

## بررسی الگوی علی روابط بین سیرت نیکوی مدیران، کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان سازمان تأمین اجتماعی آ.غ.)

غلامرضا رحیمی<sup>۱</sup>، علی هدایت فسندوز<sup>۲</sup>

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف ارائه الگوی علی روابط بین سیرت نیکوی مدیران و کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی در میان کارکنان سازمان تأمین اجتماعی آذربایجان غربی بعنوان تحقیق کاربردی و با روش تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی انجام شده است. روش نمونه‌گیری مورد استفاده، تصادفی طبقه‌بندی بود که از طریق پرسشنامه‌های استاندارد نسبت به سنجش متغیرهای تحقیق اقدام شده است. به منظور آزمون نیکویی برازش از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده شده است. روایی و پایایی در روش مدل‌یابی معادلات ساختاری شامل روایی همگرا، روایی تشخیصی و پایایی سازه مورد بحث قرار گرفت و نتایج نشان دهنده تأیید پرسشنامه‌ها بوده است. نتایج آزمون فرضیه اصلی اول نشان دهنده ارتباط بین متغیرهای سیرت نیکوی مدیران با مولفه‌های تعهد سازمانی می‌باشد. اعداد مشخص شده روی دوایر نشان دهنده میزان تأثیر تبیین شده می‌باشد. میزان تأثیر تبیین شده بین متغیر مستقل و وابسته در آزمون فوق برابر ۵۰ درصد می‌باشد. نتایج رابطه صداقت، تواضع، شوخ‌طبعی، شور و اشتیاق و غمخواری و حکمت و شجاعت بر تعهد سازمانی را تأیید کرد. نتایج آزمون فرضیه اصلی دوم نشان دهنده ارتباط بین متغیرهای کیفیت زندگی کاری با مولفه‌های تعهد سازمانی می‌باشد. میزان تأثیر تبیین شده بین متغیر مستقل و وابسته در آزمون فوق برابر ۵۳ درصد می‌باشد. بنابراین، نتایج تحقیق، حاکی از آن است که بین سیرت نیکوی مدیران و کیفیت زندگی کاری با مولفه‌های رفتار شهروندی سازمان رابطه وجود دارد.

**واژگان کلیدی:** سیرت نیکوی مدیران، کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی.

<sup>۱</sup> استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب (نویسنده مسئول)

<sup>۲</sup> دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب

## مقدمه

مستمر. از طرفی بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان مستلزم اهتمام مدیریت سازمان به تدوین سیاست‌های حمایت‌گرایانه از منابع انسانی است. براساس این استفاده مطلوب از منابع انسانی متکی به تدوین استراتژی‌های منابع انسانی و اقداماتی است که برای صیانت جسم و روح و حفظ کرامت انسانی کارکنان به عمل می‌آید. از میان سه عامل ثروت‌آور؛ منابع طبیعی، منابع فیزیکی و منابع انسانی، بیشترین بهره‌دهی و سودآوری را منابع انسانی به وجود می‌آورد. در مدیریت معاصر مفهوم کیفیت زندگی کاری به موضوع اجتماعی عمده‌ای در سراسر دنیا مبدل شده است. در حالی که در دهه‌های گذشته فقط در جستجوی نظام‌های جدیدی برای کمک به کارکنان بودند تا آنها بتوانند بین زندگی کاری و زندگی شخصی خود تعادل برقرار کنند. برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که باعث رشد و تعالی کارکنان در سازمان می‌شود. از این‌رو، نظام ارزشی کیفیت زندگی کاری سرمایه‌گذاری بر روی افراد را بعنوان مهمترین متغیر در معادله مدیریت راهبردی مورد توجه قرار می‌دهد. باتوجه به مطالب بیان شده در این پژوهش به صورت کمی به دنبال شناخت عوامل موثر بر تعهد سازمانی مشخصاً سیرت نیکوی مدیران و کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان تأمین اجتماعی می‌باشیم.

## ادبیات نظری

**سیرت نیکوی مدیران:** تعاریف مختلفی از سیرت ارائه شده است. سیرت، «خود درونی فرد» در عمل است. سیرت نشان می‌دهد که فرد واقعاً چه کسی است. به اعتقاد مودی

نیروی انسانی که امروزه از آن بعنوان سرمایه انسانی یاد می‌کنند یکی از مهمترین سرمایه‌های هر سازمانی است که کیفیت آن می‌تواند در رشد و تعالی سازمان نقش با اهمیتی داشته باشد. هر فردی می‌تواند از کمال و تشخیص خود حرف بزند، اما سیرت‌اش به عمل اوست. سیرت رهبران را نمی‌توان از رفتار و کردارشان جدا دانست. اگر قول و عمل رهبر یکی نبود، دلیل را در ضعف سیرت او باید جستجو کرد. هدف از بهبود سیرت فراهم کردن محیطی است که در آن تمامی افراد دست‌اندرکار مراقب یکدیگر بوده و با یکدیگر رفتار احترام‌آمیز داشته باشند (نصراصفهانی و دیگران، ۱۳۹۱: ۱۴۱). کریک پاتریک و لوک، سیرت را بعنوان یک ویژگی رهبری می‌دانند و عناصر آن را به این صورت بیان می‌کنند: تحرک (سعی و کوشش)، تمایل به هدایت دیگران، درستکاری و صداقت، اعتماد به نفس، توانایی شناختی و دانش درخصوص کسب و کار (Sarros & Others, 2006: 685). تعهد سازمانی می‌تواند بعنوان یک حالت روانشناختی تعریف شود که ارتباط کارکنان با سازمان را توصیف می‌کند و احتمال اینکه آنها سازمان را ترک کنند را کاهش می‌دهد. در بین مدل‌های ارائه شده برای تعهد سازمانی، مدل آلن و می‌یر (۲۰۰۲) جامع‌تر به نظر می‌رسد و برای سازمان‌های ارائه‌کننده خدمات اجتماعی مناسب است. این مدل سه عنصر تعهد را متمایز می‌کند که هر سه این عناصر باعث تقویت احتمال ماندگاری کارمند در سازمان می‌شود، اما هرکدام دلیلی متفاوت از دو مورد دیگر دارند. این سه عنصر در مدل آلن و می‌یر عبارتند از: تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد



**مولفه‌های سیرت نیکو:** بارکر و کوی، هفت فضیلت برای رهبر مشخص کرده‌اند:

۱- صداقت: پیروی از کدهای اخلاقی استاندارد. فرد با صداقت هنگامی که با انتخاب‌های گوناگون مواجه می‌شود، همواره کار صحیح را انتخاب می‌کند؛

۲- شور و اشتیاق: داشتن منبع انرژی در ذات خود که باعث می‌شود فرد نتایج فوق‌العاده کسب کند؛

۳- شجاعت: تعیین هدف برای بلندمدت و قرار دادن افراد در آن مسیر بدون آنکه ترس مانع شود؛

۴- غمخواری: توجه به رنج و ناراحتی یا رفاه دیگران و ارائه کمک و نشان دادن ترحم به دیگران؛

۵- شوخ طبعی: توانایی آرزو کردن شاید برای دیگران و دیدن جنبه‌های مثبت در امور منفی؛

۶- تواضع و فروتنی: ویژگی که براساس آن، فرد افتادگی نشان می‌دهد و از تکبر دوری می‌کند؛

۷- حکمت: پردازش تجارب و دانش همراه با قدرت بکارگیری آنها بطور انتقادی یا کاربردی.

**کیفیت زندگی کاری:** به عقیده دیویس و دیگران کیفیت زندگی کاری به وسیله آن جنبه‌هایی از شغل تعریف می‌شود که اعضای سازمان آن جنبه‌ها را مطلوب و افزایش دهنده کیفیت زندگی در کار خود می‌دانند. این بدین معنی است که در دو سازمان تعریف کیفیت زندگی کاری نمی‌تواند دقیقاً به یک معنی باشد. کیفیت زندگی کاری پیشنهاد شده توسط الدن (۱۹۸۶) بعنوان اختیار می‌باشد درحالیکه الویسون (۱۹۹۲) کیفیت زندگی کاری را بعنوان آزادی در عمل بیان می‌نمایند و جیمز (۱۹۹۲) کیفیت

سیرت آن چیزی است که شما در خلوت هستید (Maxwell, 2005). سیرت دیرک اصلی خیمه رهبری است (Zenger & Folkman, 2004). سیرت انجام کار درست علیرغم فشار بیرونی مخالف برای انجام نشدن آن است (Sarros & Others, Ibid: 690). سیرت غالباً در راستای ارزش‌های مذهبی است. سیرت بعنوان یک ویژگی حیاتی رهبر محسوب می‌شود. در بحث رهبری سیرت، «کمال اخلاقی» رهبر است. فلاسفه یونان مثل ارسطو سیرت را مرکز اصلی رفتارهای اخلاقی قلمداد می‌کردند. پژوهش‌ها نشان می‌دهند، فردی که انگ بد سیرت می‌خورد، شانس یک رهبر بزرگ بودن را از دست می‌دهد. مدیران فاقد سیرت نیکو همواره باید مراقب باشند که دیگران به این حقیقت در مورد آنان واقف نشوند (Zenger & Folkman, Ibid). سیرت فرد در انتخاب‌های اخلاقی او، مشخص می‌شود. سیرت و فضیلت، ویژگی‌های اخلاقی فرد هستند. اصطلاح فضیلت از کلمه لاتین **ورچوس** و مفهوم یونانی **آرته** به دست آمده است که هر دو به معنای قدرت و قوت یا کمال هستند. به کمک فضایل، افراد بهتر هدایت می‌شوند و شاید، بهره‌وری و هماهنگی فرد و جامعه بیشتر می‌شود (نصراصفهانی و همکاران، پیشین: ۵۶). افراد دارای سیرت نیکو، دامنه وسیعی از فضیلت‌ها را پذیرفته‌اند و براساس آنها عمل می‌کنند. آنان علاقه بلندمدت به خود و دیگران دارند. هر انسانی تمایل دارد که ظاهر آراسته‌ای از خود نمایش دهد؛ اما ظاهر و صورت، بدون پشتوانه سیرت زیبا نمی‌تواند در بلندمدت چندان زیبا جلوه کند. بنابراین لازم است افراد بکوشند به باطن سیرت خود توجه کنند. این مهم برای مدیران اهمیت بیشتری دارد که اداره امور دیگران را در اختیار دارند (Balliett, 2011: 281).

رشد و امنیت: آیا راه بالقوه‌ای در شغل وجود دارد که باعث امنیت و رشد فرد شود؟

رعایت حقوق اساسی کارکنان: آیا به حقوق کارکنان احترام گذاشته می‌شود؟ آیا کارکنان می‌توانند افکار و عقاید خودشان را آزادانه بیان کنند؟

فضای کلی زندگی: آیا توازنی بین کار و زندگی وجود دارد؟ آیا سطح بالایی از استرس شغلی وجود دارد؟

وابستگی اجتماعی زندگی کاری: آیا کارکنان، سازمان را بعنوان یک مسئولیت اجتماعی در نظر دارند؟ آیا سازمان برای ارزش‌های اجتماعی ارزش قائل است.

**تعهد سازمانی:** فرض بر این است که تعهد سازمانی برای کارکنان مفید است و آن به انگیزش و خشنودی شغلی متصل است و می‌تواند به پاداش‌هایی چون ارتقاء و افزایش

حقوق منجر شود. با این وجود تعهد سازمانی بالا می‌تواند بوسیله محدود کردن تحرک کارکنان و احساس آزادی آنها برای تغییر شغل، پیامدهای منفی در پی داشته باشد و نیز

می‌تواند از فرصت‌های رشد و پیشرفت فردی جلوگیری نماید. تعهد به ارزش‌های سازمانی می‌تواند سبب خاموشی خلاقیت کارکنان و منجر به مقاومت در برابر تغییر گردد.

هنگامی که کارکنان مقدار زیادی از انرژی خود را به خاطر سازمان مصرف می‌کنند، ممکن است به زندگی خانوادگی و اجتماعی آنان آسیب وارد کند (مهداد، ۱۳۸۹: ۱۸). تعهد

سازمانی یعنی کارکنان تا چه حد خواسته‌های سازمان را به رسمیت شناخته و انجام می‌دهند و نوعی حالت روانی است که فرد را به سازمان متصل می‌کند. سوابق تعهد سازمانی در طبیعت و منشأ کاملاً متفاوت است. تعهد کارکنان،

بصورت درجه‌ای که یک کارمند می‌خواهد با سازمان به

زندگی کاری را گسترش تعادل و برابری می‌داند (هومن، ۱۳۹۰: ۵۸).

تعریف عینی کیفیت زندگی کاری: مجموعه‌ای از شرایط واقعی کار و محیط کار در یک سازمان، که شامل: میزان حقوق و مزایا، امکانات رفاهی، بهداشتی، ایمنی، مشارکت

در تصمیم‌گیری، مردم‌سالاری، سرپرستی، تنوع و چرخش کاری و غنی بودن مشاغل و ... می‌شود. تعریف ذهنی

کیفیت زندگی کاری: تصور و طرز تلقی افراد از کیفیت زندگی بطور اعم و کیفیت زندگی کاری شغلی بطور خاص است. ایجاد وابستگی مستقیم کار به فضای کلی زندگی از

طریق برقراری مفهوم تعادل بین وقت کارکنان در محل کار و وقت آنان برای خانواده‌هایشان می‌تواند به میزان زیادی تعادل میان کار و زندگی فرد را ایجاد نماید.

**مولفه‌های کیفیت زندگی کاری:** والتون (۱۹۷۴) بعنوان نخستین کسی که رویکرد کیفیت زندگی کاری را مطرح کرد و مولفه‌های کیفیت زندگی کاری را در هفت گروه زیر

طبقه‌بندی کرده است. پرداخت مناسب و کافی: پرداخت‌ها و سودها تا چه حد به منظور کمک به حفظ و نگهداری کارکنان با یک استاندارد

زندگی قابل قبول انجام می‌شود؟ محیط ایمن و سالم: آیا شرایط فیزیکی کار خطرناک است؟ چه شرایطی روی سلامت روحی و روانی و جسمانی

کارکنان اثر می‌گذارد؟ توسعه قابلیت‌های انسانی: تا چه حد یک شغل، کارکنان را قادر می‌سازد مهارت‌ها، دانش و توانایی‌های خود را بکار

برند و توسعه دهند و تا چه حد وظایف رضایت‌بخش هستند؟



**تعهد مستمر:** تعهد مستمر هنگامی وجود دارد که یک فرد باید در سازمان باقی بماند چون به مزایا و حقوق نیازمند است و شغل دیگری نمی‌تواند پیدا کند.

**تعهد هنجاری:** کارکنان در سازمان باقی می‌مانند؛ زیرا احساس می‌کنند برای اشتغال در سازمان از آنها قدردانی می‌شود و همچنین تشخیص ابزارهایی که شامل پذیرش اهداف و ارزش‌های سازمان است، از دیگر دلایل ماندن آنها در سازمان می‌باشد.

### پیشینه تجربی پژوهش

دعایی و عزیزی (۱۳۹۱)، به بررسی تأثیر معنویت در کار بر رفتار شهروندی سازمانی با تأکید بر نقش واسط تعهد سازمانی پرداختند. نشان می‌دهد مدل به کار گرفته شده، مدل نظری مناسبی برای پیش‌بینی پیامدهای رفتاری کارکنان بوده و همه روابط مستقیم میان متغیرهای مدل نیز، معنادار بوده‌اند. همچنین یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد معنویت در کار تأثیر تعیین کننده‌ای بر رفتارهای کمک کننده رفتارهای کلامی و تعهد سازمانی کارکنان دارد. بنابراین، آگاه کردن مدیران نسبت به وجود این عامل ارزشمند و چگونگی استفاده از آن در پیشبرد اهداف سازمانی، می‌تواند تأثیر بسزایی در بهبود عملکرد سازمان داشته باشد.

نصر اصفهانی و همکاران (۱۳۹۱)، به بررسی تأثیر سیرت نیکوی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پرداختند. ابزار گردآوری داده پرسشنامه بود که برای سنجش رفتار شهروندی از پرسشنامه ارگان (۱۹۸۸) و برای سنجش سیرت از پرسشنامه محقق ساخته استفاده

همکاری فعالانه ادامه دهد، تعریف می‌شود. لوتانز (۲۰۰۶) تعهد سازمانی را اینگونه توضیح می‌دهد: ۱- تمایل قوی برای باقی ماندن یک عضو در یک سازمان خاص؛ ۲- تمایل به اعمال تلاش زیاد برای سازمان و ۳- باور قطعی و پذیرش ارزش‌ها و اهداف سازمان. به عقیده نورت کرفت ونیل (۱۹۹۶)، تعهد منعکس کننده نگرش کارکنان و وفاداری به سازمان طی یک فرآیند مداوم است که از طریق آن اعضای سازمان نگرانی خود برای سازمان را بیان می‌کنند و تلاش‌های خود را برای موفقیت سازمان به کار می‌گیرند؛ همچنین تعهد سازمانی به وسیله تعدادی از عوامل، از جمله عوامل شخصی (سن، سابقه در سازمان، یا کنترل داخلی و خارجی اسناد)، عوامل سازمانی (طراحی شغل و سبک رهبری)، عوامل غیرسازمانی (در دسترس بودن جایگزین‌ها) مشخص می‌شود. براساس ماهیت چندبعدی تعهد سازمانی، مدل سه عاملی که تعهد را به سه دسته تقسیم می‌کند که عبارتند از ۱- تعهد عاطفی؛ ۲- تعهد مستمر؛ ۳- تعهد هنجاری می‌باشد.

**تعهد عاطفی:** کارکنان در سازمان باقی می‌مانند؛ چون به آن احتیاج دارند و خود را با سازمان به رسمیت می‌شناسند. مشارکت اخلاقی و وابستگی درونی از اهداف و اصول این نوع تعهد است. تعهد عاطفی یا نگرشی هنگامی رخ می‌دهد که کارکنان به دلیل پیوستگی عاطفی میل به ماندن در سازمان دارد. در تعهد عاطفی کارکنان با سازمان همانند می‌شوند و ارزش‌ها و نگرش‌های سازمان را درونی می‌کنند و خواسته‌هایشان در سازمان اجابت می‌گردد.

پرسشنامه سیرت نیکو: این پرسشنامه براساس ابعاد هفت‌گانه پرسشنامه سیرت نیکوی مدیران نصر اصفهانی (۱۳۹۱) طراحی گردیده است.

پرسشنامه کیفیت زندگی کاری: پرسشنامه استاندارد کیفیت زندگی کاری براساس مدل والتون (۲۰۱۲) شامل ۱۹ سوال به شرح زیر می‌باشد.

پرسشنامه تعهد سازمانی: از پرسشنامه استاندارد تعهد سازمانی (می‌یر) نسبت به سنجش این مولفه اقدام شده است که شامل موارد زیر می‌باشد.

### سوالات پژوهش

#### سوالات اصلی

۱- بین ابعاد سیرت نیکوی مدیران با مولفه‌های تعهد سازمانی در میان کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان آذربایجان غربی رابطه وجود دارد.

۲- بین ابعاد کیفیت زندگی کاری با مولفه‌های تعهد سازمانی در میان کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان آذربایجان غربی رابطه وجود دارد.

#### سوالات فرعی

۱- بین ابعاد سیرت نیکوی مدیران با مولفه تعهد عاطفی در میان کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان آذربایجان غربی رابطه وجود دارد.

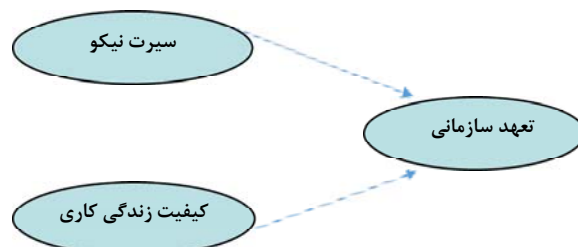
۲- بین ابعاد سیرت نیکوی مدیران با مولفه تعهد مستمر در میان کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان آذربایجان غربی رابطه وجود دارد.

شد. برای تأیید مدل از مدل معادلات ساختاری و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار Amos صدقت 8 و SPS صدقت 8 استفاده شد. نتایج نشان داد که سیرت نیکوی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان تأثیر مثبت دارد.

می‌یر و همکاران (۱۹۹۷) به این نکته اشاره دارند که مولفه‌های مختلف تعهد به شکل متفاوتی با دیگر متغیرها مربوط می‌باشند و این رابطه در فراتحلیل انجام گرفته توسط می‌یر، استانلی، هرسکوویچ، تاپلنیسکی (۲۰۰۲) نشان داده شده است. تعهد عاطفی و هنجاری بطور مثبت با خشنودی شغلی همبسته است (تعهد بالا با خشنودی بالا پیوند دارد)، اما تعهد مستمر بطور منفی با خشنودی همبسته است. تعهد عاطفی با عملکرد شغلی بالاتر و تعهد مستمر با عملکرد شغلی پایین‌تر رابطه دارد و تعهد هنجاری بطور کلی با عملکرد مرتبط نیست. یافته‌های مربوط با تعهد مستمر پیشنهاد می‌کنند افرادی که بر این باورند باید شغل خود را حفظ کنند متمایل به عملکرد بسیار ضعیف‌تری هستند تا افرادی که احساس آزادی در رها کردن شغل خود دارند.

### مدل نظری تحقیق

نمودار (۱) مدل نظری پژوهش





وارایانس استخراج شده (AVE) توسط فرنل و لارکر (۱۹۸۱) بعنوان شاخصی برای سنجش اعتبار درونی مدل اندازه‌گیری انعکاسی پیشنهاد شد. به بیان ساده‌تر این شاخص میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های نشان دهنده خود را نشان می‌دهد. برای این شاخص حداقل مقدار ۰.۵ در نظر گرفته شده است و این بدین معنا است که متغیر پنهان موردنظر حداقل ۵۰ درصد واریانس مشاهده پذیرهای خود را تبیین می‌کند. شرط اول اینکه بار عاملی سوالات به دست آمده باید بیشتر از ۴ درصد یا ایده‌آل بیشتر از ۷ درصد باشد. البته بایستی ذکر شود منابع مختلفی برای بارهای عاملی نیز وجود دارد که مقدار کمتری را (بار عامل ۳۵ درصد) مورد توجه قرار داده‌اند. در تحقیق حاضر بار عاملی استاندارد ۴ درصد در نظر گرفته شده است؛ بدین معنا که چنانچه بار عاملی سوالی کمتر از ۴ درصد باشد سوال موردنظر حذف می‌گردد. شرط دوم اینکه میزان AVE هر مولفه نیز باید بزرگتر از ۵ درصد باشد. AVE به معنای میانگین واریانس‌های استخراجی است. میزان AVE از رابطه زیر محاسبه می‌شود.

	میانگین واریانس های استخراجی AVE	بار مقطعی
کیفیت زندگی کاری	0.571603	0.571603
تعهد سازمانی	0.519965	0.519965
سیرت نیکوی مدیران	0.508953	0.508952
مقدار قابل قبول	۵/۰	۵/۰

#### پایایی ترکیبی (پایایی سازه)

پایایی سازه معیاری است برای تعیین سازگاری درونی متغیرهای آشکار. به این معنی که اگر عدد بزرگی برای آن

۳- بین ابعاد سیرت نیکوی مدیران با مولفه تعهد تکلیفی در میان کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان آذربایجان غربی رابطه وجود دارد.

۴- بین ابعاد کیفیت زندگی کاری با مولفه تعهد عاطفی در میان کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان آذربایجان غربی رابطه وجود دارد.

۵- بین ابعاد کیفیت زندگی کاری با مولفه تعهد مستمر در میان کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان آذربایجان غربی رابطه وجود دارد.

۶- بین ابعاد کیفیت زندگی کاری با مولفه تعهد تکلیفی در میان کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان آذربایجان غربی رابطه وجود دارد.

#### روش پژوهش

روش تحقیق حاضر توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان آذربایجان غربی می‌باشند و داده‌های آماری این پژوهش ۳۹۸ نفر بود. نتایج حاصل از فرمول کوکران که در سطح خطای ۰.۰۵ انجام شده اندازه نمونه ۱۹۷ نفر برآورد شده است از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌بندی شده استفاده شده است. آمار استنباطی، روایی و پایایی در روش مدل‌یابی معادلات ساختاری SMART PLS شامل روایی همگرا، روایی تشخیصی و پایایی سازه مورد بررسی قرار گرفته است.

روایی همگرا: منظور از شاخص روایی همگرا سنجش میزان تبیین متغیر پنهان توسط متغیرهای مشاهده‌پذیر آن است (Barclay & Others, 1995: 310). معیار متوسط

دو رویکرد برای برآورد پارامترهای یک مدل معادلات ساختاری وجود دارد، که شامل رویکرد مبتنی بر کوواریانس و رویکرد مبتنی بر واریانس یا (PLS)، رویکرد مبتنی بر کوواریانس سعی در کاهش تفاوت بین کوواریانس نمونه و کوواریانس که توسط مدل نظری پیش‌بینی شده دارد. بنابراین فرآیند برآورد پارامترها سعی دارد تا کوواریانس ماتریس مقادیر مشاهده شده را مجدداً تولید کند (هومن، ۱۳۷۸، ۸۳).

### ابزار جمع‌آوری داده‌ها

برای جمع‌آوری داده‌ها از سه پرسشنامه استفاده شده است که شامل موارد زیر است:

۱- پرسشنامه سیرت نیکوی مدیران براساس ابعاد هفت-گانه، پرسشنامه سیرت نیکوی مدیران توسط نصر اصفهانی (۱۳۹۱) طراحی گردیده است. که مشتمل بر ۵ بعد می-باشد.

۲- پرسشنامه استاندارد کیفیت زندگی کاری براساس مدل والتون (۲۰۱۲) شامل ۱۹ سوال می‌باشد.

۳- از طریق پرسشنامه استاندارد تعهد سازمانی (آلن و می-یر ۱۹۹۷) نسبت به سنجش مولفه‌ها اقدام شده است.

### یافته‌های پژوهش

فرضیه اصلی اول رابطه سیرت نیکو را بر تعهد سازمانی بررسی کرده است از آنجا که مقدار  $t$  این فرضیه بزرگ‌تر از ۱/۹۶ است، اثر مثبت و معنادار سیرت نیکو بر تعهد سازمانی تأیید شد.

محاسبه شود به این معناست که تمام معیارها بطور سازگاری نشان دهنده موضوع واحدی هستند. این معیار به مفهوم آلفای کرونباخ نیز شباهت دارد. پایایی بر مبنای مربع مجموع بارهای عاملی یک سازه بیان می‌گردد. این مقدار براساس منابع معتبر باید بزرگتر از ۷ درصد باشد تا بتوان ادعا کرد سازگاری درونی میان داده‌ها وجود دارد. شاخص CR از رابطه زیر محاسبه می‌گردد.

$$CR = \frac{(\sum_{i=1}^n \lambda_i)^2}{(\sum_{i=1}^n \lambda_i)^2 + (\sum_{i=1}^n \delta_i)}$$

همچنین میزان پایایی ترکیبی (CR) در تمامی متغیرها بزرگتر از ۷ درصد می‌باشد که نشان دهنده پایایی از نوع پایایی ترکیبی است.

	میانگین واریانس‌های	شاخص گلداشتاين-	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی
کیفیت زندگی	0.571603	0.765142	0.755218	0.778883
تعهد سازمانی	0.519965	0.842938	0.771489	0.870865
سیرت نیکوی مدیران	0.508953	0.827808	0.763790	0.857552
مقدار قابل قبول	0.5	0.7	0.7	0.7

آمار استنباطی: به منظور آزمون نیکویی برازش از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی در محیط نرم‌افزار smart pls2 استفاده شده است.





سازمانی برابر ۲۵۱ درصد می‌باشد که نشانگر برآزش متوسط می‌باشد.

جدول زیر نشان دهنده مقدار همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته می‌باشد. نوع آزمون مورد استفاده ضریب همبستگی پیرسون می‌باشد.

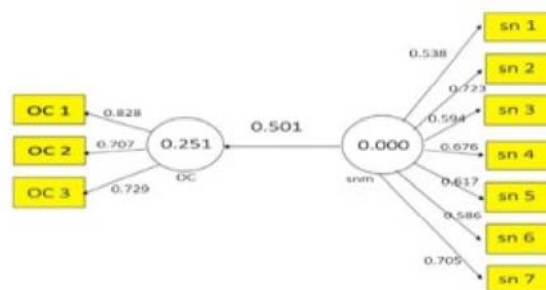
تعهد تکلیفی	تعهد مستمر	تعهد عاطفی	
0.336683	0.356858	0.220592	صداقت
0.320560	0.359038	0.226078	شجاعت
0.318797	0.359244	0.226488	تواضع و فروتنی
0.318462	0.359139	0.226651	حکمت یا دانش
0.318412	0.359108	0.226690	شور و اشتیاق
0.318405	0.359099	0.226699	شوخ طبعی
0.318404	0.359097	0.226701	غمخواری همدردی

این اعداد بایستی بین +۱ تا -۱ می‌باشد. نوع رابطه و مقدار آن بستگی به اعداد فوق دارد. اعداد مثبت نشان دهنده رابطه مستقیم و اعداد منفی نشان دهنده رابطه غیرمستقیم یا معکوس می‌باشد.

بین ابعاد کیفیت زندگی کاری با مولفه‌های تعهد سازمانی در میان کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان آذربایجان غربی رابطه وجود دارد.

سنجش ضرایب بار عاملی: بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه محاسبه می‌شوند که اگر این مقدار برابر یا بیشتر از مقدار، ۰.۴ شود (Ibid: 207) موید این مطلب است که واریانس بین سازه-ها و شاخص‌های از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر بوده و پایایی در مورد آن مدل اندازه‌گیری قابل قبول است.

سنجش ضرایب بار عاملی: بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه محاسبه می‌شوند که اگر این مقدار برابر یا بیشتر از مقدار، ۰.۴ شود (Hulland, 1999: 205)، موید این مطلب است که واریانس بین سازه‌ها و شاخص‌های از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر بوده و پایایی در مورد آن مدل اندازه‌گیری قابل قبول است.



سازه	سیرت نیکوی مدیران							تعهد سازمانی	
	سوالات	Sn1	Sn2	Sn3	Sn4	Sn5	Sn6		Sn7
بار عاملی		.538	.723	.594	.676	.617	.586	.705	
	OC3							.828	
	OC2							.707	
	OC1							.729	

مقدار ملاک برای مناسب بودن ضرایب بار عاملی، ۰.۴ می‌باشد (Ibid: 206). در اینجا باتوجه به اینکه همه ضرایب بار عاملی بیشتر از ۰.۴ می‌باشد نشان از مناسب بودن این معیار دارد. معیار R Squares یا R2 که معیاری برای بررسی برآزش مدل ساختاری در یک پژوهش می‌باشد در سازه سیرت نیکوی مدیران باتوجه به اینکه این سازه در اینجا برون‌زا است، صفر می‌باشد. اما در مورد سازه تعهد



مؤلفه	تعهد عاطفی	تعهد مستمر	تعهد تکلیفی
پرداخت منصفانه و کافی	0.323698	0.332417	0.381761
تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم	0.329409	0.324947	0.392405
قانون گرایی در سازمان	0.329585	0.324696	0.392669
وابستگی اجتماعی زندگی کاری	0.329623	0.324650	0.392716
فضای کلی زندگی	0.329632	0.324639	0.392726

سؤالات	کیفیت زندگی کاری						تعهد سازمانی
	KF1	KF2	KF3	KF4	KF5	KF6	
بار عاملی	.520	.307	.729	.757	.586	.670	.840
							.808
							.617

پایایی آیت‌ها و روایی همگرا در مدل بیرونی برآورد شده است. پایایی هریک از آیت‌ها از طریق بارهای عاملی آیت‌ها - های مربوط به هر سازه به دست می‌آید. آیت‌هایی که دارای بارهای عاملی حداقل ۴ درصد باشند، معنادار در نظر گرفته شده و در مدل باقی می‌مانند. باتوجه به اینکه اگر محقق پس از محاسبه بار عاملی بین سازه‌ها و شاخص‌های آن با مقادیری کمتر از ۴ درصد مواجه شد باید شاخص را اصلاح و یا از مدل پژوهش خود حذف نماید. لذا شاخص دوم که مربوط به محیط کار ایمن و بهداشتی است از مدل اندازه‌گیری حذف می‌شود. معیار R Squares یا R<sup>2</sup> که معیاری برای بررسی برازش مدل ساختاری در یک پژوهش می‌باشد در مورد سازه تعهد سازمانی برابر ۲۸۱ درصد می‌باشد که نشانگر برازش متوسط می‌باشد.

جدول زیر نشان دهنده مقدار همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته می‌باشد. نوع آزمون مورد استفاده ضریب همبستگی پیرسون می‌باشد.

این اعداد بایستی بین +۱ تا -۱ می‌باشد. نوع رابطه و مقدار آن بستگی به اعداد فوق دارد. اعداد مثبت نشان دهنده رابطه مستقیم و اعداد منفی نشان دهنده رابطه غیرمستقیم یا معکوس می‌باشد.

### نتیجه‌گیری

تجزیه و تحلیل سؤالات کلی پژوهش نشان داد بین سیرت نیکوی مدیران و کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی در میان کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. و این نتایج بیانگر آن است که وجود مولفه‌های سیرت نیکو در مدیران باعث می‌شود کارکنان تعهد سازمانی سطح بالایی از خود بروز دهند. همچنین بررسی مولفه‌های کیفیت زندگی کاری در سازمان نشان داد که تأثیر مثبت بر تعهد سازمانی کارکنان



موضوع مثل رضایت شغلی، تفکر انتقادی و غیره می‌توان استفاده کرد تا مدل کامل‌تری از پژوهش ارائه شود.

### فهرست منابع

فارسی:

- ۱- داعی، حبیب‌اله و عزیزی، مرتضی (۱۳۹۱)، «بررسی تأثیر معنویت در کار بر رفتار شهروندی سازمانی با تأکید بر نقش واسط تعهد سازمانی»، فصلنامه مدیریت، دوره ۱، ش ۴.
- ۲- مهداد، علی (۱۳۸۹)، *روانشناسی صنعتی/ سازمانی*، چ ۷، تهران: انتشارات جنگل.
- ۳- نصرافهانی، علی و دیگران (۱۳۹۱)، «بررسی تأثیر سیرت نیکوی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان»، *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، س ۵، ش ۱۵.
- ۴- هومن، حیدرعلی (۱۳۹۰)، *شناخت روش علمی در علوم رفتاری*، چ ۳، تهران: انتشارات سمت.

لاتین:

- 1- Balliett, T & Kelloway, E. K. (2011). *Virtuous Leaders: Assessing Character Strengths in the Workplace. Canadian Journal of Administrative Sciences.*
- 2- Barclay, D., Higgins & Thompson, R (1995). The partial least squares (PLS) approach to causal modeling: personal computer adopting and use as an illustration. *Tecnolnqe studies.*
- 3- Fornell, c, & Larcker, D. F (1981). Evaluating structural equation models with unobservable and measurement. *The journal of marketing research.*
- 4- Hulland, j (1999). Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: a review of four recent studies *strategic management journal.*
- 5- Maxwell, John (2005). *Communicating with Character.* Viewable at: [www.euquest.com](http://www.euquest.com).

وجود دارد. تجزیه و تحلیل مولفه‌های فرعی نشان داد بین مولفه‌های صداقت، تواضع و فروتنی، حکمت یا دانش، شور و اشتیاق، شوخ‌طبعی، غمخواری و همدردی با تعهد سازمانی کارکنان تأمین اجتماعی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین بین مولفه‌های پرداخت منصفانه و کافی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری و فضای کلی زندگی رابطه مثبت و معناداری با مولفه‌های تعهد سازمانی دارد. با توجه به نتایج بدست آمده از پژوهش پیشنهاد می‌شود.

سیرت نیکو بهبود یابد تا در این بافت افراد به فکر مشارکت بیشتر باشند و هر فردی همدلی را تجربه کند و احساس تعلق به سازمان را داشته باشد.

با بهبود سیرت نیکو و وجود مولفه‌های کیفیت زندگی کاری همراه با دادن فرصت عمل اخلاقی به افراد از سوی مدیران تلاش در جهت ارتقای تعهد سازمانی فراهم شود. برنامه آموزش سیرت نیکو به افراد فرصت‌هایی برای بهبود درک افراد به کمک بحث‌های عمیق محیط کار درخصوص مشکلات واقعی و باور به توانایی‌هایشان برای عمل کردن براساس ارزش‌ها را فراهم نماید.

باتوجه به محدودیت زمانی برای انجام پژوهش حاضر از یک سازمان استفاده شد؛ در نتیجه اگر این پژوهش در سازمان‌های مختلف انجام شود، می‌تواند نتایج قابل تعمیم‌تری داشته باشد؛ بنابراین به پژوهشگران آتی توصیه می‌شود که به این مسئله توجه داشته باشند. در پژوهش‌های آتی برای بررسی کاهش سکوت سازمانی از متغیرهای دیگر مرتبط با



6- Sarros, James, Brian Cooper and Anne Hartican, (2006). Leadership and Character. *Leadership and Organizational Development Journal*.

7- Zenger, John and Joseph Folkman (2004). *The Handbook for Leaders, First Edition*. New York. NY: Mc Graw- Hill.