



نهادینه سازی کرامت انسانی و کیفیت زندگی کاری با نقش میانجی اصول اخلاقی (مطالعه موردی: دفاتر آژانس های مسافرتی آذربایجان شرقی)

رقیه ذوالرحیم^۱، زهرا عبدالهی^۲

۱. استادیار گروه روانشناسی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران، (نویسنده مسئول)

nasimsepehr@gmail.com

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی

چکیده:

در سالهای اخیر کرامت انسانی و اصول اخلاقی، کیفیت زندگی کاری به عنوان شاخصهای جدیدتری برای کارکرد و ثبات سازمانها شناسایی شده اند. هدف این تحقیق، ارتباط بین نهادینه سازی کرامت انسانی و کیفیت زندگی کاری با نقش میانجی اصول اخلاقی دفاتر آژانس های مسافرتی آذربایجان شرقی می باشد. جامعه آماری تحقیق کارکنان دفاتر آژانس های مسافرتی آذربایجان شرقی به تعداد ۳۲۰ نفر می باشند که نمونه آماری تحقیق با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۱۷۵ نفر برآورد گردیده است. ابزار گردآوری در این پژوهش پرسشنامه استاندارد می باشد. به منظور بررسی فرضیات تحقیق از تکنیک مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان داد که نهادینه سازی کرامت انسانی با کیفیت زندگی کاری و اصول اخلاقی به ترتیب رابطه معناداری دارد. همچنین اصول اخلاقی ارتباط بین نهادینه سازی کرامت انسانی و کیفیت زندگی کاری را واسطه می کند

واژگان کلیدی: کرامت انسانی، اصول اخلاقی، کیفیت زندگی کاری، دفاتر آژانس های مسافرتی آذربایجان شرقی

۱- مقدمه:

از دهه ۱۹۱۵ نظریه های مدیریت در آستانه بازگشت به ارزشهای انسانی هستند و روندهای اساسی نظریه و اندیشه مدیریت بحث های کلیدی ارزش مداری همچون نوع نگاه به انسان، فرهنگ سازمانی، کیفیت زندگی کاری، توسعه، بهبود و بازسازی سازمان، یادگیری سازمان و سازمانهای یادگیرنده، کارآفرینی سازمانی، انگیزش و مشارکت کارکنان، عدالت، مشروعیت قدرت، عقلانیت در سازمان، توجه به مسائل عمومی جامعه و مسئولیت و پاسخگویی اجتماعی مدیران را مطرح کرده است (فروتنی و بحرانی، ۱۳۹۶، ۵۳).

رعایت اخلاقیات و حفظ ارزشهای انسانی در بیشتر سازمان ها مورد توجه قرار گرفته و به صورت بخشی از سیاستهای رسمی و فرهنگهای غیررسمی سازمان ها درآمده است و در بسیاری از دانشکده های بازرگانی چندین واحد درسی را شامل می شود (دفت، ۱۳۷۷، ۶۵۰). اصول اخلاقی و کیفیت زندگی کاری دو عامل در هم تنیده محیط کار سازمانها هستند (کونمه و ویراکول^۱، ۲۰۰۷). اصول اخلاقی آگاهی ما را در فعالیتهایمان ارتقاء داده و همچنین می توانند هوشیاری ما را درباره تعهدات دو جانبه مان نسبت به جامعه افزایش دهند (پارکر^۲، ۲۰۰۷). ارزشهای اخلاقی سازمان یک بعد عمده فرهنگی است. فضای اخلاقی، ادراکات رسمی و غیر رسمی کارکنان از فرایندها، فعالیتها و سیاستهای سازمانی را در بر می گیرد و نگرشها و رفتارهای کارکنان را تحت تاثیر قرار می دهد (احمدی و پناهی، ۱۳۸۸).

تحقیقات انجام گرفته در مورد نهادینه سازی اصول اخلاقی، نسبتا جدید بوده و کمتر بسط یافته اند، با وجود این در تمام تحقیقات موجود بر اهمیت نهادینه سازی اصول اخلاقی و تاثیر آن بر متغیرهای متفاوت سازمانی نظیر تعهد و رضایت تاکید شده است (سیمس^۳، ۲۰۰۱). به طور خلاصه بررسیهای انجام شده نشان می دهند که توجه و تاکید بر رفتارهای اخلاقی در محیط کار، رابطه معناداری با کیفیت زندگی کاری دارند.

^۱ Koonmee & Virakul

^۲ Parker

^۳ Smith



استفاده مطلوب از منابع انسانی متکی به اقداماتی است که برای حفظ و صیانت از جسم و روح کارکنان سازمان به عمل می آید. این اقدامات که شامل اقدامات رفاهی، خدمات درمانی، طرحهای تشویقی، تناسب شغلی، امنیت شغلی، طراحی شغل (غنی سازی و توسعه شغلی) و ... می باشد، مجموعاً تحت عنوان کیفیت زندگی کاری در نظر گرفته می شوند (زارعی متین و همکاران، ۱۳۹۰). در یک تعریف کلی می توان گفت که کیفیت زندگی کاری به معنی تصور ذهنی و برداشت کارکنان یک سازمان از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار و شرایط کار خود است. سازمانی که به کیفیت زندگی کاری کارکنان خود توجه دارد از مزایای داشتن نیروی کار متعهدتر برخوردار خواهد بود و تعهد بیشتر نیروی کار یعنی بهره وری بیشتر نیروی کار (مهداد و همکاران، ۱۳۹۰).

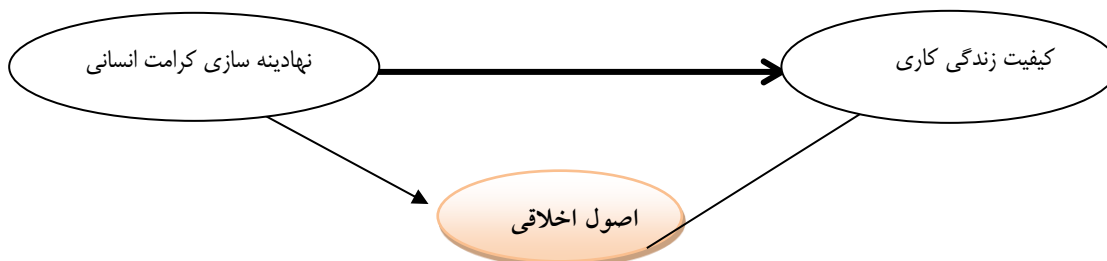
سازمانی که به کیفیت زندگی کاری کارکنان خود توجه دارد از مزایای داشتن نیروی کار متعهدتر برخوردار خواهد بود و تعهد بیشتر نیروی کار یعنی بهره وری بیشتر نیروی کار (مهداد و همکاران، ۱۳۹۰). همچنین کیفیت زندگی کاری افراد تاثیر مستقیمی بر روحیه آنان و روحیه نیز تاثیر مستقیمی بر رضایت شغلی دارد (جان سورد، ۲۰۰۲). بنابراین عدم توجه به کیفیت زندگی کاری به طور غیر مستقیم از طریق ایجاد خستگی و نارضایتی در کار باعث کاهش روحیه کارکنان و افزایش غیبت از کار، ترک خدمت و تنیدگی روانی آنان می شود. از اینرو روجبخش کردن محیط کار از طریق کاربرد فنون کیفیت زندگی کاری خواهد توانست این نیاز اساسی را در کارکنان مرتفع سازد. از سوی دیگر نتایج تعدادی از تحقیقات اخیر نشان داده است که کیفیت زندگی کاری رابطه مثبتی با شکل گیری روحیه تیمی در کارکنان دارد. در واقع فراهم بودن شرایط مناسب کاری باعث تشویق کارکنان به انجام گروهی کار و تشکیل تیم های کاری می شود. (کونمه و همکاران، ۲۰۱۰).

بنابراین نظر به اهمیت اصول اخلاقی و کیفیت زندگی کاری و تاثیر بی چون و چرای آنها بر عملکرد پهنه سازمان و پیامدهای شغلی نظیر رضایت شغلی کارکنان، تعهد سازمانی کارکنان و روحیه کار تیمی و با توجه به مطالب مطروحه و لزوم توجه به بعد ارزشهای اخلاقی و انسانی، این تحقیق در پی پاسخ به این سؤال است که نهادهای سازی کرامت انسانی بر کیفیت زندگی کاری با نقش میانجی اصول اخلاقی در دفاتر آژانس های مسافرتی آذربایجان شرقی چه تاثیری دارد؟

اهمیت و ضرورت پژوهش

سازمانها در دنیای معاصر ما، پدیده هایی محوری و فراگیرند که در همه شئون زندگی گسترده شده و برای حیات و بقای خویش نیازمند توجه به انسان به عنوان اصلی ترین عنصر هستند. انسان نیز در مسیر تعالی خود به دنبال حضور و فعالیت در سازمانها و نهادهایی است که احترامش حفظ و کرامتش مورد توجه کامل قرار گیرد. اندیشمندان مدیریت و سازمان از نیمه اول قرن گذشته در قالب نظریات مکتب روابط انسانی در آمریکا (۱۹۲۰) و سازمان دموکراتیک^۵ شمال اروپا قصد توجه به کرامت انسانی را داشتند (مککولی و همکاران، ۱۳۸۹) و اندیشمندانی نظیر وبر، دورکیم، اسمیت، وبلن، لوتر و سیر^۶ تصریح کرده اند که یکی از نتایج اصلی کرامت انسانی در کار، این است که منجر به سازمان اخلاق مدار، متعادل و با ثبات اجتماعی می شود؛ یعنی جایی که کارکنان و مدیران با یکدیگر مبتنی بر شاخصهای کرامت انسانی رفتار می کنند، رفاه، کارایی و وفاداری شکوفا می شود، کیفیت و کمیت محصولات تولیدی یا خدمات ارتقا پیدا می کند، امنیت و ایمنی کارکنان و جامعه بهبود می یابد، قوانین و مقررات عادلانه و منصفانه اجرا می شوند و اخلاق در سازمان نهادینه می شود (نژادسلیم، ۱۳۸۶). متغیرهای کرامت انسانی و کیفیت زندگی کاری با نقش میانجی اصول اخلاقی برای اولین بار در دفاتر آژانس های مسافرتی آذربایجان شرقی مورد تحقیق قرار می گیرند و می تواند در فضای رقابتی بین دفاتر خدماتی نقش تعیین کننده ای داشته باشد، که مطالب فوق حاکی از ضرورت و اهمیت در تحقیق پیش رو می باشد.

مدل مفهومی تحقیق به شرح زیر می باشد.



۴ Koonmee et al

۵ Democratic Organization

۶ Weber (۱۹۴۷); Durkheim (۱۹۷۱); Smith (۱۹۷۶); Veblen (۱۹۹۴); Lutz (۱۹۹۵); Sayer (۲۰۰۰)



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق

۲- روش شناسی :

متغیر مستقل: نهادهای سازی کرامت انسانی: در این تحقیق از مدل کرامت انسانی بنیاد توانمندی منابع انسانی ایران که در کارگاه آموزشی مدل کرامت انسانی ارائه گردیده است استفاده خواهد شد. (نژادسلیم، ۱۳۸۸، ۲۸).

اهداف و آرمان‌ها معمولاً رویایی و دوردست هستند، لذا برای این که سازمان‌ها بدانند که برای رسیدن به این آرمان‌ها، باید چگونه در عمل، کار و فعالیت کنند، نیاز به معیارها و شاخص‌هایی دارند که فعالیت‌های خود را بر این اساس برنامه‌ریزی کنند تا با اجرای کامل آن‌ها به اهداف و آرمان دست یابند. این معیارها، در چهار متغیر اصلی شناسائی و طراحی شده است که به شرح ذیل می‌باشند:

- متغیرهای ذهنی و روانی
- متغیرهای رفتاری
- متغیرهای عملکردی
- متغیرهای جسمی

در مدل کرامت انسانی، کدهای کرامت انسان مجموعه‌ای از شاخص‌هاست که نسبت به دیگر ارزشها برای افراد و سازمان در اولویت است و بایستی توسط کلیه کارکنان و مدیران پیروی شود، به عبارت دیگر کدها و شاخص‌های کرامت انسان، هنجارها و باورهای سازمان بشمار می‌آیند. (فروتی و بحرانی، ۱۳۹۶).

متغیر وابسته: کیفیت زندگی کاری: استفاده مطلوب از منابع انسانی متکی به اقداماتی است که برای حفظ و صیانت از جسم و روح کارکنان سازمان به عمل می‌آید. این اقدامات که شامل اقدامات رفاهی، خدمات درمانی، طرحهای تشویقی، تناسب شغلی، امنیت شغلی، طراحی شغل (غنی سازی و توسعه شغلی) و ... می‌باشند، مجموعاً تحت عنوان کیفیت زندگی کاری در نظر گرفته می‌شوند (زارعی متین و همکاران، ۱۳۹۰).

تعریف عملیاتی:

کیفیت زندگی کاری: این مفهوم با شاخصهایی نظیر فراهم کردن مزایای درمانی و بهداشتی مناسب، برخورداری از امنیت شغلی، احترام به فرد به عنوان یک عضو سازمان، احساس خوب داشتن در جامعه ناشی از کار فعلی سنجیده می‌شود (مارتا و همکاران، ۲۰۱۳).

متغیر واسطه: اصول اخلاقی: یعنی اندازه و میزانی که یک سازمان به صورت آشکار و ضمنی مسائل اخلاقی را در فرایندهای تصمیم گیری خود وارد می‌کند. واژه ضمنی اشاره دارد به اینکه رفتارهای اخلاقی به صورت تلویحی فهمانده می‌شود و صریحاً بیان نمی‌شوند. واژه آشکار نیز اشاره دارد به اینکه رفتارهای اخلاقی به صورت رسمی و بدون هیچ ابهامی بیان می‌شوند (مارتا و همکاران، ۲۰۱۳).

نهادهای سازی اصول اخلاقی: این مفهوم با شاخصهایی نظیر اجرای برنامه‌های آموزش اصول اخلاقی در محیط کار، وجود کمیته‌ای تحت عنوان کمیته اخلاقی یا انضباطی برای بررسی و مواجهه و حل مشکلات اخلاقی، اعتقاد مدیریت سازمان به این امر که سازمان از طریق رعایت اصول اخلاقی به موفقیت خواهد رسید و در نظر گرفتن پاداش برای رعایت اصول اخلاقی سنجیده می‌شود. (مارتا و همکاران، ۲۰۱۳).

جامعه آماری

جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر، جامعه آماری تحقیق کارکنان دفاتر آژانس‌های مسافرتی آذربایجان شرقی هستند. تعداد جامعه بر اساس استعلام از سازمان مربوطه ۳۲۰ نفر است

نمونه آماری و شیوه تعیین حجم نمونه

در این تحقیق از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده (قرعه کشی) که، در این نوع نمونه‌گیری هر یک از اعضای جامعه تعریف شده شانس برابر و پیش بینی برای قرار گرفتن در نمونه دارند، استفاده شده است. منظور از پیش بین بودن این است که انتخاب یک عضو به هیچ شکل در انتخاب سایر اعضای جامعه تأثیری ندارد.



به منظور تعیین حجم کلی نمونه‌ای که باید از جامعه مورد مطالعه انتخاب گردد و این افراد پاسخگوی پرسشنامه تحقیق باشند از فرمول کوکران (فرمول کوکران یکی از پرکاربردترین روش‌ها برای محاسبه حجم نمونه آماری است) به شرح ذیل استفاده شد:

حجم نمونه: n حجم جامعه: N واریانس جامعه: S احتمال داشتن صفت مورد نظر: P
احتمال نداشتن صفت مورد نظر: q تی استیودنت که برای جامعه بالاتر از ۱۲۰ در سطح ۵٪ برابر ۱/۹۶ می‌باشد:
تعیین حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران نیازمند آن است که حجم جامعه را بدانید.

این محاسبه با سطح خطای ۵ درصد صورت می‌گیرد

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{z^2 pq}{d^2} - 1 \right)} \quad \text{یا} \quad n = \frac{t^2 s^2 N}{(N-1)d^2 + t^2 pq} \quad \rho \quad n = \frac{N t^2 pq}{N d^2 + t^2 s^2}$$

با عنایت به فرمولهای فوق‌الذکر با توجه به فرمول کوکران، حجم نمونه مورد مطالعه با توجه به آنکه جامعه آماری مورد نظر تحقیق حدود ۳۲۰ هستند، برابر با ۱۷۵ نفر برآورد گردیده است.

ابزار جمع‌آوری اطلاعات:

ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه استاندارد می‌باشد. در این راستا، بر اساس مبانی نظری و پیشینه تحقیق برای هر یک متغیرهای تحقیق، شاخص‌ها و سؤالات مناسب در طیف پنج گزینه‌ای لیکرت (کاملاً موافق تا کاملاً مخالف) طراحی شد و پس از بدست آوردن روایی و پایایی آنها، پرسشنامه در بین اعضای جامعه آماری توزیع و پس از تکمیل جمع‌آوری شد.
در پرسشنامه طراحی شده، از آنجا که سؤالات از مقیاس‌های فاصله‌ای بهره‌مند خواهند بود. مبادرت به استفاده از طیف لیکرت خواهد شد و به گزینه‌های خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم به ترتیب ارزش ۵ تا ۱ داده شد. در واقع از مقیاس لیکرت برای تعیین اهمیت هر عنوان از متغیرها استفاده خواهد شد.

برای گردآوری داده‌ها در این پژوهش از سه پرسشنامه استاندارد کرامت انسانی، کیفیت زندگی کاری و اصول اخلاقی استفاده شد.

پرسشنامه از مطالعه مارتا و همکاران (۲۰۱۳) و همچنین کونمی و همکاران (۲۰۱۰) برگرفته شده است.

پرسشنامه برای سنجش نهادینه سازی اصول اخلاقی با ۵ گویه و برای سنجش کیفیت زندگی کاری با ۶ گویه و پرسشنامه کرامت انسانی این پرسشنامه، از مؤلفه‌های چهارگانه "ذهنی و روانی، رفتاری، عملکردی و جسمی" مدل نژادسلیم، استفاده شد که دارای ۲۵ گویه می‌باشد.

جدول (۱)- نوع متغیرهای پژوهش

متغیر مورد مطالعه	ابعاد متغیر	متغیر	تعداد
کرامت انسانی	ذهنی و روانی	مستقل	۶
	رفتاری	مستقل	۷
	عملکردی	مستقل	۷
	جسمی	مستقل	۵
کیفیت زندگی کاری		وابسته	۶
اصول اخلاقی		واسطه	۵

۳- بحث درباره یافته‌ها

آمار استنباطی

آمار استنباطی در یک پژوهش علی به معنای کشف الگوهای تأثیر سنجی در بین متغیرها در درون نمونه و تعمیم آن به جامعه هدف پژوهش می‌باشد. آزمون‌های مدل در نرم‌افزار SMART PLS به طور کلی به دو دسته آزمون‌های مدل بیرونی (اندازه‌گیری)، آزمون‌های مدل درونی (ساختاری) تقسیم



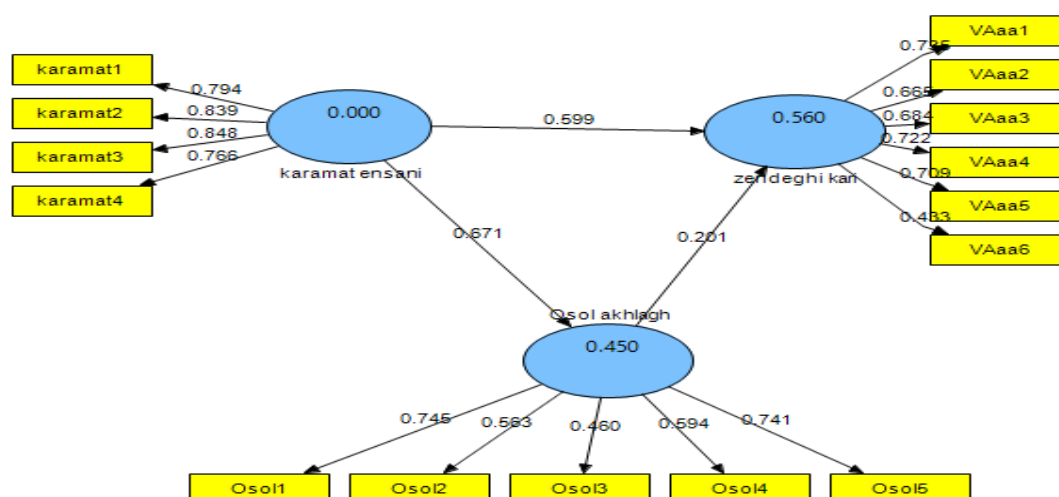
می‌شود. با توجه به اینکه این نرم‌افزار واریانس محور است در آخر نیز آزمون‌های مربوط به برازش کیفیت مدل بیرونی، مدل درونی و مدل کلی اعمال شد. همچنین از آنجا که پرسشنامه تمامی متغیرها از نوع انعکاسی است، لذا آزمون‌های انعکاسی برای مدل بیرونی (اندازه‌گیری) اجرا شد.

آزمون‌های مدل بیرونی انعکاسی

وظیفه اصلی مدل بیرونی (اندازه‌گیری)، بررسی روایی و پایایی سازه و حصول اطمینان از آن است. ابتدا محقق باید از تک بعدی بودن و همجنس بودن سوالات اطمینان حاصل نماید. یعنی ابتدا باید آزمون همگن بودن اجرا شود و مدل اصلاح شود تا بتوانیم آزمون‌های روایی و پایایی را بر روی آن اجرا نماییم.

آزمون همگن بودن سوالات (بارهای عاملی)

آزمون همگن بودن به معنای این است که کلیه سوالات اندازه‌گیری‌کننده یک متغیر یا مولفه، حول یک مفهوم می‌چرخند. اگر بار عاملی که همان ضریب همبستگی بین متغیر مکنون و آشکار (سوالات هر متغیر) است بالای $0/4$ شود، می‌توان ادعا نمود آن سوال با سوالات دیگر همگن می‌باشد (زارعی و همکاران، 1400 ؛ شعبانی بهار و لقمانی، 1396). در غیر این صورت سوال باید از مدل پژوهش حذف گردیده و اصطلاحاً مدل اصلاح گردد.



شکل (۲)- مدل پژوهش در حالت تخمین ضرایب استاندارد

با توجه به شکل فوق، نتایج حاکی از آن است که بار عاملی تمامی سوالات مدل از نقطه برش $0/4$ بالاتر هستند. در ادامه به بررسی پایایی و روایی ابزار اندازه‌گیری پرداخته شد. پایایی شرط لازم ولی ناکافی است. پس ابتدا به بررسی پایایی ابزار اندازه‌گیری و سپس روایی ابزار اندازه‌گیری گردید.

آزمون‌های پایایی

پایایی نه به معنای تکرار نتایج یک آزمون بلکه به معنای تعمیم‌پذیری نتایج یک مدل از نمونه‌ای به نمونه دیگر در همان جامعه می‌باشد. در رویکرد حداقل مربعات جزئی، پایایی ابزار اندازه‌گیری باید بر اساس دو آزمون آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی (CR) تایید گردد تا پایایی کلی مدل در نهایت تأیید شود.

الف) آزمون آلفای کرونباخ: این آزمون به عنوان سنتی‌ترین و قدیمی‌ترین آزمون بررسی پایایی، به بررسی همبستگی درونی سوالات یک متغیر خارج از مدل می‌پردازد. از نظر این آزمون، پایایی ابزار اندازه‌گیری فقط زمانی قابل قبول است که بالای $0/7$ باشد.



جدول (۲): جدول ضرایب پایایی آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی

متغیرهای مکنون	ضریب آلفای کرونباخ ($\alpha > 0.7$)	ضریب پایایی ترکیبی ($CR > 0.7$)
کرامت انسانی	۰.۸۲۷۷۸	۰.۸۸۵۶۷۷
کیفیت زندگی کاری	۰.۷۳۸۴۸۷	۰.۸۲۳۵۶۸
اصول اخلاقی	۰.۳۳۷۴۱۷۰	۰.۷۶۱۶۵۹

نتایج آزمون نشان می‌دهد که مقدار آلفای کرونباخ برای تمامی متغیرها بالای ۰/۷ است. پس طبق این آزمون پایایی ابزار اندازه‌گیری مورد تأیید قرار گرفت.

ب) آزمون پایایی ترکیبی (CR)

این شاخص تعریفی مشابه با آلفای کرونباخ دارد؛ یعنی به معنای همبستگی سوالات یک متغیر است با این تفاوت که این آزمون در درون مدل پژوهش تعریف می‌گردد. به عبارتی، در درون مدل پارامترهای مختلفی مانند بار عاملی، خطای اندازه‌گیری، ضریب مسیر و ... بر همبستگی سوالات تأثیر می‌گذارند که این آزمون آنها را در نظر می‌گیرد. بنابراین از نظر نزدیکی به واقعیت پایایی، این شاخص مهمترین شاخص پایایی تلقی می‌شود. نقطه برش برای این آزمون ۰/۷ است. نتایج آزمون نشان می‌دهد که مقدار پایایی ترکیبی برای تمامی متغیرها بالای ۰/۷ است. پس طبق این آزمون پایایی ابزار اندازه‌گیری مورد تأیید قرار گرفت.

جمع‌بندی هر دو شاخص تأیید پایایی مدل آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی نشان داد که خوشبختانه مدل بیرونی پژوهش دارای پایایی سازه است و محقق اکنون می‌تواند به سنجش اعتبار یا همان روایی مدل بپردازد.

آزمون‌های روایی مدل بیرونی

روایی سازه مهمترین بخش یک پروژه کمی در هر نرم‌افزار در تجزیه و تحلیل آماری است. روایی یعنی ابزار اندازه‌گیری همان چیزی را بسنجد که قرار بوده سنجیده شود. روایی سازه از سه بخش مجزا تشکیل شده است که این بخش‌ها، روایی محتوا، روایی همگرا و روایی واگرا نام دارند. روایی محتوا توسط استاد راهنما مورد تأیید قرار گرفت. روایی همگرا یعنی شاخص‌های یک متغیر باید در یک مدل انعکاسی با یکدیگر همبستگی داشته باشند و در عین حال روایی واگرا یا تشخیصی به معنای تمایز و افتراق شاخص‌های هر متغیر یا مولفه نسبت به شاخص‌های متغیر یا مولفه دیگر است.

الف) روایی همگرا

❖ آزمون میانگین واریانس استخراجی (AVE)

بر اساس تجمیع نظر خبرگان این حوزه، میانگین واریانس استخراجی برای هر متغیر باید بیشتر از نقطه برش ۰/۵ باشد.

جدول (۴): جدول ضرایب میانگین واریانس استخراجی

متغیرهای مکنون	میانگین واریانس استخراجی ($AVE > 0.5$)
کرامت انسانی	۰.۶۵۹۸۷۱
کیفیت زندگی کاری	۰.۴۳۵۸۱۵۰
اصول اخلاقی	۰.۹۷۲۵۸۵۰



نتایج آزمون نشان داد که مقدار میانگین واریانس استخراجی برای تمامی متغیرها بالای ۰/۵ است و طبق این آزمون، روایی ابزار اندازه گیری مورد تأیید قرار گرفت. بنابراین می توان ادعا نمود که مدل پژوهش از روایی همگرا برخوردار است و کلیه سوالات هر متغیر در درون مدل-با یکدیگر همگرایی دارد.

آزمون بررسی کیفیت مدل اندازه گیری

در رویکرد واریانس محور همانند رویکرد کواریانس محور شاخص های برازش به صورت دقیق وجود ندارند و اگرچه در سال های اخیر محققینی تلاش نمودند تا برای PLS نیز شاخص های برازشی که مدل مشاهده شده در نمونه را با واقعیت جامعه انطباق دهند، ارائه نمایند اما متأسفانه این آزمون ها همواره با انتقادات بسیاری مواجه شده اند بنابراین روی شاخص های برازش در PLS نمی توان حساب چندانی گشود. از این رو به جای شاخص های برازش آزمون هایی وجود دارند که کیفیت مدل بیرونی و نیز درونی را می سنجند و محقق باید به صورت مجزا آنها را اجرا نماید. شاخصی که کیفیت مدل بیرونی را می سنجد روایی متقاطع شاخص اشتراکی سازه نامیده می شود که در تحقیقات به صورت اختصاری آن را CV COM می نامند. این شاخص با سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ به ترتیب ضعیف، متوسط و قوی مقایسه می شود.

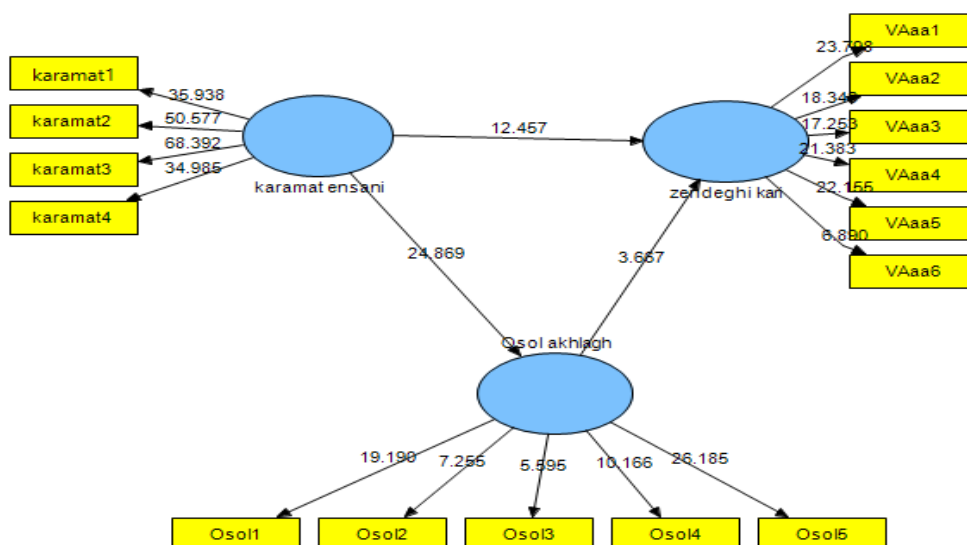
جدول (۶): آزمون روایی متقاطع شاخص اشتراکی سازه

متغیر	CV COM
کرامت انسانی	۰/۴۰۰
کیفیت زندگی کاری	۰/۳۵۲
اصول اخلاقی	۰/۳۵۵

نتایج جدول برای هر متغیر بیشتر از ۰/۳۵ است و می توان ادعا کرد مدل بیرونی برای تک تک متغیرها از کیفیتی بسیار قوی برخوردار است و این نشان داد سوالات از قدرت پیش بینی بسیار بالایی در اندازه گیری متغیرهای خود برخوردارند. حال بعد از سنجش کیفیت مدل بیرونی، نوبت به تجزیه و تحلیل مدل درونی (ساختاری) پژوهش می رسد.

آزمون های مدل ساختاری (درونی)

مدل ساختاری یا درونی به بررسی رابطه علی بین متغیرهای مکنون (پنهان) که در حقیقت همان فرضیات پژوهش می باشند می پردازد. این مدل دارای مجموعه ای از آزمون ها است که علاوه بر ضرایب مسیر و معناداری آنها به دقت و کیفیت پیش بینی رفتار متغیرهای درون زنا نیز می پردازد.





شکل (۳): مدل پژوهش در حالت ضرایب t

۱-۲-۳-۴. آزمون های معناداری فرضیات و شدت و جهت آنها

نتایج حاصل از آزمون فرضیات در جدول (۴-۹) قابل مشاهده است. برای برآورد پارامترها، از مدل در دو حالت PLS Algorithm و Bootstrapping استفاده شده است و نشان می دهد ضرایب مسیر چه مقداری هستند و معناداری ضرایب مسیر چه نتایجی را برای فرضیات پژوهش حاضر به دنبال دارد.

جدول (۷): آزمون های معناداری فرضیات مستقیم

فرضیه	روابط علی بین متغیرهای پژوهش	ضریب مسیر (β)	معناداری (T-Value)	نتیجه آزمون
اول	نهادینه سازی کرامت انسانی بر کیفیت زندگی کاری در دفاتر آژانس های مسافرتی آذربایجان شرقی تاثیر مثبت دارد.	۰/۵۹۹	۱۲/۵۴۷	تایید فرضیه اول
دوم	نهادینه سازی کرامت انسانی بر اصول اخلاقی در دفاتر آژانس های مسافرتی آذربایجان شرقی تاثیر مثبت دارد.	۰/۶۷۱	۲۴/۸۶۹	تایید فرضیه دوم
سوم	اصول اخلاقی بر کیفیت زندگی کاری در دفاتر آژانس های مسافرتی آذربایجان شرقی تاثیر مثبت دارد.	۰/۲۰۱	۳/۶۶۷	تایید فرضیه سوم

فرضیه ۱:

H₁: نهادینه سازی کرامت انسانی بر کیفیت زندگی کاری در دفاتر آژانس های مسافرتی آذربایجان شرقی تاثیر مثبت دارد
با توجه به شکل ۴-۱ و ۴-۲، می توان گفت ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (نهادینه سازی کرامت انسانی بر کیفیت زندگی کاری)، $\beta = 0/599$ می باشد. و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز $t = 12/547$ بوده (بیشتر از قدرمطلق ۱/۹۶) که نشان می دهد این رابطه معنادار است. بنابراین فرضیه H₀ رد و فرضیه H₁ تایید می شود و می توان نتیجه گرفت نهادینه سازی کرامت انسانی بر کیفیت زندگی کاری در دفاتر آژانس های مسافرتی آذربایجان شرقی تاثیر مثبت دارد

فرضیه ۲:

H₁: نهادینه سازی کرامت انسانی بر اصول اخلاقی در دفاتر آژانس های مسافرتی آذربایجان شرقی تاثیر مثبت دارد
با توجه به شکل ۴-۱ و ۴-۲، می توان گفت ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (نهادینه سازی کرامت انسانی بر اصول اخلاقی)، $\beta = 0/671$ می باشد و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز $t = 24/869$ بوده (بیشتر از قدرمطلق ۱/۹۶) که نشان می دهد این رابطه معنادار است. بنابراین فرضیه H₀ رد و فرضیه H₁ تایید می شود و می توان نتیجه گرفت نهادینه سازی کرامت انسانی بر اصول اخلاقی در دفاتر آژانس های مسافرتی آذربایجان شرقی تاثیر مثبت دارد

فرضیه ۳:

H₁: اصول اخلاقی بر کیفیت زندگی کاری در دفاتر آژانس های مسافرتی آذربایجان شرقی تاثیر مثبت دارد.
با توجه به شکل ۴-۱ و ۴-۲، می توان گفت ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (اصول اخلاقی بر کیفیت زندگی کاری)، $\beta = 0/201$ می باشد و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز $t = 3/667$ بوده (بیشتر از قدرمطلق ۱/۹۶) که نشان می دهد این رابطه معنادار است. بنابراین فرضیه H₀ رد و فرضیه H₁ تایید می شود و می توان نتیجه گرفت اصول اخلاقی بر کیفیت زندگی کاری در دفاتر آژانس های مسافرتی آذربایجان شرقی تاثیر مثبت دارد.



فرضیه میانجی (فرضیه ۴)

H_۱: اصول اخلاقی تاثیر مثبت نهادینه سازی کرامت انسانی بر کیفیت زندگی کاری در دفاتر آژانس های مسافرتی آذربایجان شرقی را واسطه می کند.
با توجه به نتایج بالا مقدار z-value حاصل از آزمون سوبل برابر با ۶/۵۴۸ شد که بدلیل بیشتر بودن از ۱/۹۶ می توان اظهار داشت که در سطح اطمینان ۹۵ درصد اصول اخلاقی تاثیر مثبت نهادینه سازی کرامت انسانی بر کیفیت زندگی کاری در دفاتر آژانس های مسافرتی آذربایجان شرقی را واسطه می کند.

آزمون GOF

شاخص نیکویی برازش (GOF) نیز به عنوان جمع بندی کننده دو مدل بیرونی و درونی است که اگر مقدار آن بالای ۰/۳۶ شود، آنگاه مدل کلی پژوهش در PLS و نتایج آن دقتی برابر با ۹۷٪ نتایج کواریانس محورها دارد. البته برای این شاخص سه مقدار ۰/۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ را به ترتیب به عنوان کیفیت کلی ضعیف، متوسط و قوی ارائه شده است.

$$GOF = \sqrt{Communtality \times R^2} = \sqrt{0.600 \times 0.336} = 0.488$$

با توجه به مقدار بدست آمده برای آزمون نکویی برازش (۰/۴۸۸)، کیفیت مدل کلی بسیار قوی است و مقدار GOF بسیار بیشتر از ۰/۳۵ است. بنابراین می توان ادعا نمود که دقت و کیفیت بسیار مناسب است.

۴- نتیجه گیری

نتایج مبتنی بر آزمون فرضیه اول تحقیق

نهادینه سازی کرامت انسانی بر کیفیت زندگی کاری در دفاتر آژانس های مسافرتی آذربایجان شرقی تاثیر مثبت دارد
این فرضیه به وسیله ۲۵ سؤال پرسشنامه که مربوط به کرامت انسانی و ۶ سوال پرسشنامه کیفیت زندگی کاری می باشد، اندازه گیری شده است
ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (نهادینه سازی کرامت انسانی بر کیفیت زندگی کاری)، $\beta = 0.599$ می باشد. و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز $t = 12.547$ بوده (بیشتر از قدرمطلق ۱/۹۶) که نشان می دهد این رابطه معنادار است. بنابراین فرضیه H_۰ رد و فرضیه H_۱ تأیید می شود و می توان نتیجه گرفت نهادینه سازی کرامت انسانی بر کیفیت زندگی کاری در دفاتر آژانس های مسافرتی آذربایجان شرقی تاثیر مثبت دارد

نتایج به دست آمده از این تحقیق با نتایج بدست آمده از تحقیق فروتنی، زهرا؛ بحرانی عطیه؛ (۱۳۹۶) با عنوان "تحلیل تأثیر مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی بر کیفیت زندگی کاری" همخوانی دارد.

نتایج مبتنی بر آزمون فرضیه دوم تحقیق

نهادینه سازی کرامت انسانی بر اصول اخلاقی در دفاتر آژانس های مسافرتی آذربایجان شرقی تاثیر مثبت دارد
این فرضیه به وسیله ۲۵ سؤال پرسشنامه که مربوط به کرامت انسانی و ۵ سوال پرسشنامه اصول اخلاقی می باشد، اندازه گیری شده است.
ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (نهادینه سازی کرامت انسانی بر اصول اخلاقی)، $\beta = 0.671$ می باشد و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز $t = 24.869$ بوده (بیشتر از قدرمطلق ۱/۹۶) که نشان می دهد این رابطه معنادار است. بنابراین فرضیه H_۰ رد و فرضیه H_۱ تأیید می شود و می توان نتیجه گرفت نهادینه سازی کرامت انسانی بر اصول اخلاقی در دفاتر آژانس های مسافرتی آذربایجان شرقی تاثیر مثبت دارد
نتایج به دست آمده از این تحقیق با نتایج بدست آمده از معمارزاده و همکاران؛ (۱۳۹۴)، بهرامی و همکاران؛ (۱۳۹۴) همخوانی دارد.

نتایج مبتنی بر آزمون فرضیه سوم تحقیق

اصول اخلاقی بر کیفیت زندگی کاری در دفاتر آژانس های مسافرتی آذربایجان شرقی تاثیر مثبت دارد.
این فرضیه به وسیله ۵ سؤال پرسشنامه که مربوط به اصول اخلاقی و ۶ سوال پرسشنامه کیفیت زندگی کاری می باشد، اندازه گیری شده است.



ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (اصول اخلاقی بر کیفیت زندگی کاری)، $\beta = 0.201$ می باشد و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز $t = 3.667$ بوده (بیشتر از قدرمطلق 1.96) که نشان می دهد این رابطه معنادار است. بنابراین فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تأیید می شود و می توان نتیجه گرفت اصول اخلاقی بر کیفیت زندگی کاری در دفاتر آژانس های مسافرتی آذربایجان شرقی تاثیر مثبت دارد. نتایج به دست آمده از این تحقیق با نتایج بدست آمده از تحقیق مارتا و همکاران (2013) و کونمی و همکاران (2010) "بررسی رابطه بین نهادهای سازی اصول اخلاقی، کیفیت زندگی کاری و پیامدهای شغلی نظیر تعهد سازمانی، رضایت شغلی و روحیه کار تیمی" همخوانی دارد.

نتایج مبتنی بر آزمون فرضیه چهارم تحقیق

اصول اخلاقی تاثیر مثبت نهادهای سازی کرامت انسانی بر کیفیت زندگی کاری در دفاتر آژانس های مسافرتی آذربایجان شرقی را واسطه می کند.

این فرضیه به وسیله 5 سؤال پرسشنامه که مربوط به اصول اخلاقی و 25 سؤال پرسشنامه کرامت انسانی و 6 سؤال مربوط به کیفیت زندگی کاری می باشد، اندازه گیری شده است.

با توجه به نتایج بدست آمده در فصل چهارم، مقدار z-value حاصل از آزمون سوبل برابر با 6/548 شد که بدلیل بیشتر بودن از 1.96 می توان اظهار داشت که در سطح اطمینان 95 درصد اصول اخلاقی تاثیر مثبت نهادهای سازی کرامت انسانی بر کیفیت زندگی کاری در دفاتر آژانس های مسافرتی آذربایجان شرقی را واسطه می کند.

نتایج به دست آمده از این تحقیق با نتایج بدست آمده از تحقیق مارتا و همکاران (2013)، معمارزاده و همکاران؛ (1394)، فروتنی، زهرا؛ بحرانی عطیه؛ (1396) همخوانی دارد.

پیشنهادهای در راستای نتایج تحقیق

پیشنهاد برای فرضیه اول (نهادهای سازی کرامت انسانی بر کیفیت زندگی کاری)

- ایجاد آرامش در محیط کار و تمرکز بر رفتار و عملکرد مثبت کارکنان
- برنامه ریزی برای ارتقای کیفیت و کمیت کارها، رعایت حقوق کارکنان
- ارائه ایده های جدید و خلاق، انتقال دانش
- اهمیت دادن به سلامت جسمانی کارکنان، توجه به نکات ایمنی و بهداشت آنها

پیشنهاد برای فرضیه دوم (نهادهای سازی کرامت انسانی بر اصول اخلاقی)

کرامت انسانی دانسته های افراد را از مرزهای عادی دانش بشری فراتر برده و خلاقیت آن ها را افزایش می دهد. با معنوی شدن سازمان ها، اهداف تجاری بهتر محقق می شود و بهره وری افزایش می یابد.

پیشنهاد برای فرضیه سوم (اصول اخلاقی بر کیفیت زندگی کاری)

هر اندازه در سازمان چهارچوب های اخلاقی موجود باشد و این چهارچوب ها و موازین اخلاقی با استفاده از مکانیزم های کنترلی مناسب، مورد اجرا قرار گیرند، بر نحوه کارکرد افراد و کیفیت زندگی کاری آنها و آرامشی که فرد در محیط کار نیاز دارد تا بتواند به دور از یکسری فشارها و استرس های مضر، وظایف کاری خود را انجام دهد، تاثیر به سزایی خواهد داشت و اصول اخلاقیات در سازمان به عنوان ابزاری برای بهبود کیفیت زندگی افراد در سازمان می تواند مورد توجه بیشتری قرار بگیرد.

منابع

1. احمدی، علی اکبر و پناهی، بلال، (1388)، بررسی تاثیر جو اخلاقی بر نگرش و رفتارهای شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور آذربایجان شرقی، پژوهش مدیریت پاییز، شماره 5.
2. دفت، ریچاردال، (1377)، تئوری و طراحی سازمان، جلد دو، پارسایان، علی، اعرابی، سید محمد، تارا، انتشارات دفتر پژوهش های فرهنگی، چاپ پنجم.



۳. زارعی متین، حسن؛ غریبی یامچی، حمیده؛ نیک مرام، سحر؛ جهانی، حوریه (۱۳۹۰). رابطه نهادینه سازی فرهنگ اخلاقی با کیفیت زندگی کاری، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال ششم، شماره ۲.
۴. فروتنی، زهرا؛ عطیه بحرانی (۱۳۹۶)، تحلیل رابطه کرامت انسانی با فرهنگ سازمانی، مقاله ۲، دوره ۶، شماره ۱۱، مرداد ۱۳۹۶، صفحه ۳۱-۵۲.
۵. مهداد، علی؛ مهدوی راد، ندا؛ گلپور، محسن (۱۳۹۰). رابطه ابعاد کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی و مولفه های آن، یافته های نو در روانشناسی، سال پنجم، شماره ۲۰، ص ۳۳.
۶. Koonmee K, Virakul B (۲۰۰۷). Ethics, quality of work life, and employee job-related outcomes: A survey of hr and marketing managers in Thai businesses. Presented at the ۲۰۰۷ ISQOLS conference.
۷. Koonmee, K. , Singhapakdi, A. , Virakul, B. , Lee, D. (۲۰۱۰). Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes: A survey of human resource managers in Thailand, Journal of Business Research, ۶۳, ۲۰-۲۶.
۸. Parker. K, (۲۰۰۷), Ethics in Professional Life, Grand Valley state University PHI ۳۲۵.
۹. Smith, H. J. , Thompson, R. , Iacovou, C. (۲۰۰۹). The Impact of Ethical Climate on Project Status Misreporting. Journal of Business Ethics, ۹۰, ۵۷۷-۵۹۱.