

## چکیده

هدف این تحقیق بررسی نقش توانمندسازی کارکنان در رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهدسازمانی آنان است. تحقیق حاضر از نوع توصیفی - همبستگی بوده که به شیوه تمام شماری، تعداد 80 پرسشنامه بین پرسنل شاغل در بیمارستان امام حسن مجتبی (ع) شهرستان کلات توزیع شد. در این پژوهش ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه‌ی، پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون (1973)، پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و میسر (1990)، و پرسشنامه توانمندسازی کارکنان اسپریتزر (1996) است. برای تعیین ضریب پایایی پرسشنامه‌ها از ضریب آلفاکرونباخ استفاده شده که مقدار ضریب بدست آمده برای سه پرسشنامه مذکور به ترتیب 85%، 78% و 92% بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون رگرسیون چندگانه و مدلیابی معادلات ساختاری استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که کیفیت زندگی کاری با تعهدسازمانی در ارتباط بوده و بر آن اثر گذار است ( $\gamma_{13} = 0.37, p < 0.001$ )، همچنین وجود رابطه بین کیفیت زندگی کاری با توانمندسازی کارکنان  $\beta_{12} = 0.81$  با احتمال 99 درصد شناسایی شده است. همچنین وجود رابطه معنادار بین توانمندسازی کارکنان و تعهد سازمانی  $\gamma_{23} = 0.56$  با احتمال 99 درصد شناسایی شده است. علاوه بر این تاثیرات، یافته‌های تحقیق حاکی از تاثیر غیر مستقیم کیفیت زندگی کاری بر تعهدسازمانی است که این تاثیر با عدد 0,45 و با احتمال 99 درصد مشخص شده است.

کلید واژه:

کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی، توانمندسازی کارکنان

## مقدمه

نگرش جدید نسبت به نیروی انسانی، نگرشی راهبردی است، به این معنا که نیروی انسانی، هم عامل کار و هم خالق آن است. از این رو نقشی محوری در تحول سازمان ایفا می‌کند و تحولات عظیم سازمانی، از توانمندی‌های نامحدود این عامل سرچشمه می‌گیرد (طالب نژاد و همکاران، 1391). امروزه، بیش‌تر کارکنان سازمان‌ها از استاندارد زندگی بالاتری برخوردارند، عموماً تحصیلات بهتری دارند و بیش از پیش مطلع و آگاهند، در نتیجه قابلیت خودفرمانی و خویشتنداری در آن‌ها افزایش یافته است. آن‌ها می‌خواهند وابستگی و تعلق داشته باشند؛ به عنوان فردی با اهمیت شناخته شوند و فرصتی داشته باشند که در حد قابلیت‌های بالقوه‌ی خود، توانمند شوند (هرسی و بلانچارد، 1375). برای به جریان انداختن این توانمندی‌ها، باید محیطی مناسب فراهم شود؛ محیطی که در آن، نیروی انسانی سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و متناسب، بر تصمیم‌هایی که بر شغل و بر محیط کار آن‌ها، به طور کلی اثر می-

## رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی: نقش تعدیلگر توانمندسازی کارکنان

امیر غفوریان شاگردی (نویسنده مسئول)  
دکتری مدیریت بازرگانی و استادیار  
دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه بین  
المللی امام رضا (ع)  
[Ghafourian@imamreza.ac.ir](mailto:Ghafourian@imamreza.ac.ir)

امید بهبودی  
کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی،  
دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه بین  
المللی امام رضا (ع)  
[Behboodi\\_Omid@yahoo.com](mailto:Behboodi_Omid@yahoo.com)

گذارد به نوعی دخالت می‌یابند و در نتیجه مشارکت و خشنودی آن‌ها از کار بیش‌تر می‌شود و فشار عصبی ناشی از کار، برای آن‌ها کاهش می‌یابد. چنین ویژگی محیطی، بیانگر نوعی فرهنگ سازمانی یا شیوه‌ی مدیریت است که کارکنان براساس



آن احساس مالکیت، خودگردانی، مسئولیت و عزت نفس می‌کنند. بهره‌گیری از علوم رفتاری و انسانی به منظور هماهنگی هرچه مطلوب‌تر سازمان با محیط متغیر و متحول، در جهت بهسازی سازمان، امری انکارناپذیر است و در این میان توجه به مقوله‌ی کیفیت زندگی کاری و برنامه‌های بهبود آن از مهم‌ترین فنون به شمار می‌رود. در یک تعریف کلی می‌توان گفت که کیفیت زندگی کاری به معنی تصور ذهنی و برداشت کارکنان یک سازمان از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار و شرایط خود است (سلمانی، 1384). کیفیت زندگی کاری برنامه‌ای جامع و گسترده است که رضایت کارکنان را افزایش می‌دهد، یادگیری آن‌ها را در محیط تقویت می‌کند و به آن‌ها در امر مدیریت، تغییر و تحولات یاری می‌رساند. رضایت نداشتن کارکنان از کیفیت زندگی کاری مشکلی است که تقریباً به همه‌ی کارمندان بدون توجه به مقام و جایگاه آن‌ها آسیب می‌رساند. هدف بسیاری از سازمان‌ها افزایش رضایت کارکنان در تمام سطوح است، اما این مسئله‌ای پیچیده است زیرا تفکیک و تعیین این که چه مشخصه‌هایی با کیفیت زندگی کاری رابطه دارند، امری دشوار است.

افراد در سازمان‌ها دارای نگرش‌های شغلی متعددی هستند. در چندین دهه گذشته، بررسی نگرش‌های کارمندان به دلیل نتایج قابل ملاحظه‌ای که می‌تواند بر بهبود رفتار سازمانی داشته باشد، مورد توجه پژوهشگران و صاحب نظران بوده است. نگرش فرد نسبت به کار خود، نشان دهنده ارزشیابی منفی یا مثبتی است که وی درباره‌ی جنبه‌ای از محیط کاری خویش دارد. بیشتر پژوهش‌هایی که در حیطه رفتار انجام شده است، ناظر بر نگرش‌های شغلی افراد در سازمان‌های کاری مربوط به خودشان است. در میان این نگرش‌ها، تعهد سازمانی جایگاه مهمی داشته است. همچنین کیفیت زندگی کاری یکی از فنون بالندگی سازمان است که سعی دارد عوامل سه گانه‌ی انگیزش و رضایت، پذیرش مسئولیت و احساس تعهد نسبت به کار را با هم تامین کند (صیادی تورانلو و همکاران، 1387). سازمانی که به کیفیت زندگی کاری، کارکنان خود توجه دارد از مزایای داشتن نیروی کار متعهدتر برخوردار خواهند بود و تعهد بیشتر نیروی کار یعنی بهره وری بیشتر نیروی کار (ارگان، 1988).

از آنجایی که مهم‌ترین عامل بهره‌وری در سازمان و در نهایت، کل جامعه منابع انسانی آن است، سیستم توسعه منابع انسانی در هر سازمانی باید راه‌های جدیدی را برای اصلاح مدیریت نیروی کار که تاثیر مثبتی بر عملکرد و بهره‌وری کارکنان دارد را به وجود آورد (چن و دیگران، 2003). بنابراین نیروی انسانی کارآمد، شاخص عمده برتری یک سازمان نسبت به سازمان‌های دیگر است به طوری که وجود نیروهای انسانی توانمند و متعهد به سازمان در هر سازمان ضمن کاهش غیبت، تاخیر و جابجایی، باعث افزایش چشمگیر عملکرد سازمان، نشاط روحی کارکنان، تجلی بهتر اهداف متعالی سازمان و نیز دستیابی به اهداف فردی خواهد شد (ابیلیو ناستی زایی، 1388). لذا با توجه به مطالبی که بیان شد این پژوهش به دنبال بررسی نقش تعدیل‌گری توانمندسازی کارکنان در رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان در بیمارستان امام حسن مجتبی (ع) شهرستان کلات است.

## 1. مبانی نظری و ادبیات موضوع

### 1.1. کیفیت زندگی کاری

کیفیت زندگی کاری یکی از موضوعات اساسی نیروی انسانی و رشد و توسعه سازمان‌ها به شمار می‌رود (کومینگ و ورلی، 1، 2005؛ لیپود، 2، 2005). در طی سال‌های اخیر برنامه‌های کیفیت زندگی کاری نقش اساسی و مهمی در افزایش بهره وری نیروی انسانی و در نتیجه کارایی و اثربخشی سازمان‌ها و شرکت‌های بزرگ بر عهده داشته است. برنامه‌های



استراتژیک ارتقای کیفیت زندگی کاری منابع انسانی در سازمان‌ها یک رویکرد دورنگر و گسترده است این بدین معنی است که نیروی انسانی کارآمد نقش محوری در تحول سازمان ایفا می‌کند. بالون و گووین 3 (2007) کیفیت زندگی کاری، خود مشتمل بر چیزهایی است که در خلال یک روز کاری بر فرد تاثیر می‌گذارند، مواردی از قبیل حقوق و دستمزد، امکانات پیشرفت و تحقق استعدادها، تعاملات و ارتباطات، توازن بین زندگی و کار، امنیت حرفه ای و شغلی، هنجارها و ارزشهای حرفه یا شغل و ... (دعایی و همکاران، 1393). کیفیت زندگی کاری یک برنامه جامع و وسیعی است که به منظور جلب رضایت و توجه کارکنان، کمک به آنان جهت مدیریت تغییرات و حفظ کارکنان در سازمان طراحی می‌شود. نارضایتی از کیفیت زندگی کاری یک مشکل اساسی است که بدون توجه به پست و موقعیت، همه کارکنان را تحت تاثیر قرار می‌دهد. بررسی، کنترل و شناسایی تمام جنبه‌های تأثیرگذار در کیفیت زندگی کاری، کار پیچیده‌ای است (والتون، 4، 1973). والتون در الگوی خود برای کیفیت زندگی کاری 8 شاخص در نظر گرفته است که عبارتند از: پرداخت منصفانه: پرداخت مساوی برای کار مساوی و نیز تناسب پرداخت‌ها با معیارهای اجتماعی و معیارهای کارکنان و نیز تناسب آن با دیگر انواع کار. قانون گرایی: فراهم بودن زمینه‌ی آزادی سخن بدون واژه‌ها و واکنش مقام بالاتر و نافذ بودن سلطه‌ی قانون نسبت به سلطه. تامین فرصت رشد و امنیت دائمی: فراهم کردن زمینه‌ی بهبود توانایی‌های فردی، فرصت پیشرفت، فرصت‌های بکارگیری مهارت‌های کسب شده و تامین امنیت در زمینه‌ی درآمد و اشتغال. وابستگی اجتماعی: چگونگی برداشت (ادراک) کارکنان درباره‌ی مسئولیت اجتماعی سازمان. توسعه‌ی توانمندی‌های فردی: فراهم بودن فرصت‌هایی نظیر استقلال و خود کنترلی در کار، بهره‌مند شدن از مهارت‌های گوناگون و دسترسی به داده‌های متناسب با کار. فضای کلی کار: منظور از برقراری توازن و تعادل، هماهنگی زندگی کار و سایر بخش‌های زندگی کارکنان است. ایمنی محیط: ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات کار منطقی. یکپارچگی اجتماعی: ایجاد جو فضای کاری مناسب که احساس تعلق کارکنان به سازمان و اینکه آنان مورد نیاز سازمان هستند، را تقویت کند (حاتمی و دیگران، 1390).

## 2.1. تعهد سازمانی

تعهد سازمانی یک نگرش است، یک حالت روانی است که نشان دهنده نوعی تمایل، نیاز و الزام جهت ادامه اشتغال در یک سازمان است. تمایل یعنی علاقه و خواست قلبی برای ادامه خدمت در سازمان، نیاز یعنی فرد به خاطر سرمایه‌گذاری‌هایی که در سازمان کرده ناچار به ادامه خدمت در آن است و الزام عبارت از دین، مسئولیت و تکلیفی است که فرد در برابر سازمان دارد و خود را ملزم به ماندن در آن می‌بیند (آلن و میر، 5، 1990). تعهد سازمانی نگرشی فردی است که هویت فرد را نسبت به سازمانی خاص گره می‌زند و میزان مشارکت فرد را در آن سازمان مشخص می‌کند (برون، 6، 2003). صاحب نظران علم مدیریت تعهد سازمانی را چنین تعریف کرده اند: نگرش یا جهت‌گیری نسبت به سازمان که هویت فرد را به سازمان مرتبط می‌سازد (ماتیجو و دنیس، 7، 1990). آلن و میر در تحقیقات خود در زمینه‌ی تعهد سازمانی نوعی طبقه بندی را ارائه داده اند که در مقایسه با نظر دیگر محققین جامع‌تر و کامل‌تر است. این طبقه بندی عبارتند از: تعهد عاطفی: آلن و میر تعهد عاطفی را به عنوان وابستگی عاطفی فرد به سازمان و تعیین هویت شدن از طریق آن می‌دانند. بنابراین تعهد عاطفی دارای سه جنبه است: صورتی از وابستگی عاطفی به سازمان، تمایل فرد برای تعیین هویت شدن از طریق سازمان و میل به ادامه فعالیت در سازمان (آلن و میر، 1990). تعهد مستمر: آلن و میر (1990) تعهد مستمر را صورتی از دل‌بستگی روانی فرد به سازمان می‌دانند که از ادراک کارمند از چیزهایی که در صورت ترک سازمان از دست می‌دهد، ناشی می‌شود. در واقع می‌توان چنین گفت که تعهد مستمر شامل آگاهی فرد از هزینه‌های ترک سازمان می‌باشد. بنابراین در این شکل از تعهد



دلیل اصلی ارتباط فرد با سازمان و تصمیم او به باقی ماندن در سازمان یک تلاش برای حفظ مزایای حاصله از ارتباط با سازمان می‌باشد. تعهد هنجاری: بعد سوم تعهد سازمانی که کمتر رایج بوده ولی جای بحث دارد، تعهد هنجاری می‌باشد که نشان‌دهنده یک نوع احساس تکلیف برای ادامه همکاری با سازمان می‌باشد، افرادی که دارای سطح بالایی از تعهد هنجاری هستند احساس می‌کنند که مجبورند در سازمان فعلی باقی بمانند (آن و می‌یر، 1990). در مورد این بعد از ابعاد سازمانی نسبت به ابعاد دیگر تحقیقات کمتری صورت گرفته است، رندال و کوتی (1990) به تعهد هنجاری از منظر نوعی تکلیف اخلاقی نگریسته‌اند که فرد در قبال سرمایه‌گذاری‌هایی که سازمان روی او انجام داده است، در خود احساس می‌کند. آنها معتقدند که زمانی این احساس در فرد به وجود می‌آید که سازمان هزینه یا زمان زیادی را صرف آماده کردن او برای بهتر انجام دادن کار کرده است، یک نوع احساس تکلیف در وی برای ماندن در سازمان به وجود خواهد آمد.

### 3.1. توانمندسازی کارکنان

در ادبیات توانمندسازی تعریف واحدی از آن وجود ندارد بلکه تعریف آن بستگی به موقعیت و افراد دارد و باید تحقیقات بیشتری انجام شود تا بتوان ماهیت آن را درک کرد. تا قبل از دهه 1990، توانمندسازی به معنای اقدامات و راهبردهای مدیریتی مانند تفویض اختیار و قدرت تصمیم‌گیری به رده‌های پایین‌تر سازمان (فوی، 9، 1997) و سهیم‌شدن کارکنان در اطلاعات، دانش، پاداش و قدرت (ببون، 10، 1995) تلقی می‌شد اما از دهه 1990 به بعد، نظریه پردازان توانمندسازی را از منظر باورها و احساسات کارکنان مورد توجه قرار دادند. در یکی از بهترین مطالعات تجربی انجام شده در مورد توانمندسازی تا به امروز، اسپریتزر (1995) چهار بعد شناختی را برای توانمندسازی شناسایی کرده است که عبارتند از: معناداری: به تناسب بین الزامات شغل، باورها، ارزش‌ها، و رفتارهای فرد بر می‌گردد. به عبارت دیگر افراد توانمند احساس معنی دار بودن می‌کنند. آنان برای مقصود یا اهداف فعالیتی که به آن اشتغال دارند، ارزش قائلند. آرمان‌ها و استانداردهای آنها با آنچه در حال انجام دادن هستند، متجانس دیده می‌شوند. شایستگی: به اعتماد به نفس فرد در توانایی‌های عملکردی شغل بر می‌گردد. به عبارت دیگر وقتی افراد توانمند می‌شوند، آنان احساس خودکارآمدی می‌کنند، با این که احساس می‌کنند قابلیت و تبحر لازم برای انجام موفقیت آمیز یک کار را دارند. خود تعیینی: به کنترل ادراک شده کارمند به کارش بر می‌گردد. به عبارت دیگر وقتی که افراد به جای مشارکت اجباری، داوطلبانه در وظایف خویش درگیر می‌شوند، احساس داشتن حق انتخاب در کار می‌کنند. تاثیر: نهایتاً اسپریتزر عامل تاثیر را به عنوان احساس فرد درباره توانایی‌های خود برای نفوذ بر نتایج و پیامدهای مهم درون سازمان تعریف می‌کند. به عبارتی افراد توانمند بر این باورند که می‌توانند با تاثیر قرار دادن محیطی که در آن کار می‌کنند با نتایجی که حاصل می‌شوند، تغییر ایجاد کنند (میرکمالی و دیگران، 1388: موغلی و دیگران، 1388).

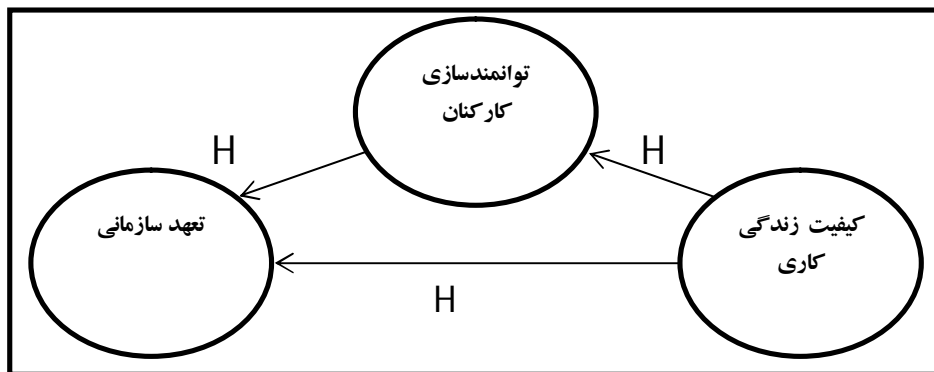
### 4.1. کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی، توانمندسازی کارکنان

مدیران سازمان‌هایی که به دنبال افزایش بهره‌وری و کیفیت زندگی شغلی هستند در جهت بهبود نگرش‌ها، افزایش انگیزه افراد برای کار بهتر و بیشتر و نیز قویتر کردن احساس تعهد آنان نسبت به سازمان، تلاش می‌کنند و می‌کوشند تا با کاهش میزان غیبت کارکنان، ترک شغل و سایر رفتارهای کناره‌گیرانه به وسیله آنان، بهره‌وری سازمان و عملکرد شغلی کارکنان را افزایش دهند (ساعتچی، 1386). در مطالعات انجام گرفته توسط نیرویی (1382) نتایج به دست آمده حاکی از آن بود که بین کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی، تعهد عاطفی و تعهد هنجاری رابطه مثبت معنی دار وجود دارد. سلام پور (1387)



در تحقیق خود نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان تربیت بدنی استان اصفهان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. مهداد و همکاران (1390) در مطالعه‌ی خود به این نتیجه رسیدند که بین ابعاد کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد و ابعاد کیفیت زندگی کاری پیش بینی کننده تعهد سازمانی و مولفه‌های آن است. هاولویک 12 (1999) در تحقیق خود نشان دادند که کارفرمایان می‌توانند با استقرار و نهادینه کردن فرآیند کیفیت زندگی کاری، موجبات کاهش غیبت از کار، و ترک کار کارکنان را فراهم سازند. جان سورد 13 (2002) در تحقیق خود نشان دادند که کیفیت زندگی کاری اعضای هیات علمی تاثیر مستقیمی بر تعهد سازمانی آن‌ها دارد و باعث افزایش آن و کاهش میزان ترک خدمت آن‌ها می‌شود. چانگ و لی 14 (2006) نشان دادند که اکثر کارکنان احساس می‌کنند که روابط خوب کاری، جذابیت و رضایت شغلی و تعهد سازمانی از مهم‌ترین مسائل برای کیفیت زندگی کاری است. طالب نژاد و همکاران (1393) در مطالعات خود نشان دادند که بین کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. ناظم و عزیزاده رنجبر (1393) در تحقیقی به این نتیجه رسیدند که بین کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی کارکنان رابطه منفی و معناداری وجود دارد. دعایی و همکاران (1393) در تحقیق خود نشان دادند که سرمایه فکری از طریق توانمندسازی تاثیر مثبتی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان دارد. موعلی و همکاران (1388) در تحقیق خود نشان دادند که بین مولفه‌های توانمندسازی کارکنان و تعهد سازمانی آن‌ها به غیر از احساس موثر بودن و اعتماد داشتن ارتباط معناداری وجود ندارد. سید عامری و اسمعیلی (1389) در تحقیق خود نشان دادند که بین توانمندسازی کارکنان و تعهد سازمانی آن‌ها رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

با توجه به مبانی نظری فوق و پیشینه مطرح شده مدل مفهومی تحقیق به شرح شکل شماره 1 می باشد:



شکل (1): مدل مفهومی تحقیق

## 2. فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی: توانمندسازی کارکنان در رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی آن‌ها تاثیر دارد.

فرضیه الف: رابطه معناداری بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی آن‌ها وجود دارد.

فرضیه ب: کیفیت زندگی کاری بر توانمندسازی کارکنان تاثیر دارد.

فرضیه ج: توانمندسازی کارکنان بر تعهد سازمانی آن‌ها تاثیر دارد.

### 3. روش‌شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از جنبه هدف، کاربردی بوده که به شیوه‌ی میدانی داده‌های لازم گردآوری شده است، و از نظر نوع به دلیل بررسی رابطه اثرگذاری میان متغیرهای تحقیق، در زمره تحقیقات همبستگی قرار می‌گیرد. جامعه آماری در این تحقیق کارمندان بیمارستان امام حسن مجتبی (ع) شهرستان کلات است؛ لذا جهت آزمون فرضیه‌ها از کارمندان شاغل در بیمارستان به عنوان جامعه آماری استفاده شده است. طبق بررسی‌های به عمل آمده مجموعاً 80 نفر جامعه آماری تحقیق را تشکیل می‌دهد. لذا با توجه به محدود بودن جامعه آماری نمونه‌گیری نشده و از روش تمام شماری استفاده شده است.

ابزار به کارگرفته شده برای جمع آوری داده‌ها در این تحقیق به دلیل اینکه ماهیت آن از نوع همبستگی می باشد، پرسشنامه است و در ادامه تشریح می‌شود. کیفیت زندگی کاری: والتون در الگوی خود برای کیفیت زندگی کاری 8 شاخص در نظر گرفته است که عبارتند از: این بخش از مقیاس 8 مولفه‌ای توسط والتون (1973) پرداخت منصفانه و کافی، محیط‌های کاری ایمن و بهداشتی، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی در زندگی کاری، فضای کلی زندگی، وحدت و انسجام اجتماعی، توسعه قابلیت‌های انسانی استفاده می‌کند. تعهد سازمانی: این مطالعه برای سنجش تعهد سازمانی از پرسشنامه آلن و می یو (1990) استفاده کرده است. توانمندسازی کارکنان: در این تحقیق برای سنجش این متغیر از پرسشنامه اسپریتزر (1996) استفاده شده است.

روایی: مقصود از روایی آن است که آیا ابزار اندازه‌گیری می‌تواند خصیصه و ویژگی که ابزار برای آن طراحی شده است را اندازه گیری کند یا خیر. پایایی: مقصود از پایایی آن است که اگر ابزار اندازه‌گیری را در یک فاصله زمانی کوتاه چندین بار و به گروه واحد افراد بدهیم نتایج حاصل نزدیک به هم باشد. برای اندازه گیری پایایی از شاخصی به نام "ضریب پایایی" استفاده می‌کنیم و اندازه آن معمولاً بین صفر تا یک تغییر می‌کند. در ادامه روایی و پایایی پرسشنامه‌های به کارگرفته شده بررسی می‌گردد:

جدول (1): مقادیر ضرایب آلفای کرونباخ

| متغیر               | ضریب آلفا |
|---------------------|-----------|
| کیفیت زندگی کاری    | 85%       |
| توانمندسازی کارکنان | 92%       |
| تعهدسازمانی کارکنان | 78%       |

### 4. یافته‌های تحقیق

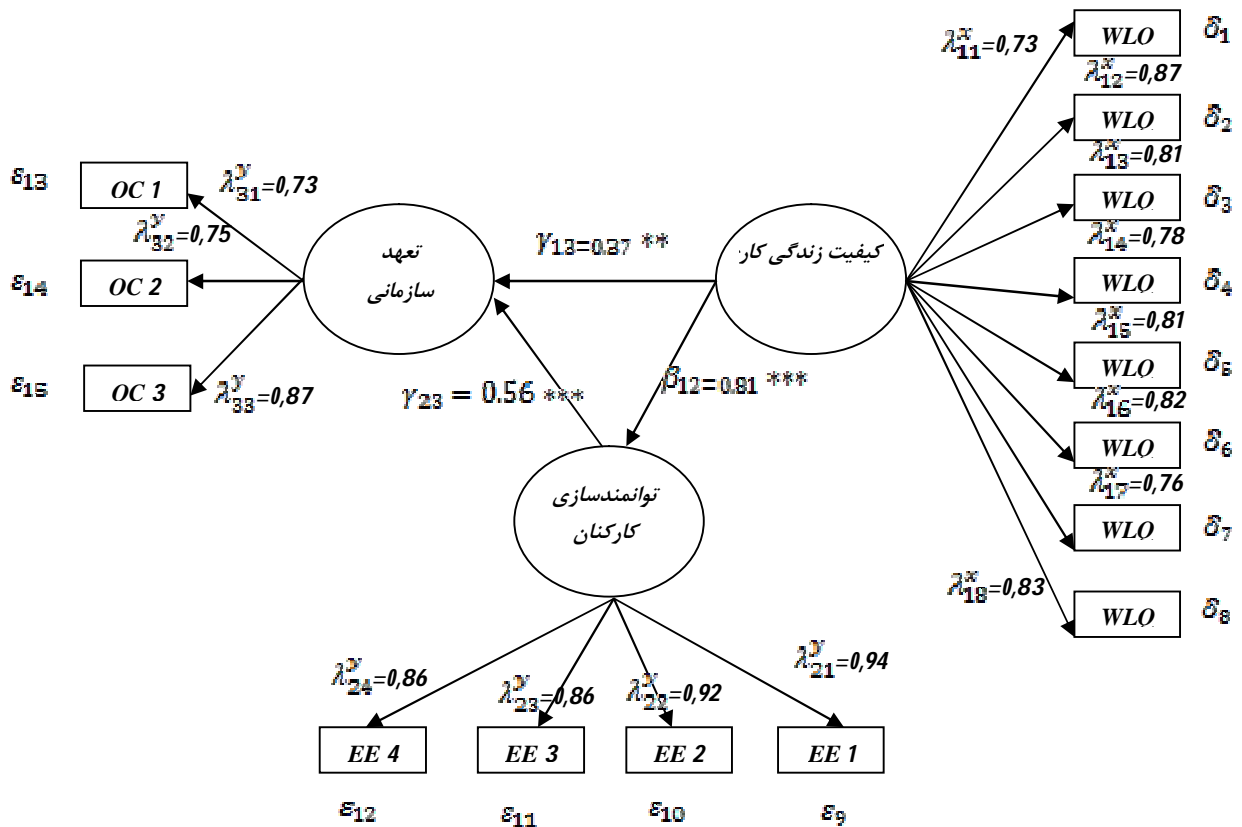
بررسی داده‌های جمع آوری شده با نرم افزار آماری علوم اجتماعی (SPSS) و لیزرل انجام پذیرفت. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده، از روش‌های مختلف آمار استنباطی استفاده شده است. در ابتدا، سری‌های رگرسیون (جدول 2) تاثیرات مستقیم تجزیه و تحلیل شده را برای تایید عدم وجود هم خطی 15چندگانه (هیر16 و همکاران، 1999) نشان می‌دهند.



جدول (2): رگرسیون

| تعهد سازمانی |          | توانمندسازی کارکنان |          | متغیرهای وابسته       |
|--------------|----------|---------------------|----------|-----------------------|
| آماره $t$    | ضرایب    | آماره $t$           | ضرایب    | متغیرهای مستقل        |
| 6,93         | 0,24***  | 5,11                | 0,39***  | کیفیت زندگی کاری      |
| 5,58         | 0,32***  |                     |          | توانمندسازی کارکنان   |
|              | 0,21     |                     | 0,46     | $R^2$                 |
|              | 24,98*** |                     | 73,02*** | $F$                   |
|              | 0,87     |                     | 0,82     | خطای استاندارد برآورد |

دوم، این مطالعه با کمک نرم افزار لیزرل از معادلات ساختاری در مدل سازی به منظور برآورد اثرات مستقیم و غیرمستقیم به وسیله ماتریس همبستگی به عنوان ورودی، استفاده می‌کند. مزیت این نوع تجزیه و تحلیل در تصحیح خطای ناپایا بودن شاخص‌ها است، همچنین اطلاعاتی در مورد مسیرهای مستقیم و غیرمستقیم میان ساختارهای متعدد پس از اعمال کنترل متغیرهای مداخله‌گر فراهم می‌کند. نمودار 1، ضرایب استاندارد شده ساختار را نشان می‌دهد. دامنه ضرایب اهمیت نسبی این متغیرها را منعکس می‌نماید.



شکل (2): مدل نتایج معادلات ساختاری

ساختارها سطوح رضایت بخشی از پایایی را نشان می‌دهند، از آنجا که محدوده‌ی پایایی های مرکب در جدول 3، از 0/83 تا 0/94 است و ضرایب واریانس مشترک از 0/62 تا 0/80 است. محقق از بررسی معناداری بارهای عاملی و واریانس مشترک روایی همگرا را نتیجه گرفت. مقدار واریانس مشترک از طریق یک ساختار باید بزرگتر از مقدار خطای اندازه‌گیری (واریانس مشترک < 0/5) باشد.

جدول (3): مقادیر ضرایب مسیر

| متغیر مکنون          | متغیر مشاهده شده | پارامتر            | $R^2$ | $\lambda$       |
|----------------------|------------------|--------------------|-------|-----------------|
| کیفیت زندگی          | WLQ 1            | $\lambda_{11}^{z}$ | 0,53  | 0,73(f.p.)      |
|                      | WLQ 2            | $\lambda_{12}^{z}$ | 0,76  | 0,87*** (33,36) |
|                      | WLQ 3            | $\lambda_{13}^{z}$ | 0,65  | 0,81*** (32,60) |
|                      | WLQ 4            | $\lambda_{14}^{z}$ | 0,61  | 0,78*** (30,07) |
|                      | WLQ 5            | $\lambda_{15}^{z}$ | 0,66  | 0,81*** (30,37) |
|                      | WLQ 6            | $\lambda_{16}^{z}$ | 0,71  | 0,82*** (31,11) |
|                      | WLQ 7            | $\lambda_{17}^{z}$ | 0,70  | 0,76*** (32,23) |
|                      | WLQ 8            | $\lambda_{18}^{z}$ | 0,67  | 0,83*** (33,26) |
| توانمند سازی کارکنان | EE 1             | $\lambda_{21}^{y}$ | 0,88  | 0,94 (f.p.)     |
|                      | EE 2             | $\lambda_{22}^{y}$ | 0,84  | 0,92*** (67,05) |
|                      | EE 3             | $\lambda_{23}^{y}$ | 0,74  | 0,86*** (60,53) |
|                      | EE 4             | $\lambda_{24}^{y}$ | 0,74  | 0,86*** (44,93) |
| تعهد سازمانی         | OC 1             | $\lambda_{31}^{y}$ | 0,53  | 0,73 (p.f.)     |
|                      | OC 2             | $\lambda_{32}^{y}$ | 0,56  | 0,75*** (28,29) |
|                      | OC 3             | $\lambda_{33}^{y}$ | 0,76  | 0,87*** (31,18) |

$\lambda$  = ضریب ساختاری استاندارد شده  $R^2$  = پایایی  $\alpha$  = آلفای کرونباخ  $C.R.$  = پایایی مرکب  $S.V.$  = واریانس مشترک  
 $f.p.$  = پارامتر ثابت  
 \*\*\*  $P < 0,001$

همه‌ی ساختارهای چند مولفه‌ای با این معیار روبرو هستند که؛ در تایید روایی همگرا هر بار ( $\lambda$ ) به طور معناداری با عامل زیرینش ( $T\text{-Value} > 12,6$ ) مرتبط است. برای ارزیابی روایی تفکیکی، محقق یک سری از آزمون‌های تفاوت خی دو را روی همبستگی عامل‌ها در میان همه‌ی ساختارها انجام داد. این روش برای هر کدام از متغیرهای پنهان انجام شده است. محدودیت برای تخمین پارامترهای همبستگی بین آن‌ها 1,0 است. سپس اختلاف مجذور خی دو، بر روی اعداد بدست آمده برای مدل‌های محدود و نامحدود سنجیده می‌شود (اندرسون 17 و گربین 18، 1988). نتایج تفاوت های معنادار در خی دو نبود همبستگی کامل بین ساختارها و روایی افتراقی را نشان می‌دهد.





#### 1.4. شاخص‌های برازندگی

از شاخص‌های برازندگی 19 برای تعیین اعتبار مدل‌های طراحی شده استفاده می‌شود. در ارتباط با انتخاب بهترین شاخص توافق‌همگانی وجود ندارد؛ لذا از شاخص‌های متعددی برای سنجش استفاده می‌شود. برای تایید مدل، استفاده از سه تا پنج شاخص کافی است. برخی از مهم‌ترین این شاخص‌ها عبارتند از:  $RMR$ ،  $GFI$ ،  $IFI$ ،  $RMSEA$ ،  $NFI$ ،  $NNFI$ ،  $CFI$  (کلاین، 1380). در این تحقیق به وسیله نرم افزار لیزرل از پنج شاخص جهت برازش مدل استفاده شده است. میزان شاخص‌ها و نتیجه آن در جدول 4، مشاهده می‌شود.

جدول (4): شاخص‌های برازندگی مدل تحقیق

| نام شاخص | میزان شاخص در مدل | مقدار شاخص برای برازش مطلوب | نتیجه گیری                 |
|----------|-------------------|-----------------------------|----------------------------|
| RMSEA    | 0/12              | کمتر از 0/5                 | برازش مدل کاملاً مناسب است |
| CFI      | 0/95              | بزرگتر از 0/9               | برازش مدل کاملاً مناسب است |
| NFI      | 0/94              | بزرگتر از 0/9               | برازش مدل کاملاً مناسب است |
| NNFI     | 0/95              | بزرگتر از 0/9               | برازش مدل کاملاً مناسب است |
| IFI      | 0/95              | بزرگتر از 0/9               | برازش مدل کاملاً مناسب است |

با توجه به شاخص‌های مختلفی که در جدول 4 ارائه شده است، می‌توان بیان کرد که مدل ارائه شده با داده‌ها برازش مناسبی دارد (هومن، 1388).

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که کیفیت زندگی کاری با تعهدسازمانی در ارتباط بوده و بر آن اثر گذار است ( $\gamma_{13} = 0.37, p < 0.001$ ). که این نتیجه بدست آمده، تایید کننده فرضیه اول است. همچنین وجود رابطه بین کیفیت زندگی کاری با توانمندسازی کارکنان  $\beta_{12} = 0.81$  با احتمال 99 درصد شناسایی شده است که تایید کننده فرضیه دوم است. همچنین وجود رابطه معنادار بین توانمندسازی کارکنان و تعهدسازمانی  $\gamma_{23} = 0.56$  با احتمال 99 درصد شناسایی شده است که موید فرضیه سوم است. علاوه بر این تاثیرات، یافته‌های تحقیق حاکی از تاثیر غیر مستقیم کیفیت زندگی کاری بر تعهدسازمانی است که با توجه به جدول شماره 5 این تاثیر با عدد 0,45 و با احتمال 99 درصد مشخص شده است. که این نتیجه نیز تایید کننده فرضیه اصلی پژوهش می باشد.

جدول (5): اثرات مستقیم و غیر مستقیم استاندارد شده متغیرهای پژوهش

| متغیرهای پژوهش   | اثر مستقیم | t     | اثر غیر مستقیم | t    | اثرات کل | t     |
|--|------------|-------|----------------|------|----------|-------|
| کیفیت زندگی کاری ← تعهد سازمانی                                  | 0,37***    | 4,67  | 0,45***        | 7,48 | 0,82***  | 21,13 |
| کیفیت زندگی کاری ← توانمندسازی کارکنان                           | 0,81***    | 25,43 |                |      |          |       |
| توانمندسازی کارکنان ← تعهد سازمانی                               | 0,56***    | 7,34  |                |      |          |       |
| <b>RMSEA = 0.12 CFI = 0.95 NFI = 0.94 NNFI = 0.95 IFI = 0.95</b> |            |       |                |      |          |       |
| *P<0,05 **P<0,01 ***P<0,001                                      |            |       |                |      |          |       |

### نتیجه گیری

سازمان‌ها برای ایجاد تعهد بین کارکنان خود ملزم به رعایت اصول ارگونومی و کیفیت فضای کاری هستند. همان‌گونه که بیان شد کیفیت زندگی کاری نقش اساسی و مهمی در افزایش بهره‌وری نیروی انسانی و در نتیجه کارایی و اثربخشی سازمان‌ها و شرکت‌های بزرگ بر عهده دارد. بنابراین وجود عوامل کیفی در محیط کار باعث می‌شود که نیروی انسانی با کارایی بالاتری به ایفای نقش خود در سازمان بپردازد.

نتایج تحقیق موید رابطه مثبت و معنادار میان کیفیت زندگی کاری و تعهدسازمانی کارکنان است. در واقع وقتی شرایط کیفی کار مهیا باشد کارکنان احساس بهتری از کار کردن خواهند داشت و درصد جبران این کیفیت در کار خود هستند تا نوعی موازنه روانی بین کار و کیفیت محیط ایجاد شود؛ لذا منطقی است که با افزایش کیفیت زندگی کاری تعهد کارمند به کار خود نیز افزایش یابد. به این منظور کیفیت زندگی کاری به عنوان فرهنگی که سطح بالایی از تعهد متقابل را بین افراد و سازمان به وجود می‌آورد، به این معنا که افراد به اهداف سازمان و توسعه آن متعهد باشند و سازمان نیز به نیازهای افراد و بالندگی آنان متعهد باشد دارای اهمیت است. بنابراین سازمانی که به کیفیت زندگی کاری کارکنان خود توجه دارد از مزایای داشتن نیروی کار متعهدتر برخوردار خواهد و تعهد بیشتر نیروی کار یعنی بهره‌وری بیشتر نیروی کار.

نتایج همچنین موید رابطه مثبت و معنادار بین کیفیت زندگی کاری و افزایش توانمندی کارکنان است. باید توجه داشت که توانمندی کارکنان در انجام وظایف کاری خود تا حد زیادی به شرایط محیطی کار بستگی دارد. کار زمانی توسط کارمند به خوبی انجام خواهد شد که وی شرایط جسمی و روحی مناسبی در محیط کار داشته باشد. بنابراین با افزایش کیفیت زندگی کاری می‌توان توان کار کردن کارمندان را تا حد زیادی بهبود بخشید.

با عنایت به نتایج تحقیق می‌توان دریافت که توانمند شدن کارکنان نیز در تعهدسازمانی ایشان نقش به‌سزایی دارد. به عبارت دیگر نتایج نشان داد که در صورت ایجاد توانمندی که ناشی از شرایط مطلوب کار و محیط آن باشد، می‌توان انتظار داشت تعهدسازمانی نیز افزایش یابد. به عبارت دیگر مدیران با دادن آزادی عمل، مدیریت موثر، ارتقا انگیزش و توان خود مدیریتی، آموزش‌های ضمن خدمت و تقسیم کار بر مبنای لیاقت و شایستگی شرایطی را فراهم آورند که کارکنان شغل خود را با ارزش تلقی کرده و علاقه درونی نسبت به آن داشته باشند، همچنین توانایی و ظرفیت خود را برای انجام وظایف محوله اعتقاد و باور داشته و به یکدیگر احساس اعتماد، علاقه مندی، شایستگی و گشودگی نمایند که این خود سبب افزایش تعهدسازمانی فرد می‌شود.



## منابع

- ابیلی، خدایار. ناستی زایی، ناصر. (1388). بررسی رابطه توانمندسازی روانشناختی با تعهد سازمانی در پرسنل پرستاری بیمارستانهای شهر زاهدان. فصلنامه طلوع بهداشت، شماره اول و دوم، سال هشتم، صص 26-39.
- حاتمی، حسین. میرجعفری، سیداحمد. مجاهدی جهرمی، سعیده. (1390). رابطه کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی و میزان بهره وری در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جهرم. فصلنامه علمی پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال دوم، شماره سوم، صص 25-40.
- دعایی، حبیب ا... . یعقوبی، نورمحمد. فیروزبخت، زهرا. شیخه پور، محمد. شیخه پور، زانیار. (1393). توانمندسازی کارکنان به عنوان حلقه میانجی بین سرمایه فکری و کیفیت زندگی کاری. مطالعات کمی در مدیریت. سال پنجم، شماره دوم، صص 89-104.
- ساعتچی، محمود. (1386). روانشناسی بهره وری (ابعاد کاربردی روانشناسی کار و روانشناسی صنعتی-سازمانی). تهران: نشر ویرایش.
- سیدعامری، میرحسن. اسمعیلی، محمدرضا. (1389). رابطه بین توانمند سازی، تعهد سازمانی و تعهد شغلی کارکنان اداره تربیت بدنی استان تهران. مدیریت ورزشی، شماره هفتم، صص 125-144.
- صیادی تورانلو، حسین. جمالی، رضا. منصور، حسین. (1388). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی: مطالعه موردی: کارکنان آموزش و پرورش یزد. مجله علوم تربیتی (علوم تربیتی و روانشناسی). دوره پنجم، سال شانزدهم، شماره یکم، صص 113-136.
- طالب نژاد، احمد. تابع بردبار، فریبا. صرافپور، مهران. (1391). رابطه توانمند سازی روانشناختی با کیفیت زندگی کاری. فصلنامه پژوهشهای مدیریت سرمایه انسانی. سال اول، شماره اول، صص 93-117.
- کلاین، پل. (1380). راهنمای آسان تحلیل عاملی. (ترجمه سید جلال صدر السادات و اصغر مینائی). تهران: انتشارات سمت.
- مهداد، علی. مهدوی راد، ندا. گلپور، محسن. (1390). رابطه ابعاد کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی و مولفه های آن. یافته های نو در روانشناسی، سال پنجم، شماره بیستم، صص 41-53.
- موغلی، علیرضا. حسن پور، اکبر. حسن پور، محمد. (1388). بررسی ارتباط بین توانمندی سازی و تعهد سازمانی کارکنان در مناطق نوزده گانه ی سازمان آموزش و پرورش شهر تهران. نشریه مدیریت دولتی. دوره اول، شماره دوم، صص 119-132.
- نظم، فتاح. علیزاده رنجبر، تینا. (1393). رابطه توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی در کارکنان آموزش و پرورش. فصلنامه علمی پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. سال پنجم، شماره دوم، صص 91-108.
- نیروی، مریم. (1382). 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.
- هومن، حیدرعلی. (1387). مدل یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم افزار لیزل. تهران: انتشارات سمت.
- هومن، حیدرعلی. (1388). مدل یابی معادلات ساختاری. تهران: سمت.

*Allen, N. J., and Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. Journal of Occupational Psychology. 63 (1): 1-18*

*Allen, N.J, and Meuer J.P. (1990). The measurement and antecedents effective continuance and normative commitement to the organization. Journal of Occupational Psychology. 63: 1-18.*

*Ballou, B., and Godwin, N H. (2007). Quality of 'Work Life'. Strategic Finance. 89(4), 40(6).*

*Blanchard, K. and Hersey, P. (1998). Management of Organizational Behavior. translated by Kabiri, Ghasem, Tehran university publication.*



- Bowen D. E, and Lawler EL. (1995).** *Empowering service employees.* **19(3): 21-31.**
- Brown, B. (2003).** *Employees Organizational Commitment and Their Perception of Supervisors Relations-Oriented and Task-Oriented Leadership Behaviors.* Dissertation submitted to the Faculty of The Virginia Polytechnic Institute and State University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of in Human Development.
- Channng, S. U., and Lee, M. (2006).** *Relationship between personality traits, job characteristics, job satisfaction and organizational commitment: An empirical study.* *The Business Review, Cambridge.* **6 (1): 122-130.**
- Chen, L-H., and Liaw, S.Y & Lee, T.Z (2003).** *Using an HRM pattern approach to examine the productivity of manufacturing firms – an empirical study.* *International Journal of Manpower.* **24 ( 3).**
- Cummings, TG., and Worley, CG. (2005).** *Organizational development and change .cincinnati, OH: Thomson south-western college publishingcarayon.*
- Foy N. (1997).** *Empowering People at work.* **Cambridge: Gower Publishing. London.**
- Havlovich, D. F. (1999).** *An experiential Approach to organizational development. Third Edition, prentice – Hall international Editions.*
- Johnsrud, P. K. (2002).** *Faculty members' morale and their intention to leave.* *Journal of sociological,* **10: 136-149.**
- Leopold J.(2005).** *Employee participation, involvement, and communications.* In: **Leopold J, Harris L, Watson T, editors. The strategic managing of human resource. Essex, england: Prentice-Hall pearson education 434-460.**
- Matieu j, and Dennis z. (1990).** *A Review and meta analysis of Antecedents. Correction and consequences of organization commitment.* *Psychological bulletin.* 171-194.
- Organ, D. W. (1988).** *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome.* **Lexington. MA: Lexington Books.**
- Spreitzer, G. M. (1995).** *Psychological Empowerment in the Workplace: Dimenions, Measurement, and Validation.* *Academy Of Management Journal,* **38(5): 1442-1465.**
- Walton, R. F. (1973).** *Quality of Work life: what is it? Sloan Management Review, fall.*