

نوآوری های مدیریت آموزشی، سال نهم، شماره دو (مسلول ۳۴)، بهار ۱۳۹۳  
صص ۷۲-۹۰

## ارائه مدل ساختاری پیش بینی فرسودگی شغلی براساس ابعاد کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش مدیران دانشگاه آزاد اسلامی

حمید سینا\*، دانش آموخته دوره دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن،  
رودهن، ایران.

دکتر صمد کریم زاده، دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، رودهن، ایران.

دکتر فتاح ناظم، دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، رودهن، ایران.

دکتر عباداله احمدی، استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، مرودشت، ایران.

تاریخ پذیرش: ۹۳/۲/۰۸

تاریخ وصول: ۹۲/۱۰/۲۰

### چکیده

هدف پژوهش حاضر ارائه مدل ساختاری پیش بینی فرسودگی شغلی مدیران دانشگاه آزاد منطقه یک براساس ابعاد کیفیت زندگی کاری، تعهدسازمانی و مدیریت دانش است. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است و جامعه آماری مورد بررسی این تحقیق شامل ۶۶۰ نفر از مدیران دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک که در سال تحصیلی ۹۲-۹۱ مشغول به خدمت بودند که با روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای، و با استفاده از جدول مورگان تعداد ۲۵۰ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. برای جمع آوری داده های تحقیق، از سه پرسش نامه فرسودگی شغلی مسلک و جکسون (۱۹۸۱)، کیفیت زندگی کاری والتون (۱۹۷۳)، تعهد سازمانی می یر (۱۹۹۰) و مدیریت دانش شرون لاسون (۲۰۰۳) استفاده گردید که با استفاده از ضریب آلفای کراباخ پایایی کلیه پرسش نامه ها محاسبه گردید. نتایج ضریب همبستگی، رگرسیون چند متغیره و تحلیل مسیر نشان داد که: ۱. کلیه ابعاد کیفیت زندگی کاری قادر به پیش بینی متغیر فرسودگی شغلی بود. ۲. دو بعد تعهد عقلانی و تعهد هنجاری به ترتیب به میزان ۴۴/۰ و ۳۹/۰ قادر به پیش بینی فرسودگی شغلی بودند. ۳. تنها سه بعد مدیریت دانش، (دانش آفرینی، جذب دانش و کاربرد دانش) به ترتیب قادر به پیش بینی فرسودگی شغلی بودند. ۴. ارائه مدل ساختاری پیش بینی فرسودگی شغلی مدیران براساس کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی.

**کلید واژه ها:** فرسودگی شغلی، کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی، مدیریت دانش، دانشگاه آزاد اسلامی، مدیران.

## مقدمه

بررسی زندگی بشر در تمام اعصار، نشان دهنده میل به بهبود وضعیت و رفاه بیشتر بوده است و به طبع این تمایل و نگرش، فشارهای زیادی را به طرق مختلف بر زندگی خویش تحمیل نموده است. با افزایش آگاهی انسان از کاربرد وسایل و مواد مختلف در زندگی، راه برای پیشرفت صنعت به سرعت گشوده شد، آن گونه که با شروع انقلاب صنعتی در اروپا، این زندگی آن چنان دست خوش تحولات عظیم قرار گرفت که روند آهسته و یکنواخت زندگی بشر آن روز را به چرخ شتابانی مبدل ساخته و این روند نه تنها متوقف نشد بلکه روز به روز بر سرعتش افزوده گردید. اختراع ماشین های متنوع، بهره گیری از انرژی های مختلف از جمله انرژی هسته ای، اختراع کامپیوتر، دست یابی به اطلاعات جهانی در زمان بسیار کوتاه از طریق اینترنت و ... همه و همه نمونه هایی از دستاوردهای این حرکت شتابان صنعتی است که بدون لحظه ای توقف به حرکت خود ادامه می دهد.

هر چند با گذشت زمان، برخی از کشورها، سلاطین فن آوری های جدید گردیدند، ولی اندیشمندان در سراسر جهان نیز همگام با این صعود فناوری، توجه اصلی و اندیشه سیاسی خود که همانا «انسان و سلامت آن» بود را فراموش ننمودند. گرچه این اندیشمندان فعالیت خود را آغاز نموده اند، ولی سرعت رو به رشد زندگی ماشینی سبب شد تا علاوه بر عقب افتادن آنان در این رقابت، مسئله سلامت انسان و توجه آن به طور روز افزون کم رنگ شود، دلیل ما بر این ادعا، آمار رو به گسترش استفاده از داروهای آرام بخش و درصد بالای افرادی است که تحت فشارهای عصبی واقع می باشند (سایب<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴).

بنابراین همان گونه که کشورها، برای دستیابی به توسعه و پیشرفت، نیازمند به کارگیری فن آوری های جدید با صرف هزینه های گزاف می باشند، یقیناً به جهت دستیابی به آن آرمان ها، ایجاد سطح مطمئنی از سلامت جسمی و روانی اقشار جامعه نیاز همیشگی و انکار ناپذیر بوده و خواهد بود، چراکه انسان به عنوان محور اصلی کلیه طرح ها و فن آوری ها و مجری آنها، جایگاه اصلی را داشته و خواهد داشت. در نتیجه رسیدن به توان بالای فکری و جسمی، اصلی اساسی که سرمایه گذاری های مناسبی را می طلبد (ده بزرگی و حدائق، ۱۳۸۵).

امروزه یکی از عوامل اساسی در کاهش کارایی و از دست رفتن نیروی انسانی، فرسودگی شغلی کارکنان است. فرسودگی شغلی نوعاً با واکنش های ناهنجار در برابر تعارض، ناکامی و فشارهای شغلی شروع می شود، اما این واکنش سرانجام قدری شدید می شود که کارکرد شخص را مختل می کند. به همین دلیل بیماری های روانی و جسمانی ایجاد می کند و به ویژه در مشاغلی که دارای فشار و کار بیشتر و مسئولیت های زیادی می باشند. زمانی که شخص به مدت طولانی در معرض فشار روانی قرار گیرد دچار فرسودگی شغلی می گردد (شهبازی نیا، ۱۳۹۰).

پدیده فرسودگی شغلی، بخشی اجتناب ناپذیر از زندگی حرفه ای را تشکیل می دهد و از تجربیات ناشی از شغل سرچشمه می گیرد. فرسودگی شغلی باعث بروز نارضایتی فرد شاغل شده و این به نوبه خود باعث تأثیرات منفی به سزایی در عملکرد شغلی می شود. اگرچه کار یک منبع بسیار مهم امرار معاش و موقعیت اجتماعی است، اما در عین حال می تواند به تحلیل بردن قوای جسمی و روانی فرد منجر گردد. زیرا محیط کار از محرک های فیزیکی، روانی و اجتماعی تشکیل شده است که هر کدام از این عوامل می تواند باعث بروز فرسودگی شغلی شود (لای<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶).

1. Tsai
2. Lau

همچنین فلیپو<sup>۱</sup> (۱۹۸۴) می نویسد که برنامه کیفیت زندگی کاری<sup>۲</sup> فرآیندی است که به وسیله آن همه اعضای سازمان از راه معجاری ارتباطی باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است در تصمیم گیری هایی که بر شغل هایشان به خصوص و بر روابط و محیط کارشان به طور کلی اثر می گذارد به نوعی دخالت می یابند و در نتیجه مشارکت و خشنودی آنها از کار بیشتر می شود و تنیدگی روانی و فرسودگی شغلی در شغل به عنوان عاملی که می تواند موجبات بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان را فراهم نماید، مورد توجه و ملاحظه قرار گرفته است (فلیپو، ۱۹۸۴، به نقل از پرداختچی و همکاران، ۱۳۸۸).

همچنین یکی از مهم ترین آثار فرسودگی شغلی که مورد بررسی قرار گرفته است، تعهد سازمانی است. مطالعاتی که در مورد تعهد انجام شده، نشان می دهد که بین عدم تعهد و مسائل مربوط به بازدهی نیروی انسانی رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد (محمودی، ۱۳۷۸). افرادی که تعهد سازمانی بالاتری دارند، دارای کارایی، اثربخشی، رضایت شغلی و عملکرد بهتری هستند، مدت بیشتری در سازمان می مانند و بیشتر کار می کنند (مورهد<sup>۳</sup>، ۱۹۸۹ به نقل از الوانی و معمارزاده، ۱۳۸۲).

مدیران لایق همیشه تلاش دارند تا تعهد کارکنان خود را افزایش دهند زیرا آن را لازمه توسعه و پیشرفت سازمان می دانند کسی که نسبت به شغلش احساس تعهد بیشتری می کند از کسی که احساس تعهد کمتر دارد، هدف مدارتر است و شغلش را بیشتر دوست دارد (محمودی، ۱۳۷۸).

فردی که احساس می کند تلاش های او در کار بی فایده و غیراثربخش است، یا این احساس را پیدا کند که تلاش های وی مورد توجه و قدردانی دیگران قرار ندارد، ممکن است آمادگی لازم برای ابتلاء به عارضه فرسودگی شغلی پیدا کند (پاینز<sup>۴</sup>، ۱۹۹۳ به نقل از اشرفی سلطان احمدی، ۱۳۸۹).

عامل مهمی که می تواند در فرسودگی شغلی اثر قابل توجهی داشته باشد، سبک رهبری خاصی است که توسط سرپرستان سازمان اتخاذ می شود و یکی از متغیرهای مهم سازمانی، تعهد سازمانی است که میتواند نتایج مفیدی برای فرد و سازمان داشته باشد (سلتزر و نومروف<sup>۵</sup>، ۱۹۸۸ به نقل از اشرفی سلطان احمدی، ۱۳۸۹).

همچنین امروزه دانش به سرعت به یک منبع اصلی ثروت نه تنها برای سازمان ها و افراد بلکه همچنین و شاید بیشتر از آن، برای ملت ها و جوامع در جهان تبدیل شده است (مککین و زاک<sup>۶</sup>، ۲۰۰۵ به نقل از فاضلی و همکاران، ۱۳۹۱).

با پیچیدگی روزافزون سازمان ها، اهمیت این موضوع حیاتی تر شده است که سازمان ها دریابند که چگونه می توانند دانش سازمانی را در ارتباط با فرایندهای اصلی کارهایشان ایجاد کنند یا در آن سهیم شوند؟ با این وجود هنوز هم بسیاری از سازمان ها تکنولوژی را بدون توجه به چگونگی دسترسی کارکنانشان به آن، گسترش داده اند (مک لافلین<sup>۷</sup>، ۲۰۰۸ به نقل از فاضلی و همکاران، ۱۳۹۱).

در نهایت اینکه دانشگاه ها از جمله سازمان هایی هستند که عهده دار تربیت و تأمین نیروی انسانی متخصص و کارآمد جامعه اند و اعضای هیئت علمی از منابع انسانی و ارکان اصلی و مهم دانشگاه به حساب می آیند. با نگاهی دقیق تر مشخص

1. Flippo  
3. Moorhed  
5. Seltzer & Numerof  
7. McLaughlin

2. Work Life Quality  
4. Pines  
6. Mckeen & Zack

می شود که اثربخشی دانشگاه ها تا حد زیادی به اعضای هیئت علمی و کارکنان خوب و با کفایت بستگی دارد. لذا توجه به ویژگی های محیط کار آنها از اهمیت خاصی در این رابطه برخوردار است. کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی دانشگاه ها به نظر می رسد که در سال های اخیر مورد بی توجهی قرار گرفته است و از این بابت در وضعیت و سطح مطلوبی قرار ندارد، و برای رسیدن به حد مطلوب نیاز به کار و تلاش بیشتری از سوی مسئولین در این زمینه است. مشکل مناسب نبودن شرایط و وجود سطوح مختلف کیفیت زندگی کاری در دانشگاه ها، عدم توجه مناسب به وضعیت شرایط کاری اعضای هیئت علمی یکسان نبودن کیفیت زندگی کاری دانشکده های مختلف می تواند منجر به بروز رفتارها و عملکردهای متفاوتی از سوی اعضای هیئت علمی گردد. با توجه به مطالب ذکر شده، این تحقیق به دنبال ارائه مدل ساختاری پیش بینی فرسودگی شغلی مدیران دانشگاه آزاد اسلامی براساس کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانشا بوده و آن را تبیین خواهد کرد.

پژوهشگران متعددی در این عرصه فعالیت هایی انجام دادند به عنوان نمونه، فریسن و پروکوپ<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) در تحقیقی با عنوان «چرا معلمان فرسوده می شوند؟» مشخص کردند که مهم ترین عامل فرسودگی استرس و فشار کار می باشد و فرسودگی حاصل از مسخ شخصیت به واسطه میزان رضایت از پایگاه موقعیت کاری قابل پیش بینی بود. آربور<sup>۲</sup> (۱۹۹۹) در پژوهشی با عنوان تعهد شغلی، یک متغیر میانجی در تأثیر فرسودگی شغلی بر نگرش کاری داروسازان که در دانشگاه میشیگان انجام شده است به نتایج زیر دست یافته است: ۱- افزایش تعهد سازمانی، تصمیم به ترک شغل را کاهش می دهد. ۲- سازمان باید میزان تعهد سازمانی را افزایش دهد تا اثرات سوء فرسودگی شغلی کاهش یابد. یون پارک سانگ و سوک پارک جونگ<sup>۳</sup> (۲۰۰۱) در پژوهشی که بر روی پرستاران انجام دادند بیان کردند که: بین تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد. کارایون<sup>۴</sup> (۲۰۰۳) در تحقیقی بیان نمود که کیفیت و تعهد، پیش بینی کننده های بسیار مهمی در فرسودگی شغلی کارکنان و تمایل به ماندن آنها در سازمان دارد. مارتینوسن، ریچاردسن و بورک<sup>۵</sup> (۲۰۰۷) در مطالعه ای بر روی افراد پلیس نو روژ دریافتند که عواملی همچون عدم تناسب بین نیازها و منابع شغلی، فشار خانوادگی و فشار کاری با فرسودگی شغلی و مؤلفه های آن ارتباط دارند. همچنین در این مطالعه شکایات جسمی، رضایت از زندگی، رضایت شغلی، قصد ترک شغل و تعهد سازمانی، فرسودگی شغلی را پیش بینی می کرد. کالوس<sup>۶</sup> (۲۰۰۸) در تحقیقی به تدوین مدیریت دانش و ابعاد فرسودگی شغلی در کشور استرالیا پرداخته است و به این نتیجه دست یافته که بین استفاده از مدیریت دانش در سازمان ها و فرسودگی شغلی یک رابطه معنادار و منفی وجود دارد (کالوس، ۲۰۰۸، به نقل از پاک، ۱۳۹۰). جمال (۲۰۱۱) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه تعهدسازمانی و استرس شغلی در شرکت های چند ملیتی» به این نتیجه دست یافت که رابطه معناداری بین تعهدسازمانی و استرس شغلی وجود دارد. دیگر پژوهش ها مؤید آن است که رابطه منفی و معناداری بین استرس شغلی و تعهدسازمانی؛ خصوصاً تعهد عاطفی و تعهد هنجاری وجود دارد. اما بین استرس شغلی و تعهد مداوم هیچ رابطه معناداری وجود نداشت. زمردی (۱۳۸۲) نیز در تحقیقی با عنوان «رابطه کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران مدارس شهر مشهد در سال تحصیلی ۸۲-۸۱» دریافته است که میزان ضریب همبستگی این دو متغیر  $r = -0/557$  می باشد. رئیس زاده و باقرپور (۱۳۸۵) در پژوهش خود به «بررسی رابطه میان تعهد سازمانی و

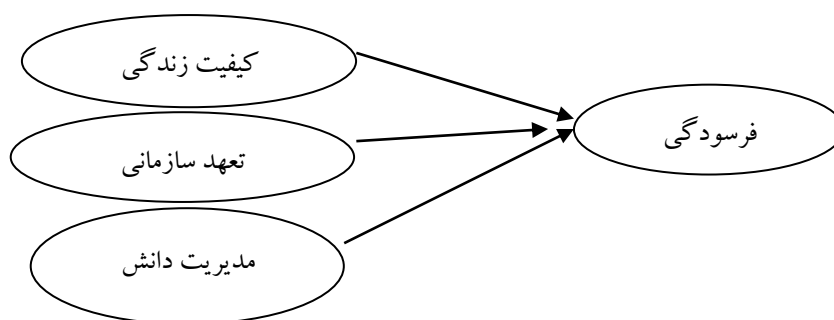
1. Friesen & Prokop  
3. Youn Park Song & Sook Park Jong  
5. Martinussen, Richardsen & Burke

2. Arbor  
4. Carayon  
6. Callus

فرسودگی شغلی کارکنان اداره مخابرات شهرستان بهبهان» پرداختند و به این نتایج دست یافتند که: بین تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه معنادار معکوس و منفی وجود دارد. محمدی (۱۳۸۷) در تحقیق خود به «بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و سلامت سازمانی در مدارس دوره متوسطه استان کردستان از دیدگاه دبیران» پرداخت. دریافت که اولاً بین دو متغیر کیفیت زندگی کاری و سلامت سازمانی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. ثانیاً از میان مؤلفه کیفیت زندگی کاری، مؤلفه تأمین فرصت رشد و سپس مؤلفه قانون گرایی بیشترین تأثیر را بر سلامت سازمانی دارند. مهدی زاده و ایلکا (۱۳۸۸) در پژوهشی به «بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه براساس مدل والتون» پرداختند. روش تحقیق مورد استفاده از نوع توصیفی، پیمایشی و همبستگی می باشد. هم چنین جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه کارکنان دیپلم و بالاتر از دیپلم دانشگاه آزاد اسلامی به تعداد ۱۵۰ نفر می باشد. نتایج نشان می دهد که: کیفیت زندگی کاری و عملکرد کاری با هم رابطه دارند همچنین بین متغیرهای کیفیت زندگی کاری یعنی پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، وجود قانونگرایی در سازمان، تأثیر فضای کلی زندگی کاری، توسعه قابلیت های انسانی و وابستگی اجتماعی زندگی کاری ارتباط معناداری وجود دارد. پرداختچی و همکاران (۱۳۸۸) در تحقیق خود به «بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران، معلمان مدارس شهرستان تاکستان» پرداختند. روش تحقیق، توصیفی (همبستگی) بود. جامعه آماری پژوهش، کلیه معلمان و مدیران شهرستان تاکستان در سال تحصیلی ۸۷-۱۳۸۸ به تعداد ۹۱۶ نفر بودند. حجم نمونه ۲۷۰ نفر برآورد گردید و به صورت تصادفی طبقه ای انتخاب گردیدند. ابزار گردآوری داده ها دو پرسش نامه کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی استفاده گردید. به این نتیجه دست یافتند که بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی معلمان و مدیران رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. از این میان مؤلفه های کیفیت زندگی کاری به ترتیب متغیرهای پرداخت منصفانه، تناسب اجتماعی، فضای کلی زندگی و توسعه قابلیت های فردی بیشترین تأثیر را بر فرسودگی شغلی دارند. اشرفی سلطان احمدی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی دبیران مدارس مقطع راهنمایی شهرستان مهاباد» به نتایج زیر دست یافتند: بین تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد ( $I = 0/38$  و  $p < 0/01$ ) و همچنین فرسودگی شغلی با متغیرهای تعهد عاطفی ( $I = -0/41$  و  $p < 0/01$ )، تعهد مستمر ( $I = -0/2$  و  $p < 0/01$ ) و تعهد هنجاری ( $I = -0/2$  و  $p < 0/01$ ) همبستگی معکوس و معناداری دارد. پاکی (۱۳۹۰) پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه مدیریت دانش با فرسودگی شغلی در معلمان و دبیران شهرستان اصفهان» انجام داده است. نتایج این پژوهش نشان داده است که بین مدیریت دانش و فرسودگی شغلی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. توحیدی (۱۳۸۹) در تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه جو سازمانی با فرسودگی شغلی و بهره وری دبیران متوسطه شهر دهدشت» به این نتایج دست یافت که: بین متغیرهای جو سازمانی و فرسودگی، جو سازمانی و بهره وری، فرسودگی و بهره وری رابطه معنادار مشاهده گردیده است. گل پرور و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی به «بررسی الگوی روابط بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی با فرسودگی هیجانی، تمایل به ترک خدمت و رفتارهای انحرافی» پرداختند. جامعه آماری پژوهش را کارکنان یک شرکت صنعتی تشکیل دادند، که از میان آنها ۲۶۳ نفر، به شیوه نمونه گیری طبقه ای تصادفی انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسش نامه های محقق ساخته فرصت اعتراض به بی عدالتی، رفتارهای غیراخلاقی و قرارداد روانی، پرسش نامه رضایت شغلی (اسپکتور، ۱۹۸۵) و پرسش نامه تعهدسازمانی

(اسپیرو و نکاتش، ۲۰۰۲) بودند. داده ها از طریق ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج حاکی از آن است که: ۱- فرسودگی هیجانی ۱۸ درصد از واریانس رضایت شغلی و رضایت شغلی ۲۰ درصد از واریانس تعهد سازمانی را تبیین می نماید. ۲- به دنبال آن تعهد سازمانی و فرسودگی هیجانی ۵/۱۷ درصد از واریانس ترک خدمت و ترک خدمت و فرسودگی هیجانی ۷/۱۱ درصد از واریانس رفتارهای انحرافی را تبیین نمودند. فرسودگی هیجانی با ارتباطاتی فراگیر همزمان باعث تضعیف رضایت شغلی و تعهد سازمانی و تقویت تمایل به ترک خدمت و رفتارهای انحرافی می شود.

مدل پیشنهادی پژوهش در شکل ۱ ارائه شده است:



شکل ۱: مدل پیشنهادی پژوهش

### سؤال های تحقیق

- ۱- ابعاد کیفیت زندگی کاری تا چه اندازه قادر به پیش بینی فرسودگی شغلی مدیران می باشد؟
- ۲- ابعاد تعهد سازمانی تا چه اندازه قادر به پیش بینی فرسودگی شغلی می باشد؟
- ۳- ابعاد مدیریت دانش تا چه اندازه قادر به پیش بینی فرسودگی شغلی می باشد؟
- ۴- مدل ساختاری پیش بینی فرسودگی شغلی مدیران دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک براساس ابعاد کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش چگونه است؟

### روش شناسی

از آنجا که نتایج پژوهش می تواند به بهبود شرایط موجود و انتخاب تصمیمات کاربردی کمک کند، لذا این پژوهش از نوع تحقیقات کاربردی و به دلیل سعی در تبیین روابط موجود بین متغیرهای مورد بررسی، پژوهش حاضر توصیفی از نوع همبستگی است.

جامعه آماری شامل کلیه مدیران (اعم از رؤسای واحد، معاونین و مدیران گروه هر واحد) دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک است که در سال ۹۱-۹۲ در این دانشگاه ها به طور رسمی مشغول به خدمت بوده اند. که تعداد کل آنها ۶۶۰ نفر گزارش گردید (سایت رسمی دبیرخانه دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک). نمونه این پژوهش از طریق جدول تعیین حجم نمونه مورگان ۲۵۰ نفر از مدیران دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک به روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای تعیین شد.

**ابزار پژوهش**

در این پژوهش به منظور گردآوری داده ها از ابزار پرسش نامه استفاده شد. که پرسش نامه های مورد استفاده عبارت اند از:

پرسش نامه فرسودگی شغلی به منظور بررسی متغیر فرسودگی شغلی از پرسش نامه فرسودگی شغلی مسلک و جکسون<sup>۱</sup> (۱۹۸۵) استفاده شد. که دارای ۲۲ ماده بوده و سه بعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عملکرد فردی را مورد سنجش قرار داد. که در مقیاس فاصله ای اندازگیری شد. محقق علاوه بر اعتبار محتوایی پرسش نامه، برای اندازه گیری پایایی این ابزار نیز در یک نمونه ۶۰ نفری از جامعه آماری انتخاب شده و با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه گردید که در نتیجه، پایایی پرسش نامه فرسودگی شغلی  $\alpha=0/74$  و نتایج ضریب آلفای کرونباخ خرده مقیاس های این پرسش نامه در جدول ذیل آورده شده است.

**جدول ۱: آلفای خرده مقیاس های فرسودگی شغلی مدیران (اعم از رؤسای واحد، معاونین و مدیران گروه هر واحد) دانشگاه آزاد اسلامی**

ردیف	خرده مقیاس های فرسودگی شغلی	آلفای کرونباخ
۱	خستگی عاطفی	۰/۷۵
۲	مسخ شخصیت	۰/۷۷
۳	عملکرد فردی	۰/۷۳

همان طور که از جدول فوق پیدا است تمامی خرده مقیاس های فرسودگی شغلی نیز دارای پایایی مناسب و قابل قبولی می باشد. نمره هر سؤال از ۰ تا ۵ قابل تغییر است. مجموع نمرات سؤال های هر مقیاس، نشان دهنده نمره هر فرد در آن مقیاس است، اکتساب نمره بیشتر نشان دهنده مشکلات بیشتر است.

**پرسش نامه کیفیت زندگی کاری**

پرسش نامه کیفیت زندگی کاری که توسط والتون<sup>۲</sup> (۱۹۷۳) تهیه و تنظیم شده و ضریب پایایی آزمون توسط والتون ۰/۸۸ گزارش شد (ورمه<sup>۳</sup>، ۲۰۰۱)، و همچنین حاتمی و همکاران (۱۳۹۰) از این پرسش نامه استفاده نموده و پایایی آن را با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۷ گزارش نموده، که نشان دهنده پایایی مطلوب این پرسش نامه است. پایایی این ابزار علاوه بر پایایی محتوایی در یک نمونه ۶۰ نفری از جامعه آماری و با استفاده از آلفای کرونباخ نیز محاسبه گردید که در نتیجه، پایایی پرسش نامه کیفیت زندگی کاری  $\alpha=0/90$  و نتایج ضریب آلفای کرونباخ خرده مقیاس های این پرسش نامه در جدول ذیل آورده شده است.

1. Maslach & Jackson  
3. Virme

2. Walton

**جدول ۲: آلفای خرده مقیاس های کیفیت زندگی کاری مدیران (اعم از رؤسای واحد، معاونین و مدیران گروه هر واحد) دانشگاه آزاد اسلامی**

ردیف	خرده مقیاس کیفیت زندگی کاری	آلفای کرونباخ
۱	پرداخت منصفانه و کافی	۰/۷۵
۲	محیط کاری سالم و ایمن	۰/۷۹
۳	تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم	۰/۷۵
۴	قانون گرایی در سازمان	۰/۷۲
۵	وابستگی اجتماعی زندگی کاری	۰/۸۲
۶	فضای کلی زندگی	۰/۷۱
۷	یکپارچگی و انسجام اجتماعی	۰/۷۳
۸	توسعه قابلیت های انسانی	۰/۷۶

همان طور که از جدول فوق پیدا است تمامی خرده مقیاس های کیفیت زندگی کاری دارای پایایی مناسب و قابل قبولی می باشد. پرسش نامه کیفیت زندگی کاری ریچارد والتون (۱۹۷۳) دارای ۲۹ سؤال بسته پاسخ می باشد که به صورت ۵ قسمتی (۱-۵) بوده که در مقیاس فاصله ای اندازه گیری شد.

**پرسش نامه تعهد سازمانی**

این پرسش نامه توسط می پر<sup>۱</sup> (۱۹۹۰) تهیه شده که سه بعد تعهد عاطفی، تعهد عقلانی و تعهد هنجاری را مورد بررسی قرار می دهد. می پر پایایی آزمون مذکور را ۰/۸۶ گزارش کرده است. همچنین پایایی آزمون مذکور توسط همایی (۱۳۸۲) و حسینی و همکاران (۱۳۸۴) به ترتیب ۰/۸۷ و ۰/۸۴ گزارش شده است. پایایی این ابزار علاوه بر پایایی محتوایی در یک نمونه ۶۰ نفری از جامعه آماری و با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه گردید که در نتیجه، پایایی پرسش نامه کیفیت زندگی کاری  $\alpha=0/74$  و نتایج ضریب آلفای کرونباخ خرده مقیاس های این پرسش نامه در جدول ذیل آورده شده است.

**جدول ۳: آلفای خرده مقیاس های تعهد سازمانی مدیران (اعم از رؤسای واحد، معاونین و مدیران گروه هر واحد) دانشگاه آزاد اسلامی**

ردیف	خرده مقیاس های تعهد سازمانی	آلفای کرونباخ
۱	تعهد عاطفی	۰/۷۲
۲	تعهد عقلانی	۰/۷۶
۳	تعهد هنجاری	۰/۷۵

<sup>1</sup> - Meyer



همان طور که از جدول فوق پیدا است تمامی خرده مقیاس های تعهد سازمانی نیز دارای پایایی مناسب و قابل قبولی می باشد. پرسش نامه تعهد سازمانی دارای ۲۴ سؤال با طیف پنج گزینه ای (۱-۵) است. این پرسش نامه، تعهد سازمانی را در سه بعد تعهد عاطفی، تعهد عقلانی و تعهد هنجاری مورد بررسی قرار داد که در مقیاس فاصله ای اندازه گیری شد. پرسش نامه مدیریت دانش

متغیر مدیریت دانش توسط پرسش نامه لاوسون<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) که شش بعد دانش آفرین، جذب دانش، سازماندهی دانش، ذخیره دانش، انتشار دانش و کاربرد دانش می باشد، خواهد سنجید. اعتبار پرسش نامه توسط نکودری ۰/۸۱ گزارش شده است. پایایی این ابزار علاوه بر پایایی محتوایی در یک نمونه ۶۰ نفری از جامعه آماری و با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه گردید که در نتیجه، پایایی پرسش نامه کیفیت زندگی کاری  $\alpha=0/95$  و نتایج ضریب آلفای کرونباخ خرده مقیاس های این پرسش نامه در جدول ذیل آورده شده است.

#### جدول ۴: آلفای خرده مقیاس های مدیریت دانش مدیران (اعم از رؤسای واحد، معاونین و مدیران گروه هر واحد) دانشگاه آزاد اسلامی

ردیف	خرده مقیاس های مدیریت دانش	آلفای کرونباخ
۱	دانش آفرینی	۰/۸۶
۲	جذب دانش	۰/۹۰
۳	سازماندهی دانش	۰/۸۵
۴	ذخیره دانش	۰/۸۶
۵	انتشار دانش	۰/۷۵
۶	کاربرد دانش	۰/۸۷

همان طور که از جدول فوق پیدا است تمامی خرده مقیاس های کیفیت زندگی کاری دارای پایایی مناسب و قابل قبولی می باشد. پرسش نامه مدیریت دانش دارای ۲۴ سؤال که به صورت ۵ قسمتی (۱-۵) می باشد که در مقیاس فاصله ای اندازه گیری شد.

داده های حاصل از ابزار پژوهش با استفاده از آمار استنباطی شامل استفاده از روش همبستگی، تحلیل مسیر جهت ارائه الگو، استفاده از رگرسیون چند متغیره جهت بررسی رابطه بین متغیرها و ابعاد مرتبط با هر متغیر، داده ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

#### یافته ها

(سؤال اول): ابعاد کیفیت زندگی کاری تا چه اندازه قادر به پیش بینی فرسودگی شغلی می باشد؟

<sup>۱</sup> - Lawson

**جدول ۵: ضرایب استاندارد شده، استاندارد نشده و ضریب تعیین ابعاد کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران (اعم از رؤسای واحد، معاونین و مدیران گروه هر واحد) دانشگاه آزاد اسلامی**

متغیر مستقل	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده		سطح معناداری
	B	خطای معیار	B	خطای معیار	
پرداخت منصفانه و کافی	-۳۵/۲	۰/۴۵۱	-۰/۳۵	۰/۱۲	۰/۰۰۰
محیط کاری سالم و ایمن	-۱۴/۲	۰/۴۰۳	-۰/۳۶	۰/۱۳	۰/۰۰۰
تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم	-۲/۳۰	۰/۳۷۲	-۰/۴۱	۰/۱۶	۰/۰۰۰
قانون گرایی در سازمان	-۳/۵۴	۰/۵۶۴	-۰/۴۱	۰/۱۷	۰/۰۰۰
وابستگی اجتماعی زندگی کاری	-۲/۸۳	۰/۴۹۰	-۰/۳۸	۰/۱۵	۰/۰۰۰
فضای کلی زندگی	-۱۵/۲	۰/۳۷۰	-۰/۳۹	۰/۱۵	۰/۰۰۰
یکپارچگی و انسجام اجتماعی	-۲/۳۹	۰/۴۱۰	-۰/۳۹	۰/۱۴	۰/۰۰۰
توسعه قابلیت های انسانی	-۲/۷۳	۰/۵۳	-۰/۳۴	۰/۱۱	۰/۰۰۰

همان طور که جدول فوق نشان می دهد کمترین پیش بینی از فرسودگی شغلی متعلق به بعد توسعه قابلیت های انسانی (۱۱ درصد) و بیشترین پیش بینی از فرسودگی شغلی متعلق به قانون گرایی در سازمان (۱۷ درصد) می باشد. و همچنین جدول فوق نشان می دهد که کلیه ابعاد کیفیت زندگی کاری قادر به پیش بینی متغیر فرسودگی شغلی می باشند و میزان بتای کلیه ابعاد کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی به صورت منفی و معکوس رابطه نشان دادند. یعنی به عبارتی با افزایش ابعاد کیفیت زندگی کاری، فرسودگی شغلی کاهش پیدا می کند.

(سؤال دوم): ابعاد تعهد سازمانی تا چه اندازه قادر به پیش بینی فرسودگی شغلی می باشد؟

**جدول ۶: ضرایب استاندارد شده و استاندارد نشده و ضریب تعیین ابعاد تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی مدیران (اعم از رؤسای واحد، معاونین و مدیران گروه هر واحد) دانشگاه آزاد اسلامی**

متغیر مستقل	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده		سطح معناداری
	B	خطای معیار	B	خطای معیار	
تعهد عقلانی	-۱/۲۶	-۰/۱۸	-۰/۴۴	۰/۱۹	۰/۰۰۰
تعهد هنجاری	-۰/۹۳	۰/۱۵۷	-۰/۳۹	۰/۱۵	۰/۰۰۰
تعهد عاطفی	۰/۲۵	۰/۱۶۰	۰/۱۱	۰/۰۱	۰/۰۰۰

همان طور که جدول فوق نشان می دهد تنها دو بعد تعهد سازمانی (تعهد عقلانی و تعهد هنجاری) قادر به پیش بینی متغیر

فرسودگی شغلی می باشد و بعد تعهد عاطفی توانایی پیش بینی متغیر فرسودگی شغلی را ندارد. همچنین دو بعد تعهد عقلانی و تعهد هنجاری با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معکوسی را نشان دادند. یعنی به عبارتی با افزایش تعهد عقلانی یا تعهد هنجاری متغیر فرسودگی شغلی کاهش پیدا می کند.

(سؤال سوم): ابعاد مدیریت دانش تا چه اندازه قادر به پیش بینی فرسودگی شغلی می باشد؟

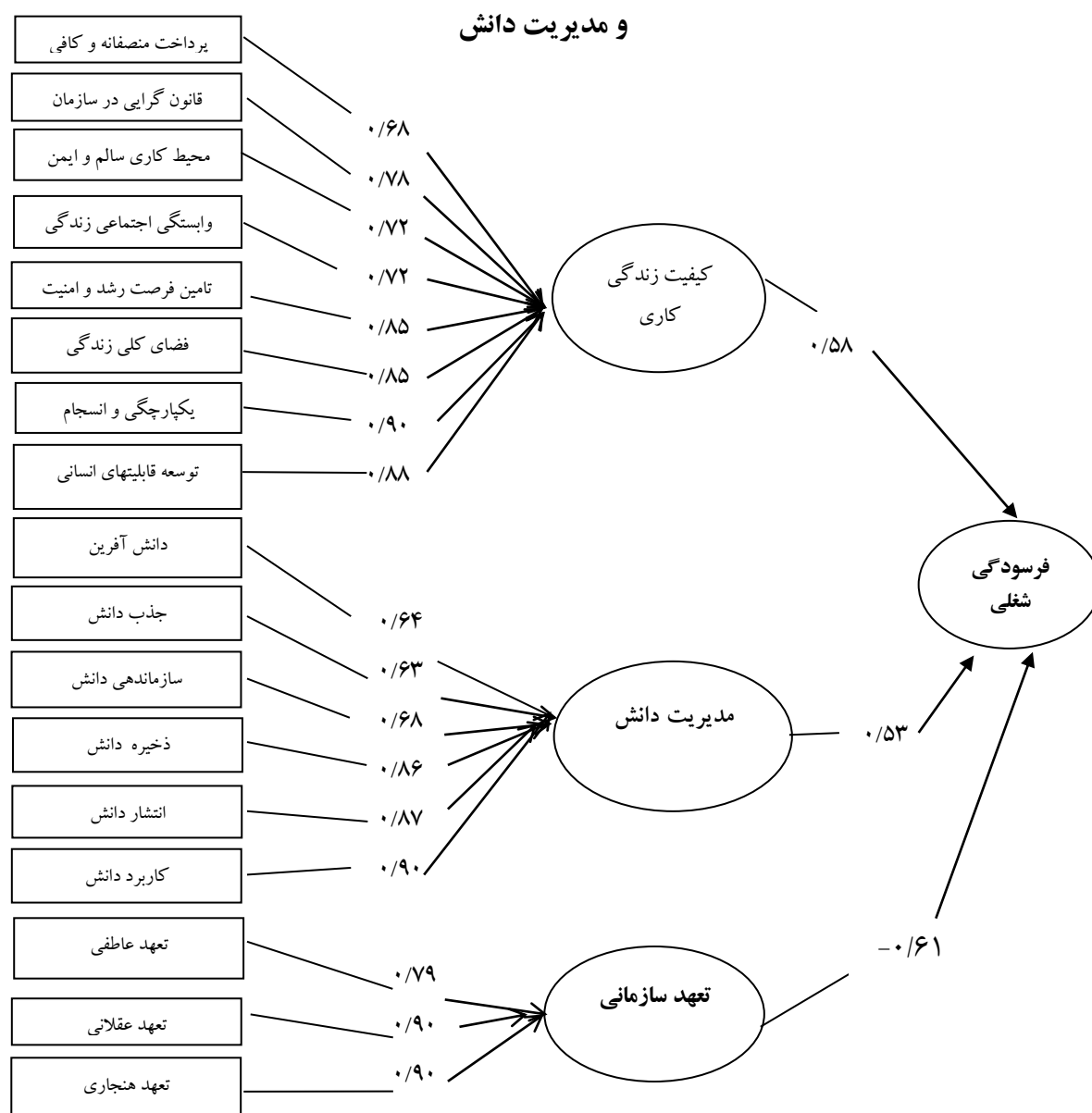
### جدول ۷: ضرایب استاندارد شده و استاندارد نشده و ضریب تعیین ابعاد مدیریت دانش و فرسودگی شغلی مدیران (اعم از رؤسای واحد، معاونین و مدیران گروه هر واحد) دانشگاه آزاد اسلامی

متغیر مستقل	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده		ضریب تعیین سطح معناداری
	B	خطای معیار	B		
مقدار ثابت	۲۹/۶۰۰	۳/۴۷۶			/۰۰۰
دانش آفرینی	-۱/۴۶۶	۰/۵۷۵	-۰/۳۱۴		۰/۰۱۲
جذب دانش	-۱/۰۳۴	/۵۱۵	-۰/۲۴۴		۰/۰۴۶
سازماندهی دانش	۰/۶۳۹	۰/۶۱۷	۰/۱۳۵		۰/۳۰۱
ذخیره دانش	۰/۸۷۵	۰/۵۶۹	۰/۱۹۴		۰/۱۲۶
انتشار دانش	-۰/۲۲۰	۰/۶۳۱	-۰/۰۴۷		۰/۷۲۸
کاربرد دانش	۲/۳۷۳	۰/۶۴۳	۰/۵۰۱		/۰۰۰

جدول فوق نشان می دهد که تنها ابعاد دانش آفرینی، جذب دانش و کاربرد دانش از متغیر مدیریت دانش قادر به پیش بینی متغیر فرسودگی شغلی به میزان ۱۷٪ است. به عبارتی ۱۷ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی توسط این ابعاد پوشش داده می شود. میزان بتای متغیر دانش آفرینی در پیش بینی متغیر وابسته به اندازه ۰/۳۱- به صورت منفی و معکوس بوده است. میزان بتای متغیر جذب دانش در پیش بینی متغیر وابسته به اندازه ۰/۲۴- به صورت منفی و معکوس بوده است. میزان بتای متغیر کاربرد دانش در پیش بینی متغیر وابسته به اندازه ۰/۵۰+ به صورت مستقیم و مثبت می باشد.

(سؤال چهارم): «مدل ساختاری برای پیش بینی فرسودگی شغلی مدیران آموزش عالی براساس کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش چگونه است؟»

## مدل ۱: پیش بینی فرسودگی شغلی مدیران آموزش عالی براساس کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی



میزان لامبدای<sup>۱</sup> (میزان بارگذاری یا تأثیر) متغیر پنهان بیرونی ابعاد کیفیت زندگی کاری شامل «پرداخت منصفانه و کافی» ۰/۶۸، «محیط کاری سالم و ایمن» ۰/۷۲، «تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم» ۰/۸۵، «قانون گرایی در سازمان» ۰/۷۸، «وابستگی اجتماعی زندگی کاری» ۰/۷۲، «فضای کلی زندگی» ۰/۸۵، «یکپارچگی و انسجام اجتماعی» ۰/۹۰، «توسعه قابلیت های انسانی» ۰/۸۸، که از تجمیع این شاخص ها متغیر کیفیت زندگی کاری شکل می گیرد و در مجموع ۰/۵۸- ضریب تأثیرگذاری دارد به عبارت دقیق تر ۵۸ درصد از تغییرات متغیر وابسته فرسودگی شغلی توسط مجموعه ای

<sup>1</sup> -Lambda

از این شاخص ها پوشش داده شده و بقیه موارد پیش بینی، توسط سایر متغیرها پیش بینی می شود. متغیر یکپارچگی و انسجام اجتماعی بیانگر بالاترین شدت انسجام درونی در متغیر پنهان بیرونی را نشان می دهد. لازم به ذکر است که رابطه این دو متغیر به صورت منفی و معکوس می باشد. میزان لامبدای متغیر پنهان درونی برای ابعاد مدیریت دانش شامل «دانش آفرین» ۰/۶۴، «جذب دانش» ۰/۶۳، «سازماندهی دانش» ۰/۶۸، «ذخیره دانش» ۰/۸۶، «انتشار دانش» ۰/۸۷، «کاربرد دانش» ۰/۹۰، که از تجمیع این شاخصها متغیر مدیریت دانش شکل می گیرد. متغیر کاربرد دانش بیانگر بالاترین و متغیر جذب دانش کمترین رقم شدت انسجام درونی در متغیر پنهان درونی را نشان می دهد.

میزان لامبدای متغیر پنهان درونی برای ابعاد تعهد سازمانی شامل «تعهد عاطفی» ۰/۷۹، «تعهد عقلانی» ۰/۹۰، «تعهد هنجاری» ۰/۹۰ می باشد که از تجمیع این شاخص ها متغیر تعهد سازمانی شکل می گیرد. متغیر تعهد عقلانی و تعهد هنجاری بیانگر بالاترین و متغیر تعهد عاطفی کمترین رقم شدت انسجام درونی در متغیر پنهان درونی را نشان می دهد. از آنجا که مقدار «شاخص نیکویی برازش» این مدل برابر ۰/۹۱ می باشد می توان بیان کرد که این مدل برازش قابل قبولی با واقعیت دارد. میزان ضریب به دست آمده بیانگر اثر مستقیم کیفیت زندگی کاری، مدیریت دانش و تعهد سازمانی بر فرسودگی شغلی می باشد. همچنین مدل فوق را می توان تحت عنوان اثر مستقیم تعهد سازمانی و مدیریت دانش بر متغیر فرسودگی شغلی و اثر معکوس کیفیت زندگی بر متغیر فرسودگی شغلی عنوان نمود.

معادله مدل ساختاری پیش بینی فرسودگی شغلی مدیران آموزش عالی براساس کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش

$$\text{مدیریت دانش} (-0/53) + \text{تعهد سازمانی} (-0/61) + \text{کیفیت زندگی کاری} (-0/58) = Y (\text{فرسودگی شغلی})$$

میزان بتای متغیر کیفیت زندگی کاری در پیش بینی متغیر وابسته به اندازه ۵۸/۰ به صورت منفی و معکوس می باشد. به عبارت دیگر با افزایش متغیر کیفیت زندگی کاری، فرسودگی شغلی کاهش پیدا می کند.

میزان بتای متغیر تعهد سازمانی در پیش بینی متغیر وابسته به اندازه ۶۱/۰ به صورت منفی و معکوس می باشد. به عبارت دیگر با افزایش متغیر تعهد سازمانی، فرسودگی شغلی کاهش پیدا می کند.

میزان بتای متغیر مدیریت دانش در پیش بینی متغیر وابسته به اندازه ۵۳/۰ به صورت معکوس و منفی می باشد. به عبارت دیگر با افزایش متغیر مدیریت دانش، فرسودگی شغلی کاهش پیدا می کند.

### جدول ۸: معرف شاخص های مرتبط با برازش مدل ارائه شده توسط محقق

شاخص	میزان	تفسیر
تاکر- لوئیز <sup>۱</sup> (شاخص برازش غیرنرم)	۰/۹۱	برازش عالی (ملاک بیش از ۰/۹۰)
بونت- بنتلر <sup>۲</sup> (شاخص برازش نرم شده)	۰/۹۰	برازش عالی (ملاک بیش از ۰/۹۰)
هولتر <sup>۳</sup>	۰/۷۱	برازش عالی (ملاک بیش از ۰/۷۰)
ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب RMSE	۰/۰۴۶	برازش عالی (ملاک کمتر یا مساوی ۰/۰۵)
GFI	۰/۹۱	برازش عالی (ملاک بیش از ۰/۹۰)

1. Taker- Louis  
3. Holter

2. Bovent- Benteler

با تأکید بر پنج شاخص نیکویی برازش می‌توان به برازش مدل تدوین شده از یکسو و داده‌های تجربی از سوی دیگر، تأکید داشت. بنابراین انطباق مطلوبی بین مدل به تصویر درآمده و یا مدل ساختاری شده با داده‌های تجربی فراهم گردیده و برازش مطلوب معرف الگویابی معادلات ساختاری با تأکید بر کیفیت زندگی کاری، مدیریت دانش و تعهد سازمانی بر فرسودگی شغلی است. در جمع‌بندی نهایی پژوهش حاضر، مطرح می‌شود که مدل پیشنهادی پژوهشگر، از برازش کاملی برخوردار بوده زیرا شاخص برازش غیر نرم تا کر- لویث (۰/۹۱) و شاخص برازش نرم شده بونت بنتلر (۰/۹۰)، مساوی ۰/۹۰ بوده است. علاوه بر آن، شاخص هولتر (۰/۷۱) بالاتر از ۰/۷۰ بوده و برازش مطلوب را نشان می‌دهد. همچنین، ریشه خطای میانگین مجذورها تقریب (۰/۰۴۶)، کمتر از ۰/۰۵ بوده و معرف برازش مدل محقق است.

### بحث و نتیجه گیری

اولین یافته تحقیق نشان داد که بین ابعاد متغیر کیفیت زندگی کاری مدیران و فرسودگی شغلی آنان رابطه معکوس و معناداری وجود دارد و ابعاد کیفیت زندگی کاری قادر به پیش بینی متغیر فرسودگی شغلی مدیران می‌باشد که با توجه به ضرایب تعیین به دست آمده بیشترین پیش بینی به ترتیب متعلق به قانون‌گرایی در سازمان، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، محیط کاری سالم و ایمن، توسعه قابلیت‌های انسانی و پرداخت منصفانه و کافی می‌باشد. نتایج حاصل از یافته‌های مربوط به سؤال‌های یک، دو و سه با نتایج پژوهش فریسن و پروکوپ (۱۹۹۸)، کارایون (۲۰۰۳)، مارتینوسن، ریچاردسن و بورک (۲۰۰۷)، زمردی (۱۳۸۳)، محمدی (۱۳۸۷)، مهدی زاده و ایلکا (۱۳۸۸)، توحیدی (۱۳۸۹) و حاجلو (۱۳۹۱) همخوانی دارد چرا که آن‌ها نیز در تحقیق خود به ارتباط بین دو متغیر کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی کارکنان و ابعاد بین آنها رسیده‌اند. پرداختچی و همکاران (۱۳۸۸) در تحقیق خود بیان نمودند که بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی معلمان و مدیران رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. از این میان مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری به ترتیب متغیرهای پرداخت منصفانه، تناسب اجتماعی، فضای کلی زندگی و توسعه قابلیت‌های فردی بیشترین تأثیر را بر فرسودگی شغلی دارند.

دومین یافته تحقیق نشان داد که بین ابعاد متغیر تعهد سازمانی مدیران (تعهد عقلانی و تعهد هنجاری) و فرسودگی شغلی آنان رابطه معکوس و معناداری وجود دارد و ابعاد تعهد عقلانی و تعهد هنجاری قادر به پیش بینی متغیر فرسودگی شغلی مدیران می‌باشد که با توجه به ضرایب تعیین به دست آمده بیشترین پیش بینی به ترتیب متعلق تعهد عقلانی و تعهد هنجاری می‌باشد و ضریب تعیین متغیر تعهد عاطفی ضریب پایینی نشان داد که نشان دهنده این است که فرسودگی شغلی توسط بعد تعهد عاطفی قادر به پیش بینی نمی‌باشد. نتایج حاصل از یافته‌های مربوط به سؤال‌های چهار، پنج و شش با نتایج پژوهش آربور (۱۹۹۹)، کارایون (۲۰۰۳)، مارتینوسن، ریچاردسن و بورک (۲۰۰۷)، جمالی (۲۰۱۱)، رئیس زاده و باقرپور (۱۳۸۵)، اشرفی سلطان احمدی و همکاران (۱۳۸۹) و گل پرور و همکاران (۱۳۹۰) همخوانی دارد چرا که آنها نیز در تحقیق خود به ارتباط بین دو متغیر تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان رسیده‌اند. تمینی و کوهی (۱۳۹۰) در تحقیق خود به این نتیجه دست یافت که ابعاد فرسودگی شغلی می‌تواند ابعاد تعهد سازمانی را پیش بینی کنند که نتایج رگرسیون گام به گام نشان داد که عملکرد فردی یک رابطه مثبت و معناداری را با تعهد عقلانی داشته یعنی با افزایش عملکرد فردی، تعهد عقلانی نیز افزایش می‌یابد. همچنین مسخ شخصیت، یک پیش بینی کننده منفی و معناداری را برای تعهد هنجاری نشان می‌دهد. نتایج نشان داد که مسخ شخصیت با نمرات کل تعهد سازمانی رابطه منفی و معناداری دارد و عملکرد فردی با نمرات کل تعهد

سازمانی رابطه مثبت و معناداری نشان داد. ولی در نهایت تعهد عاطفی با هیچ کدام از ابعاد فرسودگی شغلی رابطه نداشت. که نتیجه این تحقیق با نتایج تحقیق حاضر هم خوانی دارد.

سومین یافته این پژوهش نشان داد که بین ابعاد متغیر مدیریت دانش مدیران و فرسودگی شغلی آنان رابطه معکوس و معناداری وجود دارد و تنها سه بعد از ابعاد مدیریت دانش قادر به پیش بینی متغیر فرسودگی شغلی مدیران می باشد که با توجه به ضرایب تعیین به دست آمده دانش آفرینی و جذب دانش به ترتیب بیشترین ضریب تعیین را در پیش بینی فرسودگی شغلی به دست آوردند. و دارای رابطه معنادار و منفی با متغیر فرسودگی شغلی به دست آوردند، یعنی به عبارتی با افزایش متغیرهای دانش آفرینی و جذب دانش، متغیر وابسته فرسودگی شغلی کاهش نشان می دهد. و همچنین بعد کاربرد دانش نیز با متغیر فرسودگی شغلی یک رابطه معنادار و مثبتی را نشان می دهد.

سؤال چهارم: مدل ساختاری برای پیش بینی فرسودگی شغلی مدیران آموزش عالی براساس کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش چگونه است؟

میزان لامبدای (میزان بارگذاری یا تأثیر) متغیر پنهان بیرونی ابعاد کیفیت زندگی کاری شامل پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری سالم و ایمن، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، توسعه قابلیت های انسانی که از تجمع این شاخص ها متغیر کیفیت زندگی کاری شکل می گیرد و در مجموع  $0/58$  - ضریب تأثیرگذاری دارد به عبارت دقیق تر  $58$  درصد از تغییرات متغیر وابسته فرسودگی شغلی توسط مجموعه ای از این شاخص ها پوشش داده شده و بقیه موارد پیش بینی، توسط سایر متغیرها پیش بینی می شود. متغیر یکپارچگی و انسجام اجتماعی بیانگر بالاترین شدت انسجام درونی در متغیر پنهان بیرونی نشان می دهد. لازم به ذکر است که رابطه این دو متغیر به صورت منفی و معکوس می باشد. میزان لامبدای متغیر پنهان درونی برای ابعاد مدیریت دانش شامل دانش آفرینی، جذب دانش، سازماندهی دانش، ذخیره دانش، انتشار دانش، کاربرد دانش می باشد. که از تجمع این شاخص ها متغیر مدیریت دانش شکل می گیرد. متغیر کاربرد دانش بیانگر بالاترین و متغیر جذب دانش کمترین رقم شدت انسجام درونی در متغیر پنهان درونی را نشان می دهد. میزان لامبدای متغیر پنهان درونی برای ابعاد تعهد سازمانی شامل تعهد عاطفی، تعهد عقلانی، تعهد هنجاری می باشد که از تجمع این شاخص ها متغیر تعهد سازمانی شکل می گیرد. متغیر تعهد عقلانی و تعهد هنجاری بیانگر بالاترین و متغیر تعهد عاطفی کمترین رقم شدت انسجام درونی در متغیر پنهان درونی را نشان می دهد. از آنجا که مقدار شاخص نیکویی برازش این مدل برابر  $0/91$  می باشد می توان بیان کرد که این مدل، برازش قابل قبول با واقعیت دارد. میزان ضریب به دست آمده بیانگر اثر مستقیم کیفیت زندگی کاری، مدیریت دانش و تعهد سازمانی بر فرسودگی شغلی می باشد. همچنین مدل فوق را می توان تحت عنوان اثر مستقیم تعهد سازمانی و مدیریت دانش بر متغیر فرسودگی شغلی و اثر معکوس کیفیت زندگی کاری بر متغیر فرسودگی عنوان نمود. با تأکید بر پنج شاخص نیکویی برازش می توان به برازش مدل تدوین شده از یکسو و داده های تجربی از سوی دیگر، تأکید داشت. بنابراین انطباق مطلوبی بین مدل به تصویر درآمده و یا مدل ساختاری شده با داده های تجربی فراهم گردیده و برازش مطلوب معرف الگویابی معادلات ساختاری با تأکید بر کیفیت زندگی کاری، مدیریت دانش و تعهد سازمانی بر فرسودگی شغلی است. در جمع بندی نهایی پژوهش حاضر مطرح می شود که مدل پیشنهادی پژوهشگر، از برازش کاملی برخوردار بوده است.

نتایج مطالعه حاضر، حاکی از وجود همبستگی منفی و معنادار بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی می باشد. و کیفیت زندگی کاری قادر به پیش بینی متغیر فرسودگی شغلی می باشد یعنی به عبارتی دیگر نتایج نشان داد که تغییرات متغیر وابسته فرسودگی شغلی مدیران توسط متغیر کیفیت زندگی کاری پوشش داده می شود. اولین یافته های این پژوهش نشان داد که بین ابعاد متغیر کیفیت زندگی کاری مدیران و فرسودگی شغلی آنان رابطه معکوس و معناداری وجود دارد و ابعاد کیفیت زندگی کاری قادر به پیش بینی متغیر فرسودگی شغلی مدیران می باشد. همچنین پژوهش حاضر نشان داد که بین تعهد سازمانی مدیران و فرسودگی شغلی آنان رابطه معکوس و معنی داری وجود دارد و تعهد سازمانی توانسته است که متغیر فرسودگی شغلی را پیش بینی نماید. همچنین بین ابعاد متغیر تعهد سازمانی مدیران (تعهد عقلانی و تعهد هنجاری) و فرسودگی شغلی آنان رابطه معکوس و معناداری وجود دارد و ابعاد تعهد عقلانی و تعهد هنجاری قادر به پیش بینی متغیر فرسودگی شغلی مدیران می باشد که با توجه به ضرایب تعیین به دست آمده بیشترین پیش بینی به ترتیب متعلق تعهد عقلانی و تعهد هنجاری می باشد و ضریب تعیین متغیر تعهد عاطفی ضریب پایینی را نشان داد به این معنا که فرسودگی شغلی توسط بعد تعهد عاطفی قادر به پیش بینی نمی باشد. سومین یافته پژوهش حاضر نشان داد که بین مدیریت دانش مدیران و فرسودگی شغلی آنان رابطه معکوس و معناداری وجود دارد همچنین مدیریت دانش توانسته است متغیر فرسودگی شغلی را پیش بینی نماید و یا به عبارتی دیگر نتایج نشان داد که تغییرات متغیر وابسته فرسودگی شغلی مدیران توسط متغیر مدیریت دانش مدیران به طور قابل قبولی پوشش داده می شود. همچنین نتایج تحقیق نشان داد که بین ابعاد متغیر مدیریت دانش مدیران و فرسودگی شغلی آنان رابطه معکوس و معناداری وجود دارد و تنها سه بعد از ابعاد مدیریت دانش قادر به پیش بینی متغیر فرسودگی شغلی مدیران بودند که با توجه به ضرایب تعیین به دست آمده دانش آفرینی و جذب دانش به ترتیب بیشترین ضریب تعیین را در پیش بینی فرسودگی شغلی به دست آوردند و دارای رابطه معنادار و منفی با متغیر فرسودگی شغلی به دست آوردند یعنی به عبارتی با افزایش متغیرهای دانش آفرینی و جذب دانش، متغیر وابسته فرسودگی شغلی کاهش نشان می دهد. و همچنین بعد کاربرد دانش نیز با متغیر فرسودگی شغلی یک رابطه معنادار و مثبتی را نشان می دهد.

توجه ویژه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی به کیفیت زندگی کاری مدیران و سعی در جهت ارتقاء تعهد سازمانی در بین مدیران سطوح مختلف اداری و ترویج مدیریت دانش در دانشگاه ها و به کار گیری آنها در دانشگاه می تواند در پیش بینی و پایین آوردن فرسودگی شغلی در بین مدیران مؤثر باشد. همانطور که نتایج این تحقیق نشان داد افزایش کیفیت زندگی کاری باعث بالا رفتن سطح تعهد سازمانی مدیران می گردد که این امر نیز می تواند در کاهش فرسودگی شغلی مدیران نقش به سزایی را بازی نماید. به عبارتی فردی که به شدت به سازمان متعهد است، هویت خود را از سازمان می گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن در می آمیزد و از عضویت در آن لذت می برد. فردی که از عضویت خود در سازمان لذت می برد، استرس کمتری خواهد داشت و کمتر دچار فرسودگی شغلی می شود. و همان طور که در این تحقیق نیز نشان داده شد با افزایش کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش باعث کاهش علائم و نشانه های فرسودگی شغلی در رفتار مدیران نیز کاهش می یابد، چرا که مدیرانی که دچار فرسودگی شغلی می شوند، کاهش انگیزه در کار، پاسخ به درگیری های شدید، عدم رضایت، کناره گیری روانی و خستگی را می توان در رفتار آنها مشاهده نمود و یعنی تصمیماتی از جانب مدیر که می تواند کاملاً احساسی و در خیلی از مواقع اشتباه اخذ شود که نتیجه این اعمال کاهش عملکرد سازمانی را به دنبال دارد. اکنون که دانشگاه آزاد اسلامی در دهه کیفیت آموزشی قرار گرفته است توجه ویژه به متغیر فرسودگی شغلی مدیران یک امر ضروری است.



## منابع

## فارسی

- اشرفی سلطان احمدی، ح. همکاران. (۱۳۸۹). بررسی رابطه تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی دبیران مدارس مقطع راهنمایی شهرستان مهاباد، فصلنامه علمی پژوهشی روانشناسی دانشگاه تبریز، سال پنجم، شماره ۱۸، ص ۱-۳۰.
- الوانی، م. همکاران. (۱۳۸۸). تبیین مدل ساختاری توانمند سازهای مدیریت دانش مطالعه موردی شرکت های کوچک و متوسط استان مازندران، پژوهش های مدیریت، سال دوم، شماره ۴، صفحه ۲۸-۵.
- پاکی، س. (۱۳۹۰)، بررسی رابطه مدیریت دانش با فرسودگی شغلی در معلمان و دبیران شهرستان اصفهان، فصلنامه علمی پژوهشی تحقیقات نو در مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، ص ۵۱-۶۶.
- پرداختچی، م. همکاران. (۱۳۸۸)، بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران و معلمان مدارس شهرستان تاکستان، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، سال سوم، شماره ۳، ص ۷۶-۸۸.
- تمینی، ب. کوهی، م. (۱۳۹۰)، بررسی رابطه تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی و معنویت سازمانی در بین کارمندان اداره پست شهرستان زاهدان و گرگان. پژوهشهای مدیریت عمومی، سال چهارم، شماره چهاردهم، صفحه ۱۴۴-۱۲۹.
- توحیدی، س. (۱۳۸۹)، بررسی رابطه جو سازمانی با فرسودگی شغلی و بهره وری دبیران متوسطه شهر دهدشت، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بوشهر.
- حاتمی، ح. همکاران. (۱۳۹۰)، رابطه کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی و میزان بهره وری در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جهرم، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، سال دوم، شماره ۳، ص ۲۵-۴۰.
- حاجلو، ن. (۱۳۹۱)، بررسی ارتباط استرس شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان با رضایت از جوسازمانی دانشگاه محقق اردبیلی، فصلنامه علمی پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، سال سوم، شماره ۳، ص ۲۳-۳۰.
- حسینی، م. و همکاران، (۱۳۸۴)، رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان، مدیریت ورزشی، شماره ۲، ص ۱۶۷-۱۸۱.
- ده بزرگی، غ. حدائق، ر. (۱۳۸۵)، گرداب پنهان فرسودگی شغلی (عوامل، پیشگیری و درمان)، شیراز: انتشارات نوید.
- رئیس زاده، س. باقرپور، م. (۱۳۸۵)، بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی بین کارکنان اداره مخابرات بهبهان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان.

- زراعتکار، س.، (۱۳۸۷)، **بررسی رابطه بین ارتباط فرافردي و تعهد سازمانی: مطالعه موردی سازمان صدا و سیما**، پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه تهران، مجتمع آموزش عالی قم، گروه مدیریت دولتی، ص ۱۳۲.
- زمردی، ح.، (۱۳۸۲)، **رابطه کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران مدارس شهر مشهد در سال ۸۲-۸۱**، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.
- شهبازی نیا، ش.، (۱۳۹۰)، **رابطه سبک های دلبستگی با سندرم ایمپاستر و فرسودگی شغلی کارکنان شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران**، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
- فاضلی، ع. طرفی، س. امیری، ن. فلاح، م.، (۱۳۹۱)، **نقش مدیریت دانش در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان بخش اتومبیل شرکت سهامی بیمه ایران**، نخستین کنگره ملی توسعه خوشه صنعتی خودرو، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان.
- گل پرور، م. حسین زاده، خ. آقایی، ا. (۱۳۹۰)، **بررسی الگوی روابط بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی با فرسودگی هیجانی، تمایل به ترک خدمت و رفتارهای انحرافی**، پژوهش نامه دانشور رفتار، مدیریت و پیشرفت، دانشگاه شاهد، سال هیجدهم، شماره ۵۰، ص ۱۹-۳۴.
- محمدی، ب.، (۱۳۸۷)، **بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و سلامت سازمانی در مدارس متوسطه استان کردستان**، پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه شهید رجایی تهران.
- محمودی، م.، (۱۳۷۸)، **ارزیابی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی دبیران بنیاد شهید استان اصفهان**، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.
- مورهد، گ.، (۱۹۸۹)، **رفتار سازمانی**، ترجمه: الوانی، م. معمارزاده، غ.، (۱۳۸۲)، ویرایش جدید، تهران: مروارید.
- مهدی زاده، ع. ایلکا، ع.، (۱۳۸۸)، **بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه براساس مدل والتون**، فصلنامه مدیریت، سال هفتم، شماره ۲۰، ص ۱-۸.
- همایی، ر.، (۱۳۸۲)، **بررسی میزان تعهد و تعلق سازمانی معلمان استان اصفهان**، گزارش پژوهشی آموزش و پرورش استان اصفهان.

#### انگلیسی

- Arbor, A., (1999), **Career commitment Mediator Assessment of Organizational Effectiveness: Administrative Science Quarterly**. Vol 26.PP 1-5.
- Carayon, P, (2003), **Job Characteristics and Quality of Work life in the IT Work Force**. ACM press, New York.
- Flippo, E., B, (1984). **Personnel Management, sixth Edition**. Mcgraw.
- Friesen, D. Prokop, C. M. Sarros, James, C., (1998), **Why Teachers Burnout?** *Educational Research Quarterly*, Vol 12(3), PP 441-445.
- Jamal, M., (2011), **Job Stress, Formance and Organizational Commitment in a Multinational Company: an empirical study in two countries**, *International Journal of Business and Social Science*, No, 2 (20), PP 20-29.
- Lau, C.M. Tan, S. L. C., (2006). **The effects of procedural fariness and interpersonal**

- Trust on Job Tension in Budgeting.** *Management Accounting Research*, NO 17, PP 171-186.
- Lawson, S., (2003), **Examining the Relationship between Organizational Culture and Knowledge Management'** Doctoral Dissertation, *Nova Southeastern University*.
- Martinussen, M. Richardsen, A. Burke, J, (2007), **Job Demands, Job Resours and BurniutAmong Poblce Officers**, *Journal of Criminal Justice*, No: 35, PP 239-249.
- Maslach C. Jackson., (1981), **The Measurement of Experienced Burnut**, *Journal of AccupationalBehavior*, No: 2, pp.113.
- McKeen, J. D. Zack, M. H. Singh, S., (2005), **KnowledgeManagement and Organizational Performance: an Exploratory**, *Journal of Internal of Intellectual Capital and Learning*, Vol.2, No.1, pp:1-11.
- McLaughlin, S., (2008), **Improving Supply Chain Performance through the Implementation of Process Related Knowledge Transfer Mechanisms.** *International Journal of Knowledge Management*.
- Meyer. J. P., (1990), **Management of Organizational Behavior**, *Third Edition*, Pitman Publishing.
- Pines, A., (1993). **Burnout: Existential Perspectives.** In W.B. Schaufeli, C. Maslash, and T.Marek (Eds)., *Professional Burn out: Recent Development in Theory and Research Ashington, DC: Taylor andFrancis*, pp.33-52.
- Seltzer, Y. Numerof .R.E., (1988). **Supervisory Leadership and Subordinate Burnout**, *Academy of Management Journal*, Vol. 26. PP 111-120.
- Tsai, K., (2004), **the R & D Performance in Taiwan's ElectronicIndustry...** . *R & D Management*, Vol. 34, No. 2, PP: 179 – 189.
- Virme, G., (2001), **Humak Behavior: Improving Performance ofWork "**. *New York: prentice- Hell, Inc.*
- Walton, R.E., (1973), **Quality of Worklife: What is it?** *Sloan Management Review*, fall.
- Young .P.S .Souk. M.J., (2001), **Relationship between Work Stress and**