

بررسی رابطه تعهد سازمانی با کیفیت زندگی کاری کارکنان بیمارستان شهید مدنی تبریز

دکتر صمد عابدینی^۱

علی اسمعیل زاده^۲

چکیده

هدف اصلی در این مقاله تعیین رابطه تعهد سازمانی کارکنان با کیفیت زندگی کاری آنان در بیمارستان شهید مدنی تبریز می‌باشد. کیفیت زندگی کاری نمایان‌کننده نوعی فرهنگ سازمانی و شیوه مدیریت است که کارکنان براساس آن احساس مالکیت، خودکفایی و عزت نفس می‌کنند. برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که حامی رشد و تعالی کارکنان در سازمان باشد. کیفیت زندگی در اندیشه دورکهایم، معلول مکانیسم‌های معین و عوامل اجتماعی مشخص می‌باشند در نظریه وی کیفیت زندگی تابع نوع و شدت و چگونگی رابطه اجتماعی است. جامعه آماری تحقیق فوق کلیه کارکنان بیمارستان شهید مدنی تبریز می‌باشند در سال ۱۳۸۹ برابر ۱۲۰۰ نفر گزارش شده و از این تعداد حدود ۳۸۴ نفر از طریق نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب و تصادفی به عنوان نمونه آماری انتخاب شده و داده‌ها و با استفاده از پرسشنامه ۲۴ سئوالی تعهد سازمانی «آلن و مایر» و پرسشنامه کیفیت زندگی کاری ریچارد والتون (۴۰ سئوالی) جمع‌آوری گردید. و این تحقیق یک مطالعه کاربردی و توصیفی می‌باشد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار آماری SPSS انجام شد و از آزمون‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون و تی تست استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که بین تعهد

۱- عضو هیئت علمی گروه اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خلیخال.

۲- دانش‌آموخته کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز.

سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان رابطه وجود دارد و بین تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری با کیفیت زندگی کاری رابطه وجود دارد و تعهد سازمانی کارکنان بر اساس جنسیت آنان متفاوت است ولی تعهد سازمانی کارکنان بر اساس میزان تحصیلات معنی‌دار نیست.

واژگان کلیدی: تعهد، بیمارستان شهید مدنی، کیفیت زندگی کاری، عزت نفس، رابطه اجتماعی.

مقدمه

از آن‌جا که طبق تحقیقات صورت گرفته رفتار کارکنان در سازمان می‌تواند متأثر از نگرش‌هایشان باشد، از این‌رو، آگاهی از آنها برای مدیران سازمان‌ها ضروری به نظر می‌رسد. با وجود این، بایستی اذعان کرد، آگاهی از همه نگرش‌های کارکنان برای مدیران سازمان اهمیت چندانی نداشته و مدیران نیز علاقه‌ای به دانستن همه این نگرش‌ها ندارند. در واقع مدیران بیشتر علاقه‌مند به دانستن آن دسته از نگرش‌هایی هستند که با کار و سازمان مرتبط است. طبق تحقیقات انجام گرفته در این مورد سه نگرش عمده بیشترین توجه و تحقیق را از سوی محققان به خود جلب کرده‌اند. این سه نگرش عبارتند از: ۱- رضایت شغلی ۲- وابستگی شغل ۳- تعهد سازمانی.

رشد کیفیت زندگی از جمله مسایل مهمی است که ابتدا با گسترش همه‌جانبه فناوری و فرآیند صنعتی شدن در کشورهای غربی مورد توجه اندیشمندان قرار گرفت.

برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که حامی رشد و تعالی کارکنان در سازمان باشد. از این‌رو نظام ارزشی کیفیت زندگی کاری، سرمایه‌گذاری بر روی افراد به منزله مهم‌ترین متغیر در معادله مدیریت راهبردی مورد توجه قرار می‌دهد، به این معنی که برآورده ساختن نیازهای کارکنان به بهسازی و کارآیی بلندمدت سازمان منجر خواهد شد.

طرفداران نظریه کیفیت زندگی کاری، در جستجوی نظام‌های جدیدی برای کمک به کارکنان هستند تا آنها بتوانند بین زندگی کاری و زندگی شخصی خود تعادل برقرار کنند (آکدر، ۲۰۰۶). برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هر گونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که باعث رشد و تعالی کارکنان در سازمان می‌شود (فلیپو، ۱۹۹۸). از این رو، نظام ارزشی کیفیت زندگی کاری سرمایه‌گذاری بر روی افراد را به عنوان مهم‌ترین متغیر در معامله مدیریت راهبردی مورد توجه قرار داد (شریف، ۱۹۹۰).

اصطلاح کیفیت زندگی کاری در سال‌های اخیر رواج زیادی داشته‌است. اما در مورد معنای این اصطلاح توافق کمی وجود دارد، در عین حال می‌توان گفت حداقل دو استفاده شایع از آن وجود دارد: اول این که کیفیت زندگی کاری اشاره به مجموعه‌ای از نتایج برای کارکنان نظیر رضایت‌مندی شغلی، فرصت‌های رشد، مسائل روان‌شناختی، امنیت شغلی، روابط انسانی کارفرما، کارکنان و میزان پایین بودن حوادث دارد. دوم، کیفیت زندگی کاری هم‌چنین به مجموعه‌ای از کارها یا عملکردهای سازمانی نظیر مدیریت مشارکتی، غنی‌سازی شغلی و شرایط کاری مطمئن اشاره دارد. در این رابطه برنامه‌های کیفیت زندگی کاری ممکن است به عنوان راهبرد مدیریت منابع انسانی شامل عملکردهای کیفیت زندگی کاری و بهبود برنامه‌های کیفیت زندگی کاری و بهبود کارآیی و بهره‌وری سازمانی در نظر گرفته شود (رودکی، ۱۳۸۲).

از جمله عواملی که در بقای سازمان‌ها بسیار مؤثر است، نیروی انسانی است. به نحوی که نیروی انسانی را مهم‌ترین و اصلی‌ترین عامل توسعه جوامع و سازمان‌ها قلمداد نموده‌اند. بنابراین می‌توان گفت که سازمان‌هایی به توسعه و بالندگی نائل می‌گردند که، علاوه بر استفاده از راهبردهای مدیریتی و فن‌آوری نوین، واجد خط‌مشی اصولی منابع انسانی نیز باشند. افراد در سازمان‌ها دارای نگرش‌های محسوس و نامحسوس هستند، که شناخت این گونه نگرش‌ها برای مدیران دارای اهمیت می‌باشد. نگرش فرد نسبت به کارش نشان‌دهنده نگرش فرد

نسبت به محیط کاری اش است (رابینز، ۱۳۷۴: ۲۶۵). در میان این نگرش‌ها واژه تعهد سازمانی مدت زیادی است که، محور بحث و مطالعه پژوهش‌گران مدیریت و رفتار سازمانی طی چند دهه اخیر شده است. افراد با تعهد سازمانی مناسب به دلیل علاقه به کار خود از احساس خرسندی بیشتری برخوردارند. تعهد سازمانی، مانند مفاهیم دیگر رفتار سازمانی به شیوه‌های متفاوت تعریف شده است. معمولی‌ترین شیوه برخورد با تعهد سازمانی آن است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می‌گیرند. براساس این شیوه، فردی که به شدت متعهد است، هویت خود را از سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن در می‌آمیزد و از عضویت در آن لذت می‌برد (ساروقی، ۱۳۷۵).

به طور کلی در مطالعات رفتار سازمانی به سه شیوه با موضوع تعهد سازمانی برخورد کرده و استدلال می‌شود که تعهد به عنوان یک حالت روانی دارای سه جزء قابل تفکیک است که نوعی تمایل، نیاز و الزام جهت ادامه اشتغال در یک سازمان می‌باشد (ساروقی، ۱۳۷۵). در مدلی که توسط «می‌یر» و «آلن» (۱۳۸۷) مطرح شده است هر یک از این موارد به ترتیب تحت عناوین زیر مطرح شده است:

الف) تعهد عاطفی: به میزان دلبستگی عاطفی و تعلق به انجام یک کار خاص و همانندسازی فرد با کار خویش اطلاق می‌شود. این حیطة نشان‌دهنده علاقه‌مندی فرد به حرفه خویش است.

ب) تعهد مستمر: مبتنی بر فواید حاصل از مشغول شدن به انجام کار و هزینه‌های ناشی از ترک آن کار است. به عبارتی با صرف وقت، عمر و تلاش بیشتر افراد به راحتی حاضر به عوض کردن شغل و حرفه خود نمی‌باشند.

ج) تعهد هنجاری: در این بُعد از تعهد فرد ادامه دادن به کار در حرفه خود را وظیفه، تکلیف و مسئولیت خود می‌داند تا بدین وسیله دین خود را به حرفه ادا نماید. فرد اعتقاد دارد که هر کس باید در حرفه‌ای که آموزش دیده است، باقی بماند و حتی اگر ضرر بکند خود را متعهد می‌داند که در آن حرفه باقی بماند (جزایری، ۱۳۸۵).

پژوهش حاضر در نظر دارد با تأکید بر نقش کلیدی کارکنان در جریان تعهدسازمانی و تأثیرپذیری احتمالی این متغیر از کیفیت زندگی کاری کارکنان به آزمون رابطه بین تعهدسازمانی و زندگی کاری کارکنان بیمارستان شهید مدنی پرداخته و در صورت امکان ضمن تنویر افکار عمومی گامی مفید جهت بهبودالگوهای زندگی کاری کارکنان بیمارستان بر دارد.

امروزه کیفیت زندگی کاری به عنوان یک موضوع اخلاقی مطرح شده و تعهد نسبت به کیفیت زندگی کاری به عنوان یکی از ارزش‌های انسانی و محوری رفتار سازمانی قلمداد شده و براساس این مفهوم، مدیریت سازمان‌ها به موازت این که بایستی موفقیت خود را در زمینه عملکرد مدنظر داشته باشند می‌بایستی در راستای جلب رضایت کسانی که در سازمان کار انجام می‌دهند گام بردارند (شرمن، جی، آ، هانت و همکاران، ۱۹۹۸).

با توجه به این امر که امروزه در سازمان‌ها، تعهدسازمانی و سنجش آن جایگاه مهمی را به خود اختصاص داده و توجه مدیران را به این موضوع بیشتر از گذشته جلب کرده، لذا بررسی تعهد سازمانی در بیمارستان شهید مدنی نیز از این موضوع جدا نیست. مطالعه و سنجش تعهدسازمانی در این بیمارستان می‌تواند اطلاعات مهمی را از نگرش و طرز تلقی کادر بیمارستان در اختیار مدیران قرار دهد تا در جهت برنامه‌ریزی و سازمان‌دهی کارکنان و افزایش کارآیی و در نهایت رسیدن به اهداف مطلوب در این بیمارستان بیش از قبل تلاش شود. با توجه به مطالب فوق و با در نظر گرفتن مبانی نظری مرتبط با تعهدسازمانی و کیفیت زندگی کاری اهداف زیر دنبال می‌شود.

هدف اصلی

تعیین رابطه تعهدسازمانی با کیفیت زندگی کاری کارکنان بیمارستان شهید

مدنی تبریز

اهداف اختصاصی

- ۱- تعیین رابطه تعهد عاطفی با کیفیت زندگی کاری کارکنان.
- ۲- تعیین رابطه تعهد مستمر با کیفیت زندگی کاری کارکنان.
- ۳- تعیین رابطه تعهد هنجاری با کیفیت زندگی کاری کارکنان.
- ۴- مقایسه تعهدسازمانی کارکنان با توجه به جنسیت آنان.
- ۵- مقایسه تعهدسازمانی کارکنان با توجه به تحصیلات آنان.

پیشینه تحقیق

در نظریه کنش تالکوت پارسنز جامعه‌شناس کارکردگرای آمریکایی کوشیده است نشان دهد هر کنشی اعم از کنش بهنجار یا نابهنجار، توسط صورت خاصی از ساختارهای اجتماعی ساخته و تولید می‌شوند. از این‌رو کیفیت زندگی نیز توسط فرد در چارچوب شرایط و ساختار اجتماعی و وسایل و مسیرهای جهت نیل به اهداف قابل تبیین می‌باشد. پارسونز اختیار و اراده انسانی را در انجام افعال و کردار خود انکار نکرده و در عین حال نقش و تأثیرات ساختاری را نیز در کنش آدمی نادیده نمی‌انگارد. از این منظر، کیفیت زندگی در چارچوب شرایط و ساختار اجتماعی و وسایل و مسیرهایی جهت حصول، به اهداف فرهنگی قابل تبیین است.

تعهد سازمانی یکی از متغیرهایی است که می‌تواند در تحقق اهداف سازمان نقش اساسی ایفا کند. تعهدسازمانی را می‌توان به طور ساده اعتقاد به ارزش‌ها و اهداف سازمان، احساس وفاداری به سازمان، الزام اخلاقی، تمایل قلبی و احساس نیاز به ماندن در سازمان تعریف کرد.

از سی سال پیش علاقمندی زیادی برای درک مفهوم تعهدسازمانی ایجاد شد و نیروی زیادی صرف پژوهش و تجزیه و تحلیل این موضوع گردید. نتایج این پژوهش مؤید آن است که تعهد سازمانی با بسیاری از رفتارهای شغلی کارکنان مرتبط است. کولورسون معتقد است: «در سال‌های اخیر، تعهد کارکنان نیروی

محرک قوی در موفقیت یک سازمان به شمار می‌رود» (کولورسون، ۲۰۰۲؛ نقل از حسینی و همکاران، ۱۳۸۸).

در پژوهش اخیر نگرش کلی به تعهدسازمانی عامل مهمی برای درک و فهم رفتار سازمانی و پیش‌بینی کننده خوبی برای باقی ماندن در شغل آورده شده است. تعهد و رضایت دو طرز تلقی نزدیک به هم هستند که بر رفتارهای مهمی مانند جابه‌جایی و غیبت اثر می‌گذارند. هم‌چنین تعهد و پای‌بندی می‌تواند پیامدهای مثبت و متعددی داشته باشد، کارکنانی که تعهد و پای‌بندی دارند، نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت زیادی در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند. رضائیان (۱۳۷۲) نیز انواع تعهد سازمانی را به صورت زیر طبقه‌بندی کرده است:

- ۱- تعهد نسبت به سازمان
- ۲- تعهد نسبت به خود
- ۳- تعهد نسبت به افراد و گروه کاری
- ۴- تعهد نسبت به کار

کیفیت زندگی در اندیشه دور‌کهایم معلول مکانیسم‌های معین و عوامل اجتماعی مشخص می‌باشند. در این نظریه، کیفیت زندگی تابع نوع و شدت و چگونگی رابطه اجتماعی است. رابطه اجتماعی از دو جهت بر کیفیت زندگی اثر می‌گذارد. از یک سوی با تأمین نیازهای عاطفی، شناختی و حتی مالی فرد، با کیفیت زندگی در ارتباط است و از سوی دیگر از طریق مهار تمایلات افراد، از آرزوهای بی‌پایان و ارضاء نشدنی جلوگیری می‌کند. به نظر دور‌کیم، در جریان انتقال از همبستگی مکانیکی به همبستگی ارگانیکی، ارزش‌های جمعی تضعیف می‌شوند، تعهدات افراد به جامعه کاهش می‌یابد و هر فردی می‌کوشد تا تمایلات شخصی خود را دنبال کند. آن‌جا که هیچ سدی در برابر تمایلات فردی وجود ندارد هیچ نوع امکانات و شرایط عینی قادر به پاسخ‌گویی آن نیست، پیوند فرد با جمع، که سرچشمه اخلاقیات است این تمایلات را مهار می‌کند.

پورتر و همکارانش (۱۹۷۴)، تعهدسازمانی را پذیرش ارزش‌های سازمان و درگیر شدن در سازمان تعریف می‌کنند و معیارهای اندازه‌گیری آن را شامل انگیزه، تمایل برای ادامه کار و پذیرش ارزش‌های سازمان می‌دانند. چاتمن و اورایلی (۱۹۶۸)، تعهد سازمانی را به معنی حمایت و پیوستگی عاطفی با اهداف و ارزش‌های یک سازمان، به خاطر خود سازمان و دور از ارزش‌های ابزاری آن، وسیله‌ای برای دستیابی به اهداف دیگر تعریف می‌کنند (نقل از رنجبریان، ۱۳۷۵). تحقیقات نشان داده است که کارکنان علاقه‌مند و وفادار به سازمان عملکرد و بهره‌وری بالاتری دارند، تمایل به ماندگاری آنها در سازمان بیشتر است، کمتر غیبت می‌کنند، از انگیزه بالاتری برخوردارند و موافقت و همراهی آنان با تغییرات سازمان بیشتر است، بدین ترتیب، سازمان‌ها می‌توانند با شناخت میزان تعهد سازمانی کارکنان خود و تغییر در عوامل مؤثر بر آن، اهداف مورد نظر سازمان را تحقق بخشند.

چارچوب نظری پژوهش‌های تعهدسازمانی براساس الگویی است که سالانسیک (۱۹۹۷) توسعه داد و از آن نتایج تعهدسازمانی طرح‌ریزی شد. این الگو شامل ویژگی‌های شخصی و ویژگی‌هایی نقش‌مانند فرصت‌های شغلی و ابهام در نقش، ویژگی‌های ساختاری مانند تمرکززدایی و اندازه سازمان، تجارب کاری مانند سبک رهبری و جو سازمانی به عنوان عوامل پشتیبانی‌کننده سازمانی است. طبق نظر کولورسون (۲۰۰۲) عملاً سطوح بالای تعهد کارکنان با غیبت غیرموجه و ترک کار (کارگریزی) کاهش می‌یابد. لذا محیطی که قادر است تعهد کارکنان را رشد و توسعه دهد، فرصت مشارکت بیشتر و رضایت در کار را برای کارکنان فراهم می‌کند.

پورتر و همکاران تعهدسازمانی را نوعی حمایت از اهداف سازمان، تلاش برای تحقق اهداف سازمان و تمایل به ادامه عضویت در سازمان می‌دانند (به نقل از براون، ۲۰۰۳). مایر و شورمن (۱۹۹۸) در مطالعه خود تعهدسازمانی را درجه وفاداری فرد به سازمان تعریف کرده‌اند و در دیدگاه نگرش تعهدسازمانی عبارت است از دلبستگی و علاقه قوی به سازمان و تعیین هویت با آن که از نظر مفهومی

دست کم سه عامل می‌توان برای آن در نظر گرفت: ۱. پذیرش و اعتقاد قوی به اهداف و ارزش‌های سازمان. ۲. تمایل به تلاش زیاد برای تحقق اهداف سازمان. ۳. تمایل شدید به باقی ماندن و عضویت در سازمان (مودی؛ نقل از حسینی و همکاران، ۱۳۸۸).

در تحقیقی حسینی و همکاران (۱۳۸۸) به بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان پرداخته‌اند و یافته‌های زیر را گزارش کردند که بین کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود دارد به عبارت دیگر هرچه کیفیت زندگی کاری کارکنان تربیت بدنی بهتر و مطلوب‌تر شود تعهد سازمانی آنها نیز افزایش خواهد یافت (حسینی و همکاران، ۱۳۸۸).

داودی (۱۳۷۷) طی یک تحقیق به بررسی کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی و حوادث شغلی در بین کارکنان عملیاتی شاغل در مجتمع فولاد مبارکه پرداخته و براساس این تحقیق بین مشارکت در تصمیم‌گیری مربوط به شرایط کاری و خود کار با رضایت شغلی کارکنان عملیاتی شاغل در مجتمع فولاد مبارکه رابطه مستقیم وجود دارد (داودی، ۱۳۷۷).

کامدیده (۱۳۸۱) در تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان در شرکت آب و فاضلاب منطقه ۵ تهران» پرداخته و نتایج نشان داد که پرداخت منصفانه، تأمین فرصت رشد مداوم و خدمات رفاهی کمتر از حد متوسط، محیط کاری ایمن، وابستگی اجتماعی، قانون‌گرایی و توسعه قابلیت‌های انسانی در حد متوسط و امنیت مداوم و یکپارچگی و انسجام اجتماعی بیشتر از حد متوسط در سازمان وجود داشته است.

بررسی نظرات پاسخ‌گویان در طبقات مختلف تحصیلی و طبقات مختلف سنی در مورد هر یک از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و عملکرد از لحاظ آماری تفاوت معنی‌داری را نشان نمی‌دهد.

بین کیفیت زندگی کاری با عملکرد همبستگی معنی‌داری وجود دارد.

- نتایج رگرسیون نشان می‌دهد که از بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری مؤلفه‌های امنیت، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، قانون‌گرایی و خدمات رفاهی بیشترین تأثیر را بر عملکرد داشته و از بین مؤلفه‌های مذکور امنیت مداوم بیشترین تأثیر را بر عملکرد داشته است (کامدیده، ۱۳۸۱).

نیروی (۱۳۸۲) طی پژوهشی به بررسی نظام ارزشی و کیفیت زندگی کاری با ریسک‌پذیری و تعهدسازمانی در مدیران شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب (ستاد اهواز) در سال ۸۲ می‌پردازد. نتایج نشان داد که بین ارزش هنری و سیاسی با ریسک‌پذیری رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد و بین ارزش مذهبی و ریسک‌پذیری رابطه منفی معنی‌دار است. بین نظام ارزشی و تعهدسازمانی عاطفی و تعهد مستمر رابطه‌ای یافت نشد. بین ارزش اقتصادی و هنری با تعهد هنجاری رابطه منفی معنی‌داری دیده شد. بین ارزش مذهبی با تعهد هنجاری رابطه مثبت معنی‌دار به دست آمد. هم‌چنین بین کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی، تعهد عاطفی و تعهد هنجاری رابطه مثبت معنی‌دار وجود دارد (نیروی، ۱۳۸۲).

طراویان در تحقیقی (۱۳۸۵) به بررسی ابعاد تعهدسازمان دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان پرداخته و ابعاد تعهدسازمانی را بر اساس سابقه خدمت و جنسیت دبیران زن و مرد متفاوت مشاهده کرده است.

مواد و روش‌ها

جامعه آماری بررسی حاضر، کلیه کارکنان بیمارستان شهید مدنی تبریز می‌باشد که در سال ۱۳۸۹ در این بیمارستان به کار مشغول می‌باشند. براساس آمار کارگزینی بیمارستان در کل ۱۲۰۰ نفر جامعه آماری را شامل می‌شود (بیمارستان). نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر تعیین شد و شیوه نمونه‌گیری، طبقه‌ای متناسب و تصادفی می‌باشد. روش تحقیق حاضر از نوع توصیفی و کاربردی و از لحاظ روابط بین متغیرها جز تحقیقات همبستگی می‌باشد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار آماری SPSS و آزمون‌های ضریب همبستگی پیرسون و تی تست استفاده شده و در نهایت بحث و نتیجه‌گیری به عمل آمد.

ابزار اندازه‌گیری

در تحقیق حاضر برای سنجش سطح تعهدسازمانی کارکنان، پرسشنامه تعهدسازمانی ۲۴ سؤالی «آلن و می‌یر» به کار برده شد و هم‌چنین برای سنجش کیفیت زندگی کاری از پرسشنامه ۴۰ سؤالی ریچارد والتون استفاده شد. برای سنجش پایایی پرسشنامه نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. روایی و پایایی پرسشنامه‌های به کار رفته در تحقیق، توسط آلن و می‌یر و ریچارد والتون بالای ۰/۸ گزارش شده و در تحقیقات قبلی نیز روایی و پایایی این دو ابزار در حدود ۰/۶ تا ۰/۷۵ گزارش شده است.

فرضیه‌های تحقیق

- ۱- بین تعهدسازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۲- بین تعهد عاطفی و کیفیت زندگی کاری کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۳- بین تعهد مستمر و کیفیت زندگی کاری کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۴- بین تعهد هنجاری و کیفیت زندگی کاری کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۵- تعهد سازمانی کارکنان با توجه به جنسیت آنان متفاوت است.
- ۶- تعهد سازمانی کارکنان با توجه به تحصیلات آنان متفاوت است.

یافته‌ها

در این تحقیق ۵۷ درصد از افراد مذکر و ۴۳ درصد مؤنث، ۱۹/۹ درصد مجرد و ۸۰/۱ درصد متأهل می‌باشند از لحاظ میزان تحصیلات ۷ درصد در سطح راهنمایی، ۲۱/۸ درصد دیپلم، ۱۰/۵ درصد دیپلم و ۴۶ درصد لیسانس و ۴/۹ درصد فوق‌لیسانس و ۹/۸ درصد دکتری می‌باشد و میانگین سنی افراد ۳۵/۸۲ و میانگین سابقه خدمت ۱۰/۵۷ سال می‌باشد.

جدول شماره (۱): آماره‌های توصیفی تعهدسازمانی و کیفیت زندگی کاری

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب کجی	حداقل	حداکثر
تعهدسازمانی	۲۹۰	۵۶/۲۹	۹/۳۰	-۰/۲۸۲	۱۸/۷۵	۷۸/۱۳
تعهد عاطفی	۲۹۰	۶۴/۱۸	۱۴/۰۶	-۰/۴۱۴	۱۵/۶۳	۹۳/۷۵
تعهد مستمر	۲۹۰	۳۶/۵۴	۱۰/۱۵	-۰/۵۸۴	۰	۵۳/۱۳
تعهد هنجاری	۲۹۰	۶۴/۵۹	۱۷/۳۵	-۰/۴۲۲	۱۲/۵۰	۱۰۰
کیفیت زندگی کاری	۲۹۰	۴۴/۸۲	۱۴/۵۲	-۰/۰۸۱	۷/۵۰	۸۴/۳۸

مطابق جدول شماره (۱) میانگین تعهد سازمانی مورد مطالعه برابر ۵۶/۲۹ و میانگین تعهد عاطفی مورد مطالعه ۶۴/۱۸ و میانگین تعهد مستمر برابر ۳۶/۵۴ و میانگین تعهد هنجاری ۶۴/۵۹ می‌باشد. همان‌طور که مشاهده می‌شود بالاترین تعهد سازمانی متعلق به تعهد هنجاری و کمترین تعهد مربوط به مستمر می‌باشد. و میانگین کیفیت زندگی کاری ۴۴/۸۲ می‌باشد.

جدول شماره (۲): ماتریس همبستگی بین تعهدسازمانی و کیفیت زندگی کاری

متغیر	کیفیت زندگی کاری
تعهدسازمانی	$r = ۰/۲۸۹$ $p = ۰/۰۰۰$ $n = ۲۹۰$
تعهد عاطفی	$r = ۰/۴۵۲$ $p = ۰/۰۰۰$ $n = ۲۹۰$
تعهد مستمر	$r = ۰/۳۹۳$ $p = ۰/۰۰۰$ $n = ۲۹۰$
تعهد هنجاری	$r = ۰/۲۴۳$ $p = ۰/۰۰۰$ $n = ۲۹۰$

طبق جدول شماره (۲) نتیجه بررسی‌های تحقیق نشان می‌دهد که بین تعهد سازمانی و کیفیت زندگی کاری همبستگی معنی‌داری وجود دارد و بین تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری و کیفیت زندگی کاری رابطه معنی‌داری وجود دارد در واقع با بالا رفتن تعهد سازمانی کارکنان کیفیت زندگی کاری نیز بهتر می‌شود.

یافته دیگر این پژوهش مؤید این مسأله است که تعهد سازمانی کارکنان براساس جنسیت آنان معنی‌دار است و میانگین تعهد سازمانی کارکنان مرد برابر ۵۷/۶۱ و زن برابر ۵۴/۸۶ می‌باشد و همان‌طور که ملاحظه می‌شود میانگین تعهد سازمانی مردان بالاتر از زنان است یافته دیگر این پژوهش نشان داد که تفاوت تعهد سازمانی کارکنان براساس میزان تحصیلات معنی‌دار نیست.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های این پژوهش وجود رابطه بین تعهد سازمانی و کیفیت زندگی کاری و رابطه انواع تعهد سازمانی یعنی تعهد عاطفی، مستمر، هنجاری را با کیفیت زندگی کاری نشان داد که هم‌سو با تحقیق حسینی و همکاران (۱۳۸۸)، داودی (۱۳۷۷)، کامدیده (۱۳۸۱) می‌باشد. در واقع می‌توان گفت که در صورتی که انواع تعهد سازمانی افزایش یابد کیفیت زندگی کاری آنها نیز بهبود خواهد یافت. اگر کارکنان بیمارستان نسبت به حقوق و مزایای خود احساس عدالت و رضایت کنند، محیط کاری را ایمن بدانند، فرصت و شرایط لازم برای رشد و ارتقای شغلی و احساس امنیت شغلی، احساس مساوات و رعایت قانون را در سازمان، احترام به جامعه، انطباق شغل با شرایط زندگی، احساس همبستگی و انسجام در بیمارستان و شغل خود را موجب بروز رشد قابلیت‌های فردی خود بدانند، موجب می‌شود تعهد سازمانی آنها افزایش یابد و آنها با میل و علاقه بیشتری به کار خود ادامه دهند و به این ترتیب آثار مطلوب‌تری را برای بیمارستان و جامعه خود خواهند داشت. و این نیز به نوبه خود موجب افزایش کیفیت زندگی کاری آنها می‌شود.

بر اساس یافته‌های به دست آمده می‌توان گفت که بیمارستان باید بتواند با افزایش تعهد سازمانی کارکنان کیفیت زندگی کاریشان را افزایش داده و شرایطی در محیط کار فراهم کند تا کارکنان احساس عدالت، مساوات، رشد و ارتقای فرصت برای بروز قابلیت‌های خود را داشته باشند، و بدین ترتیب می‌توان به دنبال رشد و پویایی سازمان بود.

و یافته دیگر این پژوهش نشان داد که تعهد سازمانی کارکنان با توجه به جنسیت آنان متفاوت است و تعهد سازمانی کارکنان مرد بیشتر از تعهد سازمانی کارکنان زن می‌باشد که این یافته نیز با تحقیق طراویان (۱۳۸۵) هم‌سو می‌باشد و دیگر این که تعهد سازمانی کارکنان با توجه به تحصیلات آنان متفاوت است و این یافته ناهمسو با تحقیق طراویان (۱۳۸۵) می‌باشد.

براساس نتایج به دست آمده در این تحقیق به نظر می‌رسد که تعهد سازمانی به عنوان یک مقوله مهم باید در سازمان‌ها گسترش یافته و به آن بیشتر توجه شود با مواردی هم‌چون بالا بردن پیوستگی عاطفی در کارکنان و درگیر کردن بیشتر آنها با اهداف سازمان، بهبود شبکه‌های اجتماعی در کار، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری، ارزیابی عملکرد کارکنان به منظور ایجاد بازخورد کاری، تشریح اهداف و رسالت‌های سازمانی، حذف موانع کاری، ایجاد سیستم‌های مناسب تشویق و تنبیه، حذف تبعیض‌ها و روابط افراد در محیط کار، استقلال نسبی برای انجام وظایف، زمینه مناسب برای خلاقیت و نوآوری کارکنان، غنی‌سازی شغلی، اعطای تسهیلات می‌توان زمینه افزایش تعهد سازمانی را در کارکنان فراهم آورد که بر طبق یافته‌های به دست آمده این تحقیق این افزایش ابعاد تعهد سازمانی نیز منجر به افزایش کیفیت زندگی کاری می‌شود (رنجبریان، ۱۳۷۵).

پیشنهادها

- پیشنهادهای کاربردی

۱- از آن‌جا که بین تعهد سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان بیمارستان شهید مدنی همبستگی مستقیم وجود دارد ولی در این مطالعه مشخص شد تعهد مستمر

کارکنان نسبت به سایر ابعاد تعهدسازمانی ضعیف تر است. لذا پیشنهاد می شود در زمینه تعهد مستمر کارکنان از طریق مشارکت دادن امور مدیریتی اقدام شود.

۲- با بررسی سئوال‌های مربوط به تعهد مستمر در این مطالعه مشخص شد در بیمارستان شهید مدنی کارکنان تمایل زیادی به ترک محل خدمت خود دارند و دائماً در حال کسب فرصت‌های شغلی در سایر بیمارستان‌ها و حتی سازمان‌ها هستند. این امر باعث می شود تا آنان تعهد کمتری نسبت به سازمان داشته باشند لذا پیشنهاد می گردد در زمینه فراهم ساختن امکانات رفاهی و زمینه‌های ارتقاء شغلی آنان از طریق برگزاری کلاس‌های ضمن خدمت اقدام شود.

۳- در این تحقیق مشخص شد کارکنان احساس وابستگی به بیمارستان شهید مدنی ندارند و این امر ممکن است باعث شکل‌گیری فساد اداری شود و مدیران این بیمارستان هزینه‌های بیشتری را برای تعمیر و نگهداری و نیز ارائه جلوه مثبت و موفق از بیمارستان تحمل کنند لذا در این مورد لازم است توجیه شرح وظایف کارکنان و نیز ایجاد تیم‌های کاری در داخل بیمارستان تشکیل شد در این مورد از راهکارهای ارائه شده توسط خود کارکنان استفاده گردد.

۴- در این تحقیق مشخص شد کارکنان دچار فشار شغلی هستند یعنی میزان کار آنها از توانایی فیزیکی و مهارتی‌شان بیشتر است لذا به راحتی رفتارهای غیرمتعهدانه خود را توجیه می‌نمایند. لازم است از دو روش به این معضل پایان داد.

- پیشنهادهای پژوهشی

۱- تحقیقی در مورد دلایل پایین بودن تعهد مستمر در بیمارستان شهید مدنی انجام شود و توصیه می‌گردد حداقل در طول سه سال آینده به صورت طولی اجرا شود تا نتایج مداخله‌ها و برنامه‌ریزی‌های ناشی از راهکارهای ارتقاء تعهد مستمر نیز ارزیابی گردد.

۲- پیشنهاد می‌شود این بررسی در بین سایر بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تبریز نیز اجرا شود.

۳- پیشنهاد می‌شود پس از انجام پیشنهادهای ارائه شده مجدداً تحقیقی در بیمارستان شهید مدنی اجرا شود تا پیامدهای مثبت و منفی اقدامات انجام شده معلوم گردد.

منابع

جزایری، س، ز و همکاران. (۱۳۸۵)، بررسی روابط ساده و چندگانه ویژگی‌های شخصیتی با تعهد حرفه‌ای در پرستاران برخی از بیمارستان‌های شهرستان اهواز. مجله علوم تربیتی و روانشناسی، دوره سوم سال ۱۳ شماره ۳، صص ۲۰۸-۱۸۹.

حسینی، م، س و دیگران. (۱۳۸۸)، رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان. نشریه مدیریت ورزشی، شماره ۲.

داودی، س، م، ر. (۱۳۷۷)، بررسی کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی و حوادث شغلی در بین کارکنان عملیاتی شاغل در مجتمع فولاد مبارکه. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی: تهران.

رابینز، ا، پ. (۱۳۷۴)، مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه: ع، پارسائیان و دیگری، جلد اول، مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.

رنجبریان، ب. (۱۳۷۵)، تعهد سازمانی. مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان، سال دهم، شماره ۱ و ۲، صص ۴۱-۵۷.

رودکی، م. (۱۳۸۷)، تحلیل دینامیکی کیفیت زندگی کاری. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت سیستم و بهره‌وری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب.

ساروقی، ا. (۱۳۷۵)، تعهد سازمانی و رابطه آن با تمایل به ترک خدمت. فصلنامه مدیریت دولتی، شماره ۳۵، صص ۶۵-۷۳.

طراویان، م. (۱۳۸۵)، ابعاد تعهد سازمانی دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان. دانش و پژوهش در علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)، شماره دهم و یازدهم، صص ۱۲۰-۱۰۵.

کامدیده، ع. (۱۳۸۱)، **بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان در شرکت آب و فاضلاب منطقه ۵ تهران**. پایان نامه کارشناسی ارشد، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وابسته به وزارت نیرو.

نیروی، م. (۱۳۸۲)، **بررسی رابطه نظام ارزشی و کیفیت زندگی کاری با ریسک پذیری و تعهد سازمانی در مدیران شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب**. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز.

Akdere, M. (2006), **Improving quality if worklife implications for human resources**. Business Review, 1(173).

Brown, R. (2003), **Organizational commitment in perspective: Reconfiguring the multidimensional approach**. California State University. Retrieved 2003.

Culverson, E. (2002), **Exploring organizational commitment following change. A case study within the parks Canada agency**. <http://etd.Uwaterloo.Ca/etd/dculvers>. Pdf.

Filippo, E, B. (1998), **Personnel management**. McGraw-Hill Publishing.

Mayer, R.C & Schoorman, D.F. (1998), **Differentiating antecedents of organizational commitment: A test of March and Simon model**. Journal of organizational behavior, Vol 19 No 1.

Salancik, G.R. (1997), **Commitment and control of organizational behavior**. New direction in organizational behavior Chicago.

Schermerhorn. Jr, Hunt. J, Osborn. R,N, (1998), **Basic organizational behavior**. John wiley & sons Inc. , second edition.

Shareef, R. (1990), **QWL Programs Facilitate Change**. Personnel Journal, 69, 50-67.