

# Examining the Mediating Role of Interaction with Patrons in the Dissemination and Promotion of the Impact of Quality of Work Life

Masood Bakhtiari<sup>1</sup>, Saeed ghaffari<sup>2</sup>

## Abstract

**Purpose:** The present study aims to examine the mediating role of interaction with patrons in the dissemination and promotion of the impact of quality of work life in public libraries of Qom Province.

**Method:** The research population consisted of 112 librarians working in public libraries of Qom Province, from whom the sample was selected through random sampling. Data were collected using a field survey method. The instruments included the standardized questionnaires developed by Achiu (1980) and Niehoff and Moorman (1993). The collected data were analyzed using SPSS and SmartPLS software.

**Findings:** The results indicated that all research hypotheses were confirmed. The findings revealed a positive and significant relationship between quality of work life and librarians' interaction with patrons, as well as human resource productivity in public libraries of Qom Province. Moreover, interaction with patrons plays a significant mediating role in transmitting and disseminating the effect of quality of work life on human resource productivity. These results suggest that improving quality of work life, when accompanied by enhanced staff interactions with patrons, can increase the effectiveness of human resource productivity and satisfaction.

**Results:** Based on the findings, quality of work life has a predictive role in organizational variables related to human resource productivity. This effect was found to be significant, indicating that improving employees' quality of work life—within the context of effective interaction with patrons and under the guidance of senior managers of public libraries in Qom Province—can lead to higher human resource productivity. In other words, improving working conditions becomes more effective when strengthening staff–patron interactions is also considered by organizational management as a channel for transmitting and reinforcing positive outcomes.

**Keywords:** Interaction with patrons, Quality of Work Life, Human resources, Public libraries.

1. Assistant Professor, Department of Accounting, Payam Noor University, Tehran, Iran.  
(Corresponding author) mbakhtiari1363@pnu.ac.ir

2. Associate Professor, Department of Information Science and Knowledge, Payam Noor University, Tehran, Iran. sgaffari@pnu.ac.ir

# بررسی نقش واسطه‌ای ارتباط با مراجعه‌کننده در اشاعه و ترویج اثرگذاری کیفیت زندگی کاری

پذیرش: ۱۴۰۴/۰۴/۰۹

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۹/۱۰

مسعود بختیاری<sup>۱\*</sup>، سعید غفاری<sup>۲</sup>

## چکیده

**هدف:** هدف پژوهش حاضر بررسی نقش واسطه‌ای ارتباط با مراجعه‌کننده در اشاعه و ترویج اثرگذاری کیفیت زندگی کاری در کتابخانه‌های عمومی استان قم است.

**روش:** جامعه آماری پژوهش را کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان قم با تعداد ۱۱۲ نفر تشکیل می‌دهند که نمونه‌گیری از میان آن‌ها به صورت تصادفی انجام شد. گردآوری داده‌ها به روش میدانی انجام گرفت و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌های استاندارد آپسیو (۱۹۸۰) و نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) بود. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و SmartPLS تجزیه و تحلیل شدند.

**یافته‌ها:** نتایج پژوهش نشان داد که تمامی فرضیه‌های تحقیق مورد تأیید قرار گرفتند. بر این اساس، بین کیفیت زندگی کاری و ارتباط کتابداران با مراجعه‌کنندگان و همچنین بهره‌وری نیروی انسانی در کتابخانه‌های عمومی استان قم رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد. افزون بر این، یافته‌ها نشان می‌دهد که ارتباط با مراجعه‌کننده نقش واسطه‌ای معناداری در انتقال و اشاعه اثر کیفیت زندگی کاری بر بهره‌وری نیروی انسانی ایفا می‌کند. این امر بیانگر آن است که ارتقای کیفیت زندگی کاری، در صورت همراهی با بهبود تعاملات کارکنان با مراجعه‌کنندگان، می‌تواند اثربخشی بیشتری در بهره‌وری و رضایت نیروی انسانی به همراه داشته باشد.

**نتایج:** بر اساس نتایج به‌دست‌آمده، کیفیت زندگی کاری نقش پیش‌بینی‌کننده‌ای در متغیرهای سازمانی مرتبط با بهره‌وری نیروی انسانی دارد. این اثرگذاری معنادار ارزیابی شد؛ به‌گونه‌ای که افزایش کیفیت زندگی کاری کارکنان، در بستر ارتباط مؤثر با مراجعه‌کنندگان و با هدایت مدیران ارشد کتابخانه‌های عمومی استان قم، می‌تواند به ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی منجر شود. به بیان دیگر، بهبود شرایط کاری زمانی اثربخش‌تر خواهد بود که در کنار آن تقویت تعاملات انسانی با مراجعه‌کنندگان نیز به‌عنوان کانالی برای انتقال و اشاعه اثرات مثبت، مورد توجه مدیریت سازمان قرار گیرد.

**کلیدواژه‌ها:** ارتباط با مراجعه‌کننده، کیفیت زندگی کاری، نیروی انسانی، کتابخانه‌های عمومی.

## مقدمه و بیان مسئله

امروزه تمامی صاحب‌نظران و اندیشمندان بر اهمیت و نقش نیروی انسانی به‌عنوان عامل توسعه در کشور واقف بوده و بر آن تأکید دارند. به‌طوری‌که منابع انسانی، عامل اصلی

۱. استادیار، گروه حسابداری، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. (نویسنده مسئول) mbakhtiari1363@pnu.ac.ir

۲. دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. ghaffari@pnu.ac.ir

خدمت، بقا و موفقیت سازمان‌ها شناخته شده است. رسالت مدیریت و هدف اصلی مدیران هر سازمان، استفاده مؤثر و بهینه از منابع و امکانات گوناگون چون نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات است. در این رسالت، استفاده بهینه از نیروی انسانی (بهره‌مندی از نیروی انسانی) از اهمیت خاصی برخوردار است؛ زیرا انسان برخلاف سایر منابع سازمانی دارای عقل و اختیار است و مدیر نمی‌تواند به‌سادگی از آن استفاده نماید. مهم‌تر آنکه نیروی انسانی نه تنها یک منبع سازمانی است، بلکه تنها عامل به‌کارگیری سایر عوامل نیز به شمار می‌آید. این نقش در سازمان‌های خدماتی اهمیت بیشتری می‌یابد؛ زیرا انسان محور اصلی فعالیت‌ها و ارائه خدمات است (رادمنش، ۱۴۰۰). اگر انسان باانگیزه، توانمند و بهره‌ور باشد، می‌تواند سایر منابع را به نحو مطلوب به کار گیرد و انواع بهره‌مندی را محقق سازد و در نهایت سازمان را بهره‌ور کند؛ در غیر این صورت، رکود و عقب‌ماندگی حاصل نیروی انسانی منفعلی و بی‌انگیزه خواهد بود. تحولات چشمگیری که طی چند دهه اخیر در محیط بیرونی و درونی سازمان‌ها و هم‌زمان در دیدگاه‌های مدیریتی به وجود آمده، ایجاد نظامی متکی بر الگوهای نوین مدیریت را ضروری ساخته است (غفارزاده، ۱۳۹۷).

نخستین و مهم‌ترین مؤلفه توسعه در هر کشور، نیروی انسانی است. نیروی انسانی سهم عمده‌ای در توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی دارد. نیروی انسانی به لحاظ قدرت تفکر و خلاقیت، مهم‌ترین سرمایه سازمان محسوب می‌شود؛ زیرا هرگونه بهره‌وری، تحول و بهبود در نظام‌ها و فرایندهای سازمانی توسط انسان تحقق می‌یابد. بهره‌گیری از این توانمندی‌های انسانی که در حکم سرمایه‌های نهفته هستند، مستلزم ایجاد ساختارهایی است که بتواند این توانایی‌ها را در جهت تحقق اهداف و اعتلای آرمان‌های سازمانی هدایت کند (جودکی و حسن‌پور، ۱۳۹۷).

در عصر حاضر، سازمان‌ها با تحولات چشمگیری در محیط رقابتی، فناوری و نیازهای ذی‌نفعان مواجه هستند. در چنین شرایطی، نیروی انسانی به‌عنوان منبعی استراتژیک و غیرقابل جایگزین، نقش برجسته‌ای در موفقیت و توسعه سازمان ایفا می‌کند. از این‌رو، مدیریت مؤثر این منبع و استفاده بهینه از ظرفیت‌های آن، یکی از مهم‌ترین چالش‌های پیش روی مدیران به شمار می‌آید (آلبرچت و همکاران، ۲۰۲۱). یکی از متغیرهای کلیدی در این زمینه، کیفیت زندگی کاری است که به‌عنوان مفهومی جامع شامل شرایط فیزیکی، روانی و اجتماعی محیط کار مطرح می‌شود و می‌تواند بر انگیزه، رضایت، تعهد و عملکرد کارکنان تأثیر بگذارد (میرویس و لاولر، ۱۹۸۲).

کیفیت زندگی کاری شامل مؤلفه‌هایی نظیر شرایط فیزیکی و روانی محیط کار، فرصت‌های پیشرفت، امنیت شغلی، تعادل کار و زندگی، روابط اجتماعی، مشارکت در تصمیم‌گیری و رضایت شغلی است (ژانگ و همکاران، ۲۰۲۰). این مفهوم در مدیریت منابع انسانی

به‌عنوان یکی از معیارهای مهم در ارتقای بهره‌مندی از نیروی انسانی مطرح شده است. سازمان‌هایی که به کیفیت زندگی کاری توجه می‌کنند، معمولاً با افزایش انگیزه کارکنان، کاهش نرخ ترک خدمت، افزایش تعهد سازمانی و بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی مواجه می‌شوند (چن و سیلور، ۲۰۲۲). با این حال، اهمیت این مفهوم تنها به درون سازمان محدود نمی‌شود. نیروی انسانی به‌عنوان حلقه ارتباطی میان سازمان و ذی‌نفعان خارجی، نقش مهمی در انتقال ارزش‌ها، فرهنگ و تصویر سازمان ایفا می‌کند. از این رو، ارتقای کیفیت زندگی کاری نه‌تنها به بهره‌مندی مؤثرتر از نیروی انسانی در داخل سازمان منجر می‌شود، بلکه می‌تواند از طریق ارتباطات مؤثر کارکنان با مراجعه‌کنندگان به بیرون از سازمان نیز تسری یابد.

در این میان، ارتباط مؤثر با مراجعه‌کنندگان و ذی‌نفعان خارجی می‌تواند نقش واسطه‌ای در انتقال این ارزش‌ها و تقویت اثرات کیفیت زندگی کاری ایفا کند. مراجعه‌کنندگان، اعم از مشتریان، شرکای تجاری یا عموم مردم، افرادی هستند که از طریق تماس مستقیم یا غیرمستقیم با کارکنان، تصویری از سازمان در ذهن خود شکل می‌دهند. این تصویر تا حد زیادی تحت تأثیر نحوه ارتباط، رفتار و تعامل کارکنان با آنان قرار می‌گیرد (گومز و گومز، ۲۰۲۳).

بهره‌مندی از نیروی انسانی به معنای استفاده مؤثر و کارآمد از منابع انسانی سازمان است؛ به‌گونه‌ای که به حداکثر بهره‌وری، رضایت و تعهد کارکنان منجر شود (تنسلی و همکاران، ۲۰۱۹). این مفهوم فراتر از جذب و توسعه نیروی انسانی است و شامل ایجاد شرایطی می‌شود که کارکنان بتوانند به بهترین شکل ممکن در تحقق اهداف سازمانی مشارکت کنند.

با وجود آنکه پژوهش‌های متعددی به بررسی اثرات کیفیت زندگی کاری بر رفتارهای درون‌سازمانی پرداخته‌اند، مطالعات کمتری نقش واسطه‌ای ارتباط با مراجعه‌کننده را در اشاعه و ترویج این مفاهیم در جامعه بررسی کرده‌اند. این خلأ پژوهشی اهمیت بررسی این موضوع را برجسته می‌کند که سازمان‌ها چگونه می‌توانند از طریق بهبود کیفیت زندگی کاری و ارتقای کیفیت ارتباط با مراجعه‌کنندگان، تصویر مثبتی از خود در جامعه ایجاد کنند. برخی مطالعات نشان داده‌اند که کیفیت زندگی کاری در ایران می‌تواند بر تعهد سازمانی (نادری، صفری و زاهدی، ۱۳۹۹)، رضایت شغلی (رضایی و محمدزاده، ۱۴۰۰) و حتی تصمیمات بازنشستگی (حسن‌زاده و کمالی، ۱۴۰۱) تأثیر بگذارد. با این حال، تاکنون مطالعه‌ای که نقش ارتباط با مراجعه‌کننده را در انتقال این ارزش‌ها به بیرون از سازمان بررسی کند، گزارش نشده است.

با توجه به اهمیت موضوع و خلأ موجود در ادبیات پژوهشی، سؤال اصلی این تحقیق به این صورت مطرح می‌شود:

آیا ارتباط مؤثر با مراجعه‌کننده نقش واسطه‌ای در رابطه میان کیفیت زندگی کاری و اشاعه آن در جامعه ایفا می‌کند و این فرایند چگونه می‌تواند به بهره‌مندی بهینه از نیروی انسانی کمک کند؟

بنابراین، فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر بیان می‌شوند:

۱. بین ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری کتابداران و بهره‌مندی از نیروی انسانی در کتابخانه‌های عمومی استان قم رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.
۲. بین ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری کتابداران و سطح ارتباط مؤثر با مراجعه‌کنندگان در کتابخانه‌های عمومی استان قم رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.
۳. ارتباط مؤثر کتابداران با مراجعه‌کنندگان تأثیر مثبت و معناداری بر بهره‌مندی از نیروی انسانی در کتابخانه‌های عمومی استان قم دارد.
۴. ارتباط مؤثر با مراجعه‌کنندگان نقش واسطه‌ای معناداری در اشاعه و ترویج تأثیر کیفیت زندگی کاری بر بهره‌مندی از نیروی انسانی در کتابخانه‌های عمومی استان قم ایفا می‌کند.

### مبانی نظری

مبانی نظری این پژوهش به تبیین مفاهیم، چارچوب‌های نظری و دیدگاه‌های پژوهشگران در زمینه کیفیت زندگی کاری، ارتباط با مراجعه‌کنندگان و بهره‌مندی از نیروی انسانی می‌پردازد.

### ارتباط با مراجعه‌کنندگان

به اعتقاد جکسون، مدیریت روابط با مشتری نوعی بازاریابی است که بر ایجاد و توسعه روابط محکم و بلندمدت با مشتریان تأکید دارد. کاتلر و آرمسترانگ نیز در بررسی‌های خود مدیریت روابط با مشتری را فرایندی جامع می‌دانند که شامل ایجاد و حفظ روابط سودمند با مشتری است و ارزشی ممتاز و رضایتی پایدار برای آنان فراهم می‌آورد. در نهایت، تامپسون مدیریت روابط با مشتری را راهبردی کسب‌وکار برای انتخاب و مدیریت ارزشمندترین ارتباطات با مشتریان می‌داند (دانایی و همکاران، ۱۳۹۱).

### کیفیت زندگی کاری

بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان مستلزم توجه مدیریت سازمان به تدوین سیاست‌های حمایتی در حوزه منابع انسانی است. استفاده مطلوب از منابع انسانی به تدوین راهبردهای مناسب و اقداماتی وابسته است که برای حفظ سلامت جسمی و روانی و صیانت از کرامت انسانی کارکنان انجام می‌شود. اقداماتی مانند فراهم کردن امکانات رفاهی و درمانی، ایجاد

امنیت شغلی، طراحی مناسب شغل، فراهم کردن فرصت‌های توسعه و پیشرفت شغلی، آموزش و بهسازی کارکنان از جمله عواملی هستند که در مجموع تحت عنوان کیفیت زندگی کاری مطرح می‌شوند. مفهوم کیفیت زندگی کاری امروزه به یکی از موضوعات مهم در حوزه مدیریت منابع انسانی در سطح جهان تبدیل شده است؛ در حالی که در گذشته بیشتر بر زندگی شخصی افراد تأکید می‌شد، امروزه بهبود زندگی کاری به یکی از اهداف مهم سازمان‌ها و کارکنان تبدیل شده است. از آنجا که میان اقدامات مدیریت منابع انسانی و کیفیت زندگی کاری رابطه مستقیمی وجود دارد، ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان به‌عنوان یکی از عوامل کلیدی موفقیت سازمان‌ها مطرح می‌شود (بزاز جزایری و پرداختچی، ۱۳۸۶).

کیفیت زندگی کاری برنامه‌ای جامع است که می‌تواند رضایت کارکنان را افزایش داده، یادگیری آنان را در محیط کار تقویت کند و آنان را در مدیریت تغییرات سازمانی یاری دهد. نارضایتی کارکنان از کیفیت زندگی کاری مشکلی است که تقریباً همه کارکنان، صرف‌نظر از جایگاه شغلی، با آن مواجه می‌شوند. بسیاری از سازمان‌ها در تلاش‌اند سطح رضایت کارکنان را افزایش دهند، اما شناسایی دقیق عواملی که با کیفیت زندگی کاری مرتبط هستند، همواره چالش برانگیز بوده است (سلطانی، ۲۰۰۶).

### بهره‌مندی از نیروی انسانی

در تعیین عوامل مؤثر بر بهره‌مندی از نیروی انسانی دیدگاه‌های مختلفی مطرح شده است و صاحب‌نظران عوامل متعددی را در این زمینه مؤثر دانسته‌اند. عواملی مانند آموزش مستمر مدیران و کارکنان، افزایش انگیزش برای انجام بهتر کار، فراهم کردن زمینه‌های خلاقیت و نوآوری، استقرار نظام مناسب پرداخت مبتنی بر عملکرد، نظام تشویق و تنبیه، تقویت وجدان کاری و بهبود سیستم‌ها و روش‌های کاری از جمله عواملی هستند که می‌توانند در افزایش بهره‌مندی از نیروی انسانی مؤثر باشند (حسینی و همکاران، ۱۳۹۵). یکی از مهم‌ترین اهداف سازمان‌ها افزایش بهره‌وری کارکنان است که این امر با همکاری مدیران و واحدهای منابع انسانی امکان‌پذیر می‌شود. سیاست‌ها و برنامه‌ریزی‌های سازمانی باید به گونه‌ای طراحی شوند که هزینه‌های مرتبط با نیروی کار کاهش یافته و بهره‌وری افزایش یابد (کیم و پارک، ۲۰۱۷).

مباحث مطرح‌شده در بخش مبانی نظری نشان می‌دهد که مفاهیمی مانند کیفیت زندگی کاری، ارتباط با مراجعه‌کنندگان و بهره‌مندی از نیروی انسانی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر عملکرد و اثربخشی سازمان‌ها به شمار می‌آیند. با این حال، بررسی دیدگاه‌های نظری به‌تنهایی برای درک کامل روابط میان این متغیرها کافی نیست و لازم است نتایج مطالعات

تجربی انجام‌شده در این زمینه نیز مورد توجه قرار گیرد. از این رو، در ادامه به مرور پژوهش‌های انجام‌شده در داخل و خارج از کشور در ارتباط با متغیرهای مورد مطالعه پرداخته می‌شود.

### پیشینه پژوهش

در پیشینه، مطالعات پیشین داخلی و خارجی مرتبط با موضوع پژوهش مرور می‌شود تا جایگاه تحقیق حاضر در بدنه دانش موجود مشخص شده و شکاف‌های پژوهشی روشن گردد. مرور پیشینه به شناسایی نتایج مطالعات مربوط به کیفیت زندگی کاری، ارتباط با مراجعه‌کنندگان و بهره‌مندی از نیروی انسانی کمک می‌کند و زمینه لازم برای تحلیل یافته‌های این پژوهش را فراهم می‌سازد.

### کیفیت زندگی کاری

در ایران نیز مطالعات متعددی به بررسی کیفیت زندگی کاری پرداخته‌اند. نادری و همکاران (۱۳۹۹) نشان دادند که کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی کارکنان رابطه مثبت و معناداری دارد و بهبود شرایط محیط کار و فراهم کردن فرصت‌های پیشرفت می‌تواند تعهد کارکنان را افزایش دهد. گیاهی و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان نشان دادند که توجه به ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری می‌تواند نقش مهمی در ارتقای عملکرد کارکنان داشته باشد. نتایج پژوهش آنان نشان داد که پرداخت منصفانه، تأمین فرصت رشد و قانون‌گرایی بیشترین تأثیر را بر عملکرد کارکنان داشته است.

توکلی و همکاران (۱۳۹۲) در بررسی رابطه مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون با رضایت شغلی کارکنان شرکت گاز استان خراسان رضوی نشان دادند که میان کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. جعفری و جعفری (۱۳۹۷) نیز در پژوهشی درباره نقش کیفیت زندگی کاری در ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی در اداره استاندارد استان زنجان به این نتیجه رسیدند که میان کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی رابطه معناداری وجود دارد.

گچی خلف (۱۳۹۷) در مطالعه‌ای درباره رابطه کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان‌های دولتی شهرستان دزفول نشان داد که میان کیفیت زندگی کاری و مؤلفه‌های آن با بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. حسین‌پور و پورراد (۱۳۹۹) نیز در پژوهشی درباره رابطه رهبری خدمتگزار با کیفیت زندگی کاری با نقش میانجی سرمایه اجتماعی نشان دادند که میان این متغیرها رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

در مطالعات خارجی نیز به نقش کیفیت زندگی کاری در بهبود عملکرد سازمانی توجه شده است. چن و سیلور (۲۰۲۲) نشان دادند که کیفیت زندگی کاری از طریق افزایش رضایت شغلی و انگیزه کارکنان به بهبود عملکرد سازمانی منجر می‌شود. آرون و همکاران (۲۰۱۵) نیز در پژوهشی درباره مهندسان استرالیا نشان دادند که نگرش‌هایی مانند کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی می‌تواند بر ارزش مشتریان تأثیرگذار باشد. عمران (۲۰۱۷) در مطالعه‌ای درباره رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری در کارکنان یک بانک در ترکیه نشان داد که عواملی مانند حقوق و دستمزد مناسب، امنیت شغلی، شرایط کاری و روابط با مدیران از عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان هستند.

### ارتباط با مراجعه‌کنندگان

گومز و گومز (۲۰۲۳) بیان کردند که ارتباط با مراجعه‌کنندگان به‌عنوان یکی از عوامل کلیدی در انتقال ارزش‌های سازمانی و ارتقای تصویر سازمان مطرح است. آنان نشان دادند که ارتباط مؤثر با مراجعه‌کنندگان می‌تواند به‌عنوان یک متغیر واسطه‌ای در انتقال ارزش‌های سازمانی عمل کند. همچنین بیان کردند کارکنانی که از کیفیت زندگی کاری بالاتری برخوردارند، تمایل بیشتری به برقراری ارتباط مؤثر با مراجعه‌کنندگان دارند. در ایران نیز فتحی و احمدی (۱۴۰۱) در پژوهشی نشان دادند که ارتباط با مراجعه‌کنندگان نقش مهمی در افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی دارد. آنان بیان کردند کارکنانی که با مراجعه‌کنندگان ارتباط مؤثری دارند، احساس انگیزه و تعهد بیشتری نسبت به سازمان خود دارند. کوان و کیم (۲۰۲۱) نیز در پژوهشی نشان دادند که ارتباط با مشتریان می‌تواند نقش واسطه‌ای در ارتقای تصویر سازمان و بهره‌وری کارکنان ایفا کند. آنان تأکید کردند که سازمان‌ها باید به توسعه مهارت‌های ارتباطی کارکنان و ایجاد محیطی که تعامل مؤثر با مراجعه‌کنندگان را تسهیل کند، توجه داشته باشند.

سانتوریدیس و وراکی (۲۰۱۷) بیان کردند که امروزه مشتری سرمایه اصلی در تجارت به شمار می‌آید و موفقیت سازمان‌ها به چگونگی مدیریت ارتباط کارآمد با مشتری بستگی دارد. طی یک سده اخیر، مدل‌های بازاریابی از محصول‌گرایی به مشتری‌گرایی تغییر یافته‌اند. در گذشته خدمت به مشتری در اولویت پایین‌تری قرار داشت، اما امروزه سازمان‌ها مشتریان خود را در مرکز فعالیت‌هایشان قرار داده و استراتژی‌های بازاریابی و فروش خود را بر این اساس بازنگری می‌کنند. در این میان رضایت مشتری اغلب به‌عنوان کلید اصلی موفقیت سازمان و رقابت‌پذیری بلندمدت در نظر گرفته می‌شود. محرم‌زاده و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی به‌طور تجربی نشان دادند که سطح رضایت مشتری از خدمات می‌تواند بر وفاداری مشتریان و تصمیم آنان برای ادامه رابطه با سازمان ارائه‌دهنده

خدمات یا کالا تأثیر بگذارد. وفاداری به‌عنوان تعهد عمیق مشتری برای خرید مجدد یک محصول یا خدمت ترجیحی تعریف می‌شود و دلیل تأکید سازمان‌ها بر این مفهوم، سودآوری بیشتر مشتریان وفادار در مقایسه با سایر مشتریان است. نتایج پژوهش‌ها در زمینه مدیریت ارتباط با مشتری نشان می‌دهد که ارزش ادراک‌شده، کیفیت ادراک‌شده و انتظارات مشتریان از عوامل مؤثر در افزایش رضایت آنان است. افزایش رضایت مشتری نیز به کاهش شکایات و افزایش وفاداری آنان نسبت به سازمان منجر می‌شود.

### بهره‌مندی از نیروی انسانی

لی و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی نشان دادند که شرایط نامناسب محیط کار مانند دمای بالای محیط می‌تواند موجب افزایش استرس و کاهش بهره‌وری نیروی کار شود. همچنین افزایش سطح تحصیلات کارکنان می‌تواند تأثیر مثبتی بر بهره‌وری نیروی کار داشته باشد جانگ، (۲۰۱۵)

تنسلی و همکاران (۲۰۱۹) بیان کردند که بهره‌مندی از نیروی انسانی به معنای استفاده مؤثر و کارآمد از منابع انسانی سازمان است، به‌گونه‌ای که به حداکثر بهره‌وری، رضایت و تعهد کارکنان منجر شود. صادقی و موسوی (۱۴۰۰) نیز نشان دادند که بهره‌مندی از نیروی انسانی نقش مهمی در ارتقای تصویر سازمان و افزایش رضایت مراجعه‌کنندگان دارد. عمران و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی درباره رابطه امنیت شغلی، عدالت سازمانی و بهره‌وری سازمانی نشان دادند که امنیت شغلی و عدالت سازمانی می‌تواند از طریق افزایش رضایت شغلی کارکنان به بهبود بهره‌وری سازمانی منجر شود. حمیدی و همکاران (۱۳۹۸) نیز در مطالعه‌ای در حوزه معاونت بهداشتی استان کرمانشاه نشان دادند که میان عدالت سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

مرور پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد که کیفیت زندگی کاری، ارتباط با مراجعه‌کنندگان و بهره‌مندی از نیروی انسانی با یکدیگر ارتباطی معنادار دارند و هر یک می‌توانند به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم بر عملکرد و اثربخشی سازمانی تأثیر بگذارند. نتایج مطالعات مختلف حاکی از آن است که بهبود کیفیت زندگی کاری، از طریق افزایش رضایت شغلی، تعهد سازمانی و انگیزش کارکنان، زمینه ارتقای عملکرد آنان را فراهم می‌سازد و ارتباط مؤثر با مراجعه‌کنندگان نیز می‌تواند در انتقال ارزش‌های سازمانی، بهبود تصویر سازمان و تقویت بهره‌مندی از نیروی انسانی نقش مهمی ایفا کند. با وجود این، بررسی پیشینه نشان می‌دهد که در مطالعات داخلی کمتر به بررسی هم‌زمان این سه متغیر در قالب یک مدل واحد پرداخته شده و نقش ارتباط با مراجعه‌کنندگان به‌عنوان متغیری اثرگذار در پیوند میان کیفیت زندگی کاری و بهره‌مندی از نیروی انسانی کمتر مورد توجه قرار

گرفته است. از این رو، پژوهش حاضر درصدد است با تکیه بر مبانی نظری و شواهد تجربی موجود، این خلأ را پوشش داده و مدل پژوهشی خود را برای تبیین روابط میان متغیرهای مذکور ارائه کند.

## روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش از نوع توصیفی-همبستگی است که با استفاده از روش پیمایشی داده‌ها جمع‌آوری شده است. این روش به دلیل بررسی رابطه بین متغیرها (کیفیت زندگی کاری، ارتباط با مراجعه‌کننده و بهره‌مندی از نیروی انسانی) انتخاب شده است. جامعه آماری پژوهش ۱۱۲ نفر از کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان قم است که به صورت تمام‌وقت مشغول به کار هستند. برای جمع‌آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه از روش نمونه‌گیری این پژوهش تصادفی ساده استفاده شد. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۸۶ نفر تعیین شد و پس از ارسال و توزیع پرسشنامه‌ها، تعداد ۸۰ پرسشنامه تکمیل شده، جمع‌آوری گردید.

داده‌ها از دو طریق جمع‌آوری شدند:

۱. روش کتابخانه‌ای:

در این روش، اطلاعات لازم از طریق مطالعه منابع علمی نظیر کتاب‌ها، مجلات، مقالات و پایان‌نامه‌ها جمع‌آوری شد و به‌عنوان مبنایی برای طراحی پرسشنامه‌ها و تحلیل داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت.

۲. روش میدانی:

در این روش، از پرسشنامه‌های استاندارد برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شد. ابزارهای اندازه‌گیری عبارت‌اند از:

- پرسشنامه کیفیت زندگی کاری (والتون، ۱۹۷۳): این پرسشنامه شامل ۲۲ سؤال است که به اندازه‌گیری ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری می‌پردازد.
- پرسشنامه بهره‌مندی از نیروی انسانی (آچیو، ۱۹۸۰): این پرسشنامه دارای ۱۹ سؤال است که به ارزیابی بهره‌مندی از نیروی انسانی می‌پردازد.
- پرسشنامه عدالت سازمانی: نیهوف و مورمن (۱۹۹۳): این پرسشنامه شامل ۱۴ سؤال است که به اندازه‌گیری عدالت سازمانی می‌پردازد.

روایی ابزارهای اندازه‌گیری از طریق روایی صوری (تأیید توسط متخصصان حوزه مدیریت و کتابداری) و روایی سازه (تحلیل عاملی تأییدی) مورد تأیید قرار گرفت. پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد. مقادیر آلفای کرونباخ برای

- هر یک از پرسشنامه‌ها به شرح زیر است:
- پرسشنامه کیفیت زندگی کاری: ۰/۸۷
- پرسشنامه بهره‌مندی از نیروی انسانی: ۰/۸۵
- پرسشنامه عدالت سازمانی: ۰/۸۲

## روش‌های تحلیل داده‌ها

داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و SmartPLS تجزیه و تحلیل شدند. آزمون‌های آماری مورد استفاده عبارت‌اند از:

۱. آمار توصیفی:

برای توصیف داده‌ها (مانند میانگین، انحراف معیار، فراوانی و درصد) از آمار توصیفی استفاده شد.

۲. آزمون همبستگی پیرسون:

برای بررسی رابطه بین متغیرها (فرضیه‌های ۱، ۲ و ۳) از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد.

۳. تحلیل رگرسیون خطی ساده و چندگانه:

برای آزمون فرضیه‌های ۱، ۲ و ۳ (رابطه مستقیم بین متغیرها) از تحلیل رگرسیون استفاده شد.

۴. مدل یابی معادلات ساختاری (SEM):

برای آزمون فرضیه ۴ (نقش واسطه‌ای ارتباط با مراجعه‌کننده) از مدل یابی معادلات ساختاری در نرم‌افزار SmartPLS استفاده شد. این روش به دلیل بررسی روابط پیچیده بین متغیرها (مستقل، وابسته و واسطه) مناسب است.

۵. آزمون سوبل:

برای بررسی معناداری نقش واسطه‌ای ارتباط با مراجعه‌کننده، از آزمون سوبل استفاده شد.

## یافته‌ها

در ادامه یافته‌های حاصل از تحلیل داده‌های پژوهش ارائه می‌شود. ابتدا ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌گویان با استفاده از آمار توصیفی بررسی می‌شود و سپس به منظور آزمون فرضیه‌های پژوهش از آمار استنباطی استفاده می‌گردد. نتایج تحلیل‌ها در قالب جداول و همراه با تفسیر آماری ارائه شده است.

## آمار توصیفی

در این بخش، به منظور معرفی و آشنایی بیشتر با نمونه مورد بررسی پژوهش، داده‌های مربوط به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌گویان شامل جنسیت، سطح تحصیلات و رشته تحصیلی ارائه شده است.

جدول ۱- توزیع فراوانی شرکت‌کنندگان بر اساس جنسیت، سطح تحصیلات و رشته تحصیلی

متغیر	دسته‌بندی	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۳۱	۳۸,۸٪
	زن	۴۹	۶۱,۲٪
کل		۸۰	۱۰۰٪
سطح تحصیلات	کاردانی	۷	۸,۸٪
	کارشناسی	۵۲	۶۵٪
	کارشناسی ارشد	۲۱	۲۶,۲٪
کل		۸۰	۱۰۰٪
رشته تحصیلی	کتابداری (علم اطلاعات و دانش‌شناسی)	۵۰	۶۲,۵٪
	غیر کتابداری	۳۰	۳۷,۵٪
کل		۸۰	۱۰۰٪

## آمار استنباطی

در بیشتر فعالیت‌های آماری جمع‌آوری، تنظیم و ارائه‌ی یافته‌ها و یا تعیین آماره‌ها کفایت نمی‌کند، بلکه لازم است بر اساس این اطلاعات جمع‌آوری و تنظیم‌شده، تجزیه و تحلیل و استنباط‌هایی برای تبیین و تصمیم‌گیری صورت گیرد. در بخش حاضر به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخته شده است.

### فرضیه ۱

۱- بین ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری کتابداران و بهره‌مندی از نیروی انسانی در کتابخانه‌های عمومی استان قم رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

جدول ۲- ضریب همبستگی بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌مندی از نیروی انسانی

متغیرها	ضریب همبستگی (r)	سطح معناداری (p-value)	جهت رابطه
کیفیت زندگی کاری	۰/۷۲	۰/۰۰۱	مثبت و معنادار

ضریب همبستگی پیرسون (۰/۷۲) نشان می‌دهد که بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌مندی از نیروی انسانی رابطه مثبت و قوی وجود دارد. سطح معناداری ( $p < ۰.۰۵$ ) نیز بیانگر این است که این رابطه از نظر آماری معنادار است؛ بنابراین، فرضیه ۱ تأیید می‌شود.

### فرضیه ۲:

بین ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری کتابداران و سطح ارتباط مؤثر با مراجعه‌کنندگان در کتابخانه‌های عمومی استان قم رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

جدول ۳- ضریب همبستگی بین کیفیت زندگی کاری و سطح ارتباط مؤثر با مراجعه‌کنندگان

متغیرها	ضریب همبستگی (r)	سطح معناداری (p-value)	جهت رابطه
کیفیت زندگی کاری	۰/۶۸	۰/۰۰۲	مثبت و معنادار

ضریب همبستگی پیرسون ۰/۶۸ نشان می‌دهد که بین کیفیت زندگی کاری و ارتباط با مراجعه‌کننده رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. سطح معناداری ( $p < ۰.۰۵$ ) نیز این نتیجه را تأیید می‌کند؛ بنابراین، فرضیه ۲ تأیید می‌شود.

### فرضیه ۳:

ارتباط مؤثر کتابداران با مراجعه‌کنندگان تأثیر مثبت و معناداری بر بهره‌مندی از نیروی انسانی در کتابخانه‌های عمومی استان قم دارد.

جدول ۴- ضریب رگرسیون تأثیر ارتباط با مراجعه‌کنندگان بر بهره‌مندی از نیروی انسانی

متغیرها	ضریب بتا ( $\beta$ )	سطح معناداری (p-value)	تأثیر
ارتباط با مراجعه‌کننده	۰/۵۹	۰/۰۰۳	مثبت و معنادار

ضریب بتا ( $\beta = ۰.۵۹$ ) نشان می‌دهد که ارتباط مؤثر کتابداران با مراجعه‌کنندگان تأثیر

مثبت و معناداری بر بهره‌مندی از نیروی انسانی دارد. سطح معناداری ( $p < 0.05$ ) نیز این نتیجه را تأیید می‌کند؛ بنابراین، فرضیه ۳ تأیید می‌شود.

### فرضیه ۴:

ارتباط مؤثر با مراجعه‌کنندگان نقش واسطه‌ای معناداری در رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌مندی از نیروی انسانی در کتابخانه‌های عمومی استان قم ایفا می‌کند.

جدول ۵- ضرایب مسیر و نقش واسطه‌ای ارتباط با مراجعه‌کنندگان

مسیرها	ضریب مسیر (Path Coefficient)	سطح معناداری (p-value)	نقش واسطه‌ای
کیفیت زندگی کاری → ارتباط با مراجعه‌کننده	۰/۶۸	۰/۰۰۲	معنادار
ارتباط با مراجعه‌کننده → بهره‌مندی	۰/۵۹	۰/۰۰۳	معنادار
کیفیت زندگی کاری → بهره‌مندی (مستقیم)	۰/۴۵	۰/۰۱	معنادار
کیفیت زندگی کاری → بهره‌مندی (غیرمستقیم)	۰/۳۹	۰/۰۰۵	واسطه‌ای معنادار

ضرایب مسیر نشان می‌دهند که ارتباط مؤثر با مراجعه‌کنندگان نقش واسطه‌ای معناداری در رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌مندی از نیروی انسانی ایفا می‌کند.

جدول ۶- تحلیل نقش میانجی «ارتباط با مراجعه‌کنندگان» با آزمون سوپل (در رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌مندی از نیروی انسانی)

مسیرها	ضریب مسیر (bia)	خطای استاندارد (SE)	مقدار $a \times b$	Z(آزمون سوپل)	سطح معناداری (Sig.)	نتیجه
کیفیت زندگی کاری → ارتباط با مراجعه‌کننده (a)	۰/۴۶۳	۰/۰۸۵				
ارتباط با مراجعه‌کننده → بهره‌مندی (b)	۰/۳۲۹	۰/۰۹۲	۰/۱۵۲	۲/۸۲	۰/۰۰۴۸	معنادار (نقش میانجی تأیید شد)

یافته‌های به‌دست‌آمده از طریق آزمون میانجی با استفاده از آزمون سوپل نشان داد که ارتباط با مراجعه‌کننده، نقش میانجی معناداری در رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌مندی از نیروی انسانی دارد. این نتیجه مؤید آن است که بهبود کیفیت زندگی کاری،

از طریق ارتقای تعامل با مراجعان، می‌تواند به افزایش بهره‌وری از نیروی انسانی بینجامد؛ بنابراین، فرضیه ۴ تأیید می‌شود.

ضریب مسیر مستقیم (۰,۴۵) نسبت به ضریب همبستگی ساده کاهش یافته است که نشان‌دهنده وجود اثر میانجی متغیر ارتباط با مراجعه‌کنندگان در رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌مندی از نیروی انسانی است.

جدول ۷- خلاصه نتایج فرضیات

فرضیه	نتیجه	توضیحات کلی
فرضیه ۱	تأیید شد	رابطه مثبت و معنادار بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌مندی از نیروی انسانی
فرضیه ۲	تأیید شد	رابطه مثبت و معنادار بین کیفیت زندگی کاری و ارتباط با مراجعه‌کنندگان
فرضیه ۳	تأیید شد	تأثیر مثبت و معنادار ارتباط با مراجعه‌کنندگان بر بهره‌مندی از نیروی انسانی
فرضیه ۴	تأیید شد	نقش واسطه‌ای معنادار ارتباط با مراجعه‌کنندگان در تأثیر کیفیت زندگی کاری

بر اساس نتایج تحلیل‌های آماری، تمامی فرضیه‌های پژوهش مورد تأیید قرار گرفتند. یافته‌ها نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری کتابداران و بهره‌مندی از نیروی انسانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین کیفیت زندگی کاری با میزان ارتباط مؤثر کتابداران با مراجعه‌کنندگان رابطه مثبت دارد و این ارتباط نیز تأثیر معناداری بر بهره‌مندی از نیروی انسانی دارد. افزون بر این، نتایج تحلیل مدل ساختاری و آزمون سوایل نشان داد که ارتباط مؤثر با مراجعه‌کنندگان نقش واسطه‌ای معناداری در رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌مندی از نیروی انسانی ایفا می‌کند.

### نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر باهدف بررسی نقش واسطه‌ای ارتباط با مراجعه‌کنندگان در تأثیر کیفیت زندگی کاری در کتابخانه‌های عمومی استان قم انجام شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که متغیرهای کیفیت زندگی کاری، ارتباط با مراجعه‌کننده و بهره‌مندی از نیروی انسانی روابط معناداری با یکدیگر دارند و این روابط می‌توانند به‌عنوان یک استراتژی عملیاتی در مدیریت منابع انسانی و ارتقای تصویر سازمانی مورد استفاده قرار گیرند.

طبق فرضیه اول، بین ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری کتابداران و بهره‌مندی از نیروی انسانی در کتابخانه‌های عمومی استان قم رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. نتایج فرضیه اول با نتایج پژوهش‌های ژانگ و همکاران (۲۰۲۰) و چن و سیلور (۲۰۲۲) همسو است که نشان داده‌اند کیفیت زندگی کاری بالا می‌تواند به افزایش انگیزه، تعهد و عملکرد کارکنان

منجر شود؛ بنابراین، سازمان‌ها باید به شرایط محیط کار، تعادل کار - زندگی و فرصت‌های پیشرفت توجه ویژه‌ای داشته باشند.

طبق فرضیه دوم، بین ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری کتابداران و سطح ارتباط مؤثر با مراجعه‌کنندگان در کتابخانه‌های عمومی استان قم رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. نتایج فرضیه دوم با یافته‌های گومز و گومز (۲۰۲۳) و کوان و کیم (۲۰۲۱) همسو است که نقش کیفیت زندگی کاری را در بهبود تعاملات کارکنان با ذی‌نفعان خارجی تأکید کرده‌اند. این موضوع نشان می‌دهد که افزایش رضایت شغلی و تعهد کارکنان می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات ارائه‌شده به مراجعه‌کنندگان کمک کند.

طبق فرضیه سوم، ارتباط مؤثر کتابداران با مراجعه‌کنندگان تأثیر مثبت و معناداری بر بهره‌مندی از نیروی انسانی در کتابخانه‌های عمومی استان قم دارد. نتایج فرضیه سوم با یافته‌های تنسلی و همکاران (۲۰۱۹) و فتحی و احمدی (۱۴۰۱) همسو است که نشان داده‌اند ارتباط با مشتریان می‌تواند بهره‌وری و عملکرد کارکنان را افزایش دهد؛ بنابراین، سازمان‌ها باید به توسعه مهارت‌های ارتباطی کارکنان و ایجاد محیطی که به تعامل مؤثر با مراجعه‌کنندگان کمک کند، توجه کنند.

طبق فرضیه چهارم، ارتباط مؤثر با مراجعه‌کنندگان نقش واسطه‌ای معناداری در رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌مندی از نیروی انسانی در کتابخانه‌های عمومی استان قم ایفا می‌کند. نتایج فرضیه چهارم با یافته‌های گومز و گومز (۲۰۲۳) و کوان و کیم (۲۰۲۱) همسو است که اشاره کرده‌اند ارتباط با مراجعه‌کنندگان می‌تواند به‌عنوان یک متغیر واسطه‌ای در انتقال ارزش‌های سازمانی و بهبود عملکرد کارکنان عمل کند. این موضوع نشان می‌دهد که ارتباط مؤثر با مراجعه‌کنندگان نه‌تنها به بهبود تصویر سازمان کمک می‌کند، بلکه می‌تواند بهره‌مندی از نیروی انسانی را نیز افزایش دهد.

به‌طور کلی، نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که بهبود کیفیت زندگی کاری کتابداران می‌تواند به افزایش رضایت شغلی، تعهد و عملکرد آن‌ها منجر شود. همچنین، ارتباط مؤثر با مراجعه‌کنندگان می‌تواند به‌عنوان یک استراتژی کلیدی در انتقال ارزش‌های سازمانی و بهبود بهره‌مندی از نیروی انسانی عمل کند؛ بنابراین، مدیران کتابخانه‌ها باید به شرایط محیط کار، توسعه مهارت‌های ارتباطی و ایجاد تعادل بین اهداف سازمانی و نیازهای کارکنان توجه ویژه‌ای داشته باشند. این رویکرد می‌تواند به بهبود تصویر سازمان، افزایش رضایت مراجعه‌کنندگان و ارتقای عملکرد کارکنان کمک کند.

## پیشنهادها

در پایان پیشنهادهایی در دو سطح ارائه می‌شود:

### ۱. برای مدیران کتابخانه‌ها:

- برنامه‌ریزی برای بهبود شرایط محیط کار و افزایش کیفیت زندگی کاری کتابداران.
- برگزاری دوره‌های آموزشی برای تقویت مهارت‌های ارتباطی کارکنان در تعامل با مراجعه‌کنندگان.
- ایجاد نظام‌های پشتیبانی روانی و اجتماعی برای کاهش استرس شغلی کارکنان.

### ۲. برای پژوهش‌های آینده:

- بررسی تأثیر سایر عوامل واسطه‌ای (مانند فرهنگ سازمانی یا رهبری تحول‌آفرین) بر رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌مندی از نیروی انسانی.
- گسترش پژوهش به سایر استان‌ها و مقایسه نتایج در میان کتابخانه‌های عمومی مناطق مختلف.

## منابع

- بزاز جزایری، س.ا. و پرداختچی، م.ح. (۱۳۸۶). تدوین مدل ارزیابی کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان‌ها. فصلنامه انجمن علوم مدیریت ایران، ۲(۵)، ۱۲۳-۱۵۱.
- توکلی، ا.، لگزبان، م.، داوودنیا، ع.، و علیزاده زوارم، ع. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون و رضایت شغلی (مطالعه موردی: شرکت گاز استان خراسان رضوی). پژوهش‌نامه مدیریت تحول، ۵، ۸۹-۱۰۳.
- حسین‌پور، م.، و پور داد، م. (۱۳۹۹). رابطه بین مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار با کیفیت زندگی کاری با نقش میانجی سرمایه اجتماعی. مدیریت کسب‌وکار نوآورانه، ۱۲(۴۷)، ۶۲-۸۰.
- حسینی، م. ع.، مرادی، ل.، خانجانی، س.، و بخشی، ع. (۱۳۹۵). همبستگی بین عدالت سازمانی و بهره‌وری کارکنان سازمان بهزیستی شهر شیراز. [ناقص: نام مجله و شماره صفحات ذکر نشده است]
- حمیدی، ی.، شاطرآبادی، ش.، و سلطانیان، ع. (۱۳۹۸). بررسی ارتباط عدالت سازمانی، عملکرد و بهره‌وری سازمانی در حوزه معاونت بهداشتی استان کرمانشاه. مجله ارگونومی، ۷(۴)، ۵۲-۶۱.
- حسن‌زاده، ر.، و کمالی، م. (۱۴۰۱). تأثیر کیفیت زندگی کاری بر تصمیمات بازنشتگی داوطلبانه: نقش میانجی تعهد سازمانی. تحقیقات منابع انسانی ایران، ۱۰(۳)، ۱۱۲-۱۲۷.
- جعفری، م.، و جعفری، م. (۱۳۹۷). ارزیابی نقش کیفیت زندگی کاری در ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی (مطالعه موردی: اداره استاندارد استان زنجان). در پنجمین کنفرانس ملی رویکردهای نوین

در علوم مدیریت، اقتصاد و حسابداری، بابل.

داناپی، ح.، محمودی میمندی، م.، حسینی، م. ح.، و وزیر زنجانی، ح. ر. (۱۳۹۱). تدوین مدل ارزیابی مدیریت روابط با مشتری. پژوهشنامه بازرگانی، ۱۶(۶۴)، ۱۴۹-۱۸۶.

رادمنش، ط. (۱۴۰۰). ارائه مدلی برای روابط بازاریابی داخلی و تعهد سازمانی بر روی رضایت شغلی. در نهمین کنفرانس بین‌المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب‌وکار، تهران. رضایی، م.، و محمدزاده، ع. (۱۴۰۰). نقش ارتباطات داخلی در افزایش تعهد سازمانی کارکنان. دانش مدیریت، ۴(۱۲)، ۸۷-۹۸.

غفارزاده، ا.، و نجفی، م. ر. (۱۳۹۷). حقوق شهروندی. [ناقص: ناشر یا مجله مشخص نشده است] فتحی، م.، و احمدی، ع. (۱۴۰۱). تأثیر کیفیت زندگی کاری بر رفتارهای شهروندی سازمانی: نقش میانجی رضایت شغلی. مدیریت فرهنگی، ۱۹(۳)، ۲۰۱-۲۱۸.

گچی خلف، غ. (۱۳۹۷). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان‌های دولتی شهرستان دزفول. در دومین کنفرانس بین‌المللی تحولات نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، تهران.

گیاهی، م.، بابایی، م.، و محمدیان، م. (۱۴۰۰). بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان: مطالعه موردی کارکنان یک دانشگاه نظامی. مجله طب نظامی، ۲۳(۷)، ۶۱۸-۶۲۶.

محرّم‌زاده، م.، پاشایی، س.، و حسینی، م. د. (۱۳۹۸). تأثیر مدیریت ارتباط با مشتری بر رضایت‌مندی و وفاداری مشتریان مراجعه‌کننده به اماکن ورزشی. مدیریت ارتباطات در رسانه‌های ورزشی، ۶(۴)، ۶۷-۷۶.

نادری، ح.، صفری، م.، و زاهدی، ر. (۱۳۹۹). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و هویت سازمانی با میانجی‌گری تعهد سازمانی. فصلنامه روانشناسی کار و سازمانی، ۱۰(۲)، ۱۲۳-۱۳۸.

### منابع انگلیسی

Arndt, A. D., Singhapakdi, A., & Tam, V. (2015). Consumers as employees: The impact of social responsibility on quality of work life among Australian engineers. *Social Responsibility Journal*, 11(1), 98-108.

Albrecht, S. L., Ashkanasy, N. M., & Tse, H. M. (2021). Leadership, employee well-being, and quality of work life: A multilevel analysis. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 8(1), 30-47. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-05-2020-0055>

Chen, P. Y., & Silver, D. (2022). Quality of working life and job satisfaction: The mediating role of psychological empowerment. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(6), 3321. <https://doi.org/10.3390/ijerph19063321>

- Gomes, E., & Gomes, C. (2023). Stakeholder communication and organizational reputation: The mediating role of perceived organizational support. *Corporate Communications: An International Journal*, 30(2), 112–128. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-07-2022-0078>
- Aslan, I. (2017). Measuring job satisfaction, performance criteria and job life quality: Bingol city banking case. *Journal of Business & Management*, 5(4), 167–187.
- Imran, R., Majeed, M., & Ayub, A. (2015). Impact of organizational justice, job security and job satisfaction on organizational productivity. *Journal of Economics, Business and Management*, 3(9), 840–845. <https://doi.org/10.7763/JOEBM.2015.V3.295>
- Jung, D. B. (2015). Effectiveness of higher education to labor productivity. *PEOPLE: International Journal of Social Sciences*, 1(1), 1–22.
- Kim, W., & Park, J. (2017). Examining structural relationships between work engagement, organizational procedural justice, knowledge sharing, and innovative work behavior for sustainable organizations. *Sustainability*, 9, 205.
- Kwon, O., & Kim, S. (2021). Employee communication and organizational identification: The moderating role of internal communication satisfaction. *Public Relations Review*, 47(1), 104003. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.104003>
- Li, X., Chow, K. H., Zhu, Y., & Lin, Y. (2015). Evaluating the impacts of high-temperature outdoor working environments on construction labor productivity: A case study of rebar workers. *Building and Environment*, 95, 42–52.
- Santouridis, I., & Veraki, A. (2017). Customer relationship management and customer satisfaction: The mediating role of relationship quality. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(9–10), 1122–1133.
- Tansley, C., Cree, D., & Fill, C. (2019). Human resource utilization and organizational effectiveness: A strategic approach to workforce management. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 6(3), 245–262.
- Zhang, Y., Liu, J., & Wang, M. (2020). Work engagement in the relationship between quality of work life and organizational citizenship behavior: A cross-sectional study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 25(3), 201–214. <https://doi.org/10.1037/ocp0000164>
- Soltani, A. (2006). Effectiveness of human. [ناقص: عنوان کامل کتاب و ناشر مشخص نیست]