

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

حمید سینا<sup>۱</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۰۷/۲۸ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۱۰/۱۹

### چکیده

هدف پژوهش حاضر ارائه‌ی مدل ساختاری پیش‌بینی ابعاد فرسودگی شغلی مدیران دانشگاه آزاد منطقه یک براساس کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش است. جامعه‌ی آماری مورد بررسی این تحقیق شامل ۶۶۰ نفر از مدیران دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک بود که با روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای و با استفاده از جدول مورگان تعداد ۲۵۰ نفر به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شد. برای جمع‌آوری داده‌های تحقیق از سه پرسشنامه‌ی فرسودگی شغلی، کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش استفاده گردید که با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ پایایی تمامی پرسشنامه‌ها محاسبه گردید. نتایج ضریب همبستگی، رگرسیون چند متغیره و تحلیل مسیر نشان داد که ۱- بین کیفیت زندگی کاری و دو بعد فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی و مسخ شخصیت) رابطه‌ی منفی و معنی‌دار وجود دارد و کیفیت زندگی کاری به‌ترتیب متغیرهای خستگی عاطفی و مسخ شخصیت را پیش‌بینی نمود. ۲- تعهد سازمانی تنها قادر به پیش‌بینی عملکرد فردی در فرسودگی شغلی مدیران بود. ۳- مدیریت دانش قادر به پیش‌بینی ابعاد فرسودگی شغلی نبود؛ به جز بعد عملکرد فردی که یک رابطه‌ی مثبت و مستقیمی با مدیریت دانش را نشان داده و بالاخره مدل مورد تایید قرار گرفت.

واژه‌های کلیدی: فرسودگی شغلی، کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی، مدیریت دانش.

۱- دکترای تخصصی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد فسا.

\* نویسنده‌ی مسئول مقاله، sinahamid@yahoo.com

## مقدمه

امروزه یکی از عوامل اساسی در کاهش کارایی و از دست رفتن نیروی انسانی، فرسودگی شغلی کارکنان است. فرسودگی شغلی نوعاً با واکنش‌های ناهنجار در برابر تعارض، ناکامی و فشارهای شغلی شروع می‌شود. اما این واکنش سرانجام به‌قدری شدید می‌شود که کارکرد شخص را مختل می‌کند. به همین دلیل بیماری‌های روانی و جسمانی ایجاد کرده و به‌ویژه در مشاغلی که دارای فشار و کار بیشتر و مسئولیت‌های زیادی می‌باشند. زمانی که شخص به مدت طولانی در معرض فشار روانی قرار گیرد، دچار فرسودگی شغلی<sup>۱</sup> می‌گردد (شهبازی‌نیا، ۱۳۹۰).

پدیده‌ی فرسودگی شغلی بخشی اجتناب‌ناپذیر از زندگی حرفه‌ای را تشکیل داده و از تجربیات ناشی از شغل سرچشمه می‌گیرد. فرسودگی شغلی باعث بروز نارضایتی فرد شاغل شده و این به‌نوبه‌ی خود باعث تأثیرات منفی به‌سزایی در عملکرد شغلی می‌شود. اگرچه کار یک منبع بسیار مهم امرار معاش و موقعیت اجتماعی است، اما در عین حال می‌تواند به تحلیل بردن قوای جسمی و روانی فرد منجر گردد. زیرا محیط کار از محرک‌های فیزیکی، روانی و اجتماعی تشکیل شده که هرکدام از این عوامل می‌تواند باعث بروز فرسودگی شغلی شود (لوی، ۲۰۰۶).

بررسی زندگی بشر در تمام اعصار، نشان‌دهنده‌ی میل به بهبود وضعیت و رفاه بیشتر بوده 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. آنگونه که با شروع انقلاب صنعتی در اروپا، این زندگی آنچنان دستخوش 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 ماشین‌های متنوع، بهره‌گیری از انرژی‌های مختلف از جمله انرژی هسته‌ای، اختراع کامپیوتر، دستیابی به اطلاعات جهانی در زمان بسیار کوتاه از طریق اینترنت و ... ، همه و همه نمونه‌هایی از دستاوردهای این حرکت شتابان صنعتی است که بدون لحظه‌ای توقف به حرکت خود ادامه می‌دهد (مورهد، ۱۹۸۹).

هرچند با گذشت زمان برخی از کشورها، سلاطین فناوری‌های جدید گردیدند؛ ولی اندیشمندان در سراسر جهان نیز همگام با این صعود فناوری، توجه اصلی و اندیشه‌ی سیاسی خود که همانا انسان و سلامت آن بود را فراموش ننمودند. اگرچه این اندیشمندان فعالیت خود را آغاز نموده‌اند، ولی سرعت رو به رشد زندگی ماشینی سبب شد تا علاوه بر عقب افتادن آنها در این رقابت، مساله‌ی سلامت انسان و توجه آن به‌طور روز افزون کم‌رنگ شود. دلیل ما بر این ادعا، آمار رو به گسترش

1. job burnout
2. Lau

استفاده از داروهای آرام بخش و درصد بالای افرادی است که تحت فشارهای عصبی واقع می‌باشند (تسای<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴).

بنابراین همانگونه که کشورها برای دستیابی به توسعه و پیشرفت، نیازمند به‌کارگیری فناوری‌های جدید با صرف هزینه‌های گزاف می‌باشند، یقیناً به جهت دستیابی به آن آرمان‌ها، ایجاد سطح مطمئنی از سلامت جسمی و روانی اقشار جامعه نیاز همیشگی و انکارناپذیر بوده و خواهد بود. چرا که انسان به‌عنوان محور اصلی تمامی طرح‌ها و فناوری‌ها و مجری آنها، جایگاه اصلی را داشته و خواهد داشت. در نتیجه رسیدن به توان بالای فکری و جسمی، اصلی اساسی که سرمایه‌گذاری‌های مناسبی را می‌طلبد (ده بزرگی و حدائق، ۱۳۸۵).

همچنین فلیپو<sup>۲</sup> (۱۹۸۴) می‌نویسد که برنامه‌ی کیفیت زندگی کاری<sup>۳</sup> فرآیندی است که به‌وسیله‌ی آن همه‌ی اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است، در تصمیم‌گیری‌هایی که بر شغل‌هایشان به‌خصوص بر روابط و محیط کارشان به‌طور کلی اثر می‌گذارد، به نوعی دخالت می‌یابند و در نتیجه مشارکت و خشنودی آنها از کار بیشتر شده و تنیدگی روانی و فرسودگی شغلی در شغل به‌عنوان عاملی که می‌تواند 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 مهم‌ترین آثار فرسودگی شغلی که مورد بررسی قرار گرفته است، تعهد سازمانی<sup>۴</sup> است. تعهد سازمانی عبارت از نگرش‌های مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمان و نه شغل است که در آن مشغول به کار هستند. در تعهد سازمانی شخص نسبت به سازمان احساس وفاداری قوی داشته و از طریق آن سازمان خود را مورد شناسایی قرار می‌دهد (استرون، ۱۳۷۷).

مطالعاتی که در مورد تعهد انجام شده، نشان می‌دهد که بین عدم تعهد و مسائل مربوط به بازدهی نیروی انسانی رابطه‌ی مستقیم و معنی‌داری وجود دارد (محمودی، ۱۳۷۸). افرادی که تعهد سازمانی بالاتری دارند، دارای کارایی، اثربخشی، رضایت شغلی و عملکرد بهتری هستند. مدت بیشتری در سازمان مانده و بیشتر کار می‌کنند (مورهد، ۱۹۸۹ به نقل از الوانی و معمارزاده). کسی که نسبت به شغلش احساس تعهد بیشتری کند از کسی که احساس تعهد کمتری دارد، هدف مدارتر است و شغلش را بیشتر دوست دارد (محمودی، ۱۳۷۸).

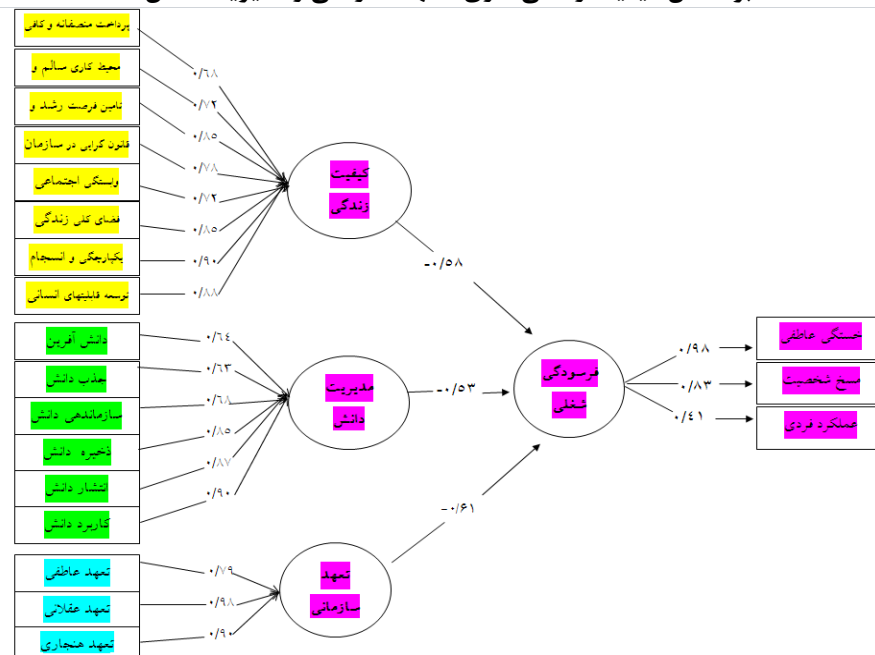
1. Tsai
2. Flippo
3. Work Life Quality
4. Commitment organizational

فردی که احساس می‌کند که تلاش‌های او در کار بی‌فایده و غیراثربخش است یا این احساس را پیدا کند که تلاش‌های وی مورد توجه و قدردانی دیگران قرار ندارد، ممکن است آمادگی لازم برای ابتلاء به عارضه‌ی فرسودگی شغلی پیدا کند (پاینس<sup>۱</sup>، ۱۹۹۳ به نقل از اشرفی سلطان احمدی، ۱۳۸۹).

پژوهش حاضر در پی ارائه‌ی الگویی برای پیش‌بینی ابعاد فرسودگی شغلی بر اساس کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش بود.

### مدل: پیش‌بینی فرسودگی شغلی مدیران آموزش عالی

#### بر اساس کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش



عامل مهمی که می‌تواند در فرسودگی شغلی اثر قابل توجهی داشته باشد، سبک رهبری خاصی است که توسط سرپرستان سازمان اتخاذ می‌شود و یکی از متغیرهای مهم سازمانی، تعهد سازمانی است که می‌تواند نتایج مفیدی برای فرد و سازمان داشته باشد (سلتزر و نومروف<sup>۲</sup>، ۱۹۸۸ به نقل از اشرفی سلطان احمدی، ۱۳۸۹). نشانگان روانشناختی فرسودگی شغلی شامل خستگی عاطفی،

1. Pines
2. Seltzer & Numerof

مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی است. آنها در مفهوم سه‌بعدی از فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی را متأثر از فشار روانی و احساس تحت فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد می‌دانند و مسخ شخصیت، پاسخ منفی به اشخاصی است که معمولاً دریافت‌کنندگان خدمت از همان فرد هستند که به برداشت منفی فرد از مددجو اشاره داشته و در نهایت کاهش یا فقدان کفایت شخصی، کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه و ارزیابی منفی فرد از خدمت در زمینه‌ی کار است. آنها بر این باور هستند که فرسودگی شغلی می‌تواند باعث افت ارائه‌ی خدمت و عاملی برای دست کشیدن از شغل، غیبت از کار یا روحیه‌ی ضعیف باشد. نشانگان فرسودگی یک اختلال روانی نیست، ولی طی زمان به آهستگی گسترش یافته و می‌تواند به یک ناتوانی روانی تبدیل شود (شافلی<sup>۱</sup>، ۱۹۹۴).

تعدادی از پژوهشگران و نظریه‌پردازان به توصیف مفهوم کیفیت زندگی کاری پرداخته و کوشیده‌اند تا عوامل و مولفه‌های کیفیت زندگی کاری را تعیین کنند. به‌عنوان مثال ورتن و دیویس کیفیت زندگی کاری مناسب را برخورداری از حقوق و مزایای مکفی و سرپرستی خوب، شرایط کاری خوب شغل چالش‌انگیز جالب و سودمند تعریف کرده‌اند و یا سیشور بیان کرده است که رویکرد کیفیت زندگی کاری به جنبه‌هایی از شغل و محیط کاری که تأثیر خیلی زیادی روی رضایت عملکرد شغلی و عمر کاری کارکنان دارد، اشاره دارد. وی مهم‌ترین محصول رویکرد کیفیت زندگی کاری را هویت بخشیدن به جنبه‌های شغلی و محیط کاری می‌داند (ویت، چای، ۲۰۰۱). بارون و گرینبرگ (۱۹۹۷) کیفیت زندگی کاری را یکی از فنون بالندگی سازمان می‌دانند که سعی دارد عوامل سه‌گانه‌ی انگیزش و رضایت پذیرش مسئولیت و احساس تعهد نسبت به کار را تأمین کند. لذا در تعریف کیفیت زندگی کاری می‌گویند که کیفیت زندگی کاری یکی از فنون بالندگی سازمانی است که به‌منظور بهبود کارکرد سازمان از طریق انسانی‌تر و مردم‌سالارانه‌تر کردن محل کار و دخالت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری طراحی شده است.

تعهد سازمانی عبارت است از پیوند روانی بین فرد و سازمان که در این میان فرد به ارزش‌های سازمان احترام می‌گذارد و نسبت به سازمان خود وفادار است. تعهد سازمانی دارای سه مرحله‌ی پذیرفتن، همانند شدن و درونی کردن است. در مرحله‌ی اول، فرد نفوذ دیگران را بر خود پذیرفته تا به چیزهایی مثل حقوق که نیاز دارد، دسترسی پیدا کند. مرحله‌ی همانند شدن که فرد نفوذ دیگران را بر خود پذیرفته تا خود را برجسته سازد. در مرحله‌ی سوم، فردی به این حالت می‌رسد که احساس می‌کند ارزش‌های سازمان با ارزش‌های وی یکی هستند و از این راه احساس خشنودی و رضایت می‌کند. تعهد سازمانی مانند مفاهیم دیگر رفتار سازمانی به شیوه‌های متفاوت تعریف شده

## 1. Schaufeli

است. معمولی‌ترین شیوهی برخورد با تعهد سازمانی آن است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می‌گیرند. براساس این شیوه، فردی که به شدت متعهد است؛ هویت خود را از سازمان گرفته، در سازمان مشارکت داشته و با آن در می‌آمیزد و از عضویت در آن لذت می‌برد (ساروقی، ۱۳۷۵).

بت(۲۰۰۲) مدیریت دانش<sup>۱</sup> را فرآیند تسهیل امور مربوط به دانش مانند خلق، ضبط، انتقال و استفاده از دانش می‌داند. به نظر وی، مدیریت دانش شامل طیفی از فعالیت‌ها، یادگیری، همکاری و آزمایش گرفته تا اتحاد مجموعه‌های مختلف کاری و اجرایی است.

همچنین امروزه دانش به سرعت نه تنها برای سازمان‌ها و افراد، بلکه همچنین و شاید بیشتر از آن، برای ملت‌ها و جوامع در جهان به یک منبع اصلی ثروت تبدیل شده است(مککین و زاک<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵ به نقل از فاضلی و همکاران، ۱۳۹۱).

با پیچیدگی روزافزون سازمان‌ها، اهمیت این موضوع حیاتی‌تر شده است که سازمان‌ها دریابند که چگونه می‌توانند دانش سازمانی را در ارتباط با فرایندهای اصلی کارهایشان ایجاد کرده یا در آن سهیم شوند. با این وجود هنوز هم بسیاری از سازمان‌ها تکنولوژی را بدون توجه به چگونگی دسترسی کارکنانشان به آن گسترش داده‌اند(مک لولاین<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸ به نقل از فاضلی و همکاران، ۱۳۹۱).

فریسن و پروکوپ<sup>۴</sup>(۱۹۹۸) در تحقیقی با عنوان چرا معلمان فرسوده می‌شوند، مشخص کرد که مهم‌ترین عامل فرسودگی، استرس و فشار کار می‌باشد و فرسودگی حاصل از مسخ شخصیت به واسطه‌ی میزان رضایت از پایگاه موقعیت کاری قابل پیش‌بینی بود.

آربور<sup>۵</sup>(۱۹۹۹) در پژوهشی با عنوان تعهد شغلی، یک متغیر میانجی در تاثیر فرسودگی شغلی بر نگرش کاری داروسازان به نتایج زیر دست یافته است.

۱- افزایش تعهد سازمانی، تصمیم به ترک شغل را کاهش می‌دهد.

۲- سازمان باید میزان تعهد سازمانی را افزایش دهد تا اثرات سوء فرسودگی شغلی کاهش یابد.

یون پارک سانگ و سوک پارک جونگ<sup>۶</sup>(۲۰۰۱) در پژوهشی که بر روی پرستاران انجام دادند، بیان کردند که بین تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.

1. Knowledge management
2. Mckeen & Zack
3. Mc laughlin
4. Friesen & Prokop
5. Arbor
6. Youn Park Song & Sook Park Jong

گلد<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) در تحقیقی با عنوان طراحی مدلی برای اثربخشی مدیریت دانش، سه عامل بازار (مشتری، محصول و رقبا)، فراساختارهای سازمانی (فرهنگ سازمانی، فناوری اطلاعات و ساختار سازمانی) و ظرفیت پردازش دانش (توانایی در کسب، تولید ذخیره و به‌کارگیری دانش) را به‌عنوان متغیر مستقل و مدیریت دانش را به‌عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته است. نتایج تحقیق وی نشان می‌دهد که از بین عوامل مذکور در مدل، رضایت مشتری در عوامل بازار، فرهنگ سازمانی در فراساختارهای سازمانی و توانایی به‌کارگیری دانش در فرآیندهای مدیریت دانش، بیشترین اثر را بر مدیریت دانش داشته‌اند.

کارایون<sup>۲</sup> (۲۰۰۳) در تحقیقی بیان نمود که کیفیت و تعهد، پیش‌بینی‌کننده‌های بسیار مهمی در فرسودگی شغلی کارکنان و تمایل به ماندن آنها در سازمان دارد.

مارتینوسن، ریچاردسن و بورک<sup>۳</sup> (۲۰۰۷) در مطالعه‌ای بر روی افراد پلیس نروژ دریافتند که عواملی همچون عدم تناسب بین نیازها و منابع شغلی، فشار خانوادگی و فشار کاری با فرسودگی شغلی و مولفه‌های آن ارتباط دارند. همچنین در این مطالعه شکایات جسمی، رضایت از زندگی، رضایت شغلی، قصد ترک شغل و تعهد سازمانی، فرسودگی شغلی را پیش‌بینی می‌کرد.

کالوس<sup>۴</sup> (۲۰۰۸) در تحقیقی به تدوین مدیریت دانش و ابعاد فرسودگی شغلی در کشور استرالیا پرداخته و به این نتیجه دست یافته است که بین استفاده از مدیریت دانش در سازمان‌ها و فرسودگی شغلی، یک رابطه‌ی معنی‌دار و منفی وجود دارد (کالوس، ۲۰۰۸، به نقل از پاک، ۱۳۹۰). جمال (۲۰۱۱) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه‌ی تعهد سازمانی و استرس شغلی در شرکت‌های چند ملیتی، به این نتیجه دست یافت که رابطه‌ی معنی‌داری بین تعهد سازمانی و استرس شغلی وجود دارد. دیگر پژوهش‌ها موید آن است که رابطه‌ی منفی و معنی‌داری بین استرس شغلی و تعهد سازمانی به‌خصوص تعهد عاطفی و تعهد هنجاری وجود دارد. اما بین استرس شغلی و تعهد مداوم هیچ رابطه‌ی معنی‌داری وجود نداشت.

رئیس‌زاده و باقرپور (۱۳۸۵) در پژوهش خود به بررسی رابطه‌ی میان تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان اداره مخابرات شهرستان بهبهان پرداخته و به این نتایج دست یافتند که بین تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی، رابطه‌ی معنی‌دار معکوس و منفی وجود دارد.

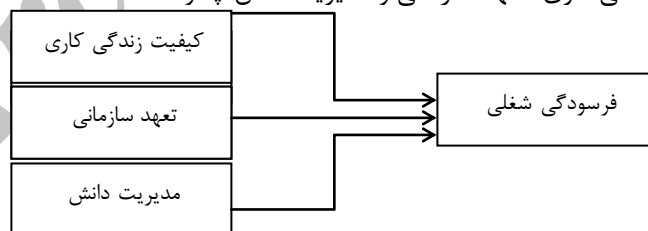
اشرفی سلطان احمدی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه‌ی تعهد سامانی با فرسودگی شغلی دبیران مدارس مقطع راهنمایی شهرستان مهاباد، به نتایج زیر دست یافتند. بین

1. Gold
2. Carayon
3. Martinussen, Richardsen & Burke
4. Callus

تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد ( $r = 0/38$  و  $p < 0/01$ ). همچنین فرسودگی شغلی با متغیرهای تعهد عاطفی ( $r = 0/41$  و  $p < 0/01$ )، تعهد مستمر ( $r = -0/2$ ) و ( $p < 0/01$ ) و تعهد هنجاری ( $r = -0/2$  و  $p < 0/01$ ) همبستگی معکوس و معنی‌داری دارد. پاک‌پاکی (۱۳۹۰) پژوهشی با عنوان بررسی رابطه‌ی مدیریت دانش با فرسودگی شغلی در معلمان و دبیران شهرستان اصفهان، انجام داد. نتایج این پژوهش نشان داده است که بین مدیریت دانش و فرسودگی شغلی رابطه‌ی معکوس و معنی‌داری وجود دارد. فاضلی (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان نقش مدیریت دانش در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان بخش اتومبیل شرکت سهامی بیمه ایران، به این نتیجه دست یافت که بین دو متغیر مدیریت دانش و فرسودگی شغلی، یک رابطه‌ی معنی‌دار و منفی وجود دارد. به عبارتی وجود مدیریت دانش در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان بخش اتومبیل شرکت سهامی بیمه ایران تاثیر موثری داشته است. حاجلو (۱۳۹۱) پژوهشی با عنوان بررسی ارتباط استرس شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان با رضایت از جو سازمانی دانشگاه محقق اردبیلی انجام داد. نتایج نشان داد که بین استرس شغلی و کیفیت زندگی، استرس شغلی و رضایت از جو سازمانی، رضایت از جو سازمانی و فرسودگی شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی رابطه‌ی منفی و بین رضایت از جو سازمانی و کیفیت زندگی، استرس شغلی و فرسودگی شغلی رابطه‌ی مثبت معنی‌دار وجود دارد. همچنین معلوم شد که رضایت از جو سازمانی توسط سه متغیر فرسودگی شغلی، استرس شغلی و کیفیت زندگی به خوبی قابل پیش‌بینی است.

پژوهش حاضر در پی پاسخ به سوالات می‌باشد.

- ۱- کیفیت زندگی کاری تا چه اندازه قادر به پیش‌بینی ابعاد فرسودگی شغلی مدیران می‌باشد؟
- ۲- تعهد سازمانی تا چه اندازه قادر به پیش‌بینی ابعاد فرسودگی شغلی می‌باشد؟
- ۳- مدیریت دانش تا چه اندازه قادر به پیش‌بینی ابعاد فرسودگی شغلی می‌باشد؟
- ۴- مدل ساختاری پیش‌بینی فرسودگی شغلی مدیران دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک بر اساس ابعاد کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش چگونه است؟



نمودار ۱- الگوی نظری پژوهش



**روش:**

پژوهش حاضر توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه‌ی آماری شامل تمامی مدیران (اعم از روسای واحدها، معاونین و مدیران گروه هر واحد) دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک است که در سال ۹۲-۹۱ در این دانشگاه‌ها به‌طور رسمی مشغول به خدمت می‌باشند که تعداد کل آنها ۶۶۰ نفر گزارش گردید (سایت رسمی دبیرخانه دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک). در پژوهش حاضر با استفاده از شیوه‌ی نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای و با استفاده از جدول مورگان برآورد شد. نمونه‌ای شامل ۲۵۰ نفر از مدیران دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک به‌عنوان گروه نمونه انتخاب شد.

**ابزار گردآوری اطلاعات**

در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها از چهار پرسشنامه استفاده شد که عبارتند از:

**الف) پرسشنامه فرسودگی شغلی:** به‌منظور بررسی متغیر فرسودگی شغلی از پرسشنامه‌ی فرسودگی شغلی مسلش و جکسون (۱۹۸۵) استفاده شد که دارای ۲۲ ماده بود و سه بعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عملکرد فردی را مورد سنجش قرار داد که در مقیاس فاصله‌ای اندازه‌گیری شد. محقق علاوه بر اعتبار محتوایی پرسشنامه، پایایی این ابزار نیز در یک نمونه‌ی ۶۰ نفری از جامعه‌ی آماری و با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه گردید که در نتیجه پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی  $\alpha = 0/74$  و نتایج ضریب آلفای کرونباخ خرده‌مقیاس‌های این پرسشنامه بدین صورت است که خستگی عاطفی  $0/75$ ، مسخ شخصیت  $0/77$  و عملکرد فردی  $0/73$  به‌دست آمده است. تمامی خرده‌مقیاس‌های فرسودگی شغلی نیز دارای پایایی مناسب و قابل قبولی می‌باشد. نمره‌ی هر سوال از ۰ تا ۵ قابل تغییر است. مجموع نمرات سوالات هر مقیاس نشان‌دهنده‌ی نمره هر فرد در آن مقیاس است. اکتساب نمره‌ی بیشتر، نشان‌دهنده‌ی مشکلات بیشتر است.

**ب) پرسشنامه کیفیت زندگی کاری:** پرسشنامه‌ی کیفیت زندگی کاری که توسط والتون (۱۹۷۳) تهیه و تنظیم شده و ضریب پایایی آزمون توسط والتون  $0/88$  گزارش شد (ورمه، ۲۰۰۱). همچنین حاتمی و همکاران (۱۳۹۰) از این پرسشنامه استفاده نموده و پایایی آن را با ضریب آلفای کرونباخ  $0/87$  گزارش نموده‌اند که نشان‌دهنده‌ی پایایی مطلوب این پرسشنامه است. پایایی این ابزار علاوه بر پایایی محتوایی در یک نمونه‌ی ۶۰ نفری از جامعه‌ی آماری و با استفاده از آلفای کرونباخ نیز محاسبه گردید که در نتیجه پایایی پرسشنامه‌ی کیفیت زندگی کاری  $\alpha = 0/90$  و نتایج ضریب آلفای کرونباخ خرده‌مقیاس‌های این پرسشنامه بدین صورت است که پرداخت منصفانه  $0/75$  و کافی  $0/75$ ، محیط کاری سالم و ایمن  $0/79$ ، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم  $0/75$  و قانون‌گرایی در سازمان  $0/72$ ، وابستگی اجتماعی زندگی کاری  $0/82$ ، فضای کلی زندگی  $0/71$  و

یکپارچگی و انسجام اجتماعی ۰/۷۳ به‌دست آمده است. تمامی خرده‌مقیاس‌های کیفیت زندگی کاری دارای پایایی مناسب و قابل قبولی می‌باشد. پرسشنامه‌ی کیفیت زندگی کاری ریچارد والتون (۱۹۷۳) دارای ۲۹ سوال بسته پاسخ می‌باشد که به‌صورت ۵ قسمتی (۵-۱) بوده که در مقیاس فاصله‌ای اندازه‌گیری شد.

**ج) پرسشنامه تعهد سازمانی:** این پرسشنامه توسط می‌یر (۱۹۹۰) تهیه شده که سه بعد تعهد عاطفی، تعهد عقلانی و تعهد هنجاری را مورد بررسی قرار می‌دهد. می‌یر پایایی آزمون مذکور را ۰/۸۶ گزارش کرده است. همچنین پایایی آزمون مذکور توسط همایی (۱۳۸۲) و حسینی و همکاران (۱۳۸۸) به‌ترتیب ۰/۸۷ و ۰/۸۴ گزارش شده است. پایایی این ابزار علاوه بر پایایی محتوایی در یک نمونه‌ی ۶۰ نفری از جامعه‌ی آماری و با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه گردید که در نتیجه پایایی پرسشنامه‌ی کیفیت زندگی کاری  $\alpha = 0.74$  و نتایج ضریب آلفای کرونباخ خرده‌مقیاس‌های این پرسشنامه شامل تعهد عاطفی ۰/۷۲، تعهد عقلانی ۰/۷۶ و تعهد هنجاری ۰/۷۵ به‌دست آمده است. تمامی خرده‌مقیاس‌های تعهد سازمانی نیز دارای پایایی مناسب و قابل قبولی می‌باشد. پرسشنامه‌ی تعهد سازمانی دارای ۲۴ سوال با طیف پنج گزینه‌ای (۵-۱) است. این پرسشنامه در مقیاس فاصله‌ای اندازه‌گیری شد.

**د) مدیریت دانش:** متغیر مدیریت دانش توسط پرسشنامه‌ی شرون لاوسون (۲۰۰۳) که دارای شش بعد دانش آفرین، جذب دانش، سازماندهی دانش، ذخیره دانش، انتشار دانش و کاربرد دانش می‌باشد، سنجیده خواهد شد. اعتبار پرسشنامه توسط نکودری ۰/۸۱ گزارش شده است. پایایی این ابزار علاوه بر پایایی محتوایی در یک نمونه‌ی ۶۰ نفری از جامعه‌ی آماری و با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه گردید که در نتیجه پایایی پرسشنامه کیفیت زندگی کاری  $\alpha = 0.95$  و نتایج ضریب آلفای کرونباخ خرده‌مقیاس‌های این پرسشنامه بدین صورت است که دانش آفرینی ۰/۸۶، جذب دانش ۰/۹۰، سازماندهی دانش ۰/۸۵، ذخیره دانش ۰/۸۶، انتشار دانش ۰/۷۵ و کاربرد دانش ۰/۸۷ به‌دست آمده است. تمامی خرده‌مقیاس‌های کیفیت زندگی کاری دارای پایایی مناسب و قابل قبولی می‌باشد. پرسشنامه‌ی مدیریت دانش دارای ۲۴ سوال است که به‌صورت ۵ قسمتی (۵-۱) می‌باشد و در مقیاس فاصله‌ای اندازه‌گیری شد.

#### یافته‌ها

مهم‌ترین و اصلی‌ترین مرحله‌ی هر پژوهش دستیابی به پاسخی است که محقق در پی آن بوده است. بنابراین تجزیه و تحلیل اطلاعات هدف نهایی از انجام یک تحقیق را برآورده می‌کند. با استفاده از آمار استنباطی شامل استفاده از روش همبستگی، تحلیل مسیر جهت ارائه‌ی الگو، استفاده از رگرسیون چند متغیره جهت بررسی رابطه‌ی بین متغیرها و ابعاد مرتبط با هر متغیر،

داده‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. این پژوهش به منظور سازماندهی اطلاعات جمع‌آوری شده و با توجه به سوال‌های تحقیق از روش‌های آماری جهت آزمون رابطةی متغیرها استفاده شده و نتایج به کمک جدول نشان داده شده است.

(سوال اول): کیفیت زندگی کاری تا چه اندازه قادر به پیش‌بینی ابعاد فرسودگی شغلی می‌باشد؟

#### جدول ۱- ضرایب استاندارد شده و استاندارد نشده

##### و ضریب تعیین کیفیت زندگی کاری و ابعاد فرسودگی شغلی

متغیر مستقل	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده	
	B	خطای معیار	Beta	ضریب تعیین
خستگی عاطفی	-.۰۳۳	۰/۰۴	-.۰۵۴	۰/۲۹
مسخ شخصیت	-.۰۱۸	۰/۰۳	-.۰۴۴	۰/۱۹
عملکرد فردی	-.۰۰۴	۰/۰۲	-.۰۱۱	۰/۰۱

با توجه به جدول فوق، کیفیت زندگی کاری تنها قادر به پیش‌بینی دو بعد خستگی عاطفی و مسخ شخصیت بود و متغیر کیفیت زندگی کاری نتوانست به خوبی بعد عملکرد فردی را پیش‌بینی نماید. همچنین جدول نشان می‌دهد که متغیر کیفیت زندگی کاری با ابعاد متغیر فرسودگی شغلی یک رابطه‌ی منفی و معکوسی دارد. به عبارتی با افزایش متغیر کیفیت زندگی کاری، ابعاد فرسودگی شغلی کاهش پیدا می‌کند.

(سوال دوم): تعهد سازمانی تا چه اندازه قادر به پیش‌بینی ابعاد فرسودگی شغلی می‌باشد؟

#### جدول ۲- ضرایب استاندارد شده و استاندارد نشده

##### و ضریب تعیین تعهد سازمانی و ابعاد فرسودگی شغلی

متغیر مستقل	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده	
	B	خطای معیار	Beta	ضریب تعیین
خستگی عاطفی	-.۰۰۸	۰/۰۴	-.۰۱۴	۰/۰۲
مسخ شخصیت	۰/۰۳	۰/۰۳	۰/۰۷	۰/۰۰۵
عملکرد فردی	۰/۲۰	۰/۰۲	۰/۶۶	۰/۴۴

همانطور که جدول ۲ نشان می‌دهد، متغیر تعهد سازمانی به جز بعد عملکرد فردی هیچکدام از ابعاد دیگر فرسودگی شغلی را نمی‌تواند پیش‌بینی نماید. میزان بتای متغیر تعهد سازمانی در پیش‌بینی متغیر عملکرد فردی به صورت مثبت و مستقیم می‌باشد. به عبارتی با افزایش متغیر تعهد سازمانی، عملکرد فردی افزایش می‌یابد.

(سوال سوم): مدیریت دانش تا چه اندازه قادر به پیش‌بینی ابعاد فرسودگی شغلی می‌باشد؟

### جدول ۳- ضرایب استاندارد شده و استاندارد نشده

#### و ضریب تعیین مدیریت دانش و ابعاد فرسودگی شغلی

سطح معنی‌داری	ضریب تعیین	ضرایب استاندارد نشده		متغیر مستقل
		Beta	خطای معیار	
۰/۰۰۰	۰/۰۱	۰/۱۰	۰/۰۴	۰/۰۵
۰/۰۰۰	۰/۰۱	۰/۱۰	۰/۰۳	۰/۰۴
۰/۰۰۰	۰/۱۷	۰/۴۱	۰/۰۲	۰/۱۲

با توجه به جدول ۳، مدیریت دانش تنها قادر به پیش‌بینی بعد عملکرد فردی متغیر فرسودگی شغلی است. همبستگی بین مدیریت دانش با عملکرد فردی برابر ۰/۴۱ و ضریب تعیین برابر ۰/۱۶ است. به عبارت دقیق‌تر ۱۶٪ از تغییرات متغیر وابسته‌ی عملکرد فردی توسط متغیر مستقل پوشش داده می‌شود. میزان بتای متغیر مدیریت دانش در پیش‌بینی متغیر وابسته به اندازه‌ی ۰/۴۱ به صورت مستقیم و مثبت می‌باشد. به عبارت دیگر با افزایش متغیر مدیریت دانش، عملکرد فردی افزایش پیدا می‌کند.

(سوال چهارم): مدل ساختاری برای پیش‌بینی فرسودگی شغلی مدیران آموزش عالی بر اساس کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش چگونه است؟

میزان لامبدای (میزان بارگذاری یا تاثیر) متغیر پنهان بیرونی ابعاد کیفیت زندگی کاری شامل «پرداخت منصفانه و کافی» ۰/۶۸، «محیط کاری سالم و ایمن» ۰/۷۲، «تامین فرصت رشد و امنیت مداوم» ۰/۸۵، «قانون‌گرایی در سازمان» ۰/۷۸، «وابستگی اجتماعی زندگی کاری» ۰/۷۲، «فضای کلی زندگی» ۰/۸۵، «یکپارچگی و انسجام اجتماعی» ۰/۹۰ و «توسعه‌ی قابلیت‌های انسانی» ۰/۸۸ می‌باشد که از تجمیع این شاخص‌ها متغیر کیفیت زندگی کاری شکل می‌گیرد و در مجموع ۰/۵۸ - ضریب تاثیرگذاری دارد. به عبارت دقیق‌تر ۵۸٪ از تغییرات متغیر وابسته‌ی فرسودگی شغلی توسط مجموعه‌ای از این شاخص‌ها پوشش داده شده و بقیه‌ی موارد پیش‌بینی، توسط سایر متغیرها پیش‌بینی می‌شود. متغیر یکپارچگی و انسجام اجتماعی، بیانگر بالاترین شدت انسجام درونی در متغیر پنهان بیرونی را نشان می‌دهد. لازم به ذکر است که رابطه‌ی این دو متغیر به صورت منفی و معکوس می‌باشد. 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 و «کاربرد دانش» ۰/۹۰ می‌باشد که از تجمیع این شاخص‌ها متغیر مدیریت دانش شکل می‌گیرد. متغیر کاربرد دانش بیانگر بالاترین و متغیر جذب دانش کمترین رقم شدت انسجام درونی در متغیر پنهان درونی را نشان می‌دهد.

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

معادله‌ی مدل ساختاری پیش‌بینی فرسودگی شغلی مدیران آموزش عالی بر اساس کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش:

مدیریت دانش (۰/۵۳-) + تعهد سازمانی (۰/۶۱-) + کیفیت زندگی کاری (۰/۵۸-) =  $Y$  (فرسودگی شغلی)

میزان بتای متغیر کیفیت زندگی کاری در پیش‌بینی متغیر وابسته به اندازه ۰/۵۸ به صورت منفی و معکوس می‌باشد. به عبارت دیگر با افزایش متغیر کیفیت زندگی کاری، فرسودگی شغلی کاهش پیدا می‌کند. میزان بتای متغیر تعهد سازمانی در پیش‌بینی متغیر وابسته به اندازه‌ی ۰/۶۱ به صورت منفی و معکوس می‌باشد. به عبارت دیگر با افزایش متغیر تعهد سازمانی، فرسودگی شغلی کاهش پیدا می‌کند.

میزان بتای متغیر مدیریت دانش در پیش‌بینی متغیر وابسته به اندازه‌ی ۰/۵۳ به صورت معکوس و منفی می‌باشد. به عبارت دیگر با افزایش متغیر مدیریت دانش، فرسودگی شغلی کاهش پیدا می‌کند.

#### جدول ۴- معرف شاخص‌های مرتبط با برازش مدل ارائه شده توسط محقق

شاخص	میزان	تفسیر
تاکر- لوئیز (شاخص برازش غیرنرم)	۰/۹۱	برازش عالی (ملاک بیش از ۰/۹۰)
بونت- بنتلر (شاخص برازش نرم‌شده)	۰/۹۰	برازش عالی (ملاک بیش از ۰/۹۰)
هولتر	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)

با تاکید بر ۵ شاخص نیکویی برازش، می‌توان به برازش مدل تدوین شده از یک سو و داده‌های تجربی از سوی دیگر تاکید 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 تاکید 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 است. زیرا شاخص برازش غیرنرم تاکر- لوئییز (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 مجذورات تقریب (۰/۰۴۶)، کمتر از ۰/۰۵ بوده و معرف برازش مدل محقق است.

#### نتیجه‌گیری:

اولین یافته‌های این پژوهش نشان داد که بین متغیر کیفیت زندگی کاری و ابعاد فرسودگی شغلی خستگی عاطفی و مسخ شخصیت، رابطه‌ی معنی‌دار و معکوسی وجود دارد. ولی بین کیفیت زندگی کاری و بعد عملکرد فردی رابطه‌ی قابل قبولی مشاهده نگردید. یعنی با بالا رفتن سطح زندگی کاری مدیران، فرسودگی شغلی آنان را در ابعاد خستگی عاطفی و مسخ شخصیتی پایین می‌آورد و به عبارتی متغیر کیفیت زندگی کاری قادر به پیش‌بینی ابعاد فرسودگی شغلی خستگی عاطفی (۰/۲۹)، مسخ شخصیت (۰/۱۹) است که بیشترین ضریب تعیین متعلق به خستگی عاطفی و مسخ شخصیت می‌باشد و ضریب تعیین بعد عملکرد فردی (۰/۰۱) می‌باشد که نشان‌دهنده این است که این بعد توسط متغیر کیفیت زندگی کاری قادر به پیش‌بینی نبوده است. نتایج حاصل از یافته‌های مربوط به سوالات یک با نتایج پژوهش فریسن و پروکوپ (۱۹۹۸)، کارایون (۲۰۰۳)، مارتینسون، ریچاردسون و بورک (۲۰۰۷)، زمردی (۱۳۸۲)، حاجلو (۱۳۹۱) و محمدی (۱۳۸۷) 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. پرداختگی و همکاران (۱۳۸۸) در تحقیق خود بیان نمودند که بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی معلمان و مدیران رابطه‌ی معکوس و معناداری وجود دارد. در این میان مولفه‌های کیفیت زندگی کاری به ترتیب متغیرهای پرداخت منصفانه، تناسب اجتماعی، فضای کلی زندگی و توسعه‌ی قابلیت‌های فردی بیشترین تاثیر را بر فرسودگی شغلی دارند.

دومین یافته‌های پژوهش نشان داد که بین متغیر تعهد سازمانی و ابعاد فرسودگی شغلی تنها بعد عملکرد فردی رابطه‌ی معنی‌دار و معکوسی وجود دارد. ولی بین تعهد سازمانی و ابعاد خستگی عاطفی و مسخ شخصیت رابطه‌ی قابل قبولی مشاهده نگردید. یعنی با بالا رفتن تعهد سازمانی مدیران، فرسودگی شغلی آنان را در بعد عملکرد فردی پایین می‌آورد و به عبارتی متغیر تعهد سازمانی قادر به پیش‌بینی بعد فرسودگی شغلی عملکرد فردی است که بیشترین ضریب تعیین متعلق به عملکرد فردی می‌باشد و ضریب تعیین بعد خستگی عاطفی (۰/۰۲) و مسخ شخصیت (۰/۰۵) می‌باشد که نشان‌دهنده این است که این ابعاد توسط متغیر تعهد سازمانی قادر به

پیش‌بینی نبوده است. همچنین نتایج دومین سوال نشان داد که بین ابعاد متغیر تعهد سازمانی مدیران (تعهد عقلانی و تعهد هنجاری) و فرسودگی شغلی آنان رابطه‌ی معکوس و معنی‌داری وجود دارد و ابعاد تعهد عقلانی و تعهد هنجاری قادر به پیش‌بینی متغیر فرسودگی شغلی مدیران می‌باشد که با توجه به ضرایب تعیین به‌دست آمده، بیشترین پیش‌بینی به‌ترتیب متعلق به تعهد عقلانی و تعهد هنجاری می‌باشد و ضریب تعیین متغیر تعهد عاطفی، ضریب پایینی نشان داد که نشان‌دهنده‌ی این است که فرسودگی شغلی توسط بعد تعهد عاطفی قادر به پیش‌بینی نمی‌باشد. نتیجه‌ی حاصل از یافته‌های مربوط به سوال‌های دوم با نتایج پژوهش فریسن و پروکوب (۱۹۹۸)، کارایون (۲۰۰۳)، مارتینسون، ریچاردسون و بورک (۲۰۰۷)، جمالی (۲۰۱۱)، گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۰)، رئیس‌زاده و باقرپور (۱۳۸۵) و اشرفی سلطان احمدی و همکاران (۱۳۸۹) همخوانی دارد چرا که آنها نیز در تحقیق خود به ارتباط بین دو متغیر تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان رسیده‌اند. کوهی و کوهی (۱۳۹۰) در تحقیق خود به این نتیجه دست یافتند که ابعاد فرسودگی شغلی می‌تواند ابعاد تعهد سازمانی را پیش‌بینی کنند که نتایج رگرسیون گام به گام نشان داد که عملکرد فردی یک رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری را با تعهد عقلانی داشته است. یعنی با افزایش عملکرد فردی، تعهد عقلانی نیز افزایش می‌یابد. همچنین مسخ شخصیت، یک پیش‌بینی‌کننده‌ی منفی و معنی‌داری را برای تعهد هنجاری نشان می‌دهد. نتایج نشان داد که مسخ شخصیت با نمرات کل تعهد سازمانی رابطه‌ی منفی و معنی‌داری دارد و عملکرد فردی با نمرات کل تعهد سازمانی رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری نشان داد. ولی در نهایت تعهد عاطفی با هیچ کدام از ابعاد فرسودگی شغلی رابطه نداشت که نتیجه این تحقیق با نتایج تحقیق حاضر همخوانی دارد.

سومین یافته‌های این پژوهش نشان داد که بین متغیر مدیریت دانش مدیران و ابعاد فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی و مسخ شخصیت) رابطه‌ی معنی‌داری وجود ندارد. ولی بین مدیریت دانش مدیران و بعد عملکرد فردی رابطه‌ی مثبت و مستقیمی به‌دست آمد. یعنی با بالا رفتن مدیریت دانش مدیران، فرسودگی شغلی آنان را در بعد عملکرد فردی پایین آورده و به عبارتی متغیر مدیریت دانش مدیران قادر به پیش‌بینی ابعاد فرسودگی شغلی خستگی عاطفی (۰/۰۱)، مسخ شخصیت (۰/۰۱) نمی‌باشد. ولی ضریب تعیین بعد عملکرد فردی (۰/۱۶) می‌باشد که نشان‌دهنده‌ی این است که این بعد توسط متغیر مدیریت دانش مدیران قادر به پیش‌بینی می‌باشد. نتیجه‌ی حاصل از یافته‌های مربوط به سوال با نتایج پژوهش کالوس (۲۰۰۸)، گلد (۲۰۰۲)، پاکی (۱۳۹۰) و فاضلی (۱۳۹۱) همخوانی دارد. چرا که آنها نیز در تحقیق خود به ارتباط بین دو متغیر مدیریت دانش با فرسودگی شغلی کارکنان و ابعاد بین آنها رسیده‌اند. نتایج نشان داد که بین ابعاد متغیر مدیریت دانش مدیران و فرسودگی شغلی آنها، رابطه‌ی معکوس و معنی‌داری وجود دارد و تنها سه

بعد از ابعاد مدیریت دانش قادر به پیش‌بینی متغیر فرسودگی شغلی مدیران می‌باشد که با توجه به ضرایب تعیین به‌دست آمده، دانش‌آفرینی و جذب دانش به‌ترتیب بیشترین ضریب تعیین را در پیش‌بینی فرسودگی شغلی به‌دست آورده و دارای رابطه‌ی معنی‌دار و منفی با متغیر فرسودگی شغلی به‌دست آوردند. یعنی به عبارتی با افزایش متغیرهای دانش‌آفرینی و جذب دانش، متغیر وابسته‌ی فرسودگی شغلی کاهش نشان می‌دهد و همچنین بعد کاربرد دانش نیز با متغیر فرسودگی شغلی یک رابطه‌ی معنی‌دار و مثبتی را نشان می‌دهد.

آخرین یافته‌ی پژوهش، ارائه‌ی مدل ساختاری برای پیش‌بینی فرسودگی شغلی مدیران آموزش عالی براساس کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش را نشان می‌دهد. میزان لامبدای (میزان بارگذاری یا تاثیر) متغیر پنهان بیرونی ابعاد کیفیت زندگی کاری شامل پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری سالم و ایمن، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانونگرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، توسعه‌ی قابلیت‌های انسانی که از تجمیع این شاخص‌ها متغیر کیفیت زندگی کاری شکل می‌گیرد و در مجموع  $0/58$  - ضریب تاثیرگذاری دارد. به عبارت دقیق‌تر،  $58\%$  از تغییرات متغیر وابسته‌ی فرسودگی شغلی توسط مجموعه‌ای از این شاخص‌ها پوشش داده شده و بقیه موارد پیش‌بینی، توسط سایر متغیرها پیش‌بینی می‌شود. متغیر یکپارچگی و انسجام اجتماعی بیانگر بالاترین شدت انسجام درونی در متغیر پنهان بیرونی را نشان می‌دهد. لازم به ذکر است که رابطه‌ی این دو متغیر به‌صورت منفی و معکوس می‌باشد. میزان لامبدای متغیر پنهان درونی برای ابعاد مدیریت دانش شامل دانش‌آفرینی، جذب دانش، سازماندهی دانش، ذخیره‌ی دانش، انتشار دانش، کاربرد دانش می‌باشد که از تجمیع این شاخص‌ها متغیر مدیریت دانش شکل می‌گیرد. متغیر کاربرد دانش بیانگر بالاترین و متغیر جذب دانش کمترین رقم شدت انسجام درونی در متغیر پنهان درونی را نشان می‌دهد. میزان لامبدای متغیر پنهان درونی برای ابعاد تعهد سازمانی شامل تعهد عاطفی، تعهد عقلانی و تعهد هنجاری می‌باشد که از تجمیع این شاخص‌ها متغیر تعهد سازمانی شکل می‌گیرد. متغیر تعهد عقلانی و تعهد هنجاری بیانگر بالاترین و متغیر تعهد عاطفی کمترین رقم شدت انسجام درونی در متغیر پنهان درونی را نشان می‌دهد. از آنجا که مقدار شاخص نیکویی برازش این مدل برابر  $0/91$  می‌باشد، می‌توان بیان کرد که این مدل، برازش قابل قبول با واقعیت دارد. میزان ضریب به‌دست آمده بیانگر اثر مستقیم کیفیت زندگی کاری، مدیریت دانش و تعهد سازمانی بر فرسودگی شغلی می‌باشد. همچنین مدل فوق را می‌توان 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 تاکید بر پنج شاخص نیکویی برازش می‌توان به برازش مدل تدوین شده از یکسو و



داده‌های تجربی از سوی دیگر تاکید 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 تاکید 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 است.

### منابع

- استرون، حسین. (۱۳۷۷). مدیریت در آموزش و پرورش، دوره پنجم، شماره مسلسل ۱۷، ص ۷۳.
- اشرفی سلطان احمدی، حسین؛ عزیزی‌نژاد، بهاره؛ مهرمند، احد. (۱۳۸۹). "بررسی رابطه تعهد سامانی با فرسودگی شغلی دبیران مدارس مقطع راهنمایی شهرستان مهاباد"، فصلنامه علمی پژوهشی روانشناسی دانشگاه تبریز، سال پنجم، شماره ۱۸، صص ۱-۳۰.
- پاکی، فاطمه. (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.
- پرداختچی، محمد حسن؛ احمدی، غلامعلی؛ آرزومندی، فریده. (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، صص ۷۶-۸۸.
- تمینی، بهمن؛ کوهی، ملیحه. (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، صص ۱۴۴-۱۲۹.
- حاتمی، حسین؛ میرجعفری، سیداحمد؛ مجاهدی، سعیده. (۱۳۹۰). رابطه کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی و میزان بهره‌وری در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی چهرم، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، سال دوم، شماره ۳، صص ۲۵-۴۰.
- حاجلو، نادر. (۱۳۹۱). بررسی ارتباط استرس شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان با رضایت از جو سازمانی دانشگاه محقق اردبیلی، فصلنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، سال سوم، شماره ۳، صص ۲۳-۳۰.
- حسینی، محمد؛ نادریان، مسعود؛ همایی، رضا. (۱۳۸۸). رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان، مدیریت ورزشی، شماره ۲، صص ۱۶۷-۱۸۱.
- ده بزرگی، غلامرضا؛ حدائق، رفیعه. (۱۳۸۵). گرداب پنهان فرسودگی شغلی (عوامل، پیشگیری و درمان)، شیراز: انتشارات نوید.
- رئیس زاده، ساره؛ باقرپور، مینا. (۱۳۸۵). بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی بین کارکنان اداره مخابرات بهبهان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان.
- زمردی، حوا. (۱۳۸۲). رابطه کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران مدارس شهر مشهد در سال ۸۲ - ۸۱، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.
- ساروقی، احمد. (۱۳۷۵). بررسی تأثیر تعهد سازمانی بر تمایل به ترک خدمت مدیران و کارشناسان شرکت راه آهن، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه تهران.

- شهبازی نیا، شهرام. (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، عصمت؛ طرفی، سعید؛ امیری، ناهید؛ فلاح، محمدحسن. (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، محسن؛ حسین زاده، خیرالله؛ عابدینی، مایده. (۱۳۹۰). بررسی الگوی روابط بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی با فرسودگی هیجانی، تمایل به ترک خدمت و رفتارهای انحرافی، پژوهشی دانشور رفتار، مدیریت و پیشرفت، دانشگاه شاهد، سال هیجدهم، شماره ۵۰، صص ۱۹-۳۴.
- محمدی، بهرام. (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، محمد. (۱۳۷۸). ارزیابی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی دبیران بنیاد شهید استان اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان
- مورهد، گریفن. (۱۹۸۹). رفتار سازمانی، ترجمه: الوانی، م، معمارزاده، غ.، (۱۳۸۲)، ویرایش جدید، تهران، مروارید.
- همایی، رضا. (۱۳۸۲). بررسی میزان تعهد و تعلق سازمانی معلمان استان اصفهان، گزارش پژوهشی آموزش و پرورش استان اصفهان.
- Arbor, A . (1999). Career commitment a mediator assessment of organizational effectiveness: Administrative science quarterly. Vol 26.
- Batt,G. (2002). Aresource-basedperspective of developing organizational capabilities for business transformation knowledge and process management.; 7:pp 119\_29.
- Carayon.P.(2003). Job characteristics and quality of work life in the IT work force. ACM press, New York.
- Flippo.Edwin.B .(1984). Personnelmanagement ,sixth edition.mc graw.
- Friesen, D; Prokop, C.M; Sarros, James. C. (1998). Why Teachers Burnout? Educational Research Quarterly, Vol 12(3) :pp 441-445.
- Gold, S.C. (2002). Management EffectiveKnowledge Transfer: An Integrative Framework and Some Practice Implication, Journal of Knowledge Management, Vol. 6,No.1.
- Jamal, M. (2011). Job stress, Formance and Organizational Commitment in a multnational company: An Empirical study in two countries, International Journal of Business and Social Science, 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, 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 Burniut among Poblce Officers, Journal of Criminal Justice ,35:pp:239-249.
- Maslach C. and Jackson.(1985). The measurement of experienced burnut, Journal of occupational behavior, No: 2,p-p.113.

- McKeen, J.D., & Zack, M. H., and Singh, S. (2005). Knowledge Management 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. Maslach, and T. Marek (Eds.), Professional Burn out: Recent Development in Theory and Research Ashington, DC: Taylor and Francis, pp.33-52.
- Seltzer, Y. & Numerof, R.E. (1988). Supervisory Leadership and Subordinate Burnout, Academy of Management Journal, Vol. 26.
- Schaufeli, W.B. (1994). "Jobburnout) Ann". Rev. Psychology., vol(52). pp:392-422.
- Tsai, K. (2004), The R & D Performance in Taiwan's Electronic Industry.... R & D Management, Vol. 34, No. 2, PP:179 – 189.
- Virme, G., (2001),. Humak behavior : improving performance of work. New York: prentice- Hall, inc.
- Walton, R.E. (1973). Quality of worklife: what is it? Sloan management review, fall.
- Wyat, T. A. & Chay, Y. W. (2001). "Perceptions of QWL: A Study Singaporean Employees Development, Research and Practice in Human Resource Management", Singapore.
- Young, P.S. & Souk, M.J. (2001). Relationship Between work stress and organizational commitment of nurses according to Hardiness and Coping in 2 general hospital in deagu.

Archive of SID