

## تحلیل تأثیر مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی بر کیفیت زندگی کاری<sup>۱</sup>

زهرا فروتنی، عطیه بحرانی\*\*

تاریخ دریافت: ۹۵/۱۰/۱۶

تاریخ پذیرش: ۹۶/۰۴/۲۸

### چکیده

هدف این تحقیق بررسی تأثیر مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان بود. این تحقیق کاربردی از نوع پیمایشی و جامعه آماری آن کارکنان دانشگاه پیام نور استان آذربایجان غربی به تعداد ۵۳۰ نفر و نمونه آماری ۲۲۰ نفر بود. برای سنجش متغیرها از پرسشنامه استفاده شده است. تجزیه و تحلیل اطلاعات به دست آمده از اجرای پرسشنامه‌ها با استفاده از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری و به کمک نرم‌افزار PLS در دو بخش مدل اندازه‌گیری و بخش ساختاری انجام پذیرفت. در بخش اول، ویژگی‌های فنی پرسشنامه به وسیله شاخص‌های پایایی، روایی همگرا و روایی واگرا در PLS بررسی و تأیید شد و در بخش دوم، ضرایب ساختاری مدل برای بررسی فرضیه‌های پژوهش مورد استفاده قرار گرفت. نتایج پژوهش تأثیر مثبت و معنی‌دار مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی و ابعاد آن را بر کیفیت زندگی کاری در جامعه آماری پژوهش تأیید کرد. میزان تأثیر متغیرهای عملکردی بر کیفیت زندگی کاری به میزان ۰/۷۸۸ واحد، بیش از سایر مؤلفه‌هاست.

**کلیدواژه:** کرامت انسانی؛ مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی؛ کیفیت زندگی کاری؛  
مدل‌سازی معادلات ساختاری

۱. این پژوهش با حمایت مالی دانشگاه پیام نور انجام شده است.

\*. استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور، ایران (نویسنده مسئول)

\*\* استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور، ایران

## مقدمه

از دهه ۱۹۸۰ نظریه‌های مدیریت در آستانه بازگشت به ارزش‌های انسانی هستند و روندهای اساسی نظریه و اندیشه مدیریت بحث‌های کلیدی ارزش‌مداری همچون نوع نگاه به انسان، فرهنگ سازمانی، کیفیت زندگی کاری، توسعه، بهبود و بازسازی سازمان، یادگیری سازمان و سازمان‌های یادگیرنده، کارآفرینی سازمانی، انگیزش و مشارکت کارکنان، عدالت، مشروعیت قدرت، عقلانیت در سازمان، توجه به مسائل عمومی جامعه و مسئولیت و پاسخگویی اجتماعی مدیران را مطرح کرده است (فروتنی و بحرانی، ۱۳۸۷: ۵۳).

رعایت اخلاقیات و حفظ ارزش‌های انسانی در بیشتر سازمان‌ها مورد توجه قرار گرفته و به صورت بخشی از سیاست‌های رسمی و فرهنگ‌های غیررسمی سازمان‌ها درآمده است و در بسیاری از دانشکده‌های بازرگانی چندین واحد درسی را شامل می‌شود (دفت، ۱۳۷۷: ۶۵۰).

مطالعه سیر تکوینی مدیریت و نگرش به انسان نیز نشان‌دهنده روند تغییر برداشت از جایگاه انسان در سازمان بوده است. در چند دهه اخیر مباحث علوم رفتاری، تأکید زیادی بر انسان و تأثیر آن بر سازمان و مدیریت داشته است. در این راستا، نظریات مختلفی در زمینه مدیریت بر مبنای توجه به انسان ارائه شده است. امروزه جوامع بشری به این نتیجه رسیده‌اند که فقط با قوانین و مقررات نمی‌توان جامعه یا در مقیاس کوچک‌تر سازمان را اداره کرد، بلکه در کنار آنها به ابزار دیگری نیاز دارند که «کرامت انسانی» نام دارد (نژادسلیم، ۱۳۸۸: ۳ و ۷۲). در مدیریت بر مبنای اخلاق و کرامت انسانی، انسان نه تنها دارای ارزش است، بلکه محور ارزشی مدیریت و سازمان محسوب می‌شود. کرامت انسانی مقوله مهمی است که در فرهنگ اسلامی مورد توجه خاص قرار گرفته؛ چراکه حافظ بسیاری از ارزش‌های الهی و انسانی است و به تنظیم روابط بین انسان‌ها منجر می‌شود.

مقوله کرامت و معنویت در محیط کار نیز در سالهای اخیر حرکت روبه‌رشدی را آغاز کرده است و اغلب برحسب معنویت و کرامت سازمانی توضیح داده می‌شود، اما هنوز هم کارهای زیادی را می‌طلبد. از دیدگاه نظریه پردازان حقوق انسانی، کرامت انسانی به ارزش ذاتی بشر و رفتار احترام‌آمیز با وی اطلاق می‌شود، اما این افراد محتوا و شرایط کرامت انسانی را تعیین نکرده‌اند. برخی نظریه پردازان نیز مفهوم کرامت انسانی را برای بررسی الزامات اخلاقی مربوط به شخصیت

فرد، به کار برده‌اند. عوامل زیادی در کرامت سازمانی و فرهنگ سازمانی مورد نیاز برای حرکت دادن سازمان به سمت احقاق کرامت انسانی دخیل هستند. این عوامل شامل ویژگی‌های محیط کار، جو سازمانی و ارزش‌های محوری هستند که می‌توان از طریق سازمان پشتیبانی کرد (فاوست و دیگران، ۲۰۰۸).

از سوی دیگر کیفیت زندگی کاری از مباحث مهم مدیریت منابع انسانی است که با رضایت شغلی و بهره‌وری کارکنان ارتباط زیادی دارد. یافته‌های مطالعاتی گوردون (۱۹۹۳) نشان می‌دهد که اجرای این برنامه‌ها موجب کاهش میزان شکایت کارکنان، غیبت از کار، میزان اعمال مقررات انضباطی و افزایش نگرش مثبت کارکنان و مشارکت آنان در برنامه‌های نظام پیشنهادها می‌شود. همچنین کیفیت زندگی کاری بر رفتارهای کارکنان، از قبیل: شناخت سازمانی، رضایت شغلی، تعهد و تلاش شغلی، عملکرد، عدم تمایل به ترک سازمان و بیگانگی از کار تأثیر دارد (اسدی، ۱۳۸۵: ۳۴-۳۷).

با عنایت به سنخیت مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با شاخص‌های مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی در سازمان انتظار می‌رود بین این دو متغیر رابطه مثبت و معنی‌دار وجود داشته باشد؛ فلذا مسئله اصلی تحقیق حاضر این است که مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی تا چه حد بر کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه پیام نور استان آذربایجان غربی تأثیرگذار است؟

## مبانی نظری

### کرامت انسانی

از نظر لغوی "کرامت"<sup>۱</sup> بر بزرگواری و عزت انسانی تأکید دارد و به مفهوم ارزش، حرمت، حیثیت، بزرگواری، عزت، شرافت، انسانیت، شأن، مقام، موقعیت، درجه، رتبه، جایگاه، منزلت، پاک‌بودن از فرومایگی و آلودگی‌ها، احسان و بخشش، جوانمردی و سخاوت آمده است (دهخدا، ص ۱۶۰۷۰). "کرامت انسانی" در پی معنابخشیدن به انسان‌هاست و به منزلت انسانی توجه دارد؛ به این دلیل که انسان دارای کمالات بالقوه‌ای مثل خودآگاهی و جهان‌آگاهی، جاذبه‌های معنوی،

1. Dignity  
1. Human dignity

میل به کسب علم و دانش، اخلاق مداری، طلب کمال و جمال، پرستش و تقدیس، عقل و اراده، مسئولیت و اختیار و سایر ویژگی‌هایی است که صرفاً در انسان یافت می‌شود (نژادسلیم، ۱۳۸۸: ۲۴ و سلطانی، ۱۳۸۶: ۵۴).

در اسناد بین‌المللی مربوط به حقوق بشر، از جمله اعلامیه جهانی حقوق بشر (۱۹۴۸)، میثاق‌های بین‌المللی حقوق مدنی و سیاسی (۱۹۶۶) و حقوق اجتماعی و اقتصادی و فرهنگی (۱۹۶۶)، نیز کرامت و حیثیت ذاتی انسان، براساس همین مبانی، یعنی قدرت تعقل و تفکر، آزادی اراده و اختیار توجیه شده و مبنای آزادی، عدالت و صلح در جهان شناخته شده است (رحیمی نژاد، ۱۳۹۰: ۱۲۳-۱۲۲)؛ در بند ششم اصل دوم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران نیز، اعتقاد به کرامت و ارزش والای انسان و آزادی توأم با مسئولیت او در برابر خدا، در کنار اصول اعتقادی یعنی توحید، نبوت، معاد، امامت و عدل مطرح شده است. این امر نشان‌دهنده اهمیت و جایگاه بسیار والای کرامت انسانی در نظام حقوقی ایران است.

کرامت انسانی از نظر دین مبین اسلام، به دلیل جامعیتی که در تبیین و توجیه ۱. کرامت ذاتی (اسراء: ۷۰) و ۲. کرامت اکتسابی انسان (حجرات: ۱۳) و حقوق ناشی از آن دارد، بر دیدگاه‌های دیگر برتری دارد. خاستگاه اصلی و پشتوانه نظری کرامت انسان، مکتب اسلام است که قدرت تعقل و تفکر، آزادی اراده و اختیار، آفرینش انسان در بهترین صورت (تین: ۴)، برخورداری از روح خداوندی (حجر: ۲۹)، جانشینی خدا (بقره: ۳۰)، داشتن تعهد و تکلیف (سوره احزاب: ۷۲)، داشتن کرامت ذاتی (اسراء: ۷۰) و کرامت اکتسابی (حجرات: ۱۳) را ملاک برتری انسان می‌داند. "کرامت ذاتی" مشترک و یکسان میان تمام انسان‌هاست و تمام انسان‌ها به جهت استقلال ذاتی، توانایی اخلاقی و وجهه و نفخه الهی که دارند، به‌طور فطری و یکسان از آن برخوردارند، ولی کرامت اکتسابی آن نوع برتری است که انسان به صورت ارادی و از طریق توانایی ذاتی خود در مسیر رشد، کمال و کسب فضایل اخلاقی به دست می‌آورد و مهم‌ترین معیار آن، تقوا و ایمان است. کرامت اکتسابی، اختیاری است و ارزش نهایی و غایی انسان نیز به همین کرامت است (رحیمی نژاد، ۱۳۹۰: ۱۱۸-۱۱۳) آنچه به انسان امتیاز و برتری می‌دهد، در التزام عملی و نهادینه کردن این محاسن و مکارم اخلاقی است که با فطرت انسان نیز سازگار است (نصیرزاده، ۱۳۸۲: ۳۸-۳۷).

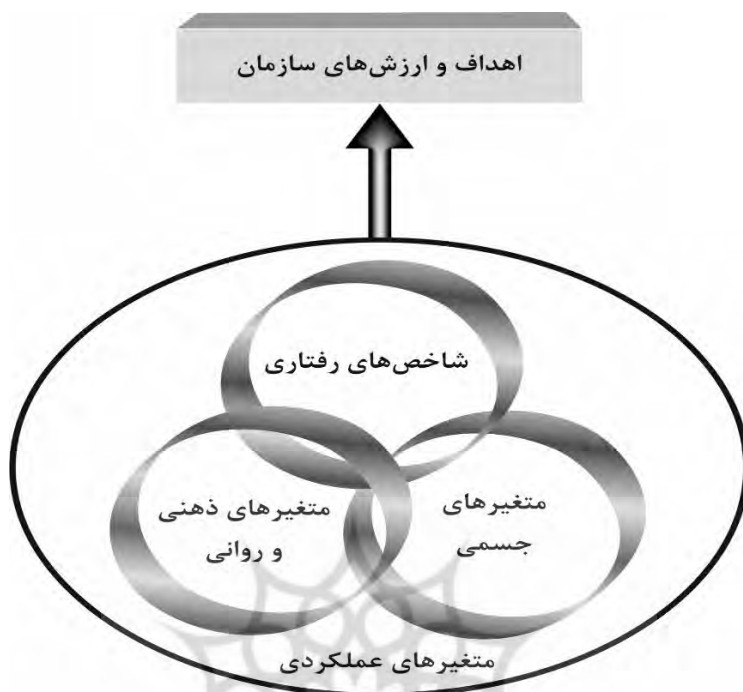
توجه به کرامت انسانی در فرهنگ غنی اسلامی - ایرانی از جایگاه والایی برخوردار است؛ زیرا منشأ معنوی و الهی دارد. از این رو هدف و غایت سبک مدیریت بر مبنای کرامت انسانی، تعالی معنوی انسان و پایداری ارزش‌های سازمانی بر محور انسان است (نژادسلیم، ۱۳۸۸: ۶۲).

در راستای تحقق مدیریت بر مبنای کرامت انسانی، توجه به نوع نگاه به انسان در نظریه‌های مدیریت نیز ضروری است. تمام نظریه‌های موجود در مدیریت بر اساس پیش فرض و تصویری خاص از انسان بنا نهاده شده‌اند و جوهر هر نظام ارزشی را در تصویری که از انسان ارائه می‌دهد، می‌توان یافت. در مدیریت غربی تاکنون چهار تصویر از انسان ارائه شده است: ۱. انسان اقتصادی، ۲. انسان اجتماعی، ۳. انسان خودشکوفا و ۴. انسان پیچیده (نجاری، ۱۳۸۵: ۴۸). با گذشت زمان، تصویر انسان در نظریه‌ها پیچیده‌تر و واقعی‌تر می‌شود ولی هنوز هم تصویر کامل و جامع از انسان در نظریه‌های سازمانی موجود نیست، به طوری که مدیر بتواند بر اساس آن، رفتارهای افراد انسانی را به صورت دقیق پیش‌بینی کرده و تحت کنترل درآورد. اما تصویر انسان اسلامی در مدیریت اسلامی مبتنی بر کرامت انسان و جایگاه وی در جهان هستی به عنوان اشرف مخلوقات، روح خدا و خلیفه‌الله در روی زمین است. انسان با این دیدگاه موجودی است با ابعاد مادی، روانی و معنوی که آگاه، آزاد، شریف و دارای عزت نفس، اراده و اختیار است (فروتی و بحرانی، ۱۳۸۷: ۶۳-۶۲).

از طریق پیاده‌سازی مدیریت بر مبنای کرامت انسانی، بستر ارزش‌هایی در سازمان ایجاد می‌شود تا کیفیت‌های رفتاری و عملکردی ویژه‌ای از جمله تعلق سازمانی، وجدان کار، فرهنگ کار، کار به خاطر تعالی، احساس تعهد، اخلاق، خودشناسی، خودمدیریتی، خودکنترلی و خودارزیابی، در کارکنان ایجاد و توسعه یابد که حاصل آن، تحقق بهتر و بیش تر اهداف راهبردی سازمان و بهره‌وری و درنهایت سرآمدی است (نژادسلیم، ۱۳۸۸: ۶۲).

### الگوی کرامت انسانی

الگوی کرامت انسانی (شکل ۱) که بر اساس معیارها و شاخص‌های مرتبط طراحی شده دارای ۴ معیار اصلی است:



شکل ۱. الگوی کرامت انسانی (نژادسلیم، ۱۳۸۸: ۱۲۸)

- **معیارهای ذهنی و روانی:** براساس این معیارها، مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی، با تحمل و صبر با مسائل و مشکلات برخورد کرده و دیگران را نیز آرامش می‌دهد؛ بر رفتار و عملکرد مثبت دیگران تمرکز و توانایی آنان را باور دارد؛ با رفتار و گفتار خود، اعتمادبه‌نفس را به دیگران القا می‌کند؛ با گشاده‌رویی با کارکنان خود برخورد می‌کند؛ با تواضع به آنها کمک می‌کند؛ با حفظ احترام به شخصیت دیگران، سعی در شاداب کردن محیط کار دارد؛ انتقادات را شنیده و برای رفع نواقص خود از آن استقبال می‌کند؛ از شایعه‌پراکنی، غیبت و تهمت پرهیز می‌کند؛ با کنترل خشم خود، از خطاهای دیگران می‌گذرد و کینه‌ای به دل نمی‌گیرد.
- **معیارهای رفتاری:** براساس این معیارها، مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی، با رعایت قوانین و مقررات، حقوق کارکنان را رعایت می‌کند؛ نسبت به حفظ اسرار سازمان و کارکنان

حساس است؛ در حفاظت از محیط زیست سازمان کوشاست؛ با انتقال صحیح اطلاعات، دقیق و سریع اقدام می‌کند؛ با علاقه‌مندی مسئولیت خود را انجام می‌دهد؛ برای ارتقای کمیت و کیفیت کارها، برنامه‌ریزی می‌کند؛ با انجام دقیق و درست کارها رضایت کارکنان را جلب می‌کند؛ صداقت و راست‌گویی در کارها وجود دارد؛ تعهد نسبت به کرامت انسانی و اخلاقی در انجام وظایف وجود دارد؛ ادب و به‌کارگیری کلمات شایسته، در رفتار و گفتار مدیر وجود دارد و در رفتار خود از محرمات پرهیز می‌کند.

- **معیارهای عملکردی:** براساس این معیارها، مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی، دارای نظم و انضباط در کار است؛ برای فعالیت‌های روزانه برنامه مدون دارد؛ در محل کار خود به‌موقع حضور دارد؛ با آگاهی از دستاوردهای جدید علمی، ایده‌های جدید ارائه می‌کند؛ دانش و تجربیات و روش‌های علمی جدید را به کارکنان منتقل می‌کند؛ در عملکرد خود خلاقیت و نوآوری دارد؛ در حل مسائل سازمانی از کارکنان مشارکت می‌خواهد؛ آینده‌نگری و جامع‌نگری در تصمیم‌گیری‌ها وجود دارد؛ قبل از اقدام به عمل تأمل و تفکر می‌کند؛ از مشورت مدیران و کارکنان استفاده می‌کند و در انجام کارها دقت لازم دارد.

- **معیارهای جسمی:** براساس این معیارها، مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی برای سلامت جسمانی کارکنان اهمیت قائل است؛ نکات ایمنی و بهداشتی کارکنان را مورد توجه قرار می‌دهد؛ برای حفظ سلامت کارکنان برنامه ورزشی منظم دارد؛ برای رعایت نکات ایمنی و بهداشتی کارکنان برنامه دارد و کارکنان را بر رعایت نکات ایمنی و بهداشتی تشویق می‌کند (تلخیص و اقتباس از نژادسلیم، ۱۳۸۸: ۱۳۵-۱۲۷).

در تحقیق حاضر سبک مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی با استفاده از شاخص‌ها و معیارهای چهارگانه الگوی یادشده مورد سنجش و اندازه‌گیری قرار گرفته است.

## کیفیت زندگی کاری

اصطلاح کیفیت زندگی کاری در دهه ۱۹۷۰ برای نخستین بار در فصلنامه‌ها و متون دانشگاهی امریکا مطرح شد و ریشه آن به روان‌شناسی سازمانی و تأکید آنها بر ابعاد روانی و اجتماعی محیط‌های کاری در دهه‌های قبل از آن برمی‌گردد؛ مانند مطالعات مربوط به سیستم‌های فنی -

اجتماعی در ۱۹۵۰ که طی آن مشخص شد گروه‌های کاری علاوه بر مسائل فنی، تحت تأثیر مسائل اجتماعی و روانی کار نیز قرار می‌گیرند و زمانی که محیط‌های کاری با نیازهای کارکنان به استقلال و روابط صمیمانه هماهنگ باشد، افزایش بهره‌وری، کاهش هزینه‌ها، کاهش غیبت‌ها و رضایت بیشتر کارکنان نیز حاصل می‌شود (درویش و الماسی فرد، ۱۳۹۵: ۸۷). توجه به مقوله کیفیت زندگی کاری در دو دهه اخیر به‌طور چشمگیری افزایش یافته است، در حالی که در گذشته تأکید بر زندگی فردی بود. در مدیریت معاصر مفهوم کیفیت زندگی کاری به موضوع اجتماعی مهمی تبدیل شده است (مارتل و داپیس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶: ۳۳۳) که در راستای تأکید بر نقش و اهمیت کارکنان ارزیابی می‌شود.

طرف‌داران نظریه کیفیت زندگی کاری در جستجوی برنامه‌های جدیدی برای کمک به کارکنان هستند تا آنها بتوانند بین زندگی کاری و زندگی شخصی خود تعادل برقرار کنند (آکدر<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶: ۱۷۳-۱۷۷).

کیفیت زندگی کاری، مفهومی چندبعدی، نسبی، متأثر از زمان، مکان و ارزش‌های فردی و اجتماعی است و در سطح فردی، به جهان بینی فرد و نگاه او به زندگی بستگی دارد (ساراجی و درگاهی<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶: ۸-۱۴). به عبارت دیگر کیفیت زندگی کاری دارای ساختاری چندبعدی و برنامه‌هایی نظیر: اقدامات رفاهی، خدمات درمانی، طرح‌های تشویقی، تناسب شغل، امنیت شغل، طراحی شغل، اهمیت به نقش و جایگاه فرد در سازمان، فراهم نمودن زمینه رشد و پیشرفت، مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها، کاهش تعارضات و ابهامات شغلی، آموزش و نظام‌های پاداش است (مارتل و داپیس<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶: ۳۳۳-۳۶۸). "ادوین"<sup>۵</sup> (۲۰۰۸) کیفیت زندگی کاری را در دو بعد عینی و ذهنی تعریف می‌کند. تعریف عینی از کیفیت زندگی کاری عبارت است از مجموعه‌ای از فعالیت‌ها و اقدامات که در شرایط واقعی کار در یک سازمان انجام می‌شود؛ مانند مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، میزان حقوق و دستمزد، یک محیط کاری سالم، امنیت شغلی، تندرستی، ارتباطات، توسعه مسیر شغلی، غنی‌سازی شغلی و... و تعریف ذهنی از کیفیت زندگی

1. Martel JP, Dupuis G.
2. Akdere
3. Saraji GN, Dargahi H.
4. Martel JP, Dupuis G
5. Flippo Edvin



کاری عبارت است از ادراک و طرز تلقی کارکنان از کیفیت زندگی کاری. یعنی کیفیت زندگی کاری برحسب فرهنگ و نگرش کارکنان در کشورهای مختلف مفهومی متفاوت و مشخص دارد (کاسیو<sup>۱</sup>، ۱۹۹۵، ص ۲۴).

### شاخص‌های کیفیت زندگی کاری

شاخص‌های مختلف کیفیت زندگی کاری از دیدگاه صاحب‌نظران در جدول (۱) مشاهده می‌شود.

جدول ۱. شاخص‌های کیفیت زندگی کاری (تدوین از مؤلف)

نام	شاخص‌ها
دسلر (۱۹۸۵)	۱. روابط بین مدیریت و کارکنان روشن باشد، ۲. شبکه ارتباطات باز و چندبعدی، ۳. طراحی مجدد شغل، ۴. توزیع منصفانه پاداش‌ها، ۵. امنیت شغلی کارکنان، ۶. مشارکت کارکنان و مدیران در تصمیم‌گیری‌ها، ۷. توسعه مهارت‌های انسانی کارکنان و مدیران، ۸. حفاظت از حق شهروندی اعضای سازمان، ۹. محیطی مطمئن و سالم.
بلچر (۱۹۸۱)	۱. کارها به‌خوبی در محیط کار انجام شود، ۲. کارها معنی‌دار و چالشی باشد، ۳. چالش‌های فکری در محیط کار، ۴. عضویت افراد به‌عنوان عنصر اصلی در سازمان خود، ۵. کارکنان در تصمیم‌گیری دخالت داشته باشند، ۶. در حل مشکلات سهم بگیرند، ۷. از امنیت کافی برخوردار باشند، ۸. در اطلاعات سهم بگیرند، ۹. مورد ارزیابی سازنده قرار بگیرند، ۱۰. دارای روحیه کار دسته‌جمعی و همکاری باشند، ۱۱. شرایط محیط باعث رشد و توسعه توانایی‌های کارکنان باشد.
فلدمن (۱۹۸۲)	۱. تشکیل تیم‌های کاری، ۲. تشکیل حلقه‌های کیفیت، ۳. مشارکت در تصمیم‌گیری، ۴. جدول زمانی و وظایف شغلی انعطاف‌پذیر، ۵. برنامه جبران خدمات انعطاف‌پذیر، ۶. اعمال نظارت و سرپرستی کمتر، ۷. ایمنی و سلامت در کار، ۸. برنامه‌های آموزشی درون‌سازمانی و برون‌سازمانی.
جزایری و پرداخت‌چی (درویش و الماسی‌فرد، ۱۳۹۵)	۱. عوامل ساختاری: امنیت شغلی، حقوق و مزایای جانبی، شرایط کاری ایمن، خط‌مشی سازمانی، زمان کار منعطف ۲. عوامل روان‌شناختی: هویت شغل، تنوع فعالیت‌ها و وظایف، استقلال و آزادی عمل ۳. عوامل مدیریتی (در کار): رابطه مناسب سرپرست، امکان پیشرفت شغلی، پرورش مهارت‌ها و استعدادها، مشارکت در تصمیم‌گیری، دریافت بازخورد عملکرد ۴. عوامل اجتماعی: انسجام اجتماعی، تعادل بین کار و زندگی شخصی کارکنان

1. Cascio

همه این شاخص‌ها به نیازها، خواسته‌ها و انتظارات کارکنان در ابعاد مختلف (کاری و غیر کاری) توجه داشته و بر هر چه انسانی شدن محیط سازمان‌ها تأکید می‌کنند (درویش و الماسی فرد، ۱۳۹۵: ۹۲).

به‌طور کلی برنامه‌های کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که باعث رشد و تعالی کارکنان در سازمان می‌شود (فیلیو: ۱۹۹۸ و خادمی: ۱۳۹۲) و به معنی فرایندی است که به وسیله آن همه اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و متناسب، در تصمیم‌هایی که بر شغلشان به‌طور خاص و بر محیط کارشان به‌طور عام اثر می‌گذارد، به‌نوعی شرکت کنند. این امر موجب افزایش خشنودی از کار و کاهش استرس ناشی از آن می‌شود (خادمی، ۱۳۹۲: ۵۹).

یافته‌های مطالعاتی نشان می‌دهد که اجرای این برنامه‌ها موجب کاهش میزان شکایت کارکنان، کاهش نرخ غیبت از کار، کاهش میزان اعمال مقررات انضباطی، افزایش نگرش مثبت کارکنان و افزایش مشارکت آنان در برنامه‌های نظام پیشنهادها بوده است (قلعه‌ای و دیگران، ۱۳۹۴: ۶۰-۶۶). از طرف دیگر، برآورده ساختن نیازهای کارکنان به بهسازی و کارایی بلندمدت سازمان نیز منجر خواهد شد (شریف، ۲۰۰۳: ۶۷-۵۰).

رایج‌ترین مزایا و فواید برنامه‌های کیفیت زندگی کاری شامل افزایش رضایت شغلی و بهره‌وری و کاهش میزان غیبت، شکایت و ترک خدمت کارکنان است (نامبی، ۲۰۰۳: ۱۴۸).

**"واتون"** در مدل خود، شاخص‌های زیر را برای تحقق کیفیت زندگی کاری در نظر گرفته است:

**۱. جبران خدمات منصفانه و کافی:** به‌طوری‌که هنگام مقایسه خود با دیگران تساوی و عدالت درون‌سازمانی و برون‌سازمانی از آن استنباط شود. منظور پرداخت مساوی برای کار مساوی و نیز تناسب پرداخت‌ها با معیارهای کارکنان و تناسب آن با دیگر انواع کار است.

**۲. شرایط کاری سالم و ایمن:** منظور ایمنی و بهداشت کاری در محیط کاری، برقراری ساعات کار معقول و شرایط فیزیکی دارای حداقل خطر و ایجاد محدودیت‌های سنی برای اشتغال به کار می‌رود.

**۳. امکان رشد و استفاده از ظرفیت‌های انسان:** به فرصت کسب مهارت و آموزش و هماهنگ‌شدن مهارت‌ها با اهداف و راهبردهای سازمان در جهت تأمین نیازهای فردی و سازمانی و

به فراهم بودن فرصت‌هایی چون استفاده از استقلال و خودکنترلی در کار، دسترسی به اطلاعات متناسب با کار و برنامه‌ریزی برای رشد و پیشرفت کارکنان اشاره دارد.

**۴. امکان امنیت و رشد دائمی:** به معنی فراهم‌بودن زمینه بهبود امنیت شغلی و اطمینان از اشتغال پایدار و بهبود توانایی‌های فردی و فرصت‌های پیشرفت و به‌کارگیری مهارت‌های کسب‌شده و تأمین امنیت درآمد و اشتغال است.

**۵. انسجام اجتماعی در سازمان:** عدم تعصب نسبت به نژاد و جنس و رنگ و ایجاد حس اجتماعی بودن در سازمان و آزادی افراد در بیان ایده‌ها و احساسات خود و ایجاد زمینه مشارکت فکری و عملی... که به یکپارچگی و انسجام سازمانی کمک می‌کند.

**۶. قانون‌گرایی در سازمان:** این متغیر در قالب امیدواری به رعایت انصاف و ضابطه‌مندی در ارتقای شغلی، آزادی بیان، حق ابراز مخالفت با نگرش‌های سرپرست در سازمان بدون واگمه از جانب وی و اطمینان خاطر از عدم وجود تبعیض در دستمزد، پاداش و امنیت شغلی در مورد جنسیت و قومیت و مذهب و اعتقادات عنوان می‌شود.

**۷. نقش متعادل کار:** منظور ایجاد تعادل بین زندگی کاری و شخصی و خانوادگی و زمان کاری انعطاف‌پذیر است.

**۸. کار معتبر و سودمند اجتماعی:** به چگونگی برداشت (ادراک) کارکنان در مورد مسئولیت اجتماعی سازمان و درک معنادار بودن کار از سوی کارکنان و نقش سودمند سازمان در اجتماع که باعثت نفس کارکنان ارتباط دارد، اشاره می‌کند. درعین حال میزان اعتماد نسبی مصرف‌کنندگان به محصول تولیدشده، میزان تنوع محصول باقیمت رقابتی و کیفیت مناسب از دیگر مواردی هستند که بر این امر تأثیری مثبت دارند (درویش و الماسی‌فرد، ۱۳۹۵: ۹۱-۹۰ و میرسپاسی، ۱۳۸۶: ۱۴۵).

در تحقیق حاضر متغیر کیفیت زندگی کاری با استفاده از شاخص‌ها و معیارهای هشت‌گانه مدل "التون" مورد سنجش و اندازه‌گیری قرار گرفته است.

## پیشینه تحقیق

- نتایج تحقیق علی رضازاده (۱۳۹۳) با عنوان رابطه مدیریت بر مبنای کرامت انسانی با مدیریت کیفیت زندگی کاری، نشان داد که این دو متغیر با یکدیگر رابطه مستقیم و معنی داری دارند.

- نتایج حاصل از تحقیق رضا ابراهیمی (۱۳۹۴) با عنوان تأثیر مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی بر ابعاد کیفیت زندگی کاری گویای آن است که مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی بر همه ابعاد کیفیت زندگی کاری تأثیر مثبت و معنی داری دارد.

- نتایج تحقیق مهدی ابراهیمی نژاد و همکاران (۱۳۹۵) با عنوان بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و فرهنگ اخلاقی در فنی و حرفه‌ای استان کرمان، نشان داد که بین مؤلفه‌های کیفیت کاری، منصفانه بودن حقوق و دستمزد، عدالت، همکاری و مشارکت داشتن در تصمیمات سازمانی با فرهنگ اخلاقی، رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

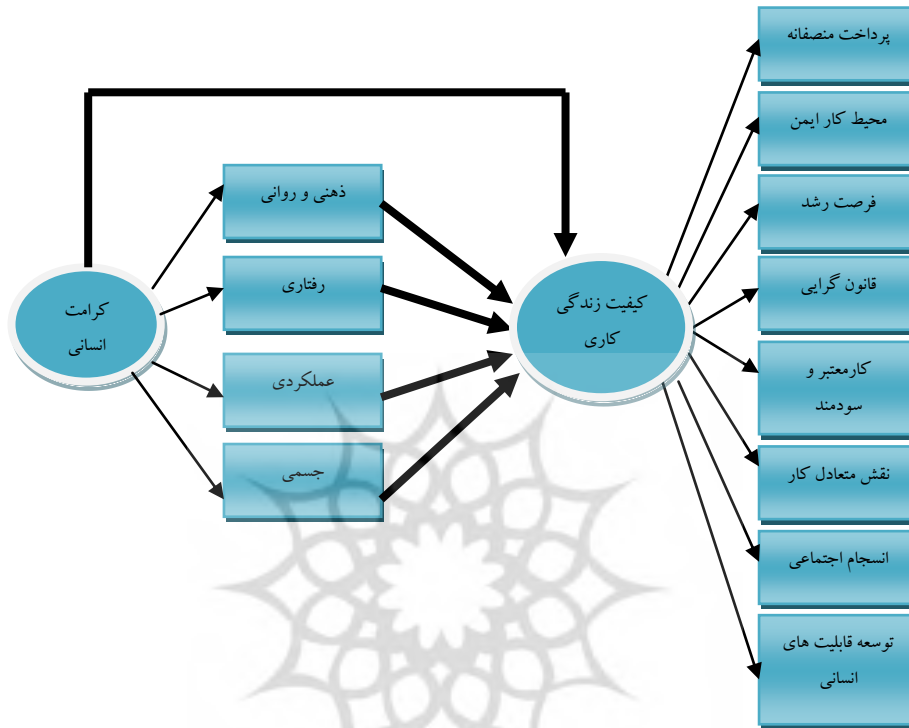
در این تحقیق تأثیر مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی و ابعاد آن بر کیفیت زندگی کاری مورد مطالعه علمی قرار می‌گیرد.

## فرضیه‌های تحقیق

- فرضیه اصلی: مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیر دارد.
- فرضیه فرعی ۱: شاخص‌های ذهنی و روانی مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیر دارد.
- فرضیه فرعی ۲: شاخص‌های رفتاری مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیر دارد.
- فرضیه فرعی ۳: شاخص‌های عملکردی مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیر دارد.
- فرضیه فرعی ۴: شاخص‌های جسمی مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیر دارد.

## مدل مفهومی تحقیق

براساس هدف و فرضیه‌های تحقیق، الگوی مفهومی تحقیق در شکل (۲) مشاهده می‌شود.



شکل ۲. الگوی مفهومی پژوهش

## روش‌شناسی تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی است چون از نتایج آن می‌توان به منظور اعتلای مؤلفه‌های کرامت انسانی و نیز کیفیت زندگی کاری و ارائه راهکارهای لازم استفاده نمود و از لحاظ ماهیت در زمره تحقیقات پیمایشی است. در فرایند تحقیق از روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. جامعه آماری اعضای هیئت علمی و اداری دانشگاه پیام نور آذربایجان غربی به تعداد ۵۳۰ نفر و نمونه با استفاده از جدول مورگان ۲۲۰ نفر است که با توجه به احتمال ریزش

پاسخگویان بیش از این تعداد، با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. جهت سنجش متغیرها از پرسشنامه استاندارد کیفیت زندگی کاری براساس مؤلفه‌های هشت‌گانه مدل ریچارد والتون با ۲۷ سؤال و برای سنجش مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی از پرسشنامه محقق ساخته با ۳۹ گویه استفاده شده است. برای طراحی این پرسشنامه، از مؤلفه‌های چهارگانه "ذهنی و روانی، رفتاری، عملکردی و جسمی" مدل نژادسلیم، استفاده شده است. نتایج بررسی روایی و پایایی پرسشنامه‌ها در قسمت یافته‌ها به تفصیل آمده است. برای آزمون فرضیه تحقیق از مدل‌سازی معادلات ساختاری تحت نرم‌افزار pls استفاده شده است و دلیل استفاده از آن، بهنجار(نرمال) نبودن متغیرها (طبق نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف و نیز آزمون چولگی و کشیدگی) بود و در صورت استفاده از مدل معادلات ساختاری مبتنی بر رویکرد کوواریانس، جواب‌های انحرافی به دست می‌آمد.

## یافته‌های پژوهش

یافته‌های جمعیت‌شناختی تحقیق در جدول (۲) مشاهده می‌شود.

متغیرهای مدل مفهومی در دو دسته متغیرهای پنهان و آشکار تقسیم‌بندی شده‌اند که کرامت انسانی و کیفیت زندگی کاری متغیرهای پنهان و مؤلفه‌های مربوط به هر کدام از این دو متغیر، متغیرهای آشکار هستند.

یافته‌های پژوهش متشکل از دو بخش برازش مدل اندازه‌گیری و مدل ساختاری است که عبارتند از:

### برازش مدل اندازه‌گیری

**پایایی:** نتایج سنجش پایایی ابزار مورداستفاده در تحقیق حاضر با استفاده از معیارهای ضرایب بار عاملی، آلفای کرونباخ و نیز پایایی ترکیبی در جدول‌های (۳) و (۴) آمده است:

جدول ۲. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان

متغیر	وضعیت	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	زن	۱۰۲	۴۶/۳۶
	مرد	۱۱۸	۵۳/۶۴
سن	۳۰-۴۰ سال	۱۱۲	۵۰/۹۱
	۴۰-۵۰ سال	۸۵	۳۸/۶۴
	۵۰ سال و بالاتر	۲۳	۱۰/۴۵
وضعیت تأهل	مجرد	۱۴	۶/۳۶
	متأهل	۲۰۶	۹۳/۶۴
میزان تحصیلات	دانشجو	۱۸	۸/۱۸
	دیپلم	۱۰	۴/۵۵
	لیسانس	۲۶	۱۱/۸۲
	فوق لیسانس	۱۱۲	۵۰/۹۱
	دکتری	۵۴	۲۴/۵۵
سابقه خدمت	کمتر از ۱۰ سال	۸۱	۳۶/۱۸
	۱۰ تا ۲۰ سال	۹۵	۴۳/۱۸
	بیش از ۲۰ سال	۴۴	۰/۲۰

جدول ۳. سنجش بارهای عاملی

مؤلفه‌ها	سؤالات	بار عاملی	سؤالات	بار عاملی
ذهنی و روانی	سؤال ۱	۰/۷۶۸	سؤال ۷	۰/۸۸۲
	سؤال ۲	۰/۵۶۷	سؤال ۸	۰/۵۴۴
	سؤال ۳	۰/۸۶۳	سؤال ۹	۰/۵۶۷
	سؤال ۴	۰/۷۶۶	سؤال ۱۰	۰/۸۹۵
	سؤال ۵	۰/۷۸۲	سؤال ۱۱	۰/۵۰۳
	سؤال ۶	۰/۵۹۹		
رفتاری	سؤال ۱۲	۰/۵۶۹	سؤال ۱۸	۰/۷۸۸
	سؤال ۱۳	۰/۶۷۷	سؤال ۱۹	۰/۷۵۵
	سؤال ۱۴	۰/۶۸۹	سؤال ۲۰	۰/۷۶۹
	سؤال ۱۵	۰/۶۷۲	سؤال ۲۱	۰/۵۸۹
	سؤال ۱۶	۰/۶۹۴	سؤال ۲۲	۰/۵۶۶
	سؤال ۱۷	۰/۸۷۷	سؤال ۲۳	۰/۷۸۳
عملکردی	سؤال ۲۴	۰/۵۶۹	سؤال ۳۰	۰/۶۷۸
	سؤال ۲۵	۰/۵۶۶	سؤال ۳۱	۰/۵۶۳
	سؤال ۲۶	۰/۷۶۸	سؤال ۳۲	۰/۷۶۴
	سؤال ۲۷	۰/۶۸۷	سؤال ۳۳	۰/۶۷۸
	سؤال ۲۸	۰/۸۷۷	سؤال ۳۴	۰/۸۴۵
	سؤال ۲۹	۰/۶۷۴		
جسمی	سؤال ۳۵	۰/۶۷۷	سؤال ۳۸	۰/۶۶۳
	سؤال ۳۶	۰/۶۵۹	سؤال ۳۹	۰/۶۸۲
	سؤال ۳۷	۰/۷۸۴		
پرداخت منصفانه	سؤال ۴۰	۰/۶۸۷	سؤال ۴۲	۰/۵۶۳
	سؤال ۴۱	۰/۶۷۷		
محیط کار ایمن	سؤال ۴۳	۰/۷۶۳	سؤال ۴۵	۰/۷۸۲
	سؤال ۴۴	۰/۷۹۶		
فرصت رشد	سؤال ۴۶	۰/۷۶۹	سؤال ۴۷	۰/۵۸۹



(۱۵۱) جدول ۳. سنجش بارهای عاملی

مؤلفه‌ها	سؤالات	بار عاملی	سؤالات	بار عاملی
قانون‌گرایی	سؤال ۴۸	۰/۵۶۷	سؤال ۵۰	۰/۵۰۳
	سؤال ۴۹	۰/۶۹۵	سؤال ۵۱	۰/۵۶۳
کار معتبر و سودمند	سؤال ۵۲	۰/۶۷۷	سؤال ۵۴	۰/۶۵۲
	سؤال ۵۳	۰/۶۲۳	سؤال ۵۵	۰/۶۹۴
نقش متعادل کار	سؤال ۵۶	۰/۵۸۹	سؤال ۵۸	۰/۷۸۳
	سؤال ۵۷	۰/۵۶۶		
انسجام اجتماعی	سؤال ۵۹	۰/۷۶۸	سؤال ۶۱	۰/۶۷۷
	سؤال ۶۰	۰/۶۸۷	سؤال ۶۲	۰/۶۷۴
توسعه قابلیت‌های انسانی	سؤال ۶۳	۰/۶۴۷	سؤال ۶۵	۰/۶۲۸
	سؤال ۶۴	۰/۶۵۲	سؤال ۶۶	۰/۷۲۲

باتوجه به نتایج جدول، تمامی ضرایب بارهای عاملی سؤالات بیش از ۰/۴ بوده و بنابراین نشان از مناسب بودن این معیار دارد.

### محاسبه آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی

در پژوهش حاضر برای بررسی پایایی درونی از آلفای کرونباخ و نیز روش پایایی ترکیبی (که معیار مورد کاربرد در مدل‌سازی معادلات ساختاری است و پایایی سازه‌ها را براساس همبستگی با سایر سازه‌ها نشان می‌دهد) استفاده شده است. میزان آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی سازه‌ها باید بیش از ۰/۷ باشد تا پایایی آنها مورد تأیید قرار گیرد.

نتایج خروجی پایایی نشان می‌دهد چون تمامی موارد بیش از ۰/۷ است، بنابراین نشان از تأیید معیار آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی و در نتیجه برازش مناسب مدل اندازه‌گیری تحقیق دارد.

### روایی همگرایی پژوهش

برای بررسی روایی مدل اندازه‌گیری از معیار AVE<sup>۱</sup> استفاده شده است؛ این معیار بیانگر

1. Average Variance Extracted

میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر سازه با شاخص‌های خود است؛ نتایج آزمون هم‌گرایی در جدول (۵) و (۶) آمده است.

جدول ۴. آزمون آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی

مؤلفه‌ها	پایایی ترکیبی	آلفای کرونباخ
کرامت انسانی	۰/۸۵۷	۰/۸۶۵
ذهنی و روانی	۰/۸۳۶	۰/۸۸۸
رفتاری	۰/۸۵۵	۰/۸۰۱
عملکردی	۰/۷۸۸	۰/۷۸۲
جسمی	۰/۸۹۶	۰/۷۹۹
کیفیت زندگی کاری	۰/۸۳۲	۰/۸۳۴
پرداخت منصفانه	۰/۸۸۳	۰/۸۷۶
محیط کار ایمن	۰/۷۴۵	۰/۸۴۴
فرصت رشد	۰/۸۹۶	۰/۸۶۱
قانون‌گرایی	۰/۸۵۵	۰/۸۷۲
کار معتبر و سودمند	۰/۷۱۱	۰/۷۲۲
نقش متعادل کار	۰/۸۹۶	۰/۸۵۵
انسجام اجتماعی	۰/۸۸۵	۰/۸۲۱
توسعه قابلیت‌های انسانی	۰/۷۹۸	۰/۸۶۶

طبق نتایج به دست آمده در جدول (۵)، مقدار میانگین واریانس استخراج شده سازه‌ها از ۰/۵ بیشتر است، بنابراین روایی هم‌گرایی مدل اندازه‌گیری مورد تأیید است.

### روایی واگرایی پژوهش

برای بررسی اینکه هر کدام از سازه‌های مدل با شاخص‌های خود تعامل بیشتری دارد یا با سازه‌های دیگر، روایی واگرایی مدل اندازه‌گیری نیز مورد ارزیابی قرار گرفته است. در پژوهش حاضر به منظور بررسی روایی واگرایی از روش فورنل و لارکر استفاده شده است.

جدول ۵. آزمون میانگین واریانس استخراج شده

AVE	مؤلفه‌ها
۰/۵۷۶	کرامت انسانی
۰/۵۴۹	ذهنی و روانی
۰/۵۹۹	رفتاری
۰/۵۹۲	عملکردی
۰/۵۲۲	جسمی
۰/۵۸۹	کیفیت زندگی کاری
۰/۶۰۱	پرداخت منصفانه
۰/۵۹۰	محیط کار ایمن
۰/۵۶۶	فرصت رشد
۰/۵۳۱	قانون‌گرایی
۰/۵۸۹	کار معتبر و سودمند
۰/۵۴۰	نقش متعادل کار
۰/۶۲۱	انسجام اجتماعی
۰/۵۰۷	توسعه قابلیت‌های انسانی

از آنجا که نتایج بررسی در ماتریس زیر، مؤید بزرگ‌تر بودن مقدار جذر میانگین مقادیر اشتراکی تمامی سازه‌های مرتبه اول از مقدار همبستگی بین آنهاست و هر سازه در مدل اندازه‌گیری تحقیق، نسبت به سایر سازه‌ها با شاخص‌های خود در تعامل بیشتر است؛ بنابراین روایی و اگرای مدل اندازه‌گیری نیز مورد تأیید قرار می‌گیرد و لذا مدل مطرح‌شده از برآزش مناسب برخوردار است.

جدول ۶. نتایج روایی واگرا به روش فورنل و لارکر

توسعه قابلیت‌ها	انجام اجتماعی	نقش متعادل کار	کار معتبر و سودمند	قانون‌گرایی	فرصت رشد	محیط کار ایمن	پرداخت منصفانه	جسمی	عملکردی	رفتاری	ذهنی و روانی	سازه‌ها	روایی هم‌بندی	
													روایی و	روایی
											۰/۶۲۳	ذهنی و روانی		
										۰/۷۴۴	۰/۵۹۶	رفتاری		
									۰/۶۶۹	۰/۵۶۷	۰/۶۷۷	عملکردی		
								۰/۶۹۹	۰/۶۶۹	۰/۶۵۲	۰/۵۸۳	جسمی		
							۰/۹۴۸	۰/۷۲۲	۰/۶۲۶	۰/۶۹۹	۰/۶۹۹	پرداخت منصفانه		
						۰/۸۶۶	۰/۳۱۱	۰/۳۳۴	۰/۳۲۵	۰/۳۴۴	۰/۲۳۴	محیط کار ایمن		
					۰/۸۵۳	۰/۴۵۹	۰/۴۱۰	۰/۴۸۹	۰/۴۱۱	۰/۴۲۲	۰/۴۵۳	فرصت رشد		
				۰/۹۵۹	۰/۲۵۴	۰/۲۲۱	۰/۲۵۹	۰/۲۵۵	۰/۲۵۴	۰/۲۳۳	۰/۲۳۹	قانون‌گرایی		
			۰/۸۵۹	۰/۳۶۳	۰/۳۵۵	۰/۳۲۲	۰/۳۳۱	۰/۳۶۴	۰/۳۲۲	۰/۲۲۵	۰/۳۴۱	کار معتبر و سودمند		
		۰/۸۸۸	۰/۴۴۰	۰/۴۷۷	۰/۴۸۶	۰/۴۵۵	۰/۴۴۸	۰/۴۵۰	۰/۴۱۱	۰/۲۴۱	۰/۴۴۰	نقش متعادل کار		
	۰/۸۵۰	۰/۳۹۹	۰/۳۶۶	۰/۳۴۶	۰/۳۶۶	۰/۳۲۵	۰/۳۵۳	۰/۳۷۰	۰/۳۶۶	۰/۳۲۸	۰/۳۴۲	انجام اجتماعی		
۰/۸۸۲	۰/۲۲۱	۰/۳۶۱	۰/۲۵۶	۰/۲۲۵	۰/۲۷۹	۰/۲۲۰	۰/۲۵۶	۰/۲۵۴	۰/۲۸۶	۰/۲۹۹	۰/۲۳۳	توسعه قابلیت‌ها		

### برازش مدل ساختاری معیار $R^2$

برای بررسی برازش مدل ساختاری پژوهش از روش ضرایب  $R^2$  مربوط به متغیرهای پنهان

1. R Square

استفاده می‌شود. بدین صورت که هر قدر میزان  $R^2$  مربوط به سازه‌های درون‌زا در مدل بیشتر باشد، برازش مدل بهینه‌تر خواهد بود. نتایج در جدول (۷) مشاهده می‌شود.

جدول ۷. ضرایب  $R^2$

متغیرهای درون‌زا	مقدار $R^2$	میزان برازش کم (ضعیف)	متوسط	زیاد (قوی)
ذهنی و روانی	۰/۴۵۷		*	
رفتاری	۰/۵۴۳		*	
عملکردی	۰/۶۲۸			*
جسمی	۰/۳۷۷		*	
پرداخت منصفانه	۰/۵۳۳		*	
محیط کار ایمن	۰/۳۸۹		*	
فرصت رشد	۰/۴۴۹		*	
قانون‌گرایی	۰/۵۱۱		*	
کار معتبر و سودمند	۰/۵۶۶		*	
نقش متعادل کار	۰/۵۱۹		*	
انسجام اجتماعی	۰/۶۲۳			*
توسعه قابلیت‌ها	۰/۶۶۹			*

باتوجه به اینکه سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶ به‌عنوان ملاک ضعیف، متوسط و قوی برای R اسکوار مطرح می‌شوند (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳: ۹۲)، بر اساس نتایج به‌دست آمده، تمامی سازه‌ها به‌غیر از سازه عملکردی، انسجام اجتماعی و توسعه قابلیت‌ها که دارای برازش قوی‌اند، دارای برازش متوسط می‌باشند که بیانگر تأیید و مناسب بودن برازش مدل ساختاری پژوهش است.

## معیار $Q^2$

برای بررسی قدرت پیش‌بینی مدل از معیار  $Q^2$  استفاده می‌شود؛ هنسلر و همکارانش (۲۰۰۹) مقادیر ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را برای  $Q^2$  بیانگر قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی سازه‌ها معرفی کرده‌اند (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳:۹۶). با توجه به خروجی جدول (۸)، از آنجا که مقدار  $Q^2$  تمامی سازه‌ها از حداقل مقدار بیشتر است، بنابراین قدرت پیش‌بینی سازه‌ها و در نتیجه برآزش مناسب مدل ساختاری مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول ۸. نتایج خروجی معیار  $Q^2$

متغیرهای درون‌زا	مقدار $Q^2$	قدرت پیش‌بینی	
		ضعیف	متوسط قوی
ذهنی و روانی	۰/۳۶۳		*
رفتاری	۰/۲۴۵	*	
عملکردی	۰/۱۹۲	*	
جسمی	۰/۲۱۱	*	
پرداخت منصفانه	۰/۲۲۱	*	
محیط کار ایمن	۰/۳۸۹		*
فرصت رشد	۰/۱۴۹	*	
قانون‌گرایی	۰/۱۶۱	*	
کار معتبر و سودمند	۰/۱۹۹	*	
نقش متعادل کار	۰/۲۱۱	*	
انسجام اجتماعی	۰/۳۴۳		*
توسعه قابلیت‌ها	۰/۱۹۲	*	

## برازش کلی مدل

در مدل‌سازی معادلات ساختاری به روش حداقل مربعات جزئی، شاخص<sup>۱</sup> (GOF) بهترین شاخص برای بررسی کارایی مدل مطرح شده است که طبق فرمول زیر محاسبه می‌شود:

$$GOF = \sqrt{\text{Communalities} \cdot R^2}$$

که Communalities بیانگر میانگین مقادیر اشتراکی هر سازه و  $R^2$  نیز مقدار میانگین مقادیر R اسکوآر سازه‌های درون‌زای مدل است. چنانچه این مقدار برابر یا بزرگ‌تر از ۰/۳۶ باشد برازش بسیار خوب، اگر بین ۰/۲۵ تا ۰/۱ باشد برازش متوسط و در صورتی که کمتر از ۰/۱ باشد، برازش کلی مدل در حد ضعیف است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳: ۹۸). از آنجاکه مقدار به‌دست‌آمده برای مدل پژوهش ۰/۳۹۲ است، بنابراین برازش مدل کلی بسیار مناسب است.

## آزمون فرضیه تحقیق

باتوجه به خروجی نرم‌افزار PLS در جدول (۹) و با عنایت به اینکه مقادیر برای تمام فرضیه‌ها بیش از ۱,۹۶ است، بنابراین تمامی فرضیه‌های تحقیق تأیید می‌شوند.

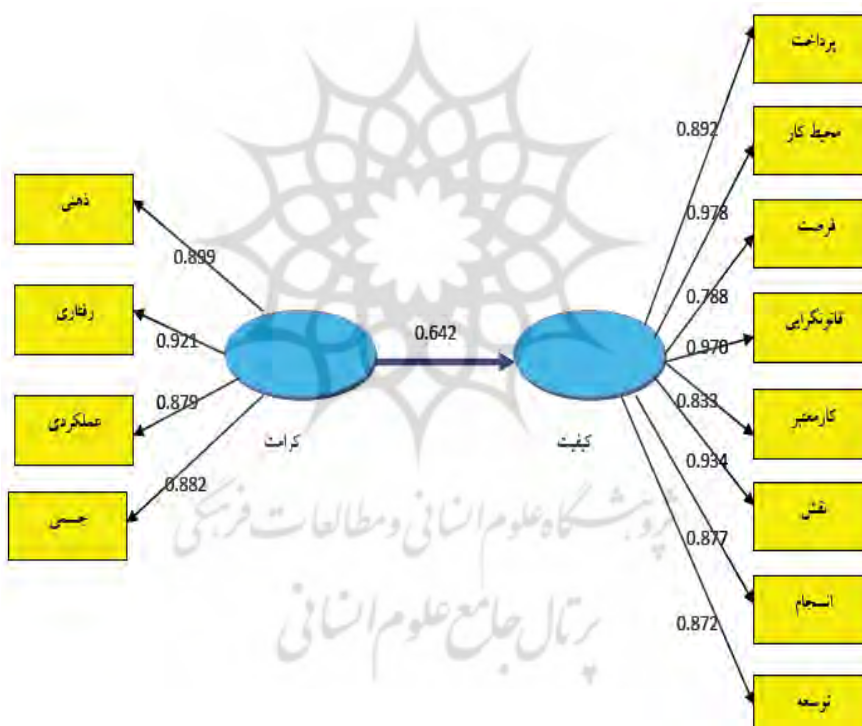
جدول ۹. بررسی فرضیه‌های پژوهش

نتیجه آزمون فرضیه	مقدار t-value	ضرایب استاندارد شده	فرضیه‌ها
تأیید	۸/۴۵۹	۰/۶۴۲	فرضیه اصلی: تأثیر مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی بر کیفیت زندگی کاری
تأیید	۹/۱۱۳	۰/۷۵۳	فرعی ۱: تأثیر شاخص ذهنی و روانی کرامت بر کیفیت زندگی کاری
تأیید	۱۳/۳۲۹	۰/۶۹۲	فرعی ۲: تأثیر شاخص رفتاری کرامت بر کیفیت زندگی کاری
تأیید	۱۱/۲۳۳	۰/۷۸۸	فرعی ۳: تأثیر شاخص عملکردی کرامت بر کیفیت زندگی کاری
تأیید	۶/۵۵۹	۰/۶۳۹	فرعی ۴: تأثیر شاخص جسمی کرامت بر کیفیت زندگی کاری

1. Goodness of Fit

مطابق شکل زیر، تأثیر کرامت انسانی و مؤلفه‌های آن بر کیفیت زندگی کاری معنی‌دار و مثبت است؛ ضریب معناداری مسیر بین دو متغیر مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی و مدیریت کیفیت کاری ۰/۶۴۲ است و در نتیجه کرامت انسانی ۶۴ درصد از تغییرات کیفیت زندگی کاری را در جامعه مورد بررسی پژوهش موجب می‌شود و حدود ۳۶ درصد از تغییرات کیفیت زندگی کاری مربوط به سایر عوامل است. ضمناً تأثیر بعد عملکردی کرامت بر کیفیت زندگی کاری، بیش از سایر ابعاد است.

در شکل‌های (۳) و (۴) و (۵)، به ترتیب ضرایب مسیر و بار عاملی در فرضیه اصلی، فرضیه‌های فرعی و ضرایب استاندارد شده مسیر مشاهده می‌شود.



شکل ۳. ضرایب مسیر و بار عاملی





## نتیجه گیری

هدف این تحقیق بررسی تأثیر مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان بود. طبق یافته‌های جمعیت‌شناختی تحقیق، اکثر افراد مورد مطالعه مرد، متأهل، دارای مدرک فوق لیسانس و دکتری، دارای سن ۳۰-۴۰ سال و دارای سنوات خدمت بین ۱۰ تا ۲۰ سال بودند.

نتایج آزمون، فرضیه تحقیق را تأیید کرد.

طبق یافته‌های تحقیق، مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان در دانشگاه پیام نور استان آذربایجان غربی تأثیر دارد. مقدار این تأثیر برابر با ۰/۶۴۲ است؛ یعنی حدود ۶۴ درصد از تغییرات در کیفیت زندگی کاری کارکنان ناشی از مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی است.

نتایج آزمون، فرضیه‌های فرعی تحقیق را نیز تأیید کرد.

براساس این یافته‌ها، ابعاد سبک مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی بر کیفیت زندگی کاری در سازمان، تأثیر دارد و میزان تأثیر متغیرهای ذهنی و روانی ۰/۷۵۳، میزان تأثیر متغیرهای رفتاری ۰/۶۹۲، میزان تأثیر متغیرهای عملکردی ۰/۷۸۸ و میزان تأثیر متغیرهای جسمی ۰/۶۳۹ واحد است. در این میان میزان تأثیر متغیرهای عملکردی بر کیفیت زندگی کاری به میزان ۰/۷۸۸ واحد، بیش از سایر مؤلفه‌های مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی است.

در راستای تحلیل نتایج فرضیه فرعی اول و براساس تعریف معیارهای ذهنی و روانی مدیریت بر مبنای کرامت انسانی که در بخش مبانی نظری تحقیق بیان شد، می‌توان گفت ایجاد آرامش در محیط کار، تمرکز بر رفتار و عملکرد مثبت کارکنان، گشاده رویی، تواضع، احترام، شاداب کردن محیط کار، انتقادپذیری و گذشت از خطاهای کارکنان از سوی مدیریت، در جامعه آماری تحقیق، بر کیفیت زندگی کارکنان تأثیر مثبت دارد.

در راستای تحلیل نتایج فرضیه فرعی دوم و براساس تعریف معیارهای رفتاری مدیریت بر مبنای کرامت انسانی می‌توان گفت رعایت حقوق کارکنان، دلپذیر کردن محیط زیست سازمان، انتقال صحیح، دقیق و سریع اطلاعات، برنامه ریزی برای ارتقای کمیت و کیفیت کارها، انجام دقیق و درست کارها، صداقت و راست گویی در کار، تعهد نسبت به کرامت انسانی و اخلاقی در انجام

وظایف، رعایت ادب در رفتار و گفتار مدیر و پرهیز از محرمات از سوی مدیریت، در جامعه آماری تحقیق، بر کیفیت زندگی کارکنان تأثیر مثبت دارد.

در راستای تحلیل نتایج فرضیه فرعی سوم و براساس تعریف معیارهای عملکردی مدیریت بر مبنای کرامت انسانی می‌توان گفت رعایت نظم و انضباط در کار، داشتن برنامه مدون برای فعالیت‌های روزانه، حضور به موقع در محل کار، آگاهی از دستاوردهای جدید علمی، ارائه ایده‌های جدید و خلاق، انتقال دانش، تجربیات و روش‌های علمی جدید به کارکنان، مشارکت دادن کارکنان در حل مسائل سازمانی و مشاوره با آنها، آینده‌نگری و جامع‌نگری در تصمیم‌گیری‌ها و داشتن دقت لازم در کار از سوی مدیران، در جامعه آماری تحقیق، بر کیفیت زندگی کارکنان تأثیر مثبت دارد.

در راستای تحلیل نتایج فرضیه فرعی سوم و براساس تعریف معیارهای جسمی مدیریت بر مبنای کرامت انسانی می‌توان گفت، اهمیت دادن برای سلامت جسمانی کارکنان، توجه به نکات ایمنی و بهداشتی آنها، داشتن برنامه ورزشی منظم برای حفظ سلامت کارکنان از سوی مدیران، در جامعه آماری تحقیق، بر کیفیت زندگی کارکنان تأثیر مثبت دارد.

بدیهی است این مؤلفه‌ها با مؤلفه‌های مدیریت کیفیت زندگی در محیط کار سنخیت دارد؛ چراکه طبق تعریفی که در بخش مبانی نظری ذکر شد، براساس مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری، سازمان و مدیریت، فرصت‌های پیشرفت و توسعه مهارت‌ها را برای کارکنان فراهم می‌کند، امنیت شغلی و درآمد کارکنان را تضمین می‌کند، ایمنی و سلامت و بهداشت کاری را تأمین کرده، نظام پرداخت عادلانه و منصفانه دارد، با زمان کاری انعطاف پذیر و ایجاد اوقات فراغت بین زندگی کاری و خانوادگی کارکنان، تعادل ایجاد می‌کند؛ زمینه خودگردانی و خودکنترلی و اختیار تصمیم‌گیری در حوزه عملیاتی خود را فراهم می‌کند؛ با رفع تبعیض و به‌وجودآوردن مشارکت فکری و عملی و حمایت و اعتماد همکاران، انسجام اجتماعی کارکنان را افزایش می‌دهد و با امکان دسترسی به اطلاعات، زمینه انجام طراحی و برنامه‌ریزی را برای کارکنان فراهم می‌آورد؛ بی‌تردید مدیر و سرپرست با حفظ این ارزش‌ها در سازمان، نه تنها کرامت و عزت انسانی کارکنان را حفظ می‌کنند، بلکه موجب تقویت درک و احساس کارکنان نسبت به مطلوبیت کیفیت زندگی کاری در محیط کار و ارضای نیازهای متعالی احترام و عزت‌نفس و خودیابی در کارکنان

می شوند و علت تأیید تأثیر مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی و مؤلفه های آن بر کیفیت زندگی کاری نیز همین امر است.

با عنایت به نتایج تحقیق و به عنوان **پیشنهاد های کاربردی**، توصیه می شود، مدیران دانشگاه مورد مطالعه در محیط کار برای امنیت شغلی، روانی و جسمی کارکنان، آموزش و بهسازی، امکانات رفاهی، توسعه و پیشرفت شغلی، روابط کاری، مدیریت مشارکتی، گروه های کاری خودگردان، غنی سازی شغلی، حفاظت از سلامت و بهداشت آنان برنامه ریزی کنند، نسبت به پرداخت ها عادلانه عمل کنند، فرصت های برابر برای رشد و پیشرفت همکاران خود ایجاد نمایند، زمینه های تبعیض را از بین ببرند، بر رفتار و عملکرد مثبت کارکنان تمرکز داشته باشند و با رفتار و گفتار مثبت خود الگوسازی و اعتماد به نفس را به کارکنان القا کنند، با حفظ انسجام اجتماعی مشارکت و همکاری کارکنان را جلب و فرهنگ کار گروهی و تیمی را تشویق و تقویت کنند و با مدیریت دانش در سازمان فرهنگ یادگیری (یاددادن و یاد گرفتن) و نوآوری و بهبود را اساس همه کارهای خود قرار دهند و با زمان کاری انعطاف پذیر و ایجاد تعادل در کار، فراغت لازم را برای زندگی خانوادگی و خصوصی کارکنان فراهم سازند.

نظر به ضرورت و اهمیت موضوع، به عنوان پیشنهاد های پژوهشی، پیشنهاد می شود در تحقیق دیگری، رابطه مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی با سایر مدل های کیفیت زندگی کاری نیز مطالعه شود؛ چراکه در این تحقیق ارتباط این متغیر، تنها با ابعاد مدل کیفیت زندگی کاری والتون بررسی شد که جزو محدودیت های تحقیق محسوب می شود.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## منابع

- ابراهیمی، مهدی (۱۳۹۵)، "بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و فرهنگ اخلاقی در فنی و حرفه‌ای استان کرمان"، *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت عمومی*، سال نهم، شماره ۳۴: ۱۲۴-۱۰۷.
- پایدارفرد، داوود؛ عباس‌زاده، یداله؛ فنی، محسن و حمدی، کریم (۱۳۹۴)، "تبیین رابطه بین کیفیت زندگی کاری کارکنان با بهره‌وری نیروی انسانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحدهای سلماس، خوی و ارومیه"، *مجله مدیریت بهره‌وری*، دوره نهم، شماره ۳۲: ۸۹-۱۰.
- خادمی، خانم (۱۳۹۲)، "بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر کیفیت زندگی کاری در بین کارکنان وزارت تعاون کار و رفاه اجتماعی با تأکید بر سرمایه اجتماعی"، *ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامعه*، دوره اول، شماره ۱۵۹: ۷۱-۵۷.
- داوری، علی و رضازاده، آرش (۱۳۹۳)، *مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار pls*، تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی.
- درویش، حسن و الماسی‌فرد، محمدرسول (۱۳۹۵)، *مدیریت منابع انسانی در سازمان‌های دولتی*، تهران: انتشارات دانشگاه پیام نور.
- دفت، ریچارد ال (۱۳۷۷)، *تئوری و طراحی سازمان*، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، جلد ۲.
- رحیمی‌نژاد، اسمعیل (۱۳۹۰)، «نگرش اسلامی به کرامت انسانی»، *معرفت حقوقی*، سال اول، شماره دوم: ۱۲۶-۱۱۳.
- سلطانی، ایرج (۱۳۸۶)، *بهره‌وری منابع انسانی*، اصفهان: انتشارات ارکان، چاپ دوم.
- فروتنی، زهرا و بحرانی، عطیه (۱۳۸۷)، «مدخلی بر تئوری‌های هنجاری در مدیریت»، *مجله پیک نور (مدیریت)*، سال ششم، شماره اول: ۶۸-۵۲.
- قلعه‌ای، علیرضا؛ مهاجران، بهناز؛ نعیمی، محمود و ایمنی، بهزاد (۱۳۹۴)، "ارتباط کیفیت زندگی کاری با استرس‌های شغلی کارکنان دانشگاه بوعلی سینای همدان در سال ۹۲"، *مجله علمی پژوهان*، دوره سیزدهم، شماره چهارم: ۶۶-۶۰.
- میرسپاسی، ناصر (۱۳۷۱)، *تأثیر متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری*، *مجله آینده‌پژوهی مدیریت*، دوره چهارم، شماره چهارم: ۳۹-۶۰.
- مؤمنی، منصور و فعال‌قیومی، علی (۱۳۹۵)، *کاربرد نرم‌افزار spss در تحلیل آماری*، انتشارات کتاب نو.
- نجاری، رضا (۱۳۸۵)، *مبانی مدیریت اسلامی*، تهران: انتشارات پیام نور.

نژادسلیم، عادل (۱۳۸۸)، **کرامت انسانی و سازمان**، انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، چاپ سوم.

نصیرزاده، قاسم (۱۳۸۲)، **سیری در رساله حقوق امام سجاد علیه السلام** (سلسله گفتارهای حضرت آیت الله یثربی)، انتشارات فرهنگ آفتاب، چاپ اول، ج اول، دوم و سوم.

Akdere (2006) Improving quality of work life implications for Hyman resources. **Business Review**.6(1):173-177. (Persian)

Fawcett, S.E, Brau, J.C, Rhoads, G.K, Whitlark, D,(2008) Spirituality and Organizational Culture: Cultivating the ABCs of an Inspiring Workplace, **International Journal of Public Administration**, 31(4): 420° 438

Flippo Edvin B.( 2008). **Personal management**. 6<sup>th</sup> ed. New York:McGraw-Hill International Editions;

Filippo, Edwin B (1998), **Personnel Management**, New York: MC Graw.-Hill international Edition

Martel JP, Dupuis G. (2006) Quality of work life: Theoretical and methodological problems and presentation of new model and measuring instrument. **Social Indicators Research**.77(2):333-368.

Shareef R. (2003) QWL programs facilitate change. **Personnel Journal**.;68(9):50-67. (Persian)

Saraji GN, Dargahi H.( 2006 ) Study of quality of work life (QWL). **Iranian Journal of Public Health** ;35(4):8-14. (Persian)

