرت بخش تلقی کند (نابلی، ۱۳۷۱) برای مثال اگر کارمندی نسبت به آینده شغلی خود احساس امنیت خاطر داشته باشد دارای رضایت شغلی است.

آنچه به عنوان تعهد شناخته می‌شود، امروزه در جامعه شناسی، از آن بر مبنای مباحث روان شناسی اجتماعی و ذیل عنوان جامعه‌پذیری، در فرایند درونی شدن عقاید، ارزش‌ها و هنجارها و یگانگی فرد با فرهنگ و جامعه بحث می‌شود و اخلاق به عنوان ارزش‌ها و قواعد رفتار در بحث از فرهنگ موضوع بررسی قرار می‌گیرد. عقاید، ارزش‌ها و هنجارها نسبت به فرد اموری بیرونی و مستقل تلقی می‌شوند که در جریان جامعه‌پذیری برای وی درونی می‌شوند و بصورت جزئی از شخصیت او در می‌آیند، از درون ادراک می‌شوند و با عجز شدن با نیازها و انگیزش‌های درونی فرد به حیات ادامه می‌دهند. مولر و همکاران (۱۹۹۲) چهار شکل تعهد کار را از هم تمیز می‌دهند

که شامل تعهد کاری، تعهد حرفه ای، وفاداری به سازمان و قصد ماندن در سازمان است. آنها در مطالعه تجربی خود با استفاده از نتایج آن نشان می دهند که وفاداری به سازمان و قصد ماندن به عنوان دو متغیر مستقل، واریانس بیشتری از رفتار ترک سازمان و میزان ورودی و خروجی نیروی کار در سازمان را توضیح می دهند.

### انواع تعهد کار در دیدگاه چلبی با توجه به نظامهای چهارگانه پارسونز

از نظر چلبی در تعهد کار (همانند هر نوع تعهد اجتماعی دیگر) گونه ای هم ذات پنداری و تمایل عاطفی مثبت به نوعی دیگر در قالب قواعد اخلاقی - اجتماعی پذیرفته شده درباره کار است که بر اساس این تعریف چهار نوع تعهد کار در قالب نظام چهارگانه پارسونز قابل تشخیص است (چلبی، ۱۳۷۶، ۸۵)، این چهار نوع عبارتند از:

A - تعهد رابطه ای

G - تعهد سازمانی

I - تعهد حرفه ای

L - تعهد کاری

- تعهد کاری عام ترین، دیرپاترین و بالقوه عمیق ترین شکل تعهد کار است. تعهد کاری نوعی تمایل عاطفی مثبت نسبت به رعایت حقوق "دگر تعمیم یافته انشاری" (اجتماع جامعه ای) در زمینه کار است.

- تعهد حرفه ای ناظر به احساس مسئولیت و علاقه نسبت به حرفه ای خاص و اجتماع حرفه ای است. اجتماع حرفه ای نوعی "دگر تعمیم یافته ویژه ای" است. مظهر بیرونی اجتماع حرفه ای را در اصناف و انجمن های شغلی، اتحادیه های کارگری، شغلی و نظایر آن باید جستجو کرد این نوع تعهد تابعی از وجود اجتماعات حرفه ای و میزان بشاشیت و سرزندگی آنهاست.

- تعهد سازمانی، همذات پنداری با سازمان کار و وفاداری به ارزش ها، انتظارات و هدفهای آن است. تعهد سازمانی، به فرهنگ سازمانی و وفاق فرهنگی در سازمان

کار وابسته است و انسجام سازمانی و وفاق سازمانی، هر دو در تقویت تعهد سازمانی نقش مؤثری دارند از نظر پورتر، استیر، مودی و بولین (۱۹۷۴) تعهد سازمانی مشتمل است بر:

- اعتقاد فرد به پذیرش اهداف و ارزشهای سازمانی

- تمایل وی به اعمال تلاش در جهت تحقق اهداف سازمانی و شغلی

- گرایش شدید او به حفظ عضویت سازمانی.

به دنبال این تعریف صاحب نظرانی چون بکر (۱۹۹۲) با ساده تر کردن تعریف مزبور چنین ابراز داشتند که تعهد سازمانی عبارتست از پیوستن به سازمان و انجام شغل بر حسب اجزاء زیر:

۱- اطاعت و پیروی یا سازگاری و هم نوایی با سازمان از طریق مکانیزم های پاداش و تنبیه.

۲- احساس هویت و شناسایی یا تمایل به تعلق خاطر و وابستگی.

۳- درونی کردن یا تجانس ارزش های فرد با اهداف و ارزش های سازمان (مشبکی، ۱۷۹، ۱۳۷۶).

- تعهد رابطه ای در سطح خرد و آنی مطرح می شود و عبارت از احساس مسئولیت کاری شخص در روابط اجتماعی مستمر او با "دیگران انضمامی" در کار روزمره است در واقع "اجتماع شخصی" یا شبکه روابط اجتماعی فرد در حوزه کار بر کیفیت کار، رضایت کار و تعهد کار او تاثیر می گذارد.

- تعهد رابطه ای، نوعی احساس تعلق و وظیفه به دیگران بویژه دیگران مهم و وفاداری نسبی به ارزش ها، انتظارات و هدف های آن است. تعهد رابطه ای در کار تابع چگالی روابط اظهاری فرد به دیگران، بویژه همکاران و قدمت این روابط است. ماهیت تعهد رابطه ای، خاص گراست، حال آن که ماهیت تعهد کاری که پایه سایر تعهدات در کار را تشکیل می دهد، عام گراست.



- تعهد کاری نوعی "تعهد عمومی" است. بر اساس چنین تعهدی فرد در کار خود نسبت به همه اعضاء اجتماع جامعه ای ، احساس مسؤولیت می کند حال آن که در تعهد خاص گرا یعنی تعهد رابطه ای ، فرد تنها در روابط خود با عده ای معین و محدود احساس مسؤولیت می کند.

در قالب نظام چهارگانه پارسونز چهار بعد اصلی کار از نظر چلبی عبارتند از :

۱- بعد اثباتی      ۲- شخصیتی      ۳- اجتماعی      ۴- فرهنگی

نمودار ۱ ابعاد اصلی کار در چهارچوب نظام چهارگانه پارسونز

بعد اثباتی کار A	بعد شخصیتی کار G
بعد فرهنگی کار L	بعد اجتماعی کار I

در بعد اثباتی کار ، کنش گر در برخورد با محیط (موضوع کار/ بعد a) با صرف انرژی یدی و فکری (فعالیت کاری/g) بر اساس نوعی سازمان دهی (شرایط کاری / بعد i) موضوع کار را آن چنان تغییر می دهد تا وضعیت مطلوب ( محصول کار / L) جهت رفع نیاز حاصل شود.

انسان از طریق جامعه و فرهنگ آن ، جامعه پذیر می شود و در اثر این جامعه پذیری نوعی شخصیت کسب می کند. بنابراین نظام شخصیتی انسان که از طریق آن با حوزه های مختلف جامعه از جمله حوزه کار ارتباط می یابد، از جامعه حاصل می شود. در حوزه کار و در چارچوب اجیل، چهار جزء برای بعد شخصیتی کار می توان قایل شد که عبارتند از :

مهارت کاری (a) ، انگیزه یا اراده برای کار (g) ، هویت جمعی در کار (i) و هویت فردی در کار (I). به همین سیاق برای بعد اجتماعی کار نیز چهار وجه اصلی به شرح زیر می توان در نظر گرفت :

روابط کاری (a)، ضمانت اجرای کار (g)، تعهدات کاری (i) و هنجارهای کار (I). چهارمین بعد اصلی کار، بعد فرهنگی کار است. از این منظر برای کار در شرایط عمومی کنش انسانی، حداقل چهار وجه می توان قایل شد:

در بعد فیزیکی، کار حاوی نوعی فعالیت است (a). در بعد زیستی، کار مستلزم نوعی تخصیص انرژی فکری یا یدی است (g). همچنین در کار به طور ضمنی یا صریح نوعی تکلیف یا ادعا نهفته است (I). یعنی کار در ذات خود داعیه سازندگی و تغییر هدفمند یا به عبارت دیگر تغییر از وضع موجود به وضع مطلوب (نوعی نفی اثباتی) را دارد و بالاخره کار حداقل بصورت تجربیدی و بالقوه حایز نوعی هدف غایی است (I) (چلبی، ۱۳۷۶، ۸۸).

### عوامل مؤثر بر ضعف تعهد کاری

«حیبی» به بررسی تکامل تعهد کاری در سه سطح ملی، سازمانی و فردی در ایران پرداخته و عوامل و شالوده های عدم تعهد کاری را در ایران محور بحث خود قرار داده و معتقد است، در سطح ملی یا اجتماعی در جامعه ایران ذهنیت افراد کمتر به سمت دستیابی به رشد و توسعه بیشتر از طریق افزایش میزان کار و تولید سوق یافته است و علت آن فاصله موجود بین منافع حکومت یا جامعه با منافع فرد و بالطبع از بین رفتن انگیزه برای کار و تولید بیشتر است، بطوری که در بعد اقتصادی و اجتماعی وجود درآمدهای سرشار ناشی از صدور نفت خام یا مواد اولیه بدون پردازش و عملیات تبدیلی و به دنبال آن توزیع و تزریق درآمدهای بدون هیچگونه فعالیت، فرهنگ کم کاری و تخریب تعهد کاری را شامل شده است. در سطح سازمانی هم فقدان مدیریت کارآمد و برانگیزاننده تعهد کاری و همچنین بی توجهی به تخصص، نوآوری و خلاقیت کارکنان و در قبال آن رشد فرهنگ چاپلوسی در رابطه کارکنان با مدیر و نیز توزیع ناعادلانه ثروت و درآمدها و پرداخت دستمزدهای غیرمرتبط با کمیت و کیفیت کار از مهمترین عوامل از بین برنده تعهد کاری به شمار می رود و در

سطح فردی نیز تلاش افراد به رفع حواجج بدون زحمت و تلاش که ناشی از روند جامعه پذیر شدن شان می باشد، اندیشه دائمی دستیابی به طرقي برای کسب پول و ثروت را به جای کار خلاق و نوآورانه تقویت می کند که در نهایت منجر به ضعف تعهد کاری در ایران شده است (حبیبي، ۱۳۷۶، ۱۱۸).

«رجب زاده» با اشاره به ارزش های غالب در ساختار کلی جامعه ایران معتقد است: در ساختار کلی و کلان جامعه ایران ارزش های غالب بطور عمده انتسابی بوده و ارزش های اکتسابی که تقویت کننده کار به عنوان ارزش فی نفسه است جایی ندارد و غلبه ارزش «وابستگی و وفاداری شخصی» بر لیاقت و کاردانی، اهمیت قدرت در تصرف و تملک منابع کمیاب، توسعه برونزی، پذیرش پول به عنوان ارزش فی نفسه در تعارض بوده و اخلاق کار را تضعیف کرده است. توسعه ارزش هایی را در جامعه اشاعه داده است که مهم ترین آن مصرف گرایی و تنوع گرایی در مصرف است و با اخلاق کار منافات دارد. به نظر او پذیرش پول به عنوان ارزش اساسی در فرهنگ بالفعل جامعه به عنوان کار تبلور یافته فرهنگ زرنگی و شانس و اقبال در دستیابی به آن را تقویت نموده که در نهایت آن نیز تا حدی مستقل از کار و بیشتر وابسته به حکومت و شانس و اقبال در جهت تضعیف کار به عنوان ارزش مخالفه عمل کرده است (رجب زاده، ۱۳۷۶).

«مشبکی» در مقاله خود با عنوان «رابطه تعهد و تعهد کاری با تحول اداری» معتقد است، منظور از تحول اداری، تحول در ابعاد مدیریتی، ساختاری، فردی و شغلی در سازمان ها و نهادهای جامعه است. از نظر او عواملی چون نوع کنترل کارکنان، فرهنگ سازمانی، منابع قدرت، رویه های پرسنلی، سبک مدیریت و رهبری، ماهیت و نوع شغل، ویژگیهای فردی و سیستم پاداش و انگیزش بر روی تعهد و تعهد کاری کارکنان تاثیرات مستقیم و غیرمستقیم دارند (مشبکی، ۱۳۷۶).

## روش تحقیق

روش تحقیق در پژوهش حاضر پیمایش از نوع همبستگی است و از نظر زمانی یک مطالعه مقطعی می باشد. گردآوری داده ها به صورت میدانی و تکمیل پرسشنامه انجام گرفته است و از طیف لیکرت برای اندازه گیری رضایت شغلی و تعهد کاری استفاده شده است.

جامعه آماری بررسی حاضر کلیه کارکنان شرکت سهامی بیمه ایران مرکز آذربایجان شرقی می باشد که تعداد آن ۷۰ نفر است که از آنها حدود ۵۴ نفر پرسشنامه را تکمیل کرده اند.

ضریب پایایی سؤالات مربوط به متغیر رضایت شغلی کارکنان برابر  $\alpha = 0.605$  بدست آمده است و ضریب پایایی سؤالات مربوط به متغیر تعهد کاری کارکنان نیز برابر  $\alpha = 0.78$  است.

به منظور سنجش اعتبار وسیله اندازه گیری از تکنیک گروه های شناخته شده (known group) استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای اندازه گیری ارتباط رضایت شغلی و تعهد کاری استفاده شده است و برای بررسی ارتباط عوامل فردی با هر یک از متغیر های رضایت شغلی و تعهد کاری از آزمون T-test و Anova استفاده شده است.

## یافته های تحقیق

### الف) یافته های توصیفی

توزیع فراوانی وضعیت جنسیت کارکنان شرکت سهامی بیمه ایران مرکز آذربایجان شرقی:

بر اساس اطلاعات به دست آمده ۷۷/۸ درصد از کارکنان شرکت بیمه مذکور و ۲۲/۲ درصد مؤنث بوده اند. ۷۱/۷ درصد از کارکنان متأهل و ۲۸/۳ درصدشان مجرد بوده اند. ۱۳ درصد از کارکنان سمت رئیس اداره، ۵/۶ درصد معاون، ۱/۹ درصد

مسئول دایره، ۴۲/۶ درصد کارشناس و ۳۷ درصد از کارکنان هم سایر سمتهای شغلی را بعهده داشتند. ۱/۹ درصد از کارکنان دارای تحصیلات راهنمایی، ۳۵/۲ درصد دیپلم، ۲۲/۲ درصد فوق دیپلم، ۳۵/۲ درصد لیسانس، ۳/۷ درصد فوق لیسانس و ۱/۹ درصد تحصیلات دکتری داشتند، که بیشترین توزیع مربوط به کارکنان دارای تحصیلات دیپلم و لیسانس بوده است. ۵۰/۹ درصد از کارکنان بطور رسمی همکاری داشتند. ۲۲/۶ درصد قراردادی، ۱۱/۳ درصد پیمانی و ۱۵/۱ درصد بطور قرارداد ساعتی همکاری داشتند. متوسط میزان سن کارکنان ۳۳/۱۸ با انحراف استاندارد ۷/۶۳ بوده، حداقل میزان سن ۲۰ و حداکثر ۵۸ بوده است.

متوسط میزان رضایت شغلی کارکنان ۵۹/۲۸ با انحراف استاندارد ۷/۴۴ است. متوسط میزان تعهد کاری بین کارکنان ۵۰/۵۱ با انحراف معیار ۱۰/۳۰ بوده که بیشترین میزان تعهد کاری بین کارکنان ۷۰/۹۱ و کمترین میزان ۲۵ بوده است.

### ب) تحلیل یافته‌ها

#### همبستگی بین میزان تعهد کاری و رضایت شغلی کارکنان:

با توجه به اینکه سطح سنجش هر دو متغیر تعهد کاری و رضایت شغلی فاصله ای می باشد لذا از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. ضریب همبستگی بین تعهد و رضایت شغلی برابر  $r = 0.7$  با سطح معنی داری  $P = 0.000$  بدست آمده است به صورتی که با افزایش میزان رضایت شغلی، میزان تعهد کاری نیز افزایش می یابد و بالا بودن میزان تعهد کاری، رضایت شغلی را نیز بالا می برد. بنابراین بین رضایت شغلی و تعهد کاری کارکنان همبستگی معنی داری وجود دارد.

#### همبستگی بین سن و رضایت شغلی کارکنان

ضریب همبستگی پیرسون بین سن و میزان رضایت شغلی کارکنان برابر  $r = 0.05$  با سطح معنی داری  $P = 0.06$  بدست آمده و از آنجا که سطح معنی داری از ۰/۰۵ بیشتر

است بنابراین بین سن و میزان رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود ندارد. یعنی بالا یا پایین بودن سن کارمند تأثیری در میزان رضایت شغلی آنها ندارد.

### همبستگی بین سن و تعهد کاری کارکنان

ضریب همبستگی پیرسون بین سن و تعهد کاری کارکنان برابر  $r=0/17$  و سطح معنی داری  $P=0/21$  بدست آمده است و از آنجا که سطح معنی داری از  $0/05$  بیشتر است بنابراین بین سن و تعهد کاری همبستگی معنی داری وجود ندارد، یعنی بالا یا پایین بودن سن کارمند تأثیری در میزان تعهد کاری آنها ندارد.

### مقایسه میزان تعهد کاری کارکنان به لحاظ وضعیت تاهل

میزان تعهد کاری کارکنان متأهل  $51/6$  و مجرد  $48/21$  بوده است که طبق آزمون تفاوت میانگین مستقل مقدار  $t=1/07$  با سطح معنی داری  $P=0/28$  تفاوت میزان تعهد کاری به لحاظ وضعیت تاهل معنی دار نیست، یعنی کارمند متأهل به همان میزان کارمند مجرد از میزان تعهد کاری برابر برخوردار هستند.

### مقایسه میزان رضایت شغلی بر اساس جنسیت کارکنان

متوسط میزان رضایت شغلی کارکنان مذکر  $59/53$  و مؤنث  $58/38$  است که طبق آزمون تفاوت میانگین مستقل مقدار  $t=0/46$  با سطح معنی داری  $P=0/64$  تفاوت میزان رضایت شغلی به لحاظ جنسیت کارکنان معنی دار نیست، یعنی چه مرد و چه زن میزان رضایت شغلی آنها تفاوتی با هم ندارد.

### مقایسه میزان تعهد کاری با نوع همکاری کارکنان

متوسط میزان تعهد کاری در همکاران رسمی  $50/35$ ، قراردادی  $52/007$ ، پیمانی  $50/6$  و قرارداد ساعتی  $50/75$  است که طبق آزمون تحلیل واریانس انجام شده مقدار  $F=0/07$  و  $P=0/9$  تفاوت میزان تعهد کاری کارکنان شرکت بیمه به لحاظ نوع

همکاری معنی دار بدست نیامده است، یعنی کارمند چه به صورت رسمی، قراردادی، پیمانی یا ساعتی میزان تعهد کاریشان با هم یکسان می باشد.

### مقایسه میزان رضایت شغلی با نوع سمت کارکنان

متوسط میزان رضایت شغلی در کارکنان با سمت رئیس اداره ۶۲/۳۹، معاون ۶۴/۳، کارشناسی ۵۸/۷۶ و سایر سمتها ۵۸/۰۶ بوده که طبق آزمون تحلیل واریانس انجام شده مقدار  $F=1/08$  با سطح معنی داری  $P=0/3$  تفاوت میزان رضایت شغلی به لحاظ نوع سمت در کارکنان شرکت بیمه معنی دار نمی باشد، یعنی رئیس اداره به همان میزان دارای رضایت شغلی است که سایر کارکنان سازمان.

### مقایسه میزان تعهد کاری با نوع سمت کارکنان

میزان تعهد کاری در کارکنان با سمت رئیس اداره ۵۷/۵۳، معاون ۵۱/۵۱، کارشناس ۴۹/۷۷ و سایر سمتهای شغلی ۴۸/۸۰ بوده است که طبق آزمون تحلیل واریانس انجام شده مقدار  $F=1/34$  و  $P=0/27$  تفاوت میزان تعهد کاری به لحاظ نوع سمت کارکنان شرکت بیمه معنی دار نمی باشد، یعنی رئیس اداره به همان میزان تعهد کاری دارد که سایر کارکنان سازمان.

### نتیجه گیری و بحث

بررسی های انجام شده بر روی کارکنان شرکت سهامی بیمه ایران مرکز آذربایجان شرقی نشان می دهد که بین تعهد کاری و رضایت شغلی همبستگی معنی داری قوی  $r=0/7$  وجود دارد، یعنی هر قدر عوامل بهداشتی و انگیزشی مربوط به حوزه کاری که افزایش دهنده رضایت شغلی است، فراهم گردد، به همان میزان تعهد کاری کارکنان نیز افزایش می یابد. این یافته تأیید کننده نظریه هرزبرگ می باشد. همچنین در این مورد به زعم نظریه فرنچ و راون احساس قدرت کارکنان نیز به دنبال تعهد کاری بالا می رود. این یافته نیز تأیید کننده نظریه هاگمن و اولدهام است زیرا از

نظر آنان بالا بودن رضایت شغلی سطح مسئولیت پذیری را افزایش می‌دهد که نتیجه آن بالا رفتن بهره‌وری در سطح سازمان است. تعهد کاری کارکنان و رضایت شغلی آنان با ویژگی‌های فردی رابطه معنی‌داری ندارد این نتیجه بیانگر آن است که عوامل فردی برون سازمان هستند و سطح مسئولیت‌پذیری افراد را ارتقا نمی‌دهند و در نتیجه می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که عوامل درون سازمان مهمتر از عوامل برون سازمان ایجادکننده احساس مسئولیت‌پذیری افراد هستند و مهمترین عامل درون سازمانی رضایت شغلی است که مشبکی، ایوان سویچ و ماتسون آن را بیان کرده‌اند.

### منابع:

- چلبی، مسعود (۱۳۷۵)، جامعه‌شناسی نظم، نشرنی.
- سلطانی، ایرج (۱۳۷۵)، آزمون اندازه‌گیری وجدان کاری کارکنان، نشریه تدبیر شماره ۷۹.
- رجبزاده، احمد (۱۳۷۶)، ارزشها و ضعف وجدان کاری در ایران - نامه پژوهش، شماره ۵؛ صفحه ۶۱-۷۳.
- صداقت، کامران (۱۳۷۹)، بررسی میزان وجدان کاری کارکنان درمانی بیمارستانهای تبریز، وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تبریز.
- مشبکی، اصغر (۱۳۷۶)، تعهد وجدان کاری و تحول اداری. روزنامه همشهری، شماره ۱۴۴۶، صفحه ۶.
- میرسپاسی، ناصر (۱۳۷۴)، قانون کار، وجدان کار و فرهنگ کار، نشریه تدبیر، صص ۱۱-۱۷.
- نایلی، علی محمد (۱۳۷۳)، انگیزش در سازمانها، نشر دانشگاه شهید چمران، اهواز.
- هکیس هوبرت جی (۱۳۷۶)، تنوری های سازمان و مدیریت، جلد دوم، ترجمه گوئل کهن، نشر آگاه.
- Gruneberg, M., M. (1979), "Understanding job satisfaction", London, Mac Millan.
- Locke, E., A. (1980), "The nature and causes of job satisfaction in the public sector", Journal of social Issues.