

راهبردهای ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان مشاغل دولتی

آزاده اشرفی*، نسرين جزنی**، غلامرضا معمارزاده طهران***،

محمدعلی افشار کاظمی****

چکیده

امروزه کیفیت زندگی کاری یک مفهوم جهانی در مرحله مدیریت منابع انسانی و توسعه سازمانی مورد تأمل قرار گرفته و تأمین و ارتقاء آن کلید اصلی موفقیت هر سازمان به شمار می‌رود. هدف اصلی این پژوهش ارائه راهبردهایی در راستای ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان مشاغل دولتی بود. پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی از نوع پیمایشی بود. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان شعب یکی از بانک‌های دولتی شهر تهران در سال ۱۳۹۴ تشکیل دادند. نمونه پژوهش شامل ۳۳۰ کارمند است که با استفاده از فرمول کوکران به صورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته که روایی و پایایی آن مورد آزمون قرار گرفته بود، استفاده شد. برای تحلیل داده‌ها از روش تحلیل عاملی تأییدی و از روش معادلات ساختاری خطی و نرم افزار LISREL استفاده شد. نتایج آزمون نشان‌دهنده آن است که عوامل مدیریتی، عوامل ساختاری، عوامل اقتصادی، عوامل اجتماعی، عوامل روان‌شناختی و عوامل فرهنگی تأثیر معناداری بر کیفیت زندگی داشتند و در زیر مؤلفه‌ها نیز همه عوامل مورد بررسی به غیر از متغیر پرورش استعداد و مهارت در زیر مؤلفه عوامل مدیریتی و متغیر تضاد سازمانی در زیر مؤلفه عامل ساختاری همگی تأثیر معناداری داشتند.

کلیدواژه‌ها: کیفیت زندگی کاری، تحلیل عاملی تأییدی، بانک دولتی

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۸/۰۴/۱۳ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۸/۰۶/۲۶

* دانش آموخته دکتری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین، قزوین، ایران (نویسنده مسئول).

Email: saiedsehhat@yahoo.com

** دانشیار، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران.

*** دانشیار، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین، قزوین، ایران.

**** دانشیار، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، تهران، ایران.

۱. مقدمه

فلسفه وجودی سازمان، متکی به حیات انسان است. انسان‌ها در کالبد سازمان‌ها روح می‌دمند، آن را به حرکت در می‌آوردند و اداره می‌کنند. سازمان‌ها بدون وجود انسان نه تنها مفهومی نخواهند داشت، بلکه اداره آن‌ها نیز میسر نخواهد بود حتی با وجود فناوری شدن سازمان‌ها و تبدیل آن‌ها به توده‌ای از سخت‌افزار، در آینده باز نقش انسان مانند عامل حیاتی و استراتژیک در بقای سازمان کماکان باقی خواهد ماند، بنابراین منابع انسانی با ارزش‌ترین منبع برای سازمان‌ها هستند. آن‌ها هستند که به تصمیمات سازمانی شکل داده، راه حل ارائه می‌کنند و نهایتاً مسائل و مشکلات سازمان را حل کرده و بهره‌وری را کیفیت بخشیده، کارآیی و اثربخشی را معنا می‌دهند [۲].

در طول دو دهه گذشته به دلیل چالش و پویایی در محیط کار و تغییر سیاست‌های رقابتی در سازمان‌ها، انتظارات و ادراکات کارکنان از یک سازمان تغییر کرده است [۲۵ و ۲۰]. سازمان‌ها شروع به تغییر سیاست‌های خود در محیط کسب‌وکار کرده‌اند و توجه خود را به خواسته‌های کارکنان بیشتر نموده‌اند تا از این طریق در رسیدن به اهداف سازمان موفق‌تر باشند [۲۴ و ۲۰]. به عبارت دیگر استفاده مطلوب از منابع انسان متکی به یکسری اقدامات مثبت و سازنده‌ای است که رضایت کامل یا نسبی کارکنان را در سازمان فراهم آورد که این اقدامات تحت عنوان کیفیت زندگی کاری^۱ مورد بحث قرار می‌گیرند. رشد کیفیت زندگی از جمله مسائل مهمی است که ابتدا با گسترش همه جانبه فناوری و فرآیند صنعتی شدن در کشورهای غربی مورد توجه اندیشمندان قرار گرفت و مفهوم کیفیت زندگی کاری به موضوع اجتماعی عمده‌ای در قرن حاضر و در سراسر دنیا مبدل شده است. این در حالی است که تا اواسط دهه ۱۹۷۰ تمرکز تنها بر طرح کار و بهبود بخشیدن به آن بود [۲۶].

از آن‌جا که میان رویه‌های مدیریت منابع انسانی و کیفیت زندگی کاری رابطه مستقیمی وجود دارد، از این رو حیات مجدد بخشیدن به کارکنان از طریق ارتقای کیفیت زندگی کاری ایشان کلید موفقیت هر سازمانی محسوب می‌شود [۴۱]. در واقع کیفیت زندگی کاری مانند یک پدیده ذهنی است که اشاره به رضایت کارکنان دارد و کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد [۳۰ و ۴۳]. و با سطح رضایت، انگیزه، مشارکت و تعهد کارکنان در سازمان ارتباط تنگاتنگ دارد [۳۷ و ۲۴]. به همین دلیل سازمان‌ها با توجه به نقش حیاتی منابع انسانی و به منظور جذب و حفظ کارکنان، درصد بالا بردن کیفیت زندگی کاری هستند [۲۸ و ۲]. و سطوح بالای کیفیت زندگی کاری از آن جهت که سازمان را برای کارکنان جذاب می‌کند و منجر به حفظ و نگهداری آنان در سازمان می‌شود، برای سازمان ضروری است. بنابراین توجهی که امروزه به کیفیت

^۱. Quality of work life

زندگی کاری می‌شود بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائل هستند که عدم وجود آن موجب می‌شود تا بسیاری از کارکنان از کار خود ناراضی بوده و در پی کاری معنادار باشند [۴۰]. کیفیت زندگی کاری و عوامل مؤثر بر آن در کشورها و سازمان‌های مختلف مورد پژوهش قرار گرفته است [۲ و ۱۰ و ۳۳] و پژوهشگران اظهار داشته‌اند که کیفیت زندگی کاری اثر مهمی روی رضایت شغلی، مشارکت کاری، تلاش شغلی، عملکرد شغلی، تعهد کارکنان و افزایش تولید و بهره‌وری سازمان دارد [۱۸ و ۲۲ و ۲۷] و ضمناً نشان داده‌اند که سهم مهمی در رضایت از سایر ابعاد زندگی نظیر خانواده، تفریح و سلامت دارد [۴۲]. بر همین اساس پژوهشگران معتقدند که توجه نزدیک مدیران به متغیرهای کیفیت زندگی کاری می‌تواند محیط کاری انسانی‌تر را تسهیل نماید که نه تنها نیازهای اساسی کارکنان، بلکه نیازهای سطوح بالاتر، رشد مداوم و عملکرد پیشرفته را نیز در برگیرد [۱۰]. این درحالی است که پژوهش‌های مختلف در داخل کشور نشان داده است که کارکنان سازمان‌ها و مؤسسات مختلف از کیفیت زندگی کاری خود ناراضی بوده‌اند [۱۲].

بنابراین تعیین میزان اهمیت هر یک از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری برای سازمان‌ها لازم است، چرا که اطلاعاتی را فراهم می‌سازد که براساس آن سازمان قادر خواهد بود با اتخاذ خط مشی‌های مناسب و پرداختن به راهکارهای مطلوب، در جهت بهبود عملکرد و ارتقای بهره‌وری منابع انسانی و در نهایت ارتقاء کیفیت زندگی کاری گام بردارد. بدین سبب وجود الگو یا مدلی برای ارتقاء کیفیت زندگی کاری کارکنان ضرورت می‌یابد. هدف اصلی پژوهش ارائه راهبردهایی در راستای ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان مشاغل دولتی است و در راستای هدف اصلی محقق به دنبال اهداف زیر نیز هست.

- ارائه مدلی برای ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان مشاغل دولتی.
 - تعیین زیر مؤلفه‌های مؤثر بر ارتقاء کیفیت زندگی کاری کارکنان مشاغل دولتی.
- از این رو پژوهش حاضر به دنبال پاسخ‌گویی به این سؤال است که راهبردهای ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان مشاغل دولتی کدامند؟

۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

کیفیت زندگی کاری اشاره به مجموعه‌ای از نتایج برای کارکنان نظیر رضایت‌مندی شغلی، فرصت‌های رشد، مسائل روان‌شناختی، امنیت شغلی، روابط انسانی کارفرما، کارکنان و میزان پایین بودن حوادث دارد [۶ و ۱۸]. به تعبیر دیگر کیفیت زندگی کاری به مجموعه‌ای از کارها یا عملکردهای سازمانی نظیر مدیریت مشارکتی، غنی‌سازی شغلی و شرایط کاری مطمئن اشاره دارد. در این رابطه برنامه‌های کیفیت زندگی کاری ممکن است به عنوان راهبرد مدیریت منابع

انسانی شامل عملکردهای کیفیت زندگی کاری و بهبود برنامه‌های کیفیت زندگی کاری و بهبود کارآیی و بهره‌وری سازمانی در نظر گرفته شود [۳۲]. ضرورت توجه به کیفیت زندگی کاری و بهبود آن، یک منطبق دارد و آن هم این است که ۶۵ درصد عمر مفید انسان‌ها در محیط کار سپری می‌شود [۳۹ و ۴۱] و توجه به کیفیت زندگی کاری و ارتقاء آن و بهره‌وری به‌طور معمول یعنی تأکید بر روش‌هایی که سازمان را دگرگون می‌سازد تا دخالت در کار و عملکرد آنان را بهبود بخشد و فشار عصبی، ترک خدمت و غیبت را کاهش می‌دهد [۴۰ و ۴۳].

پیشنه تجربی پژوهش: در زمینه کیفیت زندگی کاری کارکنان پژوهش‌هایی در داخل و خارج کشور صورت گرفته که در جدول ۱ به گزیده‌ای از این پژوهش‌ها اشاره می‌گردد.

جدول ۱. خلاصه پیشینه پژوهش

ردیف	نویسنده	تاریخ	موضوع و نتایج پژوهش
۱	بزاز جزایری و پرداختچی	۱۳۸۶	در پژوهش خود مدلی جهت ارتقای کیفیت زندگی ارائه ندادند بلکه با ترکیب مؤلفه‌هایی مشترک الگوهای مختلف به تدوین مدلی برای ارزیابی کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان‌ها پرداختند؛ نتایج حاصل از تحلیل عاملی، ابعاد مدل ارزیابی کیفیت زندگی کاری را در سه عامل ساختاری- مدیریتی، روان‌شناختی و اجتماعی خلاصه می‌کند.
۲	عابدینی و اسمعیل‌زاده	۱۳۸۸	در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و کیفیت زندگی کارکنان نشان دادند که بین تعهد سازمانی و کیفیت زندگی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. در پژوهش‌های اخیر نگرش کلی به تعهد سازمانی عامل مهمی برای درک و فهم رفتار سازمانی و پیش‌بینی‌کننده خوبی برای باقی ماندن در شغل آورده شده است. تعهد و رضایت دو طرز تلقی نزدیک به هم هستند که بر رفتارهای مهمی مانند جابه‌جایی و غیبت اثر می‌گذارند.
۳	خاقانی‌زاده و همکاران	۱۳۹۰	پژوهشی با عنوان «رابطه استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری پرستاران شاغل در بیمارستان‌های منتخب نیروهای مسلح» انجام دادند و گزارش کردند که پرستاران دارای کیفیت زندگی بالاتر استرس کمتری را تجربه می‌کنند.
۴	فرحبخش	۱۳۹۲	در مقاله خود بیان می‌کند که کیفیت زندگی را می‌توان از طریق ایجاد شرایط روانی مناسب در محل کار افزایش داد و از این طریق نه تنها نیازهای شخصی فرد بلکه اهداف سازمانی را نیز برآورده می‌سازد.
۵	فارسی و همکاران	۱۳۹۴	ایشان رابطه فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری در بیمارستان‌های تابعه آجا در شهر تهران را مورد بررسی قرار دادند. نتایج آن‌ها نشان داد که کیفیت زندگی کاری بر فرسودگی شغلی کارکنان اثر می‌گذارد.

ردیف	پژوهش‌ها	
	نویسنده	موضوع و نتایج پژوهش
۶	پاغوش و همکاران	۱۳۹۵ هدف این پژوهش، تاثیر رابطه علی بین تعارض کار خانواده و فرسودگی شغلی با توجه به نقش میانجی‌گری کیفیت زندگی و رضایت شغلی بر اساس الگوی مدل معادلات ساختاری بود. نتایج حاکی از تاثیر منفی معنادار کیفیت زندگی و رضایت شغلی بر فرسودگی شغلی و تاثیر مثبت و معنادار کیفیت زندگی بر رضایت شغلی است.
۷	قرچه و احمدی	۱۳۹۷ در پژوهشی به پیش‌بینی کیفیت زندگی کاری بر اساس ابعاد عدالت سازمانی در پرستاران بیمارستان‌های شیراز پرداختند. نتایج نشان داد که کیفیت زندگی کاری بر همه ابعاد عدالت سازمانی (توزیعی، مراوده‌ای و رویه‌ای) رابطه مثبت دارد.
پژوهش‌های انجام شده در خارج از کشور		
۱	استون ^۱	۱۹۹۸ مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری را تحت عنوان معیارهای کیفیت زندگی کاری بیان می‌دارد. وی معیارهای عمده برای کیفیت زندگی کاری را شامل موارد زیر می‌داند: - پرداخت مناسب و کافی؛ - محیط ایمن و سالم؛ - توسعه قابلیت‌های انسانی؛ - انسجام اجتماعی؛ - رعایت حقوق اساسی کارکنان؛ - فضای کلی زندگی؛ - روابط اجتماعی.
۲	کاسیکو ^۲	۱۹۹۸ در الگوی کاسیو کیفیت زندگی کاری ده جنبه از نیازهای کارکنان در ابعاد مختلف را شامل می‌شود که عبارتند از: - مشارکت کارکنان؛ - پیشرفت شغلی کارکنان؛ - ارتباطات کارکنان؛ - بهداشت و سلامتی؛ - امنیت شغلی کارکنان؛ - پرداخت منصفانه؛ - غرور و افتخار شغلی کارکنان؛ - ایمنی و حفاظت صنعتی و - هویت سازمانی. کاسیو مؤلفه‌های ده‌گانه را از رموز افزایش بهره‌وری مطلوب نیروی انسانی می‌داند که مجموعاً کیفیت زندگی را تشریح می‌کنند.
۳	بوودیچ و بونو ^۳	۱۹۸۲ بوودیچ و بونوبرای ارزیابی کیفیت زندگی کاری معیارهای زیر را توصیه می‌کنند که در حقیقت مشروح برنامه‌های کیفیت زندگی کاری است:- پاداش مناسب و کافی؛ - شرایط کاری ایمن و سالم؛ - فرصت استفاده از توانایی‌ها و شایستگی کارکنان؛ - انسجام اجتماعی در سازمان؛ - رعایت حقوق اساسی کارکنان در محیط کار؛ - کار و فضای عمومی زندگی؛ - رابطه اجتماعی بین کار و زندگی؛ - فرصت رشد مستمر و امنیت شغلی.
۴	کلاد و زامر ^۴	۲۰۰۳ به این نتیجه رسیدند که محیط کار معنوی، تأثیر مستقیمی بر موفقیت سازمان دارد، چرا که موجب افزایش توانمندسازی و به تبع آن کاهش جابه‌جایی کارکنان، غیبت و خستگی از کار می‌شود.

^۱. Stone

^۲. Casico

^۳. Bowditch & Buono

^۴. Claude & Zamor

ردیف	پژوهش‌ها	
	نویسنده	موضوع و نتایج پژوهش
۵	مک‌کیوار ^۱	۲۰۰۳ نیز در پژوهش تکمیلی خود نشان داد که رابطه مثبت بین معنویت با افزایش رضایت کارکنان، تلاش، مشارکت و همکاری، خلاقیت و عملکرد وجود دارد.
۶	والتون	۲۰۰۵ نخستین کسی که رویکرد کیفیت زندگی کاری را مطرح کرد برنامه‌ها و مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری را در هشت گروه به شرح زیر طبقه‌بندی کرده است: - پاداش‌های معقول و مناسب به فرد بدهد؛ - محیطی امن و سالم ایجاد کند؛ - ایجاد مشاغلی که توانایی‌ها یا ظرفیت‌های انسانی را بالا می‌برند؛ - هویت کارکنان؛ - امنیت و فرصت‌های کافی برای رشد شخصی ایجاد کند؛ - حریم شخصی فرد که بتواند ابراز عقیده کند و آزادی عمل داشته باشد؛ - نقشی که فرد در محیط کاری و سازمان دارد با نیازهای خانوادگی و آزادی‌های فردی او.
۷	لایر، کارووسکی و فار ^۲	۲۰۰۹ در پژوهشی با عنوان بررسی ارتباط بین کیفیت زندگی کاری با تعهد کارکنان به این نتیجه رسیدند که کیفیت زندگی کاری با تعهد بالای کارکنان و افزایش رضایت شغلی همبستگی دارد.
۸	گران ^۳	۲۰۱۰ در پژوهشی نشان داد که خوشبینی و خودکار آمدی، حمایت اجتماعی با کیفیت زندگی کاری در ارتباط است.
۹	نگیوین و نگیوین ^۴	۲۰۱۱ در پژوهشی با عنوان بررسی ارتباط بین کیفیت زندگی کاری و کیفیت زندگی در ویتنام اظهار داشت که شواهد تجربی مبنی بر ارتباط بین کیفیت زندگی کاری و کیفیت زندگی در ویتنام وجود دارد و همچنین نشان دادند که سرمایه روان‌شناختی نقش مثبتی در بهبودی کیفیت زندگی کاری و عملکرد بازاریابان دارد.
۱۰	ستین ^۵	۲۰۱۱ در تجزیه و تحلیل تأثیر سرمایه روان‌شناختی نشان داد که این سازه با رضایت شغلی و تعهد سازمانی در ارتباط است و ارتقای رضایت شغلی نتیجه کیفیت زندگی کاری را از طریق عوامل سرمایه روان‌شناختی یعنی امید، خودکارآمدی، خوش بینی و تاب‌آوری به دست آورد.
۱۱	هنسن ^۶	۲۰۱۶ این پژوهش با هدف تعیین اثربخشی آموزش توان‌بخشی شناختی بر راهبردهای مقابله‌ای اجرایی و شناختی، بهزیستی روانی و جنبه‌های روان‌شناختی کیفیت زندگی مرتبط با سلامت در بیماران مبتلا به مولتیپل اسکلروزیس نشان داد که کنش‌های اجرایی در هر دو گروه به گونه‌ای معنادار برای ۱ تا ۵ ماه بهبود یافت و بهبود بهزیستی روانی و جنبه‌های روان‌شناختی کیفیت زندگی مرتبط با سلامت، فقط در گروه مداخله رخ

^۱. McVicar

^۲. Layer, Karwowski & Furr

^۳. Grant

^۴. Nguyen & Nguyen

^۵. Çetin

^۶. Hanssen

ردیف	پژوهش‌ها	
	نویسنده	موضوع و نتایج پژوهش
		داد.
۱۲	هوسین ^۱	۲۰۱۸ بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی، بیگانگی شغلی، تعهد شغلی و رفتارهای شهروندی سازمانی

توسعه فرضیه‌ها و مدل مفهومی پژوهش: مدل مفهومی پژوهش با استفاده از روش پژوهش کیفی فراترکیب سندلوسکی و باروسو^۲ طراحی شد^۳. بدین ترتیب که بعد از شناسایی مقولات، مفاهیم و کدهای کیفیت زندگی کاری و ارزیابی روایی و پایایی آن، الگوی پیشنهادی تحقیق شکل گرفت. این الگو شش مقوله با مفاهیم مربوط به آن دارد که شامل عوامل مدیریتی (توانمندسازی کارکنان، مشارکت سازمانی کارکنان، تعهد سازمانی و حمایت مدیران از کارکنان)، عوامل ساختاری (شفافیت نقش، تضاد سازمانی و قانون‌گرایی)، عوامل اقتصادی (تأمین رشد و پیشرفت و پرداخت حقوق و مزایا)، عوامل روان‌شناختی (ایمنی شرایط کاری، استرس شغلی، اهمیت و معناداری شغلی و درگیری شغلی)، عوامل فرهنگی (اخلاق حرفه‌ای، توجه به معنویات و ایمان به کار) و عوامل اجتماعی (فضای کلی زندگی، وابستگی اجتماعی و یکپارچگی و انسجام اجتماعی) است. مدل مفهومی پژوهش در شکل ۱ نشان داده شده است.

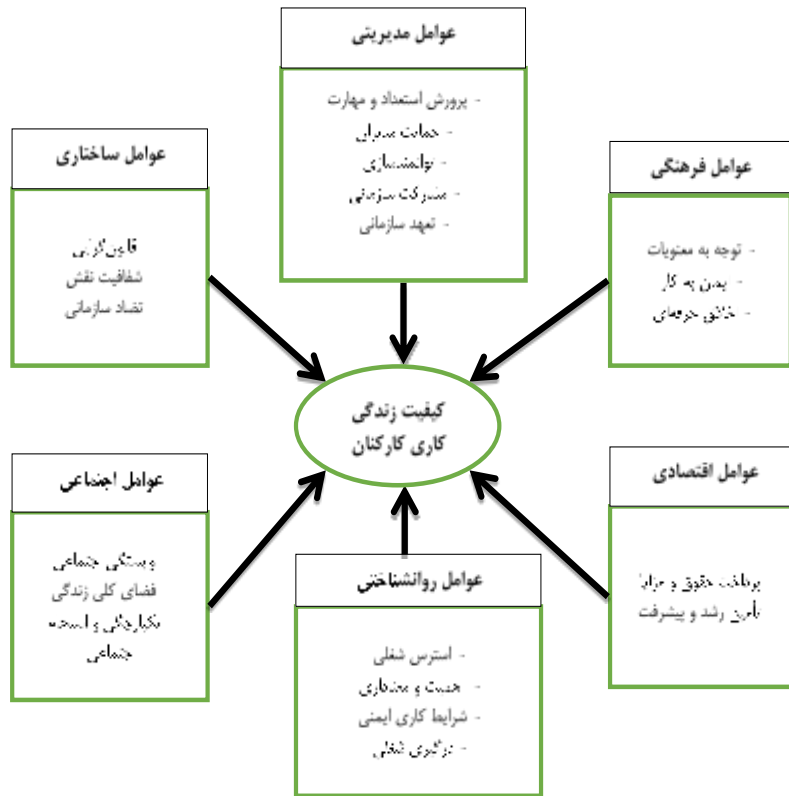
بر مبنای مدل مفهومی ارائه شده، فرضیه‌های پژوهش نیز عبارتند از:

- ۱) عامل مدیریتی و مفاهیم آن بر ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیر معناداری دارد.
- ۲) عامل ساختاری و مفاهیم آن بر ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیر معناداری دارد.
- ۳) عامل اقتصادی و مفاهیم آن بر ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیر معناداری دارد.
- ۴) عامل اجتماعی و مفاهیم آن بر ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیر معناداری دارد.
- ۵) عامل روان‌شناختی و مفاهیم آن بر ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیر معناداری دارد.
- ۶) عامل فرهنگی و مفاهیم آن بر ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیر معناداری دارد.

^۱. Hussein

^۲. Sandelowski & Barros

^۳ مدل طراحی شده برگرفته از رساله دکتری آزاده اشرفی با عنوان طراحی مدل کیفیت زندگی کاری کارکنان مشاغل دولتی دفاع شده در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

۳. روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف توسعه‌ای و بر اساس ماهیت و روش تحقیق توصیفی و پیمایشی محسوب می‌شود و از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها از نوع میدانی است. جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان شعب یکی از بانک‌های دولتی شهر تهران است که طبق آمار کارگزینی بانک مورد نظر تعداد ۲۳۴۰ کارمند در شعب شهر تهران مشغول به کار هستند ($N=2340$). حجم نمونه مورد بررسی از طریق نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای با استفاده از رابطه کوکران به تعداد ۳۳۰ نفر به شکل زیر محاسبه شد. در این رابطه حجم نمونه برابر با $p = 0/5$ ، $q = 0/5$ ، $d = 0/05$ و $t = 1/96$ ۳۳۰ نفر است.

بنابراین تعداد ۳۳۰ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. پرسشنامه پژوهش در دو بخش طراحی شد. بخش نخست ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کارکنان (سن، وضعیت تأهل، تحصیلات، سابقه کار) و پرسش‌های مرتبط با متغیرهای پژوهش بخش دوم را در بر می‌گیرد. در این

پژوهش پرسشنامه با استفاده از مبانی نظری پژوهش طراحی و مطابق با جامعه مورد بررسی بومی سازی و توزیع شده است.

برای سنجش روایی محتوایی گویه‌ها، پرسشنامه‌ها در اختیار تعدادی از خبرگان حوزه علوم انسانی قرار گرفت (جدول ۲)؛ این افراد شامل اعضای هیات علمی دانشگاه‌ها (اساتید دارای مدرک دکترای تخصصی مدیریت دولتی و یا در سایر رشته‌ها اما آشنا به موضوع پژوهش، داشتن مرتبه علمی بالاتر از مربی و سابقه مدیریتی) و مدیران و کارکنانی بود که تحصیلات مرتبط با حوزه پژوهش داشتند (داشتن سابقه مدیریتی بالای ۱۰ سال و یا سابقه خدمت بیش از ۱۵ سال).

جدول ۲: جامعه آماری خبرگان در مرحله پیمایش

نوع جامعه آماری	تعداد خبرگان
خبرگان دانشگاهی	۱۰ نفر
مدیران سازمان‌های دولتی	۵ نفر

همچنین پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ و نرم افزاری Spss، برای هر یک از متغیرها به دست آمد (جدول ۳).

جدول ۳: مقادیر ضریب نسبی روایی محتوا برای هر یک از مقولات و مفاهیم

طیف مفاهیم	ضروری	مفید ولی ضروری	غیر ضروری	تعداد نمونه	مقدار CVR	حداقل مقدار روایی	نتیجه	پایایی
عوامل مدیریتی	۱۵			۱۵	۰/۹	۰/۴۲	تأیید	۰/۷۸۱
۱. پرورش استعداد و مهارت‌ها	۱۴	۱	-	۱۵	۰/۶	۰/۴۲	تأیید	۰/۷۸۵
۲. حمایت مدیران	۱۳	۲	-	۱۵	۰/۶	۰/۴۲	تأیید	۰/۸۱۰
۳. توانمندسازی	۱۳	۲	-	۱۵	۰/۸	۰/۴۲	تأیید	۰/۷۷۵
۴. تعهد سازمانی	۱۳	۲	-	۱۵	۰/۶	۰/۴۲	تأیید	۰/۷۹۱
۵. مشارکت سازمانی	۱۲	۳	-	۱۵	۰/۶	۰/۴۲	تأیید	۰/۷۶۴
عوامل ساختاری	۱۳	۱	۱	۱۵	۰/۶	۰/۴۲	تأیید	۰/۷۷۸
۶. قانون‌گرایی در سازمان	۱۱	۳	۱	۱۵	۰/۵	۰/۴۲	تأیید	۰/۸۱۳
۷. شفافیت نقش	۱۵	-	-	۱۵	۰/۸	۰/۴۲	تأیید	۰/۷۹۲
۸. تضاد سازمانی	۱۴	۱	-	۱۵	۰/۸	۰/۴۲	تأیید	۰/۷۴۲
عوامل اقتصادی	۱۳	۱	-	۱۵	۰/۶	۰/۴۲	تأیید	۰/۸۲۵
۹. پرداخت حقوق و مزایا	۱۳	۲	-	۱۵	۰/۸	۰/۴۲	تأیید	۰/۸۲۱

پایایی	نتیجه	حداقل مقدار روایی	مقدار CVR	تعداد نمونه	غیر ضروری	مفید ولی ضروری	ضروری	طیف مفاهیم
۰/۸۳۴	تأیید	۰/۴۲	۰/۶	۱۵	۱	۵	۹	۱۰. تأمین رشد و پیشرفت
۰/۸۵۱	تأیید	۰/۴۲	۰/۶	۱۵	۱	۳	۱۱	عوامل اجتماعی
۰/۸۴۲	تأیید	۰/۴۲	۰/۷	۱۵	۲	۱	۱۲	۱۱. وابستگی اجتماعی در زندگی کاری
۰/۸۶۴	تأیید	۰/۴۲	۰/۷	۱۵	-	۳	۱۲	۱۲. فضای کلی زندگی
۰/۸۶۶	تأیید	۰/۴۲	۰/۶	۱۵	-	۲	۱۳	۱۳. یکپارچگی و انسجام اجتماعی
۰/۸۶۹	تأیید	۰/۴۲	۰/۸	۱۵	-	۱	۱۴	عوامل روانشناختی
۰/۸۷۵	تأیید	۰/۴۲	۰/۵	۱۵	۲	۳	۱۰	۱۴. استرس های شغلی
۰/۹۱۲	تأیید	۰/۴۲	۰/۶	۱۵	۱	۳	۱۱	۱۵. اهمیت و معناداری شغل
۰/۸۷۱	تأیید	۰/۴۲	۰/۷	۱۵	۱	۳	۱۱	۱۶. شرایط کاری ایمنی
۰/۸۱۲	تأیید	۰/۴۲	۰/۸	۱۵	-	۲	۱۳	۱۷. درگیری شغلی
۰/۸۷۱	تأیید	۰/۴۲	۰/۷	۱۵	۲	۲	۱۲	عوامل فرهنگی
۰/۹۲۵	تأیید	۰/۴۲	۰/۷	۱۵	۲	۱	۱۲	۱۸. توجه به معنویات
۰/۷۸۵	تأیید	۰/۴۲	۰/۶	۱۵	-	۳	۱۲	۱۹. ایمان به کار
۰/۸۷۶	تأیید	۰/۴۲	۰/۷	۱۵	۲	۳	۱۲	۲۰. اخلاق حرفه‌ای

۴. تحلیل داده‌ها و یافته‌ها

بررسی و تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد که میانگین سنی کارکنان ۳۶ سال و انحراف معیار آن‌ها ۱۴/۷ بود. ۹۰٪ آن‌ها (۲۹۶ نفر) متأهل و ۱۰٪ (۳۴ نفر) مجرد بودند. سایر ویژگی‌های کارکنان بر اساس متغیرهای تحصیلات و سابقه کار در جدول ۴ آورده شده است.

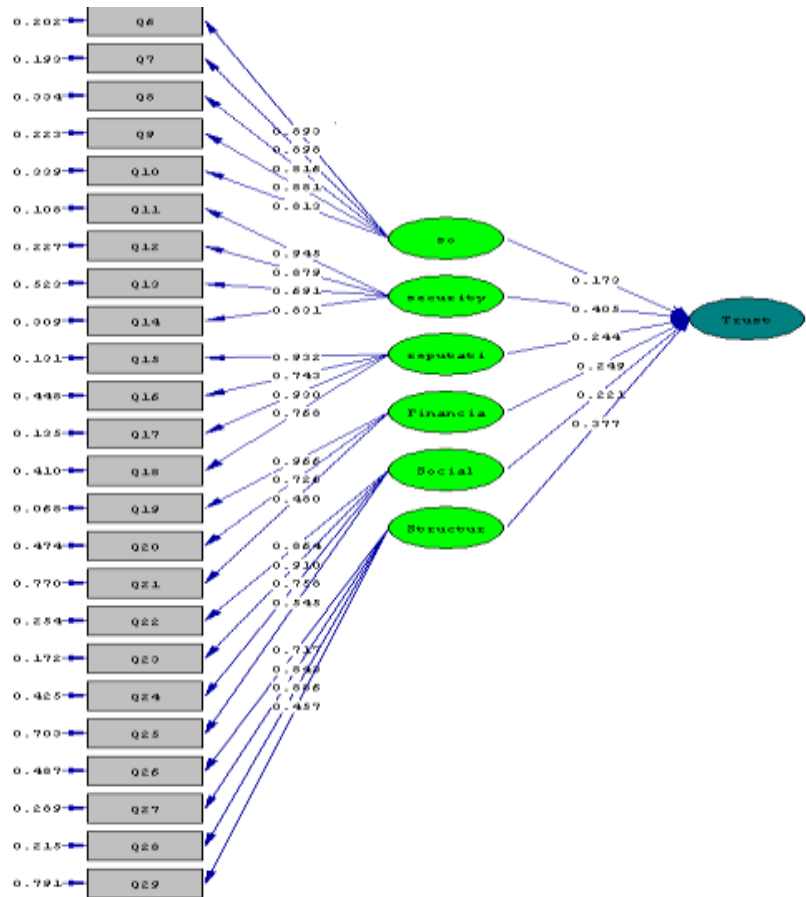
جدول ۴. وضعیت تحصیلی و سابقه کار در کارکنان

متغیر	فراوانی	درصد	متغیر	فراوانی	درصد
تحصیلات	زیر دیپلم	۷	۲	۳-۱۰	۱۲
	دیپلم	۱۷	۵	۱۰-۱۷	۳۶
	فوق دیپلم	۳۰	۹	۱۷-۲۵	۴۲
	کارشناسی	۲۱۵	۶۵	۲۵-۲۸	۱۰
	کارشناسی ارشد	۵۶	۱۷	کل	۱۰۰
	دکتری	۷	۲		
کل	۳۳۰	۱۰۰			

در این بخش، نتایج تحلیل عاملی تأییدی هر یک از فرضیه‌ها توسط نرم‌افزار لیزرل به صورت جداگانه برای هر متغیر آورده شده است. در شکل ۲ معناداری کلیه ضرایب و پارامترهای مدل و تخمین ضرایب مسیر میان متغیرهای مدل مورد آزمون را می‌توان نشان داد. بر اساس جدول ۵، در بین متغیرهای پژوهش، از بین عوامل مدیریتی به ترتیب متغیرهای توانمندسازی کارکنان (۰/۴۰۴)، تعهد سازمانی (۰/۲۸۲)، مشارکت سازمانی کارکنان (۰/۲۴۴) و حمایت مدیران از کارکنان (۰/۱۷۳)؛ از بین عوامل ساختاری به ترتیب قانون‌گرایی (۰/۳۳۲) و شفافیت نقش (۰/۲۳۱) حایز اهمیت شناخته شدند.

از بین عوامل اقتصادی به ترتیب متغیرهای تأمین رشد و پیشرفت (۰/۵۷۳) و پرداخت حقوق و مزایا (۰/۴۲۵)؛ از بین عوامل اجتماعی به ترتیب متغیرهای فضای کلی زندگی (۰/۵۷۳)، یکپارچگی و انسجام (۰/۴۲۳) و وابستگی اجتماعی (۰/۲۳۷)؛ از بین عوامل روان‌شناختی به ترتیب متغیرهای شرایط کاری ایمنی (۰/۴۱۲)، استرس‌های شغلی (۰/۳۳۵-)، درگیری شغلی (۰/۲۴۵-) و اهمیت و معناداری شغلی (۰/۱۷۳) و در نهایت از بین عوامل فرهنگی به ترتیب متغیرهای اخلاق حرفه‌ای (۰/۴۵۲)، توجه به معنویات (۰/۴۴۲) و ایمان به کار (۰/۱۷۳) دارای بیشترین تأثیر بر کیفیت زندگی کاری کارکنان هستند.

در آزمون فرضیه اول، عوامل مدیریتی با مقدار آماره ۱۱/۱۴ و ضریب تأثیر ۰/۶۶۵ تأثیر معناداری دارد، بنابراین فرضیه اول تأیید می‌شود. شاخص‌های تناسب مدل نیز حاکی از آن است که مدل از نظر شاخص‌های تناسب و برازش در وضعیت خوبی است؛ چون که نسبت کای دو بر درجه آزادی (χ^2/df) آن برابر ۲/۷۹ و ۲/۰۷ است که کمتر از مقدار مجاز ۳ است و مقدار RMSEA نیز برابر با ۰/۰۴۳ و ۰/۰۷۴ است که کمتر از مقدار مجاز ۰/۰۸ است. لذا نیاز به اصلاحات چندانی ندارد. مقدار معناداری نیز ۰/۰۰ است که کمتر از ۰/۰۵ است. و کلیه اعداد معناداری مربوط به پارامترهای مدل از ۱/۹۶ بزرگ‌تر است و معنادار شده است.



Chi-Square=1485.18, df=532, P-value=0.00000, RMSEA=0.043

شکل ۲. مدل روابط بین متغیرهای مدل

جدول ۵. نتایج مربوط به آزمون فرضیه‌های پژوهش

متغیر مستقل (از)	متغیر وابسته (به)	میزان تأثیر	اعداد معناداری	فرضیه فرعی	میزان تأثیر	اعداد معناداری اصلی	فرضیه اصلی
فرضیه اول							
عوامل مدیریتی	پرورش استعداد و مهارت	۰/۰۳۷	۰/۱۴۴	رد	۰/۱۷۳	۱۱/۱۴	تأیید
	حمایت مدیران	۰/۱۷۳	۳/۶۴	تأیید	۰/۴۰۴	۰/۶۶۵	تأیید
	توانمندسازی	۰/۴۰۴	۴/۷۶	تأیید	۰/۲۴۴	۰/۶۶۵	تأیید
	مشارکت سازمانی	۰/۲۴۴	۳/۷۲	تأیید	۰/۲۸۲	۰/۶۶۵	تأیید
	تعهد سازمانی	۰/۲۸۲	۳/۹۵	تأیید			

متغیر مستقل (از)	ابعاد	متغیر وابسته (به)	میزان تأثیر	اعداد معناداری	فرضیه فرعی	میزان تأثیر	اعداد معناداری اصلی	فرضیه اصلی
فرضیه دوم								
عوامل ساختاری	قانون‌گرایی	کیفیت زندگی	۰/۳۳۲	۲/۱۴۴	تأیید	۰/۴۲۵	۷/۱۲	تأیید
	شفافیت نقش		۰/۲۳۱	۴/۶۴	تأیید			
	تضاد سازمانی		۰/۱۰۴	۰/۲۶۲	رد			
فرضیه سوم								
عوامل اقتصادی	پرداخت حقوق و مزایا	کیفیت زندگی	۰/۴۲۵	۲/۱۸۵	تأیید	۰/۴۵	۱۲/۱۲۱	تأیید
	تأمین رشد و پیشرفت		۰/۵۷۳	۲/۶۱۱	تأیید			
فرضیه چهارم								
عوامل اجتماعی	وابستگی اجتماعی	کیفیت زندگی	۰/۲۳۷	۳/۳۳۴	تأیید	۰/۴۲۵	۷/۱۷	تأیید
	فضای کلی زندگی		۰/۵۷۳	۴/۶۴	تأیید			
	یکپارچگی و انسجام		۰/۴۲۳	۳/۷۶	تأیید			
فرضیه پنجم								
عوامل روان‌شناختی	استرس شغلی	کیفیت زندگی	-۰/۳۳۵	۲/۱۲	تأیید	۰/۴۵۲	۳/۱۴	تأیید
	اهمیت و معناداری		۰/۱۷۳	۳/۶۴	تأیید			
	شرایط کار ایمنی		۰/۴۱۲	۳/۷۶	تأیید			
	درگیری شغلی		-۰/۲۴۵	۲/۲۱	تأیید			
فرضیه ششم								
عامل فرهنگی	توجه به معنویات	کیفیت زندگی	۰/۴۴۲	۳/۱۴۴	تأیید	۰/۷۵۲	۹/۶۴	تأیید
	ایمان به کار		۰/۱۷۳	۳/۶۴	تأیید			
	اخلاق حرفه‌ای		۰/۴۵۲	۴/۷۶	تأیید			

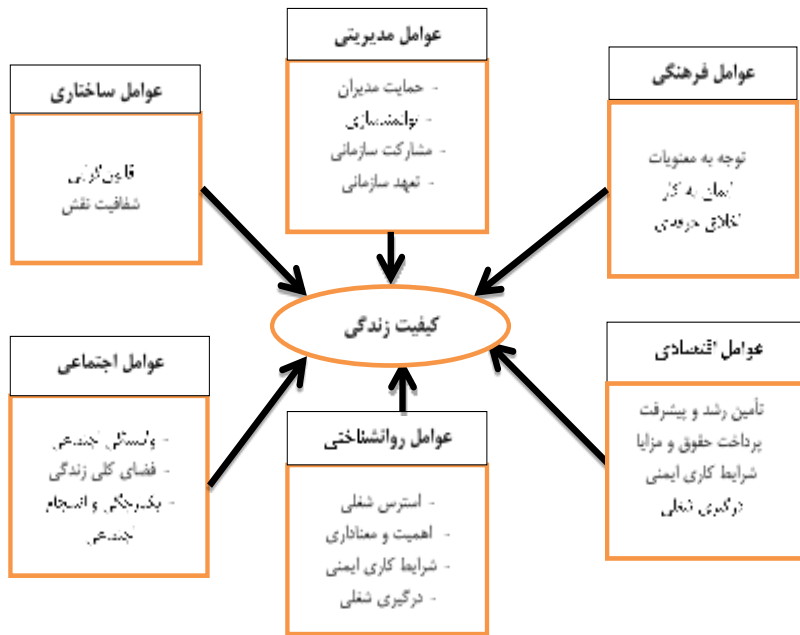
در آزمون فرضیه دوم، عوامل ساختاری با مقدار آماره ۷/۱۲ و ضریب تأثیر ۰/۴۲۵ تأثیر معناداری دارد، بنابراین فرضیه دوم تأیید می‌شود. شاخص‌های تناسب مدل حاکی از آن است که مدل از نظر شاخص‌های تناسب و برازش در وضعیت خوبی است؛ چون که نسبت کای دو بر درجه آزادی (χ^2/df) آن برابر ۲/۵۴ و ۲/۱۷ است که کمتر از مقدار مجاز ۳ است و مقدار RMSEA نیز برابر با ۰/۰۲۱ و ۰/۰۶۵ است که کمتر از مقدار مجاز ۰/۰۸ است. لذا نیاز به اصلاحات چندانی ندارد. مقدار معناداری نیز ۰/۰۲۰ است که کمتر از ۰/۰۵ است و کلیه اعداد معناداری مربوط به پارامترهای مدل از ۱/۹۶ بزرگ‌تر است و معنادار شده است.

در آزمون فرضیه سوم، عوامل اقتصادی با مقدار آماره $12/21$ و ضریب تأثیر $0/452$ ، نشان دهنده معنی‌داری مدل و تأیید فرضیه سوم است. شاخص‌های تناسب مدل حاکی از آن است که مدل از نظر شاخص‌های تناسب و برازش در وضعیت خوبی است؛ چون که نسبت کای دو بر درجه آزادی (χ^2/df) آن برابر $1/99$ و $2/01$ است که کمتر از مقدار مجاز 3 است و مقدار RMSEA نیز برابر با $0/053$ و $0/066$ است که کمتر از مقدار مجاز $0/08$ است. لذا نیاز به اصلاحات چندانی ندارد. مقدار معناداری نیز $0/00$ است که کمتر از $0/05$ است و کلیه اعداد معناداری مربوط به پارامترهای مدل از $1/96$ بزرگ‌تر است و معنادار شده است.

در آزمون فرضیه چهارم، عوامل اجتماعی با مقدار آماره $7/17$ و ضریب تأثیر $0/425$ بر متغیر کیفیت زندگی تأثیر دارد و فرضیه چهارم مورد تأیید قرار می‌گیرد. شاخص‌های تناسب مدل حاکی از آن است که مدل از نظر شاخص‌های تناسب و برازش در وضعیت خوبی است؛ چون که نسبت کای دو بر درجه آزادی (x^2/df) آن برابر $1/79$ و $2/17$ است که کمتر از مقدار مجاز 3 است و مقدار RMSEA نیز برابر با $0/033$ و $0/064$ است که کمتر از مقدار مجاز $0/08$ است. لذا نیاز به اصلاحات چندانی ندارد. مقدار معناداری نیز $0/032$ است که کمتر از $0/05$ است و کلیه اعداد معناداری مربوط به پارامترهای مدل از $1/96$ بزرگ‌تر است و معنادار شده است.

در آزمون فرضیه پنجم، عوامل روان‌شناختی با مقدار آماره $3/14$ و ضریب تأثیر $0/452$ دارای تأثیر مثبتی بر روی کیفیت زندگی است، بنابراین فرضیه پنجم تأیید می‌شود. شاخص‌های تناسب مدل حاکی از آن است که مدل از نظر شاخص‌های تناسب و برازش در وضعیت خوبی است؛ چون که نسبت کای دو بر درجه آزادی (x^2/df) آن برابر $2/79$ و $2/07$ است که کمتر از مقدار مجاز 3 است و مقدار RMSEA نیز برابر با $0/043$ و $0/074$ است که کمتر از مقدار مجاز $0/08$ است. لذا نیاز به اصلاحات چندانی ندارد. مقدار معناداری نیز $0/00$ است که کمتر از $0/05$ است و کلیه اعداد معناداری مربوط به پارامترهای مدل از $1/96$ بزرگ‌تر است و معنادار شده است.

در نهایت در آزمون فرضیه ششم، عوامل فرهنگی با مقدار آماره $9/64$ و ضریب تأثیر $0/752$ تأثیر معناداری بر روی کیفیت زندگی دارد و فرضیه ششم تأیید می‌شود. شاخص‌های تناسب مدل حاکی از آن است که مدل از نظر شاخص‌های تناسب و برازش در وضعیت خوبی است؛ چون که نسبت کای دو بر درجه آزادی (x^2/df) آن برابر $1/45$ و $1/87$ است که کمتر از مقدار مجاز 3 است و مقدار RMSEA نیز برابر با $0/062$ و $0/054$ است که کمتر از مقدار مجاز $0/08$ است. لذا نیاز به اصلاحات چندانی ندارد. مقدار معناداری نیز $0/003$ است که کمتر از $0/05$ است و کلیه اعداد معناداری مربوط به پارامترهای مدل از $1/96$ بزرگ‌تر است و معنادار شده است. در شکل ۳ مدل نهایی پژوهش پس از اعمال اصلاحات آمده است.



شکل ۳. مدل نهایی پژوهش پس از اعمال اصلاحات

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهاد

طبق نتایج، نارضایتی از زندگی کاری اثرات منفی بر کارکنان داد و بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان مستلزم اهتمام مدیریت سازمان به تدوین سیاست‌های حمایت‌گرایانه از منابع انسانی است. امروزه توجهی که به کیفیت زندگی کاری می‌شود بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائلند. انسان‌ها برای ارائه بهترین کوشش‌های خود در راه تحقق اهداف سازمان، علاقمندند بدانند که به انتظارات، خواسته‌ها، نیازها و شأن آن چگونه توجه می‌شود. با این تفاسیر نبود مدل و الگوی مناسبی در این زمینه که بتواند راهبردهایی در راستای ارتقای کیفیت زندگی کاری ارائه دهد، ضعیف جلوه می‌داد. بنابراین اتخاذ روش‌های ترکیبی که می‌توانست حاصل پژوهش‌های گذشته را به صورت نظام‌مند در بیارود و به پژوهشگران در دست یافتن به الگوهای منظم یاری رساند، ضروری به نظر رسید.

هدف اصلی پژوهش ارائه راهبردهایی در راستای ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان مشاغل دولتی بود. طبق نتایج پژوهش فرضیه اول مبنی بر اینکه «عامل مدیریتی و مفاهیم آن در ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیر معناداری دارد.» مورد تأیید قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که از بین عوامل مدیریتی به ترتیب توانمندسازی کارکنان، تعهد سازمانی، مشارکت سازمانی کارکنان و حمایت مدیران از کارکنان دارای بیشترین تأثیر بر کیفیت زندگی

کارکنان بانک هستند و تنها متغیر پرورش استعداد و مهارت‌ها تأثیر معناداری بر کیفیت زندگی کاری نداشت که از مدل حذف شد. همچنین در آزمون فرضیه اصلی متغیر عوامل مدیریتی (۰/۶۶۵) دارای تأثیر مثبت و معنی‌داری بر متغیر کیفیت زندگی دارد. کینلا (۲۰۰۴) و کاراسلان^۱ (۲۰۱۹) هم‌راستا با نتایج این پژوهش، بیان می‌کنند که توانمندسازی روان‌شناختی سبب افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی به عنوان نتیجه کیفیت زندگی کاری می‌شود و موجب خودکارآمدی، اعتماد به نفس و احساس شایستگی کارکنان در انجام وظایفشان می‌گردد. همچنین پژوهش‌های قبلی نشان می‌دهند که کیفیت زندگی کاری با بسیاری از پیامدهای سازمانی مانند رضایت شغلی، موفقیت شغلی، تعهد سازمانی، اثربخشی سازمانی، عملکرد شغلی و فرسودگی شغلی در ارتباط است [۱۹، ۲۰، ۲۹ و ۳۵].

طبق نتایج پژوهش فرضیه دوم مبنی بر اینکه «عامل ساختاری و مفاهیم آن در ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیر معناداری دارد.» مورد تأیید قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که از بین عوامل ساختاری به ترتیب متغیرهای قانون‌گرایی و شفافیت نقش دارای تأثیر مثبت و معناداری بر متغیر کیفیت زندگی هستند. در آزمون فرضیه اصلی نیز عوامل ساختاری با ضریب تأثیر ۰/۴۲۵ تأثیر معناداری داشت. نتایج تحقیق با یافته‌های پژوهش عسکری و همکاران (۱۳۹۶)، عابدینی و اسمعیل‌زاده (۱۳۸۸)، بزاز جزایری و پرداختچی (۱۳۸۶) و قرچه و احمدی (۱۳۹۷) هم‌خوانی دارد.

طبق نتایج پژوهش فرضیه سوم مبنی بر اینکه «عامل اقتصادی و مفاهیم آن در ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیر معناداری دارد.» مورد تأیید قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که از بین عوامل اقتصادی به ترتیب متغیرهای تأمین رشد و پیشرفت و پرداخت حقوق و مزایا دارای تأثیر مثبت و معناداری بر متغیر کیفیت زندگی هستند. در آزمون فرضیه اصلی نیز عوامل اقتصادی با ضریب تأثیر ۰/۴۵ تأثیر معناداری داشت. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش استون (۱۹۹۸) و بٹ^۲ (۲۰۱۸) که پرداخت مناسب و کافی را یکی از مؤلفه‌های تأثیرگذار بر کیفیت زندگی کاری مطرح می‌کنند، هماهنگ است. همچنین والتون (۲۰۰۵)، کاسیکو (۱۹۹۸) و بودویچ و بونو (۱۹۸۲) نیز در پژوهش‌های خود بر عوامل اقتصادی در ارتقای کیفیت زندگی کاری اشاره کرده‌اند.

طبق نتایج پژوهش فرضیه چهارم مبنی بر اینکه «عامل اجتماعی و مفاهیم آن در ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیر معناداری دارد.» مورد تأیید قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که از بین عوامل اجتماعی به ترتیب متغیرهای فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام و

^۱. Karaaslan

^۲. Bhatt

وابستگی اجتماعی دارای تأثیر مثبت و معناداری بر متغیر کیفیت زندگی هستند. در آزمون فرضیه اصلی نیز عوامل اجتماعی با ضریب تأثیر ۰/۴۲۵ تأثیر معناداری داشت. نتایج پژوهش با یافته‌های گرانت (۲۰۱۰) و هوسین (۲۰۱۸) همخوانی دارد. گرانت و هوسین نشان دادند که حمایت اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی با کیفیت زندگی کاری در ارتباط است. همچنین هم‌راستا با نتایج این پژوهش، رکوتنا^۱ (۲۰۰۳) و بث (۲۰۱۸) نشان دادند که روابط میان سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری معنادار هست.

طبق نتایج پژوهش فرضیه پنجم مبنی بر اینکه «عامل روان‌شناختی و مفاهیم آن در ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیر معناداری دارد.» مورد تأیید قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که از بین عوامل روان‌شناختی به ترتیب متغیرهای شرایط کاری ایمنی، استرس شغلی، درگیری شغلی و اهمیت و معناداری تأثیر معناداری بر متغیر کیفیت زندگی دارند. در آزمون فرضیه اصلی نیز عوامل روان‌شناختی با ضریب تأثیر ۰/۴۵۲ تأثیر معناداری داشت. نتایج پژوهش با یافته‌های آوی و همکاران (۲۰۱۱)، ستین (۲۰۱۱)، هسن و همکاران (۲۰۱۸) و پندی^۲ (۲۰۱۸) مطابقت دارد. در همین راستا فرحبخش (۱۳۹۲) نیز در مقاله خود بیان می‌کند که کیفیت زندگی را می‌توان از طریق ایجاد شرایط روانی مناسب در محل کار افزایش داد و از این طریق نه تنها نیازهای شخصی فرد بلکه اهداف سازمانی را نیز برآورده می‌سازد. نگ‌یواین و نگ‌یواین (۲۰۱۱) نیز در پژوهشی با عنوان بررسی ارتباط بین کیفیت زندگی کاری و کیفیت زندگی در ویتنام نشان دادند که سرمایه روان‌شناختی نقش مثبتی در بهبودی کیفیت زندگی کاری و عملکرد بازاریابان دارد.

طبق نتایج پژوهش فرضیه ششم مبنی بر اینکه «عامل فرهنگی و مفاهیم آن در ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیر معناداری دارد.» مورد تأیید قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که از بین عوامل فرهنگی به ترتیب متغیرهای اخلاق حرفه‌ای، توجه به معنویات و ایمان به کار تأثیر معناداری بر متغیر کیفیت زندگی دارند. در آزمون فرضیه اصلی نیز عوامل فرهنگی با ضریب تأثیر ۰/۷۵۲ تأثیر معناداری داشت. هم‌راستا با نتایج پژوهش، کلاد و زامر (۲۰۰۳) به این نتیجه رسیدند که محیط کار معنوی، تأثیر مستقیمی بر موفقیت سازمان دارد، چرا که موجب افزایش توانمندسازی و به تبع آن کاهش جابه‌جایی کارکنان، غیبت و خستگی از کار می‌شود. مک‌کیوار (۲۰۰۳) و حسنی (۱۳۹۷) نیز در پژوهش‌های تکمیلی خود نشان دادند که رابطه مثبت بین معنویت با افزایش رضایت کارکنان، تلاش، مشارکت و همکاری، خلاقیت و عملکرد وجود دارد.

^۱ . Requna

^۲ . Pandy

در همین راستا و بر اساس نتایج پژوهش، استراتژی‌ها و پیشنهادهای کاربردی زیر (جدول ۶) قابل ارائه است. همچنین به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود که با ارائه مدلی به مقایسه کیفیت زندگی کارکنان سازمان‌های دولتی ایران با یکدیگر اهتمام ورزند و همچنین تأثیر سایر متغیرهای انگیزشی بر ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان را در مشاغل دولتی نیز مورد بررسی قرار دهند.

جدول ۶. استراتژی‌های پیشنهادی برای ارتقای کیفیت کار / زندگی کارکنان

استراتژی‌های مدیریتی	
۱. حمایت مدیران	<ul style="list-style-type: none"> • مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری و استفاده از خرد جمعی
۲. توانمندسازی	<ul style="list-style-type: none"> • تدوین برنامه‌های توسعه و آموزش با هدف توانمندسازی نیروی انسانی
۳. تعهد سازمانی	<ul style="list-style-type: none"> • ایجاد مشارکت کارکنان برای افزایش تعهد عاطفی سازمانی • استخدام افراد متناسب با سازمان جهت افزایش تعهد عاطفی • استفاده از فرآیندهای مثبت و حمایت‌گرا جهت افزایش تعهد مستمر • کمک به اجتماعی شدن کارکنان و افزایش تعلق خاطر آنان جهت افزایش تعهد هنجاری
۴. مشارکت سازمانی	<ul style="list-style-type: none"> • ایجاد رویه‌های مشارکتی در تصمیم‌گیری • ایجاد تیم‌های کاری برای افزایش مشارکت
استراتژی‌های ساختاری	
۵. قانون‌گرایی در سازمان	<ul style="list-style-type: none"> • تدوین قوانین و دستورالعمل‌های واضح و شفاف • حاکم بودن ضوابط قانونی به جای علایق فردی و گروهی
۶. شفافیت نقش	<ul style="list-style-type: none"> • توجیه کارکنان از طرق روانه‌سازی در بدو استخدام • تدوین شرح شغل‌های واضح و شفاف • اطمینان از درک نقش کارکنان توسط سرپرستان مربوطه
استراتژی‌های اقتصادی	
۷. پرداخت حقوق و مزایا	<ul style="list-style-type: none"> • تدوین برنامه شفاف و یکپارچه پرداخت حقوق و مزایا • استقرار نظام پاداش متناسب با نیازهای متفاوت کارکنان
۸. تامین رشد و پیشرفت	<ul style="list-style-type: none"> • تامین رشد و پیشرفت
استراتژی‌های اجتماعی	
۹. وابستگی اجتماعی در زندگی کاری	<ul style="list-style-type: none"> • ایجاد برنامه‌های تفریحی خارج از محیط کاری برای اجتماعی‌سازی بیشتر کارکنان
۱۰. فضای کلی زندگی	

استراتژی‌های مدیریتی

- ایجاد محیط فیزیکی ارگونومیک و جذاب برای کارکنان

۱۱. یکپارچگی و انسجام اجتماعی

استراتژی‌های روانشناختی

۱۲. استرس‌های شغلی

- آموزش‌های مدیریت بر استرس مثل برگزاری کارگاه‌های مدیریت استرس و کنترل خشم
- استفاده از روانشناس صنعتی در محیط کار

۱۳. اهمیت و معناداری شغل

۱۴. شرایط کاری ایمنی

- استفاده از نظام‌های ایمنی HSE

- برپایی نظام‌های آراستگی 5s

۱۵. درگیری شغلی

- بازنویسی مجدد شغل‌ها با استفاده از مدل‌های تعلق خاطر کاری
- اجرای دستورالعمل‌های مدل‌های تعلق خاطر کاری

استراتژی‌های فرهنگی

۱۶. توجه به معنویات

- تلفیق زندگی کاری و زندگی معنوی کارکنان

۱۷. ایمان به کار

۱۸. اخلاق حرفه‌ای

- آموزش مبانی اخلاق حرفه‌ای به تمامی کارکنان
 - پیاده سازی و جاری‌سازی اخلاق حرفه‌ای از طریق تدوین منشور اخلاقی
-

منابع

1. Abedini, S., & Esmaeelzadeh, A. (2009). Investigating the relationship between quality of work life and organizational commitment among tabriz shahid madani hospital staff. *Journal of Sociology*, 1(2), 117-133. (In Persian)
2. Almalki, M.J., Fitzgerald, G., & Clark, M. (2012). Quality of work life among primary health care nurses in the Jazan region, Saudi Arabia: a cross-sectional study. *Human Resources for Health*, 10, 1-13.
3. Askari, R., Rafiei, S., Montazerolfaraj, R., Tafti, A.D., & Torabi, F. (2016). Quality of working life and its association with organizational performance: a model applied for healthcare workers. *Biotechnology and Health Sciences*. (In Persian)
4. Avey, J.B., Reichard, R.J., Luthans, F., & Mhatre, K.H. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviours and performance. *Human Resource Development Quarterly*, 22(2).
5. Bazaz jazayeri, A., & Pardakhtchi, M. (2008). A model of assessment for quality work life of employees in organizations. *Iranian Quarterly Journal of Management Science*, 2(5), 123-151. (In Persian)
6. Bhatt, H. C. (2018). Leadership styles and quality of work life in small and medium scale enterprises of kumoun region of uttarakhand. *Journal of Strategic Human Resource Management*, 7(1), 23.
7. Bowditch, J., & Buono, A. (1982). Quality of work life assessment. boston massachusetts.
8. Casico, W.F. (1998). Managing human resource: productivity and quality of work life. McGraw-Hill.
9. Çetin, F. (2011). The effects of the organizational psychological capital on the attitudes of commitment and satisfaction: a public sample in Turkey. *European Journal of Social Sciences*, 21(3).
10. Chib, Sh. (2012). Quality of work life and organizational performance parameters at workplace. *SEGi Review*, 5(2), 36-47.
11. Claude, J., Zamor, G. (2003). Workplace spirituality and organizational performance. *Public Admin Rev*, 63 (3): 355-64.
12. Farahbakhsh, S. (2012). The role of emotional intelligence in increasing quality of work life in school principals. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46, 31 – 35. (In Persian)
13. Farsi, Z., Rajai, N., & Habibi, H. (2013). Investigating the relationship between productivity and quality of work life in nurses working in aja hospitals in Tehran. *Nurse and Physician in Combat*, 3, 93-100. (In Persian)

14. Ghorecheh, S., & Ahmadi, A. (2018). Predicting quality of work life based on organizational justice dimensions in nurses of shiraz hospitals, *Urmia Nursing and Midwifery*, 164-170. (In Persian)
15. Grant, M.L. (2010). Quality of work life and predictor of employees' mental health. PhD thesis submitted to the University of the Free State, Bloemfontein.
16. Hanssen, K.T., Beiske, A.G., Landro, N.I., Hofoss, D., & Hessen, E. (2016). cognitive rehabilitation in multiple sclerosis: a randomized controlled trial. *Acta Neurol Scand*, 133(1): 30-40.
17. Hassani, M. (2018). Structural modeling of relationship between spiritual leadership and professional ethics with organizational performance and quality of work life with role of organizational learning among employees of imam reza hospital, Urmia. *Iranian Journal of Medical Ethics and History of Medicine*, 11(1), 35-53.
18. Heinonen, S., & Saarimaa, R. (2009). Better job satisfaction through quality of work life how can telework help? Retrieved May 8, 2012 From <http://ffrc.utu.fi/en/research/projects/telework.html>.
19. Hussein, A. (2018). The Relationships between Quality of work life, School Alienation, Burnout, Affective Commitment and Organizational Citizenship: A Study on Teachers. *European Journal of Educational Research*, 3(2), 83-87.
20. Kantan, P. (2014). Effect of quality of work life on proaffect of quality of work life (qwl) on proactive and prosocial organizational behaviors: a research on health sector employees. *SuleymanDemirel University the Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences*, 19(1), 251-274.
21. Karaaslan, A., & Aslan, M. (2019). The relationship between the quality of work and organizational commitment of prison nurses. *Journal of Nursing Research*, 27(3), e25.
22. Kasraie, Sh., Parsa, Sh., Hassani M., & Ghasem-Zadeh, A. (2014). The relationship between quality of work life, job stress, job satisfaction and citizenship behavior in oshnaviyeh hospital's staff, *Patient*, 2(2),77-81.
23. Khaganizade, M., Ebadi, A., & Rahmani, M. (2010). relationship job stress and job life quality in nurses in army selected hospital. *J Mil Med*, 10(3), 75-84.
24. Kumar, J. R., & Rajendran, R. (2018). Impact of education and work environment on quality of work life in IT sector. *Mim International Journal of Management Research*, 43.
25. Koonmeek, K., & Virakul, B. (2007). Ethics, quality of work life, and employee job-related outcomes: A survey. *The 2007 ISQOLS Conference San Diego Marriott Mission Valley*, San Diego, California, USA, December 6-9.
26. Koonmeek, S.A., & Virakul, B. (2010). Fthic institutionalization quality of work life, and employee job related. *Business Res*, 4(63), 20-26.

27. Jayakumar, A., & Kalaiselvi, K. (2012). Quality of work life-an overview, *International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research*; 1, 10: 140-150.
28. Lai, S.L., Chang, J., & Hsu, L.Y. (2012). Does effect of workload on quality of work life vary with generations? *Asia Pacific Management Review*, 17(4), 437-451.
29. Layer, J.K., Karwowski, W., & Furr, A. (2009). The effect of cognitive demands and perceived quality of work life on human performance in manufacturing environments. *International Journal of Industrial Ergonomics*, (39), 413-421.
30. Lee, Y., Dai, Y., Park, C., & McCreary, L.L. (2013). predicting quality of work life on nurses' intention to leave. *Journal of Nursing Scholarship*, 45(2), 160-168.
31. Mehdi Zadeh Ashrafi, A., & Ilka Hossein, A., Investigating the relationship between quality of work life (qwl) and staff performance of firoozkooch islamic azad university based on walton model, *Management Quarterly*, 7, 20. (In Persian)
32. Najafi, A. (2006). Investigating the relationship between quality of work life and productivity of intermediates of national iranian gas company. (Master thesis). Tehran University, Allameh Tabatabai University.
33. Natarajan, C., & Kiruthika, V. (2013). factors contributing quality of work life of employees in select magnesite companies: an empirical study. *International Journal of Management*, 4, 188-194.
34. Nguyen, D.T., & Nguyen, T.M.T. (2011). psychological capital, quality of work life, and quality of life of marketers: evidence from vietnam. *Journal of Macromarketin*, 32(1), 87-95.
35. Paghush, A., Zarei, A., Zeinaly, H., & Damizadeh, H. (2016). The impact of family work conflict on job burnout by mediating quality of life and job satisfaction in staff of sarakhooon and qeshm gas refining company. *Knowledge and Research in Applied Psychology*. 59-72.
36. Pandey, M.K., & Tripathi, P. (2018). Examine the relationship between levels of aspiration, believes in just world, psychological well-being and quality of work-life. *Indian Journal of Health & Wellbeing*, 9(1).
37. Pavithra, S., & Barani, G. (2012). A Study on quality of work life of lawyers in coimbatore district. *Indian Streams Research Journal*, 2(8), 1-9.
38. Requena, F. (2003). Social capital, satisfaction and quality of life in the workplace. *Social Indicators Research*, 61, 331-360.
39. Sandrick. K. (2003). Putting the emphasis on employees –as an awardwinnig employer, baptist health care has distant memories of the work forceshortage. *Trustee* January.
40. Shimon, D., Randall, S., Tousi M. A., & Saebi, M. (2016). Personnel and human resources management. Presidential administration management training center.

41. Sinval, J., Sirgy, M. J., Lee, D. J., & Marôco, J. (2019). The quality of work life scale: validity evidence from Brazil and Portugal. *Applied Research in Quality of Life*, 1-29.
42. Sigry, JM., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, DJ. (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theorie. *Social Indicators Research Dordrecht*, 55(3), 241.
43. Sirgy, M. J., & Lee, D. J. (2018). Work-life balance: An integrative review. *Applied Research in Quality of Life*, 13(1), 229-254.
44. Stone, R.J. (1998). Human resource management. Australia: John Wiley & Sons Ltd.
45. Walton, R.E. (2005). Quality of work life (QWL) Measurement www.syn.dgn.com