

بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر تعهد کاری با تبیین نقش میانجی فرسودگی شغلی و هویت شغلی (مورد مطالعه: کارکنان سازمان انتقال خون استان گیلان)

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۴/۱۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۷/۳۰

کد مقاله: ۸۳۰۲۱

رضا فدائی کیوانی^۱، آسیه فرزانه زیده سرایی^۲

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر تعهد کاری با تبیین نقش میانجی فرسودگی شغلی و هویت شغلی در میان کارکنان سازمان انتقال خون استان گیلان به انجام رسید. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه کارکنان سازمان انتقال خون استان گیلان می باشد. بر اساس جدول مورگان نمونه آماری تحقیق ۱۹۶ نفر تعیین که به همین تعداد پرسشنامه تکمیل گردید. اطلاعات گردآوری شده به وسیله پرسشنامه‌ها توسط نرم‌افزار SPSS24 و AMOS24 با روش مدل‌سازی معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده در این پژوهش نشان داد که کیفیت زندگی کاری تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد کاری دارد. کیفیت زندگی کاری تأثیر منفی و معناداری بر فرسودگی شغلی دارد. کیفیت زندگی کاری تأثیر معناداری بر هویت شغلی دارد. هویت شغلی در رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد کاری نقش میانجی دارد. فرسودگی شغلی تأثیر منفی و معناداری بر تعهد کاری دارد. فرسودگی شغلی در رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد کاری نقش میانجی دارد. هویت شغلی تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد کاری دارد.

واژگان کلیدی: تعهد کاری، فرسودگی شغلی، کیفیت زندگی کاری، هویت شغلی.

۱- عضو هیأت علمی و رئیس مرکز علمی کاربردی جهاد دانشگاهی رشت

۲- دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی

۱- مقدمه و بیان مسئله

ارتقاء کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان‌ها بر کیفیت خدمات ارائه شده، بهره‌وری و سلامت روانی آنان تأثیر می‌گذارد. وقتی از عوامل و شرایط مرتبط با محیط کار صحبت می‌شود در واقع به مفهومی ارتباط پیدا می‌کند که به آن کیفیت زندگی کاری می‌گویند. کیفیت زندگی کاری یکی از شاخص‌های مهم زندگی شغلی است که نشان می‌دهد افراد تا چه میزان قادر هستند نیازهای شخصی مهم (مثل نیاز به استقلال) خود را هنگام کار در سازمان، برآورده سازند. و به شرایط محیط کار و اینکه کارکنان چگونه این شرایط را تجربه کنند، بستگی دارد. تجربه کارکنان در محیط کار بر ادراک، احساس و عواطف آنان مؤثر است؛ به نحوی که تجارب و عواطف مثبت از محیط کار باعث احساس رضایت از کار و زندگی و ارتقاء کیفیت زندگی کاری، و تجارب و عواطف منفی از محیط کار باعث احساس نارضایتی از کار و زندگی و کاهش کیفیت زندگی کاری می‌شود. بنابراین برای ارتقاء کیفیت زندگی کاری، مدیران سازمان‌ها هم می‌توانند با طرح‌ریزی و اصلاح بعضی برنامه‌ها و فعالیت‌ها مثل استقرار برنامه عادلانه ارزیابی عملکرد یا حاکمیت مدیریت راهبری به جای مدیریت ریاستی، به ارتقاء کیفیت زندگی کاری کارکنان خود کمک کنند و هم از طریق تغییر و اصلاح باورهای کارکنان، کمک کنند تا آن‌ها تجارب و خاطرات مثبت از محیط کار بیاندوزند (خبازی‌راوندی و همکاران، ۱۳۹۹). کیفیت زندگی کاری شامل فرصت‌ها برای حل مشکلاتی است که منافی را به‌طور دو طرفه برای کارمند و کارفرما به همراه دارد و مبتنی بر همکاری در مدیریت می‌باشد، که با بهبود آن می‌توان سبب افزایش تعهد کاری کارکنان شد و از مدیریت صحیح کارکنان به عنوان مزیت رقابتی بهره گرفت (قشقای‌زاده، ۱۳۹۹). اگر تعهد کاری را درجه‌ای از درونی کردن ارزش‌ها و اهداف، و احساس یک حس وفاداری نسبت به محیط کار توسط فرد دانسته و آن را بازتاب تنظیم و مطابقت نیازها و ارزش‌های افراد با نیازها و ارزش‌های سازمان‌شان، که خود نتیجه وحدت و همبستگی قوی بین کارکنان است بدانیم بدین ترتیب تعهد کاری مهمترین عامل برای تمایل به کار بیشتر و مسئولیت‌پذیری کارکنان است (سان و همکاران، ۲۰۲۲).

از سوی دیگر، کیفیت زندگی کاری علاوه بر اینکه بسیاری از نگرش‌های شغلی همچون تعهد کاری، فرسودگی شغلی، هویت شغلی و دلبستگی شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهند، زندگی فردی، خانوادگی، اجتماعی افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهد. بیشتر تعاریف ارائه شده از کیفیت زندگی کاری تأکید بر ارتقاء سلامتی، بهزیستی، امنیت شغلی، رضایت شغلی، افزایش شایستگی و تعادل بین زندگی شغلی و غیر شغلی دارد. پژوهش‌های انجام شده در زمینه کیفیت زندگی کاری گویای اهمیت این مفهوم از طرف مدیران سازمان‌ها می‌باشد (سان و همکاران، ۲۰۲۲). در واقع، کیفیت زندگی کاری برنامه جامع و کاملی است که نیازهای گوناگون مد نظر قرار می‌دهد و محدود به تغییر محتوای کار، یکنواخت کردن قوانین و استانداردهای کار، بهبود سازمانی و غنی سازی شغل نیست. بلکه ضمن توجه به کلیه عوامل مذکور، به انسانی کردن کار و محیط کار به منظور ایجاد علاقه و انگیزه در کارکنان از طریق پاسخ‌گویی به نیازهای انسان، زمینه‌های پیشرفت و بهبود شایستگی‌های آنان، احترام به شخصیت آنان، جلب مشارکت، و همکاری و توجه به عوامل فیزیکی و روانی محیط کار می‌پردازد که سبب افزایش سطح مشارکت کارکنان و کاهش فرسودگی شغلی می‌گردد (کیم و همکاران، ۲۰۲۱).

افزایش سطح مشارکت کارکنان و درگیر ساختن کارکنان در محیط کار و اموری از این قبیل، جملگی بدان دلیل است که نگرش سازمان‌ها نسبت به نیروی کار دگرگون شده است و کارکنان سازمان از تعریف کهنه و نارسای دوره پس از انقلاب صنعتی رها شده و با تعریف تازه‌ی منابع پر ارزش شناخته می‌شوند. اینک منابع انسانی مهمترین نقش را در پیشبرد مقاصد سازمان پیدا کرده‌اند و سرانجام مقیاس توانمندی و سرزندگی سازمان شده‌اند (شفیعی و همکاران، ۱۳۹۵). فرسودگی شغلی از جمله خطرات شغلی است که در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است و این اصطلاح، برای توصیف پاسخ‌های انسان در برابر فشارهای روانی تجربه شده در محیط کار استفاده می‌شود. فرسودگی شغلی، پیامدهای نامطلوبی در خانواده، زندگی اجتماعی، سازمانی و فردی انسان دارند که از مهم‌ترین پیامدهای سازمانی آن می‌توان به غیبت از کار، ترک خدمت، تاخیرهای متوالی و کاهش کیفیت عملکرد اشاره کرد (تلس و همکاران، ۲۰۲۰). افزون بر این، امروزه هویت شغلی در جوامع پیشرفته بسیار مورد توجه قرار گرفته است و به نظر می‌رسد ایجاد هویتی قوی، خود خواسته، مثبت و منعطف می‌تواند به موفقیت شغلی، تعهد کاری کارکنان، سازگاری اجتماعی و سلامت روانی منجر شود. شغل یکی از مهمترین و تاثیرگذارترین وجوه زندگی افراد است که می‌تواند نقش تعیین کننده‌ای بر رفتارها و اخلاق افراد جامعه داشته باشد (سان و همکاران، ۲۰۲۲). امروزه، یکی از دغدغه‌های مهم سازمان‌ها بهبود عملکرد و بهره‌وری کارکنان و درک عواملی است که آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. اطلاع از عوامل تاثیرگذار بر عملکرد سازمان برای مدیران بسیار مهم بوده است، زیرا این مسئله برای برداشتن قدم‌های مناسب در آغاز حائز اهمیت است. بنابراین باید در مورد بهبود کیفی نیروی انسانی سعی فراوان نمود چون هم به نفع سازمان وهم به نفع افراد شاعل است. برای این امر بهترین نگرش این است که چگونه توسط عوامل مختلف از جمله استفاده از کیفیت زندگی کاری و مؤلفه‌های آن بتوان تعهد کاری کارکنان را افزایش داد. با عنایت به مطالب مطرح شده، مسئله اصلی پژوهش حاضر، پاسخگویی به این پرسش است که آیا کیفیت زندگی کاری تأثیر معناداری بر تعهد کاری کارکنان با توجه به نقش میانجی فرسودگی شغلی و هویت شغلی دارد؟

۲- اهمیت و ضرورت پژوهش

از مهمترین اهداف هر سازمانی، افزایش بهره‌وری و عملکرد بالای سازمان است؛ برای تحقق این اهداف نیز نیروی انسانی آن سازمان نقش مهمی را ایفا می‌کند. اکنون باید در مورد بهبود کیفی نیروی انسانی سعی فراوان نمود چرا که این اقدام هم به نفع سازمان و هم به نفع افراد شاغل در سازمان است اما تنها آموزش‌های تخصصی شامل این اقدام نمی‌گردد، بلکه بهبود نگرش‌ها و تعدیل ارزش‌های افراد را نیز شامل می‌شود. از جمله مهمترین این نگرش‌ها تعهد کاری است و اینکه چگونه توسط عوامل مختلف از کیفیت زندگی کاری بتوان تعهد کاری کارکنان و پرسنل را افزایش داد (شفیعی و همکاران، ۱۳۹۵). کیفیت زندگی کاری کارکنان به مسائلی حیاتی تبدیل شده است؛ زیرا شرایط کار و اقتصاد به طور غیرمنتظره‌ای در طول زمان تغییر می‌کند، که باعث می‌شود کارکنان نه تنها از نظر فیزیکی و مالی بلکه از نظر عاطفی نیز آسیب پذیر شوند. به عنوان مثال، کارکنان سازمان‌ها ممکن است به دلیل عوامل استرس‌زا ناشی از یک محیط کاری ناپایدار و چالش برانگیز و شیوه‌های غیراخلاقی منابع انسانی تحت استرس و اضطراب شدید قرار بگیرند (وانگ و همکاران، ۲۰۲۱). بنابراین، درک کیفیت زندگی کاری کارکنان و نحوه شکل‌گیری آن برای مدیریت کارکنان و عملکرد آنها بسیار مهم است، زیرا کیفیت زندگی کاری کارکنان به بهبود رضایت شغلی (کیم و همکاران، ۲۰۱۸)، مشارکت کاری، تعهد کاری و کاهش فرسودگی شغلی (کارا و همکاران، ۲۰۱۳) کمک می‌کند (سان و همکاران، ۲۰۲۲). در نهایت، به طور قابل توجهی بر رفاه و رضایت از زندگی کارکنان تأثیر می‌گذارد زیرا کار یک فرد یکی از حوزه‌های مهم زندگی است. در واقع، کیفیت زندگی کاری کارکنان شامل اهمیت ویژگی‌های شغلی، شرایط کاری، و تعامل اجتماعی در محل کار می‌شود و همچنین تمایل کارکنان برای رشد شخصی، موفقیت و به رسمیت شناختن از طریق کار را در بر می‌گیرد (کیم و همکاران، ۲۰۲۱).

در واقع، نیروی انسانی به‌عنوان ارزشمندترین سرمایه سازمان‌ها در دنیای صنعتی و پرهیاهوی قرن حاضر با مسائل و مشکلات عدیده‌ای روبروست. یکی از این مشکلات، مسئله فرسودگی شغلی است که تأثیر بسزایی در میزان کارایی فرد دارد. فرسودگی شغلی، بهره‌وری و میزان کیفیت کاری را کاهش داده و باعث بروز گرفتاری‌ها و حوادث کاری ناشی از عدم رضایت شغلی می‌شود. گاه ممکن است فرد نسبت به شغلش احساس دل‌زدگی کند که به تبع آن، کارایی و اثربخشی وی کاهش می‌یابد و این نقصان کارایی به نوبه خود خستگی و دل‌زدگی بیشتر را سبب می‌شود (گلاناکیس و همکاران، ۲۰۲۰). یکی از ابزارهای مهم در افزایش سطح کیفیت زندگی کاری افراد جلب مشارکت افراد در سطوح مختلف سازمان می‌باشد. افزایش سطح مشارکت کارکنان منجر به کاهش غیبت‌های شغلی، تعهد کاری، تغییر فرهنگ سازمانی، یادگیری و توسعه شغلی، بهبود کیفیت کار و زندگی، کاهش فرسودگی شغلی و نهایتاً ارتقای سلامت کارکنان می‌شود (سان و همکاران، ۲۰۲۲). با توجه به اینکه در ادبیات پژوهش ارتباط بین کیفیت زندگی کاری و تعهد کاری مورد بررسی قرار گرفته است اما شکاف تحقیقاتی در مورد اثرات فرسودگی شغلی و هویت شغلی وجود دارد. در این پژوهش با در نظر گرفتن نقش میانجی متغیرهای فرسودگی شغلی و هویت شغلی سعی شده است این شکاف تحقیقاتی پر شود. لذا با توجه به اهمیت موضوع و شکاف تحقیقاتی موجود و به منظور رفع این شکاف تحقیقاتی، انجام پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر تعهد کاری با تبیین نقش میانجی فرسودگی شغلی و هویت شغلی ضروری به نظر می‌رسد. همچنین مدیران سازمان انتقال خون می‌توانند با استفاده از نتایج پژوهش حاضر از عوامل موثر بر تعهد کاری کارکنان آگاهی یابند و در راستای افزایش کیفیت زندگی کاری و هویت کاری و کاهش فرسودگی شغلی گام بردارند تا بدین وسیله تعهد کاری کارکنان را افزایش دهند.

۳- مبانی نظری تحقیق

منابع انسانی از مهمترین منابع استراتژیک هر سازمانی می‌باشند. بی‌گمان، اساس موفقیت سازمان‌ها، محیط‌های کاری و استفاده مؤثر از منابع انسانی می‌باشد. برای رویارویی با چالش‌های مرتبط با استفاده مؤثر از این منبع، شناختی وسیع و جامع از مفاهیم و سازه‌های مربوط به منابع انسانی و ابزارهای خاص آن لازم است. یک سازمان خلاق و پویا به نقش‌ها و مشاغل گوناگون با درجه اهمیت پذیری بالا احتیاج دارند و اگر قرار باشد با امتیازات مادی و معنوی داده شده به بعضی از پست‌ها به شکل غیر عادلانه، برای آنها، ارزش‌های کاذب ایجاد و در نتیجه سایر پست‌ها، بی‌اهمیت و بی‌ارزش تلقی شوند دیگر هیچ کس آن طور که باید نسبت به شغل خود احساس مسئولیت نمی‌کند و به مرور زمان نوعی از خمودگی و کاهش انگیزه کار را در بین کارکنان سازمان موجب می‌گردد (علیزاده و همکاران، ۱۳۹۶). کارکنان وقتی می‌توانند با تمام وجود به سازمان خود خدمت نمایند که نیازهای شخصی و خانوادگی آنان به طور نسبی ارضاء شود. به عبارت دیگر نفع فردی و نفع جمعی باید هر دو در یک مسیر

1. Wong & et al.
2. Kara & et al.
3. Galanakis & et al.

و در یک جهت باشند. اما در کشورهای جهان سوم و در حال توسعه، متأسفانه این مسأله عموماً بر عکس است. اگر فردی به فکر نفع جمعی باشد، در زندگی شخصی عقب می‌ماند و اگر بخواهد تنها به فکر منافع شخصی خود باشد در واقع نمی‌تواند صادقانه به سازمان خود خدمت نماید. از این رو ضرورت امر ایجاب می‌کند تا سازمان‌ها ضمن برنامه ریزی‌های اصولی و منطقی راه کارهای مناسبی را ارائه نماید.

۳-۱- کیفیت زندگی کاری

در جامعه مدرن، افراد بیش از یک سوم زندگیشان را در محل کار سپری می‌کنند. بنابراین می‌توان گفت که کیفیت زندگی کاری از موضوعات مهم هر سازمان است. این مفهوم که کلید موفقیت هر سازمان می‌باشد اولین بار با تأکید بر عوامل مختلف کار در بهره‌وری سازمان مطرح شد. کیفیت زندگی کاری کارکنان به «رضایت کارکنان از نیازهای مختلف از طریق منابع، فعالیت‌ها و نتایج ناشی از مشارکت در محل کار» اشاره دارد (کیم و همکاران، ۲۰۲۱). به عبارتی کیفیت زندگی کاری عبارت است از بهداشت فیزیکی و روانی خود در محیط کار. به طور کلی این مفهوم با مجموعه‌ای از اهداف، شرایط و عملیات سازمانی در ارتباط است که به کارکنان سازمان امکان می‌دهند عملاً زندگی ایمنی داشته باشند، راضی باشند و فرصت‌های بهتری برای رشد و توسعه خود به عنوان انسان‌های جداگانه داشته باشند. با این اوصاف ذکر این نکته حایز اهمیت است که بهبود کیفیت زندگی کاری از مهمترین اهداف سازمان و کارکنان در آمده است. رابینز کیفیت زندگی کاری را فرآیندی می‌داند که در روند اجرای آن، کارکنان و اعضای سازمان می‌توانند در تصمیم‌گیری‌های مربوط به طراحی مشاغل که تشکیل دهنده بخشی از زندگی کاری آنان است، مشارکت فعال داشته باشند. کیفیت زندگی کاری یک فلسفه مدیریتی است که شأن و کرامت انسان‌ها را ارتقا می‌بخشد، تغییرات را در فرهنگ سازمانی ترویج می‌دهد، رفاه عاطفی و جسمی کارکنان را بهبود می‌بخشد و فرصت‌های لازم را برای رشد فراهم می‌آورد (ابراهیمی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۵). به زعم پیدایی، کیفیت زندگی برنامه جامعی است که نیازهای گوناگون مدنظر قرار می‌دهد و محدود به تغییر محتوای کار، یکنواخت کردن قوانین و استانداردهای کار، بهبود سازمانی و غنی‌سازی شغل نیست. بلکه ضمن توجه به کلیه عوامل مذکور، به انسانی کردن کار و محیط کار به منظور ایجاد علاقه و انگیزه در کارکنان از طریق پاسخگویی به نیازهای آنان، زمینه‌های پیشرفت و بهبود شایستگی‌های آنان، احترام به شخصیت آنان، جلب مشارکت و همکاری و توجه به عوامل فیزیکی و روانی محیط کار نیز می‌پردازد (پیدایی، ۲۰۱۴).

کیفیت زندگی کاری ساختاری چند بعدی حاوی مفاهیمی نظیر اقدامات رفاهی و خدمات درمانی، طرح‌های تشویقی، تناسب شغل، امنیت شغل، طراحی شغل، اهمیت به نقش و جایگاه فرد و سازمان، فراهم نمودن زمینه رشد و پیشرفت، مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها، کاهش تعارضات و ابهام شغلی، آموزشی و سیستم‌های پاداش است. هنگامی که سازمان به کیفیت زندگی کاری کارکنان خود توجه می‌کند، یک رویکرد عالی در جهت جذب و حفظ کارکنان خود انجام داده است. این امر باعث شکل‌گیری این ایده می‌شود که سازمان قادر به ارائه محیط کاری مناسب به کارکنان خود می‌باشد و رضایت شغلی برای آنان به وجود می‌آورد. همچنین برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که باعث رشد و تعالی کارکنان می‌شود. از این‌رو نظام ارزشی کیفیت زندگی کاری، سرمایه‌گذاری روی افراد را به عنوان مهمترین متغیر در معادله مدیریت راهبردی مورد توجه قرار می‌دهد. به عبارتی کیفیت زندگی کاری را می‌توان بیانگر نوعی فرهنگ سازمانی و شیوه مدیریت دانست که کارکنان براساس آن احساس خودگردانی و عزت نفس می‌کنند (ابراهیمی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۵).

۳-۲- تعهد کاری

تعهد کاری بیانگر احساس مسئولیت و علاقه نسبت به انجام کار با تمایل عاطفی مثبت در جهت احترام به حقوق دیگران می‌باشد (سان و همکاران، ۲۰۲۲). تعهد سازمانی حالتی است که فرد، سازمان را معرف خود می‌داند و آرزو می‌کند که در عضویت آن سازمان باقی بماند. اصطلاح تعهد سازمانی همان‌طور که وایت تعریف کرده، معین کننده سه عرصه مهم از احساس یا رفتار مربوط به فردی است که در سازمان مشغول به کار است. این سه عرصه مهم رفتاری عبارت است از: اعتقاد به سازمان و پذیرش اهداف و ارزش‌هایش، تمایل به عضویت در سازمان و تمایل به سعی و تلاش برای سازمان ورای آنچه در قراردادش با سازمان درج شده است. کارمند بسیار متعهد، خود را عضو واقعی سازمان می‌بیند در حالی که کارمند کمتر متعهد، احتمال بیشتری دارد که خودش را غریبه ببیند. فردی که بیشتر به سازمان وابسته است به احتمال زیاد باید رضایت و تعهد به سازمان داشته باشد که این امر به افزایش بهره‌وری شغلی منجر می‌شود (پرومتری، ۲۰۱۸). از آنجاکه تعهد کاری، عکس‌العمل عاطفی و ذهنی فرد نسبت به کار است، در صورت بالا بودن تعهد سازمانی، مقدار تولید و قابلیت عملکرد افراد بالا می‌رود و در صورت فقدان این عامل نارضایتی شغلی، پایین آمدن وجدان کاری، کُندکاری و غیبت‌های مکرر در سازمان و اختلال در سلامت روانی افراد را به دنبال دارد. پژوهش‌ها نشان داده است که تعهد سازمانی بهتر از رضایت شغلی و دل‌بستگی شغلی، رفتارهای کناره جویانه کارکنان، نظیر غیبت،

استعفا، ترک کار و غیره را پیش‌بینی می‌کند و از این حیث نگرش قوی‌تری است. شخص ممکن است از شغل خود به طور کلی ناراضی باشد؛ اما آن را تحمل کند و تا زمانی که این نارضایتی به کل سازمان تعمیم نیافته باشد کار خود را ترک نکند (یوسف، ۲۰۱۶).

۳-۳- فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی به عنوان یک واکنش ناکارآمد، به عوامل اضطراب برانگیز مزمن هیجانی و بین فردی در محیط کار تعریف می‌شود (سان و همکاران، ۲۰۲۲). در واقع فرسودگی شغلی در اثر فشار مداوم روانی پدید می‌آید و عبارت است از کاهش قدرت سازگاری فرد بر اثر عوامل فشارزا و نشانگان خستگی جسمی و هیجانی. این نشانگان منجر به ایجاد خودپنداره منفی در فرد، نگرش منفی نسبت به شغل و فقدان احساس ارتباط با دیگران (مشتتری، ارباب رجوع یا مراجعان) می‌گردد (حبیب‌زاده شیرازی و علامه، ۱۴۰۰). فرسودگی شغلی، سندرمی است که در پاسخ به فشار روانی مزمن به وجود می‌آید و شامل سه جزء خستگی یا تحلیل عاطفی، از خود بیگانگی یا مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی است. فرسودگی شغلی دارای دو بعد درونی و بیرونی است. ابعاد درونی دربرگیرنده خستگی عاطفی، احساس خودکم‌بینی و احساس عدم موفقیت در کار است. ابعاد بیرونی شامل نگرش منفی نسبت به شغل، زندگی و رفتارهای کناره‌جویانه از کار می‌شود (هنرور و همکاران، ۱۳۹۹).

۳-۴- هویت شغلی

سازهای شناختی است که به افراد اجازه می‌دهد انگیزه، رغبت و شایستگی‌های‌شان را به نقش‌های شغلی پیوند دهند. در واقع، هویت شغلی، درک و شناخت روشن، پایدار و منسجم از رغبت‌ها، توانایی‌ها و اهداف کاری است (زارع مهرجردی و همکاران، ۱۳۹۷). در واقع بحث هویت در پی کشف این نکته است که چرا فرد خود را متعلق به یک گروه می‌داند و با دیگر گروه‌های اجتماعی احساس قربانی ندارد و گاهی خود را کاملاً متمایز و حتی مخالف آنها می‌داند. هویت در اصطلاح به معنای تلاش آگاهانه، مستمر و دایمی کنشگران برای پاسخگویی به پرسش چپستی و کیستی و نحوه شناسایی و معرفی خود در برابر دیگری است (شاوردی و حیدری، ۱۳۹۵). مارسیا علائق و توانایی‌های شغلی را نشانگر محکمی از شکل‌گیری هویت شغلی در فرد دانسته و هویت شغلی را انعکاسی از ساختار کلی هویت فرد در نظر گرفته است که می‌تواند رابطه متقابل با جامعه برتر قرار نموده و احساس پیوستگی و یکپارچگی در مورد خود و حرفه‌اش داشته باشد و به رضایت روانی در محیط کار دست یابد. از نظر لاندن هویت شغلی شامل دو بعد مرکزیت شغلی و تمایل به تحرک شغلی است. شاغلان با مرکزیت شغلی بالا و قوی بیشتر از کسانی که دارای مرکزیت شغلی ضعیف و پایینی هستند خود را با شغل خود می‌شناسانند. مرکزیت شغلی، ارزش شغل را در زندگی شاغلان به میزان زیادی بالا می‌برد و شغل را به عنوان بخش مهمی از زندگی فرد تبدیل می‌کند. دابین نیز مرکزیت شغلی را تبدیل شغل به علاقه محوری و مرکزی در زندگی افراد تعریف کرده است. این علاقه باعث می‌شود شاغلان در فعالیت‌های شغلی خود به دنبال بهبود و ارتقاء تخصص‌های شغلی خود باشند. بنابراین مرکزیت شغلی به عنوان حداقل الزام شاغلان به شغلشان را شامل می‌شود. شاغلان با مرکزیت شغلی بالا تمایل دارند فعالیت‌هایی را انجام دهند که این فعالیت‌ها تعهد آنها را بالا می‌برد (شاوردی و حیدری، ۱۳۹۵).

۴- پیشینه تحقیق

سان و همکاران (۲۰۲۲) در پژوهشی با عنوان کیفیت زندگی کاری و تعهد کاری: نقش میانجی فرسودگی شغلی و هویت شغلی، به بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر تعهد کارکنان و نقش واسطه‌ای هویت شغلی و فرسودگی شغلی پرداختند. نتایج نشان داد بین کیفیت زندگی کاری و تعهد کاری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. کیفیت زندگی کاری رابطه منفی و معناداری با فرسودگی شغلی و رابطه مثبت و معناداری با هویت شغلی دارد. به علاوه هویت شغلی و فرسودگی شغلی در رابطه میان کیفیت زندگی کاری و تعهد کاری نقش میانجی دارد.

کیم و همکاران (۲۰۲۱) پژوهشی با عنوان تأثیر رهبری تحول آفرین و تعهد به تغییر بر کیفیت زندگی کاری کارکنان رستوران در طول یک بحران انجام دادند. بر اساس تئوری حفظ منابع، مطالعه آنان مدلی را پیشنهاد می‌کند که تعهد کارکنان به تغییر را به عنوان یک منبع مقابله‌ای شخصی در طول بحران و رهبری تحول آفرین را به عنوان منبعی اجتماعی که به تعهد به تغییر و کیفیت زندگی کاری کمک می‌کند، معرفی می‌کند. یک نظرسنجی آنلاین در بین کارکنان رستوران با خدمات کامل در ایالات متحده انجام شد. نتایج نشان داد که رهبری تحول آفرین تعهد به تغییر و کیفیت زندگی کاری را افزایش می‌دهد. علاوه بر این، تعهد کارکنان به تغییر، رابطه بین رهبری تحول آفرین و کیفیت زندگی کاری کارکنان را واسطه می‌کند. یافته‌های مطالعه راه‌هایی را پیشنهاد می‌کنند که از طریق آن مدیران رستوران می‌توانند از کیفیت زندگی کاری کارکنان در طول بحران حمایت کنند.

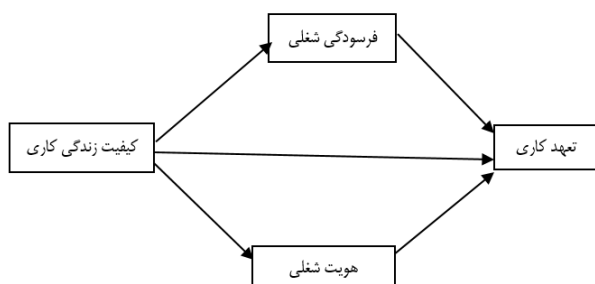
یوریتکسبریا و همکاران (۲۰۲۰) تحقیقی با عنوان آیا تعهد کارکنان مهم است؟ یک مطالعه تجربی در مورد تأثیرات مشارکت بر رفاه و عملکرد سازمانی، انجام دادند. در این تحقیق، رابطه بین سه متغیر عملکرد مشارکت، رفاه کارکنان و عملکرد شرکت در ۲۷۸ شرکت مورد بررسی قرار گرفت. داده‌های عینی برای اندازه‌گیری عملکرد سازمانی به دست آمد و ۱۵۰۳ پاسخ کارکنان در مورد شیوه‌های مشارکت و رفاه جمع‌آوری شد. پس از کنترل اندازه شرکت و بخش (تولید و خدمات در این مطالعه مورد آزمایش قرار گرفتند)، نتایج رابطه معنی‌داری بین هر نوع مشارکت و رفاه کارکنان نشان داد. همچنین رابطه معنادار و منفی برای رابطه بین مشارکت تصمیم‌گیری کارکنان و بهره‌وری نیروی کار نیز به دست آمد. هیچ رابطه آماری بین عملکرد مشارکت مالی و عملکرد سازمانی یافت نشد.

لشکری و نبوی (۱۴۰۱) در پژوهشی به بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان امور فنی شرکت مناطق نفت خیز جنوب) پرداختند. آنان در تحقیق خود از شیوه‌ی نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم و تصادفی ساده استفاده کردند. نتایج نشان داد که بین همه مولفه‌های کیفیت زندگی کاری بجز (پرداخت حقوق کافی، محیط کاری ایمن، فرصت رشد در سازمان) با تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی رابطه‌ی معناداری وجود دارد. علاوه بر این بین متغیرهای جمعیت شناختی شامل سن، میزان تحصیلات و پست سازمانی و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. اما بین متغیرهای جنس و سابقه خدمت با تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود ندارد.

قشقای زاده (۱۳۹۹) پژوهشی با عنوان طراحی و تدوین مدل ارتقاء کیفیت زندگی کاری اعضای هیأت علمی انجام دادند. وی در مطالعه خود ۱۲۹ نفر عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی و دانشگاه خاتم النبیا بهبهان به عنوان نمونه از طریق فرمول کوکران و براساس روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب کرد. تحلیل داده‌ها حاکی از آن است که از بین عوامل فردی، انگیزه شغلی؛ از بین عوامل سازمانی، عدالت سازمانی؛ از بین عوامل مدیریتی، تعامل سازنده و منصفانه؛ و از بین عوامل شغلی، بهداشت روانی محیط کار در رتبه اول عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری اعضای هیأت علمی قرار داشتند.

پور ابراهیمی و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی به بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با سلامت عمومی پرسنل پرستاری مرکز روانپزشکی رازی تهران پرداختند. آنان جامعه پژوهش را کلیه پرستاران شاغل در مرکز روانپزشکی رازی تهران در سال ۱۳۹۵ انتخاب کردند. آنان تعداد ۳۳۹ پرستار با توجه به معیار ورود به مطالعه انتخاب کردند. در تجزیه و تحلیل یافته‌ها دریافتند که جنسیت، نوع استخدام، سن، وضعیت تاهل، شیفت کاری، ورزش کردن و مصرف سیگار بر سلامت عمومی و شاخص‌های آن تأثیر معناداری ندارد و تنها اشتغال در شغل دوم رابطه منفی با سلامت جسمانی فرد دارد. همچنین نتایج حاکی از وجود رابطه مثبت بین سلامت عمومی و کیفیت زندگی کاری بود.

۵- مدل مفهومی تحقیق



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش (سان و همکاران، ۲۰۲۲)

با توجه به بررسی پیشینه و مبانی نظری، مدل مفهومی این مطالعه برگرفته از تحقیقات سان و همکاران (۲۰۲۱) می باشد که در این مدل تعهد کاری به عنوان متغیر وابسته و کیفیت زندگی کاری به عنوان متغیر مستقل و فرسودگی شغلی و هویت شغلی نقش متغیر میانجی را دارند.

- فرضیه ۱) کیفیت زندگی کاری تأثیر معناداری بر تعهد کاری دارد.
- فرضیه ۲) کیفیت زندگی کاری تأثیر معناداری بر فرسودگی شغلی دارد.
- فرضیه ۳) کیفیت زندگی کاری تأثیر معناداری بر هویت شغلی دارد.
- فرضیه ۴) هویت شغلی در رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد کاری نقش میانجی دارد.
- فرضیه ۵) فرسودگی شغلی تأثیر معناداری بر تعهد کاری دارد.
- فرضیه ۶) فرسودگی شغلی در رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد کاری نقش میانجی دارد.
- فرضیه ۷) هویت شغلی تأثیر معناداری بر تعهد کاری دارد.

۶- روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف کاربردی می‌باشد؛ و از نظر نحوه‌ی گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع پیمایشی است. همچنین از نظر نوع و تحلیل در شاخه همبستگی است. در تحقیق حاضر جامعه مورد مطالعه کارکنان سازمان انتقال خون استان گیلان هستند که تعداد آنان حدود ۴۰۰ نفر برآورد شده است. بر اساس جدول مورگان، حجم نمونه ۱۹۶ به دست آمد که با استفاده روش نمونه‌گیری غیر احتمالی در دسترس در بین کارکنان سازمان انتقال خون استان گیلان، پرسشنامه توزیع و گردآوری شد. برای جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز، از روش میدانی بهره گرفته شده است. در پاره‌ای از موارد برای تحلیل بهتر اطلاعات به دست آمده از روش مطالعات کتابخانه‌ای شامل کتب و نشریات داخلی و خارجی و جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی (اینترنت) با هدف دستیابی به مبانی نظری و استفاده از تجارب محققین دیگر صورت پذیرفته است. همچنین برای سنجش متغیرها و آزمون فرضیات از پرسش‌نامه تحقیق سان و همکاران (۲۰۲۲) استفاده شده است.

جدول ۱. متغیرهای مربوط به پرسشنامه

متغیرها	کیفیت زندگی کاری	تعهد کاری	فرسودگی شغلی	هویت شغلی	کل پرسش‌نامه
تعداد گویه‌ها	۷	۹	۵	۶	۲۷

برای بررسی روایی پرسش‌نامه از اعتبار محتوا^۱ بهره گرفته شده است. برای تایید روایی پرسشنامه چند نمونه در اختیار اساتید و صاحب‌نظران این رشته قرار گرفت که نظر آنها مبتنی بر تایید پرسشنامه تحقیق بود. برای محاسبه پایایی، از روش آلفای کرونباخ استفاده شده که به وسیله نرم‌افزار SPSS برای مجموعه سؤالات مربوط به هر متغیر محاسبه گردیده است.

جدول ۲. ضریب آلفای کرونباخ

متغیر	تعداد سوالات	ضریب آلفای کرونباخ
تعهد کاری	۹	۰,۸۷۷
کیفیت زندگی کاری	۷	۰,۸۶۶
فرسودگی شغلی	۵	۰,۸۰۹
هویت شغلی	۶	۰,۷۹۹
کل پرسشنامه	۲۷	۰,۸۵۲

با توجه به این که حداقل ضریب پایایی برای پرسشنامه‌های پژوهشی ۰/۷۰ می‌باشد، ملاحظه می‌گردد که ضرایب آلفای کرونباخ به دست آمده برای تمامی متغیرها از این مقدار بالاتر است. بنابراین می‌توان ادعا نمود که پایایی و اعتبار پرسشنامه تحقیق مطلوب بوده است. همچنین در این تحقیق جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها، آزمون فرضیه‌ها از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری به وسیله نرم‌افزار AMOS استفاده شده است.

۷. یافته‌های پژوهش

در این تحقیق یافته‌ها در دو بخش توصیفی و استنباطی مورد بررسی قرار گرفته است. با توجه به ۱۹۶ نمونه معتبر تحقیق، جدول ۳ آمار توصیفی پاسخ دهندگان را نشان می‌دهد.

جدول ۳. وضعیت جمعیت شناختی جامعه آماری

	جنسیت	
	مرد	زن
درصد فراوانی	۸۲/۷	۱۷/۳
سطح تحصیلات	کاردانی	کارشناسی
درصد فراوانی	۱۹,۴ درصد	۳۶,۷ درصد
سن	۲۵ تا ۳۵ سال	۳۶ تا ۴۵ سال
درصد فراوانی	۱۰,۷ درصد	۴۲,۹ درصد
		کارشناسی ارشد
درصد فراوانی		۴۱,۲ درصد
		دکتری
درصد فراوانی		۲,۷ درصد
		بالاتر از ۵۵ سال
درصد فراوانی		۴۳,۹ درصد

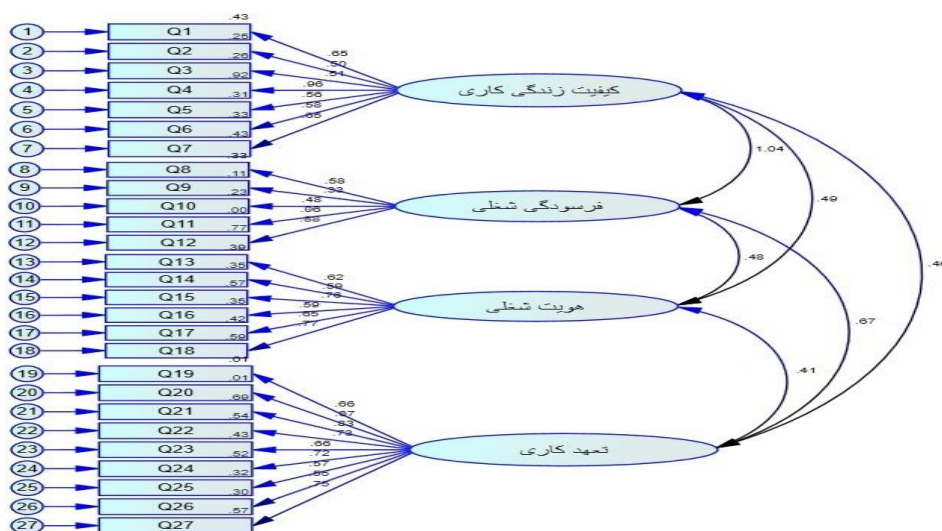
^۱. Content Validity

وضعیت جمعیت شناختی جامعه آماری حاکی از آن است که بیش از ۸۲ درصد نمونه آماری را مردان و حدود ۱۷ درصد پاسخگویان را زنان تشکیل می دهند. همچنین بیشترین سطح تحصیلات را کارشناسی ارشد با حدود ۴۱ درصد و کمترین را دکتری حدود ۲٫۷ درصد تشکیل می دهند. و بیشترین امار سنی با ۴۴ درصد بین ۴۶ تا ۵۵ سال سن می باشند. با توجه به داده های جمع آوری شده از پرسشنامه تحقیق، آمار توصیفی مؤلفه های مورد بررسی در جداول ذیل نشان داده شده اند.

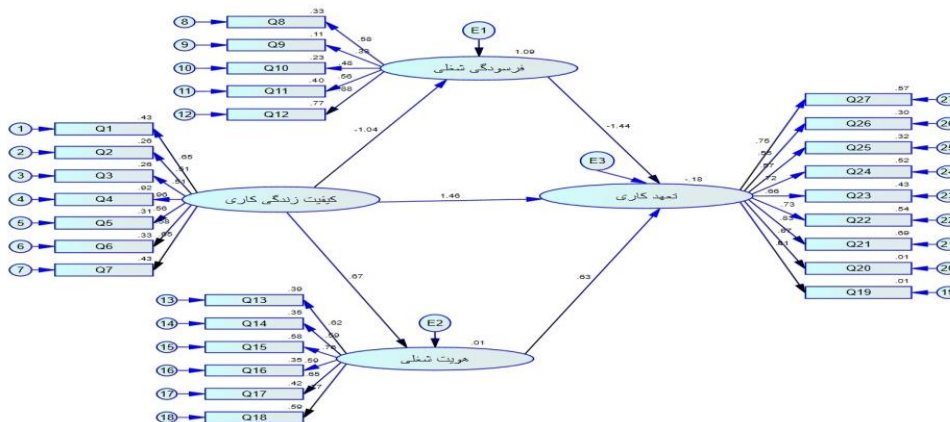
جدول ۴. توصیف متغیر های تحقیق

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمترین مقدار	بیشترین مقدار	تعداد
کیفیت زندگی کاری	۴٫۰۴۴	۰٫۵۴۶	۲	۵	۱۹۶
فرسودگی شغلی	۴٫۸۸۵	۰٫۱۷۷	۱	۵	۱۹۶
هویت شغلی	۴٫۰۱۳	۰٫۷۴۵	۲	۵	۱۹۶
تعهد کاری	۴٫۶۹۵	۰٫۰۳۷	۲	۵	۱۹۶

مطابق جدول فوق مشاهده می شود که بیشترین میانگین (۴٫۸۸۵) مربوط به متغیر فرسودگی شغلی و کمترین میانگین (۴٫۰۱۳) مربوط به متغیر هویت شغلی می باشد. کمترین انحراف معیار (۰٫۰۳۷) مربوط به تعهد کاری و بیشترین انحراف معیار (۰٫۷۴۵) مربوط به هویت شغلی است.



شکل ۲. مدل تحلیل عاملی با ضرایب استاندارد شده



شکل ۳. مدل ساختاری پژوهش

جدول ۵. شاخص‌های برازش مدل

شاخص‌های برازندگی الگو	CIMIN/df	GFI	IFI	TLI	CFI	NFI	RMSEA
الگوی اصلی	۴,۸۶۲	۰,۹۸۷	۰,۹۹۳	۰,۹۵۰	۰,۹۹۱	۰,۹۶۳	۰,۰۴۱
سطح قابل قبول	۱ تا ۵	بیشتر از ۰,۹	بیشتر از ۰,۹	بیشتر از ۰,۹	بیشتر از ۰,۹	بیشتر از ۰,۹	کوچک‌تر از ۰,۰۵

طبق جدول فوق تمامی شاخص‌ها در محدوده‌ی مطلوب قرار دارند. بنابراین مناسبت مدل تحلیل ساختاری در برازش به داده‌های گردآوری شده تأیید می‌شود.

جدول ۶. نتایج آزمون فرضیه‌ها

فرضیه	مسیر	ضریب استاندارد شده	انحراف معیار	آماره t	p-value	نتیجه
اول	کیفیت زندگی کاری ← تعهد کاری	۱,۴۶۱	۰,۳۲۴	۵,۱۶۹	۰,۰۰۰	تأیید
دوم	کیفیت زندگی کاری ← فرسودگی شغلی	-۱,۰۴۳	۰,۱۱۸	-۱۰,۹۷۶	۰,۰۰۰	تأیید
سوم	کیفیت زندگی کاری ← هویت شغلی	۰,۶۷۳	۰,۰۹۴	۴,۵۹۵	۰,۰۰۰	تأیید
چهارم	کیفیت زندگی کاری ← هویت شغلی	۰,۶۷۳	۰,۰۹۴	۴,۵۹۵	۰,۰۰۰	تأیید
	هویت شغلی ← تعهد کاری	۰,۶۳۲	۰,۰۸۹	۶,۵۳۹	۰,۰۰۰	تأیید
پنجم	کیفیت زندگی کاری ← هویت شغلی ← تعهد کاری		۰,۰۹۱	۵,۶۲۱	۰,۰۰۰	تأیید
	فرسودگی شغلی ← تعهد کاری	-۱,۴۴۴	۰,۲۵۴	-۵,۲۵۵	۰,۰۰۰	تأیید
ششم	کیفیت زندگی کاری ← فرسودگی شغلی	-۱,۰۴۳	۰,۱۱۸	-۱۰,۹۷۶	۰,۰۰۰	تأیید
	فرسودگی شغلی ← تعهد کاری	-۱,۴۴۴	۰,۲۵۴	-۵,۲۵۵	۰,۰۰۰	تأیید
	کیفیت زندگی کاری ← فرسودگی شغلی ← تعهد کاری		۰,۱۴۵	-۷,۳۲۵	۰,۰۰۰	تأیید
هفتم	هویت شغلی ← تعهد کاری	۰,۶۳۲	۰,۰۸۹	۶,۵۳۹	۰,۰۰۰	تأیید

طبق جدول تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده از پرسشنامه‌های تحقیق نشان داد کیفیت زندگی کاری تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد کاری دارد. کیفیت زندگی کاری تأثیر منفی و معناداری بر فرسودگی شغلی دارد. کیفیت زندگی کاری تأثیر معناداری بر هویت شغلی دارد. هویت شغلی در رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد کاری نقش میانجی دارد. فرسودگی شغلی تأثیر منفی و معناداری بر تعهد کاری دارد. فرسودگی شغلی در رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد کاری نقش میانجی دارد. هویت شغلی تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد کاری دارد.

۸- نتیجه‌گیری و پیشنهادات

با توجه به مدل ساختاری تحقیق در حالت ضرایب معناداری مشاهده می‌شود که میزان آماره تی بین دو متغیر کیفیت زندگی کاری و تعهد کاری خارج از بازه (۱,۹۶ تا -۱,۹۶) قرار داشته لذا می‌توان عنوان کرد در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه اول پژوهش مبنی بر اینکه کیفیت زندگی کاری تأثیر معناداری بر تعهد کاری دارد، پذیرفته می‌گردد. این نتیجه مطابق با نتایج تحقیق سان و همکاران (۲۰۲۲) است. هنگامی که سازمان به کیفیت زندگی کاری کارکنان خود توجه می‌کند، یک رویکرد عالی در جهت جذب و حفظ کارکنان خود انجام داده است. این امر باعث شکل‌گیری این ایده می‌شود که سازمان قادر به ارائه محیط کاری مناسب به کارکنان خود می‌باشد و رضایت شغلی برای آنان به وجود می‌آورد.

نتیجه تحلیل فرضیات نشان داد که تأثیر کیفیت زندگی کاری بر فرسودگی شغلی منفی و سطح معناداری به دست آمده کمتر از پنج صدم است. بنابراین می‌توان عنوان کرد در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه دوم پژوهش مبنی بر اینکه کیفیت زندگی کاری تأثیر معناداری بر فرسودگی شغلی دارد، پذیرفته می‌گردد. این نتیجه مطابق با نتایج تحقیق سان و همکاران (۲۰۲۲) است. به زعم پیدایی، کیفیت زندگی برنامه جامعی است که نیازهای گوناگون مدنظر قرار می‌دهد و محدود به تغییر محتوای کار، یکنواخت کردن قوانین و استانداردهای کار، بهبود سازمانی و غنی‌سازی شغل نیست. بلکه ضمن توجه به کلیه عوامل مذکور، به انسانی کردن کار و

محیط کار به منظور ایجاد علاقه و انگیزه در کارکنان از طریق پاسخگویی به نیازهای آنان، زمینه‌های پیشرفت و بهبود شایستگی‌های آنان، احترام به شخصیت آنان، جلب مشارکت و همکاری و توجه به عوامل فیزیکی و روانی محیط کار نیز می‌پردازد. همچنین طبق نتایج در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه سوم پژوهش مبنی بر اینکه کیفیت زندگی کاری تأثیر معناداری بر هویت شغلی دارد، پذیرفته می‌گردد. این نتیجه مطابق با نتایج تحقیق سان و همکاران (۲۰۲۲) است.

از طرفی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر هویت شغلی مثبت و سطح معناداری به دست آمده کمتر از پنج صدم است بر این اساس کیفیت زندگی کاری بر هویت شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین میزان تأثیر هویت شغلی بر تعهد کاری مثبت و سطح معناداری به دست آمده کمتر از پنج صدم بوده بر این اساس هویت شغلی تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد کاری دارد. لذا می‌توان نتیجه گرفت فرضیه میانجی مورد پذیرش است. همچنین در خصوص سنجش مقدار t غیر مستقیم از طریق آزمون سوبل مقدار t غیر مستقیم از ۱٫۹۶ بزرگتر است، می‌توان نتیجه گرفت رابطه میانجی مورد تایید است. بنابراین در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه چهارم پژوهش مبنی بر اینکه هویت شغلی در رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد کاری نقش میانجی دارد، پذیرفته می‌گردد. این نتیجه مطابق با نتایج تحقیق سان و همکاران (۲۰۲۲) است. مدیریت یک سازمان قادر خواهد بود با ایجاد تصمیم‌گیری‌های مشارکتی در راستای ایجاد هویت شغلی برتر برای کارکنان و ایجاد روابط تعدیل شده بین کارکنان و ایجاد زمینه‌های رفاهی برای افزایش کیفیت زندگی کاری موجبات افزایش تعهد کاری و ایجاد انگیزه کار بیشتر از قرارداد معمول و در راستای آن دستیابی به اهداف بیشتر سازمانی را موجب شود.

طبق نتایج میزان تأثیر فرسودگی شغلی بر تعهد کاری مثبت و سطح معناداری به دست آمده کمتر از پنج صدم است بر این اساس فرسودگی شغلی بر تعهد کاری تأثیر منفی و معناداری دارد. بنابراین می‌توان عنوان کرد در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه پنجم پژوهش مبنی بر اینکه فرسودگی شغلی تأثیر معناداری بر تعهد کاری دارد، پذیرفته می‌گردد. این نتیجه مطابق با نتایج تحقیق سان و همکاران (۲۰۲۲) است.

نتیجه تحلیل فرضیات تحقیق نشان داد که میزان تأثیر کیفیت زندگی کاری بر فرسودگی شغلی منفی و سطح معناداری به دست آمده کمتر از پنج صدم است بر این اساس کیفیت زندگی کاری بر فرسودگی شغلی تأثیر منفی و معناداری دارد. همچنین میزان تأثیر فرسودگی شغلی بر تعهد کاری منفی و سطح معناداری به دست آمده کمتر از پنج صدم است بر این اساس فرسودگی شغلی بر تعهد کاری تأثیر منفی و معناداری دارد. لذا می‌توان نتیجه گرفت فرضیه میانجی مورد پذیرش است. همچنین در خصوص سنجش مقدار t غیر مستقیم از طریق آزمون سوبل از ۱٫۹۶ بزرگتر است، می‌توان نتیجه گرفت رابطه میانجی مورد تایید است. بنابراین در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه ششم پژوهش مبنی بر اینکه فرسودگی شغلی در رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد کاری نقش میانجی دارد، پذیرفته می‌گردد. این نتیجه مطابق با نتایج تحقیق سان و همکاران (۲۰۲۲) است. سازمانها با درک اهمیت این فرضیه و با بکارگیری نتایج حاصل از این تحقیق تجربی، می‌توانند با تغییرات عوامل موثر بر زندگی کاری، بهبود روش‌های انجام کار، ایجاد درآمد یا کاهش هزینه‌های کارکنان، ارتقای روحیه کار گروهی، ارائه برنامه‌های خدماتی به کارکنان و... مانع از بروز فرسودگی‌های شغلی شده و با توجه به رابطه معکوس بین فرسودگی و تعهد کاری به تعهد کاری بالاتری دست یافته و موجب بهبود عملکرد کارکنان خواهد بود. همچنین میزان تأثیر هویت شغلی بر تعهد کاری مثبت و سطح معناداری به دست آمده کمتر از پنج صدم بوده بر این اساس هویت شغلی تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد کاری دارد. که این نتیجه همراستا با نتایج تحقیق سان و همکاران (۲۰۲۲) می‌باشد. سازمانها با درک رابطه مثبت بین هویت کاری و تعهد کاری و تغییر در عوامل تأثیر گذار، با ایجاد آموزش‌های تعامل هماهنگ با محیط و فرهنگ سازمانی مناسب و.. به وابستگی شخص به گروه شغلی کمک نموده و با حلقه‌های عاطفی موثر به سازمان سبب ایجاد تعهد کاری بیشتر کارکنان می‌گردد. با توجه به یافته‌های این پژوهش، برخی از پیشنهادها کاربردی به شرح زیر ارائه می‌شود:

به مدیران سازمان انتقال خون استان گیلان پیشنهاد می‌گردد با ایجاد امنیت شغلی و ثبات درآمدی و پرداختهای عادلانه و منصفانه، مبتنی بر ارزیابی و عملکردهای صحیح و دقیق، موجب افزایش QWL سازمان شوند و با توجه به اطلاعات حاصل از بررسی داده‌ها در راستای آن با تحت کنترل قرار دادن فرسودگی شغلی، باعث افزایش تعهد عاطفی در کارکنان گردند، که به ارتقای کارایی منجر می‌گردد.

به مدیران سازمان انتقال خون استان گیلان پیشنهاد می‌گردد، با ایجاد هماهنگی بیشتر بین زندگی کاری و زندگی شخصی کارکنان به افزایش QWL کمک نموده، در راستای آن با تأثیر گذاری این افزایش کیفیت، به ارتقای هویت شغلی و علقه سازمانی و کاهش دلزدگی از محیط و فرسودگی‌های شغلی بها داده و موجبات افزایش عملکرد سازمانی را فراهم آورند.

به مدیران سازمان انتقال خون استان گیلان پیشنهاد می‌گردد با به عضویت در آوردن کارکنان در کمیته‌ها و کمیسیونهای اداری و مشارکت آنان در تصمیم‌گیری‌ها در حیطه‌های مختلف عمومی و اختصاصی سازمان هویت شغلی محکمتری را برای آنان پایه‌ریزی نمایند و یا با تخصیص قسمتی از عواید اختصاصی سازمان به آنان به شکل کارانه‌ها و پربسیها به افزایش انگیزه

های مالی پرداخته و موجب افزایش امنیت شغلی و به تبع آن کاهش فرسودگی شغلی باشند، که اثرات مستقیم آن در تعهد کاری و ارتقای بهره‌وری دیده خواهد شد.

به مدیران سازمان انتقال خون استان گیلان پیشنهاد می‌گردد با کاهش استرس ناشی از مدیریت و روابط با ارباب رجوع در میان کارکنان با آموزش ضمن خدمت مناسب و فرهنگ سازی در اینخصوص، و افزایش پاسخ به مسائل جاری بین فردی و فرد با سازمان، به کارکنان برای انجام عملیات کاری سازمان کمک نموده، عملکرد مطلوب کارکنان را در نتیجه افزایش تعهد کاری کارکنان ارتقا دهند.

به مدیران سازمان انتقال خون استان گیلان پیشنهاد می‌گردد با تعریف حجم مناسب از وظایف شغلی برای کارکنان و با در اختیار گذاشتن زمان مناسب برای انجام مطلوب آن و ارائه چارچوبی برای ایجاد شایستگی از طریق همکاری نزدیک با کارکنان تعهد کاری آنان را افزایش دهند.

منابع

1. ابراهیمی نژاد، مهدی؛ زارع، فرجام؛ رضایی، زهرا و حسینی، سیدسجاد. (۱۳۹۵). بررسی رابطه‌ی بین کیفیت زندگی کاری و فرهنگ اخلاقی در فنی و حرفه‌ای استان کرمان. پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۹(۳۴)، ۱۰۷-۱۲۴.
2. حبیب‌زاده شیرازی، نیلوفر و علامه، سید محسن. (۱۴۰۰). تعیین تأثیر ارزش‌های شخصی بر فرسودگی شغلی. مطالعات مدیریت بهبود و تحول، ۳۰(۹۹)، ۱۳۵-۱۵۵.
3. خبازی‌راوندی، محمدرضا؛ شفیق آبادی، عبدالله؛ عسگری، محمد و برجعلی، احمد. (۱۳۹۹). اثربخشی آموزش مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری بر ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان بهزیستی. مجله علوم روانشناختی، ۱۹(۹۶)، ۱۵۶۹-۱۵۷۹.
4. زارع مهرجردی، فاطمه؛ سمیعی، فاطمه و عابدی، محمدرضا. (۱۳۹۷). تاثیر مشاوره پویایی اجتماعی بر هویت شغلی دانشجویان. پژوهش‌های مشاوره، ۱۷(۶۸)، ۱۰۱-۱۲۷.
5. شاوردی، ته‌مین و حیدری، حسین. (۱۳۹۵). تحلیل و بررسی هویت شغلی با تاکید بر شناسایی ابعاد و مولفه‌های آن. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، ۸(۲۸)، ۱۴۱-۱۱۴.
6. شفیعی، میلا؛ حیدری، فاطمه؛ عسگری، روح اله؛ اقبالی زارچ، محمدابراهیم و سلطانی شریف آبادی، محسن. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین میزان مشارکت کاری کارکنان و منابع پنجگانه قدرت مدیران در بیمارستان‌های دولتی شه‌ریزد. دو ماهنامه علمی پژوهشی دانشکده بهداشت یزد، ۱۵(۳)، ۵۳-۴۳.
7. علیزاده، حسن؛ غلامرضایی، داود و صمدیان، مسعود. (۱۳۹۶). شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری کارکنان با رویکرد تحول اداری (مطالعه موردی: شرکت گاز استان تهران). فصلنامه علمی ترویجی مدیریت استاندارد و کیفیت، ۷(۴)، ۶۱-۷۴.
8. قشقایی‌زاده، نصراله. (۱۳۹۹). طراحی و تدوین مدل ارتقاء کیفیت زندگی کاری اعضای هیأت علمی. سلامت کار ایران، ۱۷، ۱۲-۱.
9. لشکری، سهیلا و نبوی، عبدالحسین. (۱۴۰۱). بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان امور فنی شرکت مناطق نفت خیز جنوب). فصلنامه علمی-پژوهشی توسعه اجتماعی، ۱۶(۳)، ۱۶-۳.
10. هنرور، زهره؛ دوستکام، محسن و توننده جانی، حسن. (۱۳۹۹). رابطه فرسودگی شغلی، تحمل پریشانی و ابعاد فراهیجان در کارکنان پزشکی قانونی مشهد. مجله علمی پزشکی قانونی، ۲۶(۴)، ۲۳۸-۲۳۳.
11. Galanakis, M., Alexiou, E., Androutsopoulou, A., Chiotaki, I., Mouselimidou, I., Mylona-Fountzoula, M., Papadopoulou, C. and Tsirozidi, S. (2020). Occupational Stress Relation to Tcnure and Educational Level in Primary School Teachers in Greece. *Psychology*, 11(6), 865-873.
12. Kara, D., Uysal, M., Sirgy, M. J., & Lee, G. (2013). The effects of leadership style on employee well-being in hospitality. *International Journal of Hospitality Management*, 34, 9-18.
13. Kim, H., Im, J., and Shin, Y.H. (2021). The impact of transformational leadership and commitment to change on restaurant employees' quality of work life during a crisis. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 48, 322-330.
14. Promsri, C. (2018). The Effects of Organizational Commitment on Deviant Work Behaviors of Employees at a Thai Government Bank. *Social Science and Humanities Journal*, 2(3), 370-377.

15. Sun, B., Fu, L., Yan, C., Wang, Y. and Fan, L. (2022). Quality of work life and work engagement among nurses with standardised training: The mediating role of burnout and career identity. *Nurse Education in Practice*, 58, 1-8.
16. Teles, R., Valle, A., Rodriguez, S., Pineiro, I., and Regueiro, B. (2020). Perceived Steess and Indicators of Burnout in Teachers at Portuguese Higher Edcation Institutions (HEI). *International Journal of Environmental Reasearch and Public Health*, 17(9), 3248-3259.
17. Uribetxebarria, U., Garmendia, A. & Elorza, U. (2020). Does employee participation matter? An empirical study on the effects of participation on well-being and organizational performance. *Cent Eur J Oper Res*, <https://doi.org/10.1007/s10100-020-00704-7>
18. Wong, A. K. F., Kim, S. S., Kim, J., & Han, H. (2021). How the COVID-19 pandemic affected hotel Employee stress: Employee perceptions of occupational stressors and their consequences. *International Journal of Hospitality Management*, 62, 12-26