



کیفیت زندگی کاری در مشاغل دولتی (فرا ترکیب پژوهش های داخلی و خارجی)

آزاده اشرفی *

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: مقاله پژوهشی تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۱/۱۵ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۵/۲۲	امروزه کیفیت زندگی کاری به عنوان یک مفهوم جهانی در مدیریت منابع انسانی و توسعه سازمانی مورد تامل قرار گرفته و تامین و ارتقاء آن کلید اصلی موفقیت هر سازمان بشمار می رود. بر اساس ماده ۸۷ قانون مدیریت خدمات کشوری، سیاست های کلی نظام اداری مقام معظم رهبری، مصوبات سازمان بین المللی کار و در نهایت، قانون چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور که بر پیاده سازی مفاهیم کار شایسته تاکید می کنند. یکی از مواردی که در سازمان می تواند با مبحث کیفیت زندگی کاری در ارتباط باشد، نوآوری است. نوآوری عبارت است از پیدایش شیوه های نو در حل مسائل گوناگون سازمانی به وسیله گروهی از کارکنان در رشته های گوناگون. هدف این پژوهش طراحی و ارائه مدل کیفیت زندگی کاری کارکنان مشاغل دولتی می باشد. بنابراین، از روش پژوهش کیفی فرا ترکیب سندلوسکی و باروسو استفاده گردید. بدین ترتیب که بعد از شناسایی مقولات و کدهای کیفیت زندگی کاری و ارزیابی روایی و پایایی آن، الگوی پیشنهادی پژوهش شکل گرفت. این الگو شش مقوله با مفاهیم مربوط به آن دارد که شامل مدیریتی (توانمندسازی کارکنان، مشارکت سازمانی کارکنان، تعهد سازمانی و حمایت مدیران از کارکنان)، ساختاری (شفافیت نقش و قانون گرایی)، اقتصادی (تأمین رشد و پیشرفت و پرداخت حقوق و مزایا)، روان شناختی (ایمنی شرایط کاری، استرس شغلی، اهمیت و معناداری شغلی و درگیری شغلی)، فرهنگی (اخلاق حرفه ای، توجه به معنویات و ایمان به کار) و اجتماعی (فضای کلی زندگی، وابستگی اجتماعی و یکپارچگی و انسجام اجتماعی) است.
کلیدواژه ها	کیفیت زندگی کاری، الگوی کیفیت زندگی کاری، نوآوری، روش فرا ترکیب، مشاغل دولتی

ناشر: دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس

ایمیل: dr_ashrafi@iaau.ac.ir

* نویسنده مسئول: آزاده اشرفی

۱. استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران

مقدمه

علاقه به ماهیت سازمان کار و تأثیرات احتمالی آن بر انگیزش کارمندان باعث شده است که بسیاری از سازمان‌ها برای اطمینان از این که طراحی شغلی نیازهای ذاتی کارمندان را در برمی‌گیرد، گام بردارند. این امر می‌تواند در ظهور جنبش کیفیت زندگی کار نمایان شود که با هدف از بین بردن بسیاری از مشکلات مرتبط با سیستم‌های کاری سنتی، ایجاد معنی کار برای کارمندان و تضمین مزایای مثبت برای کارفرمایان انجام می‌شود (داونینگ و همکاران^۱، ۱۹۹۵). کارکنان مهم‌ترین سرمایه سازمان هستند. بهره‌وری سازمان تا حد زیادی به دانش، مهارت و تجربه کارکنان و تلاش منسجم آن‌ها برای دستیابی به اهداف سازمان بستگی دارد (احمدی، مصدق راد و کرمی، ۱۳۹۸). کیفیت زندگی کاری یک ایده چند بعدی است که احساسات یک کارمند را در مورد جنبه‌های گوناگون در مورد کار توصیف می‌کند (کلیسو، بلای و وولدی^۲، ۲۰۱۷).

کیفیت زندگی کاری و عوامل مؤثر بر آن در کشورها و سازمان‌های گوناگون مورد مطالعه قرار گرفته است (المالکی و همکاران^۳، ۲۰۱۲؛ چیب، ۲۰۱۲؛ ناتارajan و کیروسیکا^۴، ۲۰۱۳) و پژوهشگران مدارکی دال بر آن که کیفیت زندگی کاری اثری مهم روی رضایت شغلی، مشارکت کاری، تلاش شغلی، عملکرد شغلی، تعهد کارکنان و افزایش تولید و بهره‌وری سازمان ارائه داده‌اند (هینونن و ساریما^۵، ۲۰۰۹؛ دایسال آسکان و الا آنلر^۶، ۲۰۱۱؛ جایاکومار و کالاسلوی، ۲۰۱۲؛ کسرای، پارسا، حسنی و قاسم زاده، ۲۰۱۴) و ضمناً نشان داده‌اند که سهمی مهم در رضایت از سایر ابعاد زندگی نظیر خانواده، تفریح و سلامت دارد (سیگری، افریتی، سیگل و لی^۷، ۲۰۰۱). بر همین اساس پژوهشگران بر این باورند 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 بر گیرد (هود و اسمیت^۸، ۱۹۹۴؛ چیب^۹، ۲۰۱۲). کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی، بهبود کیفیت مراقبت و افزایش بهره‌وری هم برای کارمندان و هم برای سازمان رابطه‌ای مستقیم دارد (نوروزی و همکاران، ۲۰۱۶). بنابراین، تعیین مقدار اهمیت هر یک از مولفه‌های آن برای سازمان‌ها لازم است چرا که اطلاعاتی را فراهم می‌آورد که بر اساس 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 طراحی الگوی مدلی برای کیفیت زندگی کاری کارکنان ضرورت می‌یابد. با توجه به مطالب بیان شده هدف این پژوهش طراحی الگوی کیفیت زندگی کاری کارکنان مشاغل دولتی می‌باشد.

بیان مساله

کیفیت زندگی کار از مهم‌ترین و اساسی‌ترین موضوعات برای سازمان‌ها است، در حالی که نیروی انسانی مهم‌ترین زیرسیستم است (یاداو، همکاران^{۱۰}، ۲۰۱۹). امروزه توجه به کیفیت زندگی کاری، بازتابی از اهمیتی است که همه برای آن قائل هستند. سازمانی که به کیفیت زندگی کاری کارکنان خود توجه دارد، از مزایای داشتن نیروی کار توانمند برخوردار خواهد بود و کارکنان تمایلی بیش‌تر برای همکاری با مدیر دارند و در نتیجه عملکرد آنان بهتر خواهد بود (حمیدی و همکاران، ۱۳۹۸). بر اساس نتایج پژوهش‌های انجام شده نبود کیفیت زندگی کاری در کارکنان باعث شده است که در درجه نخست کارکنان در

1. Downing et al

2. Kelbiso, Belay & Woldie

3. Almalki et al

4. atarajan & Kiruthika

5. Heinonen & Saarimaa

6. Duysal Askun & Ela Unler

7. Sigry, Efraty, Siegel & Lee

8. Hood & Smith

9. Chib

10. Yadav et al

تأمین اهداف سازمان کوشا نباشند و در واقع نوعی اهمال کاری شغلی در سازمان ها قابل مشاهده باشد چرا که عدم کیفیت زندگی کاری در سازمان ها باعث عدم رضایت کارکنان شده و وقتی کارکنان تعارضی را در ادارک خود از تلاششان احساس کنند دچار تعلل و اهمال کاری می شوند که این مسئله باعث افزایش غیبت از کار و عدم موفقیت، افت عملکرد و کارایی، کاهش بهره وری، نارضایتی، معطل کردن مراجعان و عدم تکریم ارباب رجوع، کاهش انگیزه کارکنان و افزایش جابه جایی کارکنان در بین واحدهای کاری، تأخیر در انجام تکلیف، اتلاف وقت و نگرش منفی می شود. در درجه دوم بایستی گفت که دو پدیده زندگی کاری و زندگی شخصی اثراتی متقابل و تشدید کننده بر یکدیگر دارند. فردی که در محیط کار خود رضایت کافی نداشته باشد در زندگی خانوادگی و شخصی خود نیز مشکلات زیادی خواهد داشت. به طور کلی امروزه توجهی که به ارتقای کیفیت زندگی کاری می شود بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائلند (دولان و شولر، ۱۳۹۰).

کیفیت زندگی کار درجه ای از تعالی است که در شرایط کار و کار ایجاد می شود و باعث افزایش رضایت و عملکرد کلی در درجه اول در سطح فردی و سرانجام در سطح سازمان می شود. کیفیت زندگی کاری به یکی از مهم ترین موضوعات این روزها در هر سازمان تبدیل شده است. کارمندان نیرویی هستند که پشت سر هر سازمان موفق است. هیچ سازمانی تنها با استفاده از فناوری نمی تواند موفقیت آمیز باشد زیرا سازمان ها نیز برای استفاده از فناوری باید نیروی کاری قوی داشته باشند (رحیمان و کدیکال، ۲۰۱۸). به نظر می رسد که کیفیت زندگی کاری تحت تأثیر فاکتورهای زیادی از جمله حقوق، شخصیت، حوادث شغلی، استرس شغلی، مقررات ایمنی و انضباط کار، تنظیم شرایط کار بهداشتی، امکانات رفاهی و چشم انداز شغلی قرار دارد (مرادی، مقامی نژاد و عزیزی فینی، ۲۰۱۴). کیفیت زندگی کاری در هر سازمان به موضوعی بسیار مهم تبدیل شده است. این امر به بهبود محیط کار، عملکرد و بهره وری کارکنان کمک می کند و محیطی امن و سالم را در سازمان ایجاد می کند (رانی و لالیتا، ۲۰۱۹).

کیفیت زندگی کاری به عوامل گوناگونی بستگی دارد، اما فصل مشترک همه در تفویض اختیار، محیط کار خوشایند، توجه به نیازهای کارکنان و است تا از آن راه تعهد، رضایت و بهره وری کارکنان افزایش یابد. از این رو، اهمیت بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان تا حدی است که از یک سو در ماده ۸۷ قانون مدیریت خدمات کشوری به صورت زیر مطرح شده است: «دستگاههای اجرایی مکلفاند در ایجاد محیط مناسب کار و تأمین شرایط بهداشتی و ایمنی برای کارمندان خود اقدامات لازم را به عمل آورند» (قانون مدیریت خدمات کشوری، ۱۳۸۹) و از سوی دیگر، با توجه به سیاست های کلی نظام اداری مقام معظم رهبری مبنی بر نهادینه سازی فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش های اسلامی و ارج نهادن به سرمایه های انسانی و اجتماعی؛ ایجاد زمینه رشد معنوی منابع انسانی و بهسازی و ارتقای سطح دانش، تخصص و مهارت های آنان؛ رعایت عدالت در نظام پرداخت و جبران خدمات با تأکید بر عملکرد، توانمندی، جایگاه و ویژگی های شغل و شاغل و تأمین حداقل معیشت با توجه به شرایط اقتصادی و اجتماعی؛ ارتقای سلامت نظام اداری و رشد ارزش های اخلاقی در آن از راه اصلاح فرایندهای قانونی و اداری، بهره گیری از امکانات فرهنگی و بکارگیری نظام مؤثر پیشگیری و برخورد با تخلفات، پیگیری و ارائه مدل کیفیت زندگی کاری در راستای تحقق این اهداف اهمیت بیش تری پیدا می کند (فرهنگ رفتاری اداری، ۱۳۹۲). کیفیت زندگی کاری دو ویژگی مهم را شامل می شود: این تعامل دو طرفه بین یک سازمان و کارمند را عملیاتی می کند و همچنین، سعی می کند معیارهای کاملاً قابل فهم برای مدیریت منابع انسانی ایجاد کند (مارتل و دوپویز، ۲۰۰۶).

واژه کیفیت^۱ از لغت انگلیسی کوالیس^۲ مشتق شده که به معنای «چه نوع» است. مفاهیم و معانی گوناگونی برای کیفیت ارائه شده است. تعریف دقیق این واژه دشور می باشد زیرا کلمه کیفیت نزد افراد گوناگون، معانی گوناگون دارد. دال گارد، گریس تن سن و کانجی می گویند کیفیت همانند تئوری نسبیت به عنوان مفهومی نسبی تعریف می شود که می تواند برای افراد گوناگون معانی متفاوت داشته باشد (داهلیارد و همکاران^۳، ۱۹۹۸). به همین لحاظ بر حسب تعریف کننده، ابزار به کاربرده

^۱. Quality

^۲. Qualis

^۳. dahlgaard et al

شده جهت سنجش، زمینه و بافتی که در آن، تعریف کیفیت بکار برده شده، دیدگاهها و جهت گیری های گوناگون در تعاریف ارائه شده از کیفیت به چشم می خورد و وحدت نظر و اجماع خاصی در این زمینه وجود ندارد. در هر حال، در یک تقسیم بندی کلی پیرامون تعاریف ارائه شده از کیفیت، محصولات و خدمات تولید و ارائه شده است در نظر گرفته می شود. کیفیت زندگی کاری با سرمایه گذاری مجدد منابع مالی حاصل از افزایش رشد و سودآوری توسط مدیریت بر روی کارکنان، بیش تر می شود (یاداو، خانا، پنداو و داسموهاپاترا، ۲۰۱۹).

مدیریت معاصر مفهوم کیفیت زندگی کاری به موضوع اجتماعی عمده ای در سراسر دنیا مبدل شده است (لوتانز^۱، ۱۹۹۸). و سازمان ها در جستجوی نظام های جدیدی برای کمک به کارکنان هستند تا آن ها بتوانند بین زندگی کاری و زندگی شخصی خود تعادل برقرار کنند (اکدیره^۲، ۲۰۰۶). از این رو، نظام ارزشی کیفیت زندگی کاری سرمایه گذاری بر روی افراد را به عنوان مهم ترین متغیر در معادله مدیریت راهبردی مورد توجه قرار می دهد (شریف^۳، ۱۹۹۰). در بین سال های ۱۹۸۰ تا ۲۰۰۶ پژوهش های فراوانی در زمینه کیفیت زندگی کاری انجام شده است که نتایج آن ها نشان می دهد کیفیت زندگی کاری رابطه ای مثبت با سایر متغیرهای موجود در سازمان (رضایت شغلی، بهره وری، تعهد سازمانی و ...) دارد که می توان از جمله آن ها به توآوری سازمانی اشاره کرد.

از نوآوری تعاریف متعددی شده، فرهنگ و بستر نوآوری را توانایی انجام امری ابتکاری تعریف کرده است که به خلق محصول یا خدمتی جدید منجر می شود به گونه ای که این توانایی ممکن است از هوش و استعداد افراد سرچشمه گرفته یا به وسیله آموزش ایجاد شود. هالت اصطلاح نوآوری را در یک مفهوم وسیع به عنوان فرآیندی برای استفاده از دانش یا اطلاعات مربوط بمنظور ایجاد یا معرفی چیزهای تازه و مفید به کار برد. بنابراین، در یک تعریف کلی می توان نوآوری را به عنوان هر ایده ای جدید نسبت به سازمان و یا یک صنعت و یا یک ملت و یا در جهان تعریف کرد. نوآوری به معنی بکارگیری تفکرات جدید ناشی از خلاقیت است که در یک سازمان می تواند به صورت یک کالای جدید، خدمت و یا راه حل جدید انجام کارها باشد (مرادی گرمورت و همکاران، ۱۳۹۱). برای دستیابی به کیفیت زندگی کاری، تلاش های منظم توسط سازمان انجام می شود. آن ها باید برای کارایی و همکاری در زمینه اثربخشی کلی، فرصت هایی بیش تر را به کارمندان ارائه دهند. بنابراین، هر سازمان به دنبال راههایی برای بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان برای تحقق اهداف است (رانی و لالیتا، ۲۰۱۹).

پیشینه پژوهش

با توجه به مرور ادبیات نظری و پژوهش های انجام شده داخلی و خارجی، مدل یا الگوی کامل و کاربردی برای کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان ها ارائه و پیشنهاد نداده اند. به همین جهت نگارنده عواملی که بیش ترین تأثیر و اثرگذاری را بر کیفیت زندگی کاری داشت را با مطالعه و بررسی مبانی نظری، پژوهش های انجام شده داخلی و خارجی و منطبق بر ادبیات پژوهش، انتخاب کرد. که اهم نتایج پژوهشی در جدول ۱ آمده است:

^۱. Luthans

^۲. Akdere

^۳. Shareef

جدول ۱. پیشینه پژوهش

نویسندگان و سال انتشار	یافته های پژوهش
۱. جزایری و پرداختچی (۱۳۸۶)	مدل کیفیت زندگی کاری در این پژوهش عبارت بودند از: (۱) بعد ساختاری: سیاست های سازمانی، نظام حقوق و مزایا، شرایط کار ایمن، زمان کار انعطاف پذیر، امنیت شغلی (۲) بعد مدیریتی: کیفیت مدیریت و سرپرستی، نظام بازخورداری، پرورش استعدادها و مهارت ها (آموزش و بهسازی)، امکان رشد و پیشرفت در کار، مشارکت در تصمیم گیری (۳) بعد روانشناختی: اهمیت و معنی داری، چالش برانگیز بودن شغل، هویت و استقلال در کار، تنوع فعالیت ها و وظایف (۴) بعد اجتماعی: انسجام اجتماعی در محیط کار، سازگاری و تعادل مناسب بین شغل و جنبه های فردی
۲. ضیایی بیگدلی (۱۳۸۸)	مؤلفه های ۵ گانه کیفیت زندگی کاری: (۱) ایمنی و امنیت، (۲) فرصت شکوفایی، (۳) فراغت کاری، (۴) امکانات فیزیکی، (۵) اثرگذاری شغلی
۳. پور عوض (۱۳۸۹)	عوامل موثر بر ارتقاء کیفیت زندگی کاری: (۱) آموزش مهارت های ارتباطی، (۲) آشنایی با تکنیک های مهارت ارتباطی
۴. عبدالله پور و همکاران (۱۳۹۰)	چهار بعد تشکیل دهنده کیفیت زندگی در کارکنان: (۱) سلامت جسمانی، (۲) سلامت روانی، (۳) سلامت اجتماعی، (۴) سلامت محیطی
۵. حمیدی و همکاران (۱۳۹۸)	این مطالعه با هدف تعیین رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی پرستاران در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی همدان انجام گرفت. نتایج نشان داد بین رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری پرستاران، ارتباط معنادار و مثبتی وجود دارد. بنابراین توجه به سیاست گذاران، برنامه ریزان نظام سلامت و مدیران بیمارستان ها به نیازهای کلیدی پرستاران مانند افزایش حقوق و مزایا، امنیت شغلی، ترفیع و ارزشیابی عادلانه می تواند در افزایش شغلی و کیفیت زندگی کاری پرستاران نقش بسیار مهمی ایفا کند.
۶. احمدی و همکاران (۱۳۹۸)	این پژوهش بر روی ۶۰ پرستار یکی از بیمارستان های خصوصی تهران با هدف بررسی تاثیر آموزش مهارت های تاب آوری بر کیفیت زندگی کاری پرستاری انجام گرفت. نتایج نشان داد مداخله آموزشی بیشترین تاثیر مثبت را بر ابعاد حل مشکلات فردی، مشارکت در سازمان، ارتقای شغلی، امنیت شغلی و حقوق و دستمزد پرستاران گروه آزمون داشته است. در نتیجه آموزش منجر به ارتقای مهارت های تاب آوری پرستاران و در نتیجه کاهش استرس شغلی و افزایش کیفیت زندگی کاری آنها شد.
۷. حسینی (۲۰۱۰)	(۱) حقوق مناسب و منصفانه، (۲) ایمنی شرایط کاری، (۳) فرصت توسعه ظرفیت های انسانی، (۴) امنیت، (۵) ادغام اجتماعی در سازمان کار، (۶) مشروطیت در سازمان کار، (۷) کل فضای زندگی، (۸) ارتباط اجتماعی زندگی کاری.
۸. جوبند و همکاران (۱۳۹۲)	عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری: (۱) سطح درآمد، (۲) محل خدمت، (۳) نوع استخدام، (۴) مقدار تحصیلات، (۵) سابقه کار

- تبیین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری نشان می‌دهد که عوامل زیر در کیفیت زندگی تاثیر داند:
۹. ساداتی (۱۳۹۲) (۱) توسعه قابلیت های انسانی، (۲) قانون گرایی در سازمان، (۳) محیط ایمن و بهداشتی، (۴) یکپارچگی و انجام اجتماعی، (۵) وابستگی اجتماعی زندگی کاری
 ۱۰. جاماسبی (۱۳۹۳) عوامل زیر بیشترین تاثیر را در کیفیت زندگی کاری دارند: (۱) حقوق و مزایا، (۲) یکپارچگی و انجام سازمان، (۳) قانون گرایی، (۴) توسعه قابلیت های فردی، (۵) محیط ایمن و سالم، (۶) اقدامات مدیریتی، (۷) جداول منعطف کاری
 ۱۱. خودی قراقلو (۱۳۹۴) عوامل تاثیر گذار در کیفیت زندگی کاری: (۱) عوامل ارگانیکی ساختاری سازمانی، (۲) عوامل مکانیکی ساختار سازمانی.
 ۱۲. محمد داودی (۲۰۱۴) در پژوهش خود به ابعاد زیر در کیفیت زندگی کاری رسید: (۱) حقوق کافی و عادلانه، (۲) ایمنی شرایط کاری، (۳) فرصت برای رشد و امنیت مداوم، (۴) فرصت توسعه ظرفیت های انسانی، (۵) ادغام اجتماعی در سازمان کار، (۶) مشروطیت در سازمان کار، (۷) کار و کل فضای زندگی، (۸) ارتباط اجتماعی از کار در زندگی.
 ۱۳. کوهن و رزنتال (۱۹۸۰) (۱) مدیریت نیروی کار، (۲) عملکرد سازمانی، (۳) رضایت کارکنان
 ۱۴. بودویچ و بونو (۱۹۸۲) بودویچ و بونوبرای ارزیابی کیفیت زندگی کاری معیارهای زیر را توصیه می‌کنند که در حقیقت مشروح برنامه- های 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.
 ۱۵. زوهارل اسلام (۲۰۰۹) (۱) رضایت شغلی، (۲) عملکرد سازمانی، (۳) فرهنگ سازمانی، (۴) جنبه‌های حقوقی، (۵) مرخصی زایمان، (۶) امکانات حمل و نقل و مسکن، (۷) امنیت شغلی، (۸) ایمنی شرایط کاری، (۹) استرس کار، (۱۰) دستمزد مناسب، (۱۱) اوقات فراغت، (۱۲) زندگی اجتماعی، (۱۳) مشارکت در تصمیم گیری
 ۱۶. رافضی بدالعزیز (۲۰۱۱) (۱) ساعت های انعطاف پذیر کار، (۲) سطح رضایت شغلی، (۳) حقوق و دستمزد، (۴) کاهش استرس کاری، (۵) پاداش های مالی، از نظر سکلانی کیفیت زندگی کاری شامل:
 ۱۷. سکلانی (۲۰۰۴) (۱) حقوق کافی و عادلانه، (۲) مزایای جنبی و اقدامات رفاه، (۳) امنیت شغلی، (۴) محیط کار فیزیکی، (۵) حجم کار و استرس شغلی، (۶) فرصت توسعه ظرفیت انسانی، (۷) فرصت رشد، (۸) روابط انسانی و جنبه‌های اجتماعی زندگی کاری، (۹) شرکت در تصمیم گیری، (۱۰) سیستم پاداش و مجازات، (۱۱) حقوق صاحبان سهام، (۱۲) عدالت و رسیدگی به شکایت، (۱۳) کار و کل فضای زندگی، (۱۴) تصویر سازمانی، (۱) حقوق کافی و عادلانه، (۲) ایمنی شرایط کاری، (۳) فرصت برای رشد و امنیت مداوم، (۴) فرصت توسعه ظرفیت های انسانی، (۵) ادغام اجتماعی در سازمان کار، (۶) مشروطیت در سازمان کار، (۷) کار و کل فضای زندگی، (۸) ارتباط اجتماعی از کار در زندگی.
 ۱۸. تبسم (۲۰۱۲) (۱) پرداخت و ثبات اشتغال، (۲) استرس شغلی، (۳) برنامه های سلامت سازمانی، (۴) برنامه کار جایگزین، (۵) مدیریت مشارکتی و کنترل کار، (۶) به رسمیت شناختن، (۷) روابط سرپرست کارگر تجانس، (۸) فرآیند اعتراض، (۹) کفایت منابع، (۱۰) ارشد و شایستگی در ارتقاء، (۱۱) اشتغال به صورت دائمی، (۱) پشتیبانی نهادی، (۲) قابلیت اطمینان شغلی، (۳) یکپارچگی شغل، (۴) رضایت کاری، (۵) رفاه از راه کار به دست آمده، (۶) توسعه شخصی، (۷) وقت آزاد
 ۱۹. هاریش و ساباشینی (۲۰۱۴) (۱) محیط کاری، (۲) محیط فرهنگی سازمان، (۳) ارتباط و همکاری، (۴) آموزش و توسعه، (۵) حقوق و پاداش، (۶) امکانات، (۷) رضایت شغلی، (۸) امنیت شغلی، (۹) استقلال کاری، (۱۰) کفایت منابع، پژوهشی با هدف بررسی روش های منابع انسانی در مورد رضایت شغلی از راه کیفیت زندگی کار کارمندان
 ۲۰. راکوئل (۲۰۱۵)
 ۲۱. دواپا (۲۰۱۵)
 ۲۲. رانی و لالیتا

۲۰۱۹)	بیمه شده در شهر ویجیواوا شهر آندرا پرادش انجام شد.
۲۳. یاداو و همکاران	نتیجه این پژوهش نشان می دهد که شرکت های بیمه عمر باید سیاست های زندگی کار کارمندان بانک را بهبود بخشند تا رضایت شغلی، تعهد و کارآیی آنها افزایش یابد.
۲۰۱۹)	هدف از این مطالعه، یافتن رابطه کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی است که عملکرد مالی شرکت های فناوری اطلاعات را از نظر درآمد برای هر کارمند مورد بررسی قرار می دهد. یافته های پژوهش حاکی از آن است که بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی با درآمد کارکنان شرکت های فناوری اطلاعات رابطه ای معنی دار وجود دارد.
۲۴. کویتلاکول و همکاران (۲۰۱۹)	هدف از این پژوهش بررسی کیفیت زندگی پرستاران و وضعیت تعادل زندگی کار در سنگاپور است. نتایج نشان می دهد کاهش حمایت اجتماعی از خانواده، دوستان / همکاران و سرپرستان می تواند به فرد در مقابله با استرس کمک کند و کیفیت زندگی پرستار را ارتقا بخشد.
۲۵. مرادی گرمورت و همکاران (۱۳۹۱)	هدف از این پژوهش مطالعه رابطه کیفیت زندگی کاری و نوآوری سازمانی کارکنان دانشگاه سمنان است. نتایج نشان داد که همه مولفه های کیفیت زندگی کاری (پرداخت کافی، محیط ایمن، تامین فرصت رشد، قانون گرایی در کار و ...) با نوآوری سازمانی رابطه ای مثبت و معنی دار داشته اند.

روش شناسی پژوهش

در این پژوهش بمنظور اکتشاف مدل، از روش فراترکیب هفت مرحله ای سندلوسکی و باروسو^۱ (۲۰۰۷) استفاده شده است و کاربرد آن در موضوع این پژوهش که شناسایی اجزاء و مولفه های کیفیت زندگی کاری کارکنان است، مورد مطالعه قرار می گیرد.

در مرحله نخست پژوهش، روش پژوهش بکار گرفته شده روش فراترکیب است. از آنجا که این پژوهش در تلاش برای ارائه مدل جامعی می باشد که ابعاد گوناگون کیفیت زندگی کاری کارکنان در آن نگریسته شود از این روش استفاده شده است. هدف از این روش آن است که نقاط ضعف مدل های گوناگون با نقاط قوت سایر مدل ها پوشش داده شده و کاستی ها نیز در مدل جدید ترمیم می شود.

در این پژوهش برای گردآوری داده ها از روش کتابخانه ای، میدانی و هم چنین، از استراتژی تحلیل محتوا استفاده شده است. در این پژوهش، بمنظور نگارش ادبیات پژوهش از روش کتابخانه ای (فیش نویسی)، برای نظرسنجی از خبرگان در رابطه با اجزای مدل توسعه یافته از مرحله فراترکیب استفاده شده است و از راه تحلیل محتوا، آثار و مطالعات گروهی از صاحب نظران حوزه کیفیت زندگی کاری مورد تحلیل و بررسی قرار گرفته، سپس با تعیین خطوط اصلی اندیشه آن ها و تلفیق و دسته بندی آثار آنان، تعریف و گروه بندی جدیدی برای مؤلفه های کیفیت زندگی کاری پیشنهاد شده است.

یافته های پژوهش

در این پژوهش، پایگاه های داده، نشریات و موتورهای جستجوی گوناگونی جهت دریافت مقالات و کتب انگلیسی و فارسی مورد بررسی قرار گرفته است. در این مرحله، ابتدا کلمات کلیدی (انگلیسی و فارسی) مرتبط با موضوع بمنظور جستجوی سیستماتیک مقالات منتشر شده در ژورنال های گوناگون انتخاب شدند. در این گام و پیش از شروع جستجو در اینترنت، پژوهشگر معیارهایی را برای پذیرش و عدم پذیرش مقالات مشخص کرد تا از ورود مقالات نامربوط به مراحل بعدی که باعث اتلاف وقت و هم چنین، انباشته شدن داده های بی اعتبار می شود، جلوگیری کند.

در نتیجه جستجو و بررسی های بعمل آمده از منابع اشاره شده و با استفاده از واژه های کلیدی مورد نظر و با در نظر گرفتن معیارهای پذیرش، در مجموع تعداد ۱۸۵ (۱۰۰ منبع انگلیسی و ۸۵ منبع فارسی) یافت شد. جهت انتخاب مقالات مناسب

^۱. Sandelowski & Barros

پژوهشگر مشخص می‌کند آیا مقالات یافت شده متناسب با سوال پژوهش می‌باشد یا نه؟ بمنظور رسیدن به این هدف، معیارهایی را برای پذیرش و عدم پذیرش در نظر گرفته شده و بر اساس آن مجموعه مطالعات منتخب چندین بار مورد بازبینی قرار گرفتند. بر این اساس، در هر بازبینی تعدادی از مقالات رد شدند و در نتیجه در فرایند فراترکیب مورد بررسی قرار نگرفتند. فرایند بازبینی به این صورت انجام گرفت که پژوهشگر پارامترهای گوناگونی را مانند؛ عنوان، چکیده، محتوا، جزئیات مقاله (نام نویسندگان، سال، ...) را در نظر گرفته و رویه‌ای به شرح زیر را دنبال کرد؛ ابتدا عنوان مقالات مرور گردید و مقالاتی که با سوال و هدف پژوهش تناسبی نداشتند را حذف شد. در مرحله بعد، چکیده مقالاتی که از مرحله قبل باقی مانده بود را بررسی کرده و در این مرحله نیز مقالات غیرمرتبط حذف شدند (در حین انجام این فرایند تعداد مقالات کاهش می‌یابد). پس از آن مقالات بر اساس محتوا و به عبارتی کل متن مقاله مورد بررسی قرار گرفت و مقالاتی نیز در این مرحله رد شدند. در انتها مقالات باقی مانده دوباره با دقت بررسی شده و آنهایی که فاقد نام نویسنده و یا جزئیات مربوط به مقاله است، کنار گذاشته شدند.

جدول ۲. مقالات بررسی شده

عنوان مقالات	معیار پذیرش	معیار عدم پذیرش
کیفیت محتوای چکیده	عناوین مرتبط با موضوع مطالعه	عناوین غیرمرتبط با موضوع مطالعه
کیفیت محتوای متن	چکیده‌های مرتبط با موضوع مطالعه	چکیده‌های غیرمرتبط با موضوع مطالعه
کیفیت روش شناختی مطالعه	محتوای مرتبط با موضوع مطالعه	محتوای غیرمرتبط با موضوع مطالعه
	بررسی براساس ابزار ارزیابی حیاتی گلین	
	نمرات بالاتر از ۷۵٪	نمرات پایین تر از ۷۵٪

در این پژوهش، ابتدا تمام مولفه‌های استخراج شده از مطالعات را به عنوان کد در نظر می‌گیریم. سپس به بررسی کدها پرداخته و با در نظر گرفتن مفهوم هر یک از این کدها، آن‌ها را در یک مفهوم مشابه دسته بندی می‌کنیم. به این ترتیب مفاهیم (تم‌ها) پژوهش شکل می‌گیرند و مفاهیم مرتبط نیز در یک طبقه کلی تر به نام مقولات دسته بندی می‌شوند. در نهایت، ۴۱ مقاله نهایی با روش تحلیل محتوا بررسی شد و ۶ مقوله و ۱۸ مفهوم و ۹۴ شاخص کشف شد. در جدول زیر این موارد نشان داده شده است.

جدول ۳. مقوله‌های بدست آمده (منبع: یافته‌های پژوهشگر)

مقوله-ها	مفاهیم	شاخص ها	منابع
۹- توسعه توانایی توانمندی		استفاده از مهارت کارکنان	جزایری و پرداختچی (۱۳۸۶)، غلامی (۱۳۸۸)، هورست هارت (۲۰۰۵)،
		جذب و گزینش افراد	میرکمالی (۲۰۱۱)، ریتنام (۲۰۰۸)، والتون (۱۹۷۵)، شهبازی (۲۰۱۱)،
		بکارگیری مهارت های شغلی	طولابی (۲۰۱۳)، نارحان (۲۰۱۴)، راکوئل (۲۰۱۵)، دواپا (۲۰۱۵)،
	پرورش	استفاده از ایده ها	بالاچاندرا (۲۰۱۳)، والتون (۲۰۰۵)، سوامی (۲۰۱۳)، ساکلانی (۱۹۷۹)، لوین
۱۰- توسعه توانایی توانمندی	استعدادها و	توجه به استعداد و خلاقیت	(۱۹۸۴)، میرویز و لاولر (۱۹۸۴)، لاو و بروس (۱۹۹۸)، الیس و پامفیل (۲۰۰۲)،
	مهارت ها	کارکنان	سراجی و درگاهی (۲۰۰۶)، مایمونا و ریزینام (۲۰۰۸)، حسینی (۲۰۱۰)، مفتاح و
۱۱- توسعه توانایی توانمندی			لافی (۲۰۱۱)، سکالانی (2004)، استین (۱۹۸۳)، لوین، تیلور (۱۹۸۴)، کای
			هوی (۱۹۹۴)، چن جیا شنگ، دن جینگ لی (۲۰۰۳)، تبسم (۲۰۱۲)،
			بالارام (۲۰۱۳)، بوالهری (۲۰۱۱)، محمد داودی (۲۰۱۴)، یارون (۱۹۹۵)
	حمایت	بهاء و ارزش به کارکنان، انعطاف	جزایری و پرداختچی (۱۳۸۶)، عباسی (۱۳۹۰)، جاماسبی (۱۳۹۳)،
	مدیران	پذیری مدیران، توجه به نظرات و عقاید کارکنان، توجه به مشکلات	طوبالانی (۲۰۱۳)، یارون (۱۹۹۵)،

توانمندسازی	کارکنان، پاسخ عملکرد خوب کارکنان	عباسی (۱۳۹۰)، ساداتی (۱۳۹۲)، باکری و هاشمی (۱۳۹۲)، جاماسبی (۱۳۹۳)، حسینی (۲۰۱۰)، مفتاح و لافی (۲۰۱۱)، جایا کومار (۲۰۱۲)
	تقویت توانایی ها و مهارت های کارکنان، معنا بخشیدن به فعالیت های کاری، واگذاری چگونگی نحوه انجام کار به کارکنان، فرصت دادن به کارکنان برای تصمیم گیری، استفاده از نظرات و پیشنهادات، اعتماد به توانایی های کارکنان، هدفمندی برنامه های کاری، تشویق جهت انتقال دانش و تجارب کارکنان	
تعهد سازمانی	احساس تعلق نسبت به سازمان، معرفی به عنوان بهترین سازمان، تشابه ارزش های سازمان و کارکنان، ارجحیت این سازمان به دیگر سازمان ها	مساح و سماواتیان (۱۳۹۰)، یارون (۱۹۹۵)، هادی فرید (۲۰۱۴)، لیز و رال (۲۰۱۲)، بابا و جمال (۱۹۹۱)
	تلاش بیش از اندازه برای موفقیت سازمان، افتخار به عضو بودن در این سازمان، تمایل به اتمام کار در وقت اضافه	
مشارکت سازمانی	مشارکت کارکنان در بحث و بررسی موضوعات، مشورت در تصمیم گیری ها با کارکنان پایین ترین سطح سازمان، همکاری کارکنان به همدیگر، درگیری و فعال بودن کارکنان در کارهایشان، ارجحیت کار تیمی به سلسله مراتب، رعایت قوانین سازمان از طرف کارکنان و مدیران	پرداختچی و جزایری (۱۳۸۶)، منجم زاده و برادران (۱۳۸۸)، عباسی (۱۳۹۰)، یارون (۱۹۹۵)، زوهارل اسلام (۲۰۰۹)، هورست هارت (۲۰۰۵)، کاسیو (۱۹۹۲)، طولابی (۲۰۱۳)، نارحان (۲۰۱۴)، بالاچاندار (۲۰۱۳)، ساکلانی (۱۹۷۹)، لاو و بروس (۱۹۹۸)، سراجی و درگاهی (۲۰۰۶)
	توجه ویژه مدیران ارشد به رعایت قوانین، روش مدون برای اظهار نظر و شکایت در سازمان، آگاهی کارکنان با قوانین و مقررات مرتبط با وظایف، ارائه نقض قوانین به مراجع انضباطی و قضائی	
شفافیت نقش	واضح بودن چگونگی انجام وظایف شغلی، مشخص بودن میزان مسئولیت و وظایف شغلی، مشخص بودن مشاغل و نقش ها در سازمان	باکری و هاشمی (۱۳۹۲)، ساداتی (۱۳۹۲)، جاماسبی (۱۳۹۳)، چن جیا شنگ، دن جینگ لی (۲۰۰۳)
		جزایری و پرداختچی (۱۳۸۶)

لافی (۲۰۱۱)، سکلانی (۲۰۰۴)، هاریش و ساباشینی (۲۰۱۴)	سازمانی، خسته شدن از انجام کارهای روزانه اداری، مشخص نبودن وظایف کارکنان، نبود فرصت کافی برای انجام وظایف، تنش و برخورد در میان همکاران، نبود زمان لازم برای استراحت	
جزایری و پرداختچی (۱۳۸۶)، عرب (۱۳۹۱)، ذاکریان و همکاران (۱۳۹۲)	ساده بودن شغل، جذاب بودن شغل، پایین بودن عدم اطمینان و ابهام در شغل	اهمیت و معناداری
غلامی (۱۳۸۸)، نورشاهی و فراستخواه (۱۳۹۱)، جزایری و پرداختچی (۱۳۸۶)، منجم زاده و برادران (۱۳۸۸)، ضیایی بیگدلی (۱۳۸۸)، ذاکریان و همکاران (۱۳۹۲)، باکری و هاشمی (۱۳۹۲)، ساداتی (۱۳۹۲)، جاماسبی (۱۳۹۳)، والتون (۱۹۷۵)، ساکلانی (۱۹۷۵)، زوهارل اسلام (۲۰۰۹)، نارحان (۲۰۱۴)، سراجی و درگاهی (۲۰۰۶)، کای هوی (۱۹۹۴)، کاسیو (۱۹۹۲)، نیپا (۲۰۱۲)، والتون، (۲۰۰۵)، حسینی (۲۰۱۰)، تبسم (۲۰۱۲)، بوالهروی (۲۰۱۱)، محمد داودی (۲۰۱۴)	رضایت از بهداشت و ایمنی محیط کار	ایمنی
	رضایت از شرایط فیزیکی محیط کار	شرایط کاری
	ایجاد زمینه بر ای آسیب دیدگی از طرف محیط کار	
جزایری و پرداختچی (۱۳۸۶)، ضیایی بیگدلی (۱۳۸۸)	مبتنی بودن اهداف زندگی بر شغل، درگیر بودن با شغل، وابستگی زندگی به شغل	درگیری شغلی
	توجه به نماز اول وقت، اهمیت داشتن ارزشهای فرهنگی موجود در جامعه، توجه به زمانهای خاص مذهبی، وجود معنویت در محیط کار، احساس شادی و نشاط هنگام آمدن به کار	توجه به معنویات
نظر پروری و همکاران (۱۳۹۱)	ایمان به حل مشکلات مردم، انجام کار با عشق و علاقه، تلاش برای دستیابی اهداف سازمان، رعایت وجدان کاری، جلب رضایت الهی در انجام کارها	ایمان به کار
قهرمانی و همکاران (۱۳۹۴)، رجبانی و همکاران (۱۳۹۳)، نورشاهی و فراستخواه (۱۳۹۱)، بوئین و همکاران (۲۰۰۱)	صداقت در محیط کار، برخورد متاثر از بحثهای مذهبی، ارزشی و ...، قدرشناسی از محبتهای دیگران، احترام به اعتقادات و باورهای خود در انجام کارها، ایثار و گذشت نسبت به همکاران در محیط کار	اخلاق حرفه ای

در این مرحله پژوهشگر جهت ارزیابی کیفیت فرایند فرا ترکیب، از ابزار ارزیابی حیاتی گلین (۲۰۰۶) استفاده کرده است. در این پژوهش، افزون بر موارد اشاره شده پژوهشگر برای کنترل مفاهیم استخراجی خود از مقایسه نظرات خود با یک خبره دیگر نیز استفاده کرد. برای حصول این منظور تعدادی از مقالات انتخابی در اختیار یکی از خبرگان قرار گرفت و نتایج حاصله از راه شاخص پایایی ارزیاب ها، ارزیابی شد. مقدار ضریب محاسبه شده ۰/۷۸ می باشد.

در این مرحله از روش فراترکیب، مطابق جدول ۳ یافته‌های حاصل از مراحل قبل ارائه می‌شوند. در این جدول خلاصه‌ای از گروه‌بندی ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌هایی که از ادبیات مربوط به کیفیت زندگی کاری استخراج شده است، نشان داده می‌شود.

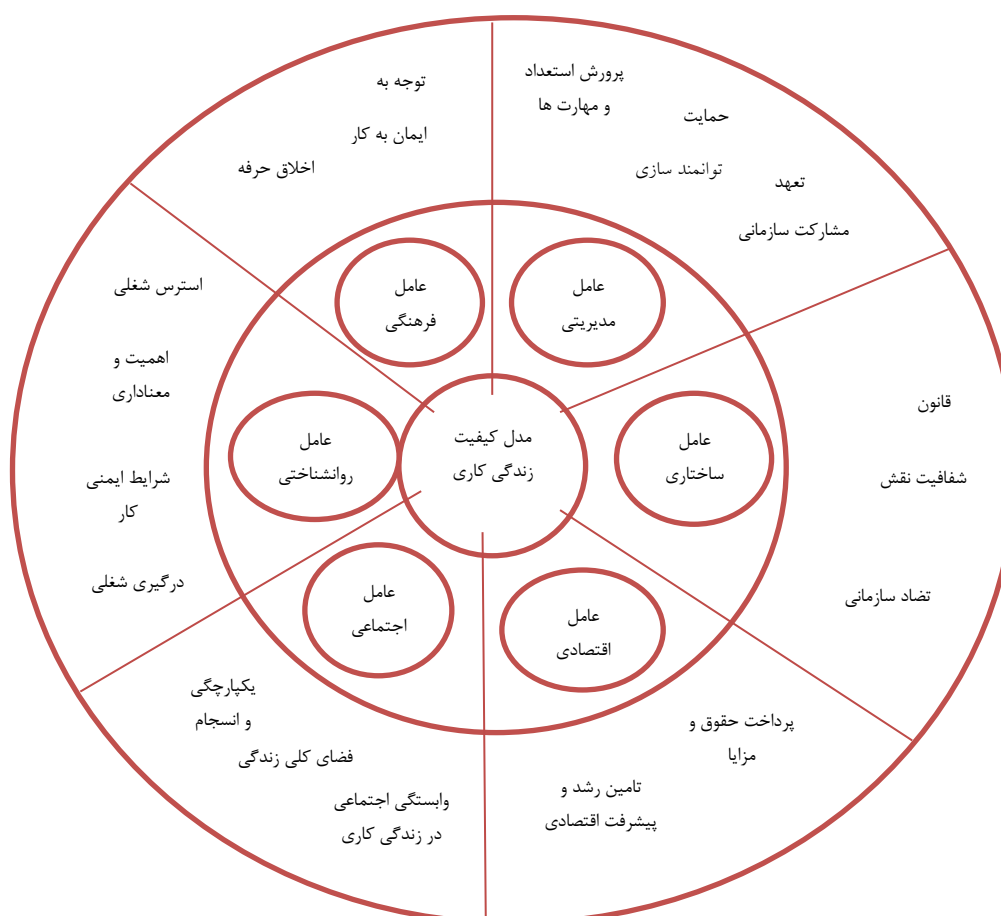
جدول ۴. خلاصه گروه بندی شاخص‌ها (منبع: یافته های پژوهشگر)

استفاده از مهارت کارکنان	
جذب و گزینش افراد	
پرورش استعدادها و مهارت ها	بکارگیری مهارت های شغلی
استفاده از ایده ها	
توجه به استعداد و خلاقیت کارکنان	
نظارت بر کارکنان	
بهاء و ارزش به کارکنان	
انعطاف پذیری مدیران	
توجه به نظرات و عقاید کارکنان	حمایت مدیران
توجه به مشکلات کارکنان	
پاسخ عملکرد خوب کارکنان	
تقویت توانائی‌ها و مهارت های کارکنان	
معنا بخشیدن به فعالیت های کاری	
واگذاری چگونگی نحوه انجام کار به کارکنان	
فرصت دادن به کارکنان برای تصمیم‌گیری	توانمندی سازی
استفاده از نظرات و پیشنهادات	
اعتماد به توانائی های کارکنان	
هدفمندی برنامه های کاری	عوامل مدیریتی
تشویق جهت انتقال دانش و تجارب کارکنان	
احساس تعلق نسبت به سازمان	
معرفی به عنوان بهترین سازمان	
تشابه ارزش های سازمان و کارکنان	
ارجحیت این سازمان به دیگر سازمان‌ها	تعهد سازمانی
تلاش بیش از اندازه برای موفقیت سازمان	
افتخار به عضو بودن در این سازمان	
تمایل به اتمام کار در وقت اضافه	
مشارکت کارکنان در بحث و بررسی موضوعات	
مشورت در تصمیم‌گیری ها با کارکنان پایین ترین سطح سازمان	
همکاری کارکنان به همدیگر	مشارکت سازمانی
درگیری و فعال بودن کارکنان در کارهایشان	
ارجحیت کار تیمی به سلسله مراتب	
رعایت قوانین سازمان از طرف کارکنان و مدیران	
روش مدون برای اظهار نظر و شکایت در سازمان	
توجه ویژه مدیران ارشد به رعایت قوانین	قانون گرایی
آگاهی کارکنان با قوانین و مقررات مرتبط با وظایف	
ارائه نقض قوانین به مراجع انضباطی و قضائی	

شفافیت نقش	واضح بودن چگونگی انجام وظایف شغلی
	مشخص بودن میزان مسئولیت و وظایف شغلی
تضاد سازمانی	مشخص بودن مشاغل و نقش ها در سازمان
	تعریف واضح از روش ها و رویه های کاری در سازمان
پرداخت حقوق و مزایا	امیدواری به حفظ جایگاه در سازمان با توجه به تحولات سیاسی کشور
	انگشت نما شدن و سرزنش بوسیله دیگران
عوامل اقتصادی	نزاع فراوان در خصوص نحوه تعامل
	مطابقت حقوق دریافتی با معیار های شخصی
تأمین رشد و پیشرفت	همخوانی نظام پرداخت این سازمان با سازمان های مشابه دیگر
	پرداخت به موقع حقوق کارکنان
وابستگی اجتماعی در زندگی کاری	مطابقت حقوق دریافتی با مخارج زندگی کارکنان
	مطابقت حقوق دریافتی با کار انجام شده کارکنان
عوامل اجتماعی	پرداخت به موقع هزینه های اضافه کاری
	فرصت برابر کارکنان برای پیشرفت
فضای کلی زندگی	مشخص بودن مسیر رشد و ترقی در سازمان
	حمایت از کارکنان خلاق
یکپارچگی و انسجام اجتماعی	بکارگیری مهارت های آموخته شده
	وجود امکانات و ابزار جهت پیشرفت
استرس شغلی	ارج نهادن به قوانین جامعه از طرف مسئولین
	برخورد مسئولین بر طبق قوانین حاکم بر اداره
اهمیت و معناداری شغل	رعایت مالکیت معنوی
	ممانعت کار کردن از انجام مسئولیت های خانوادگی
ایمنی شرایط کاری	ممانعت این شغل از ایفای سایر نقش های اجتماعی
	ممانعت این شغل از اوقات فراغت مورد نیاز
عوامل روان شناختی	اعتماد همکاران در سازمان به یکدیگر
	حمایت کارکنان در مواقع لزوم از طرف همکارانشان
ایمنی شرایط کاری	سهیم بودن کارکنان سازمان در حل مشکلات همدیگر
	ناسازگاری فشارها و خواسته های افراد گوناگون
ایمنی شرایط کاری	فدا کردن زندگی شخصی به خاطر انجام وظایف سازمانی
	خسته شدن از انجام کارهای روزانه اداری
ایمنی شرایط کاری	مشخص نبودن وظایف کارکنان
	نبود فرصت کافی برای انجام وظایف
ایمنی شرایط کاری	تنش و برخورد در میان همکاران
	نبود زمان لازم برای استراحت
ایمنی شرایط کاری	ساده بودن شغل
	جذاب بودن شغل
ایمنی شرایط کاری	پایین بودن عدم اطمینان و ابهام در شغل
	رضایت از بهداشت و ایمنی محیط کار
ایمنی شرایط کاری	رضایت از شرایط فیزیکی محیط کار
	ایجاد زمینه برای آسیب دیدگی از طرف محیط کار

مبتنی بودن اهداف زندگی بر شغل		
درگیر بودن با شغل	درگیری شغلی	
وابستگی زندگی به شغل		
توجه به نماز اول وقت		
اهمیت داشتن ارزش‌های فرهنگی موجود در جامعه		
توجه به زمان‌های خاص مذهبی	توجه به معنویات	
وجود معنویت در محیط کار		
احساس شادی و نشاط هنگام آمدن به کار		
ایمان به حل مشکلات مردم		
انجام کار با عشق و علاقه		
تلاش برای دستیابی اهداف سازمان	ایمان به کار	عوامل فرهنگی
رعایت وجدان کاری		
جلب رضایت الهی در انجام کارها		
صداقت در محیط کار		
برخورد متاثر از بحث‌های مذهبی، ارزشی و ...		
قدرشناسی از محبت‌های دیگران	اخلاق حرفه‌ای	
احترام به اعتقادات و باورهای خود در انجام کارها		
ایثار و گذشت نسبت به همکاران در محیط کار		

با توجه به مطالب بیان شده و ابعاد و مولفه‌های بدست آمده از روش فراترکیب و نظر خواهی از اساتید و صاحب نظران دانشگاهی و افراد مطلع در شعبه‌های یکی از بانک‌های شهر تهران که واجد شرایط خبرگان این پژوهش بودند با جمع بندی نظرات مشترک آن‌ها و اخذ نظرات آنها الگوی مفهومی پژوهش مطابق با شکل زیر ایجاد شد.



شکل ۱. الگوی مفهومی پژوهش

بحث و نتیجه گیری

بررسی‌ها نشان می‌داد که نارضایتی از زندگی کاری اثرات منفی بر کارکنان دارد. از آنجا که کیفیت زندگی کاری اهمیتی بسیار در سازمان دارد، بسیاری از مدیران روش‌هایی را برای کاهش نارضایتی، حتی در سطوح مدیریت، جستجو می‌کنند (والتون، ۲۰۰۵). بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان مستلزم اهتمام مدیریت سازمان به تدوین سیاست‌های حمایت گرایانه 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 آن‌ها چگونه توجه می‌شود. با این تفاسیر نبود مدل و الگوی مناسبی در این زمینه که بتواند قابلیت استفاده در سازمان‌ها داشته باشد ضعیف جلوه می‌داد. بنابراین اتخاذ روش‌های ترکیبی که می‌توانست حاصل پژوهش‌های گذشته را به صورت نظام مند در بیاورد و به پژوهشگران در دست یافتن به الگوهای منظم یاری رساند، ضروری به نظر رسید؛ تا از این راه چالش‌های موجود در پژوهش‌های قبلی حتی‌الامکان مرتفع شود و آن زمینه‌هایی که در رابطه با موضوع کیفیت زندگی کاری دست به فراموشی گذاشته شده یا کم‌تر بدان پرداخته شده است را شامل شود. بر این اساس رویکرد نسبتاً جدید فرا ترکیب، که هنوز به گونه گسترده در این حوزه استفاده نشده و می‌توانست ابزار ارزشمندی برای تسهیل در رویه ساخت تئوری از راه ترکیب نظام‌مند باشد، با نظر اساتید راهنما و مشاور برای طراحی و ارائه مدل مفهومی پژوهش انتخاب شد.

از عوامل موثر در مدل کیفیت زندگی کاری کارکنان مشاغل دولتی عوامل مدیریتی بود. از بین عوامل مدیریتی نیز عوامل توانمندسازی کارکنان، مشارکت سازمانی کارکنان، تعهد سازمانی و حمایت مدیران از کارکنان جز عوامل مهم بر کیفیت زندگی کاری کارکنان مشاغل دولتی بودند. مدیریت فرآیند به کارگیری موثر و کارآمد منابع مادی و انسانی در برنامه‌ریزی،

ساماندهی، بسیج امکانات، هدایت و کنترل است که برای دستیابی به اهداف سازمانی بسیار حیاتی می‌باشد. مدیریت مشارکتی با استفاده از مشارکت کارکنان در فرآیند تصمیم‌گیری، تفکر استراتژیک عملکرد سازمان و ارائه پیشنهاد، تصمیم‌گیری، قبول مسئولیت در زمینه فعالیت‌های سازمان، انتخاب کار، بهبود و توسعه کار و توزیع دستاوردهای حاصله بروز خواهد کرد. مشارکت در تصمیم‌گیری باعث افزایش خودباوری آنان می‌شود، استفاده از خرد جمعی در تصمیم‌گیری بویژه تصمیم‌گیری‌های مهم و کلان در سطح سازمان‌ها به دلیل ارتباط مستقیم کارکنان با کار و آگاهی از مشکلات ناشی از کمبودها در ضمن انجام کار می‌تواند نقطه اتکای مدیران سازمان‌ها در تصمیم‌گیری‌های خردمندانه و آینده‌نگر باشد. با توجه به تأثیر گذاری توانمندسازی در مقایسه با سایر مؤلفه‌های عامل مدیریتی پیشنهاد می‌شود که مدیران سازمان دولتی از راه موارد زیر در ارتقای توانمندسازی تلاش بیش‌تری کنند:

ارتقای مهارت و دانش کارکنان؛

ایجاد اعتماد در کارکنان و پذیرش ایده‌های جدید آن‌ها؛

فراهم کردن کانال‌های ارتباطی و اطلاعاتی در سازمان. ارتباطات دو جانبه وسیله‌ای است برای گسترش دانش کارکنان در مجاری ارتباطی سازمان برای ارائه خدمت بهتر به مشتریان. بنابراین، توزیع اطلاعات و در اختیار قرار دادن اطلاعات به کارکنان با توجه به اصل قانون بمنظور تصمیم‌گیری درست نشانه‌ای از اعتقاد سازمان به توانمندسازی کارکنان است.

توجه به نیازها و انگیزه‌های کارکنان و طراحی سیستم‌های منصفانه پرداخت دستمزد و پاداش بر اساس عملکرد آنان.

۱- از عوامل موثر در مدل کیفیت زندگی کاری کارکنان مشاغل دولتی عامل ساختاری بود. از بین عوامل ساختاری نیز عوامل شفافیت نقش و قانون گرایی جز عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری کارکنان بودند. با شفاف بودن شرح شغل هر کارمند در مشاغل دولتی کارها تخصصی‌تر و کیفیت زندگی بهتر می‌شود. به همین دلیل، پیشنهاد می‌شود سازمان وظایف کارکنان را به خوبی تعریف کند تا آنان نسبت به وظایف و شرح شغل خود آگاهی کافی داشته باشند. این موضوع باعث می‌شود کارکنان عملکرد بهتری را از خود نشان دهند و این عملکرد به گونه‌ای است که افزون بر بوجود آوردن آرامش در بین کارکنان، آنان را به سمت اهداف سازمان سوق می‌دهد و بسیاری از دغدغه‌های مدیران را در خصوص افزایش کارایی و بهره‌وری سازمان کاهش خواهد داد. بنابراین، بر اساس نتایج پیشنهاد می‌شود تا سازمان‌های دولتی نسبت به ارتقای شفافیت نقش کارکنان خود از راه موارد زیر کوشا باشند:

افزایش مقدار وضوح نقش از راه پیش‌بینی و برنامه ریزی‌های مدون جهت ایجاد و توسعه فرآیند شفافیت نقش کارکنان در تدوین استراتژی‌های منابع انسانی؛

تدوین دقیق شرح وظایف کارکنان و روشن کردن ارتباط اهداف و عملکرد سازمان؛

تعیین دقیق روش محاسبه حقوق و مزایا و پاداش‌های نقدی و غیر نقدی و مطلع کردن کارکنان در مورد آن‌ها؛

تعیین روش دستیابی کارکنان به آخرین داده‌های مورد نیاز برای انجام وظایف محوله و تعیین حیطه اختیارات و مسئولیت‌های کارکنان؛

۲- عوامل اقتصادی شامل پرداخت حقوق و مزایا و تامین رشد و پیشرفت نیز از مولفه‌های اثر گذار در مدل کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌باشد که بایستی مورد توجه قرار گیرد. مطابق با این یافته پژوهش باید گفت که با توجه به اهمیت پاداش‌های مادی و غیر مادی، مدیران سازمان‌های دولتی باید از اثرات مزایا و پاداش‌ها بر افراد آگاهی داشته باشند و بمنظور تشویق و ترغیب کارکنان، افزون بر مزایا، پاداش‌های مادی و معنوی، از انگیزه‌های غیر از حقوق و دستمزد مانند ایجاد شرایط مناسب برای کار کردن و پیشرفت، قدردانی کامل جهت انجام کار و احساس مشارکت و تعلق در اجرای امور استفاده کنند و همواره از توانایی و خلاقیت‌های کارکنان در راه اعتلای سازمان استفاده کنند.

۳- عوامل اجتماعی با متغیرهای فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام و وابستگی اجتماعی از عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری هستند که توجه به آن‌ها می‌تواند پیشرفت‌های سازمان را دو چندان بخشد. در این میان فضای کلی زندگی تأثیر بیش‌تری داشت که بدین منظور سازمان‌های مورد مطالعه می‌توانند با تشویق و ترغیب کارکنان در بروز

کردن اطلاعات تخصصی رشته تخصصی و زمینه فعالیت کاری آن ها از راه در اختیار قرار دادن منابع اطلاعاتی این مهم را انجام دهند. همچنین، برگزاری برنامه های تفریحی و سرگرم کننده برای کارکنان و خانواده های آن ها و دادن اوقات فراغت لازم برای انجام دادن سایر مسئولیت های خانوادگی، شهروندی و همسری و پدری و مادری می تواند باعث بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان شود.

همچنین، طبق نتایج پیشنهاد می شود تا سازمان های دولتی نسبت به ارتقای یکپارچگی، انسجام و وابستگی اجتماعی کارکنان خود از راه موارد زیر کوشا باشند:

عدم وجود دید تک بعدی در سازمان؛

حمایت از کارهای گروهی کارکنان؛

فراهم کردن فضایی در جهت ایجاد تحرک و روابط شخصی آزاد در سازمان؛

وارد کردن کارکنان در تصمیم گیری های گروهی مشخص؛

رشد و ارتقای حس همکاری و انسجام و نه رقابت در تلاش های گروهی؛

۴- عوامل روان شناختی با متغیرهای ایمنی شرایط کاری، اهمیت و معناداری شغلی، درگیری شغلی و استرس های شغلی از عوامل موثر بر متغیر کیفیت زندگی کاری هستند که بایستی مورد توجه قرار گیرد. در این میان ایمنی شرایط کاری تأثیر بیش تری داشت که بدین منظور، توجه به شرایط فیزیکی محیط کار نظیر روشنایی، وسایل برودتی و حرارتی به تناسب فصول سال و نیز توجه به نظرهای کارکنان در برنامه ریزی های مجموعه می تواند به این مهم کمک کند. استرس شغلی نیز بعد از شرایط ایمنی کاری دارای بیش ترین تأثیر بود؛ که اگر کار در شرایط روان شناختی سالم و با کشش ها و همکاری متقابل انجام گیرد، به بالا رفتن کیفیت زندگی کاری و رشد و نوعی احساس مثبت به کار و محیط آن منجر می شود. با توجه به نتایج پژوهش، بمنظور کاهش استرس شغلی و به تبع آن بهبود کیفیت زندگی کاری پیشنهاد می شود:

بررسی و بازبینی برنامه کاری کارکنان و سطح تقاضا و انتظاری که سازمان از آنان دارد؛ از آن جهت که احساس کار زیاد در افراد استرس ایجاد می کند.

حمایت مسئولان و همکاران؛

برقراری ارتباط سالم و سازنده و توافقی با مشارکت و مساعدت؛ از آن جهت که وقتی کارکنان خود را در انجام دادن وظایف تنها ببینند، احتمال بروز استرس افزایش می یابد، اما در صورتی که روابط حسنه کاری حاکم باشد و مسئولان حمایت خود را انتقال دهند، آرامش بیش تری خواهند داشت.

مشخص کردن نقش کارکنان در سازمان؛ از آن جهت که شفاف بودن وظایف و انتظارات، به تعریف درست تر نقش آن ها و در نتیجه کاهش استرس شغلی خواهد انجامید.

۵- عوامل فرهنگی که در این پژوهش شامل متغیرهای اخلاق حرفه ای، ایمان به کار و توجه به معنویات می باشد، از عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری است که با ارایه برنامه های در این چهارچوب می توان موجب افزایش آن شد. نتایج به دست آمده از تحلیل عاملی نشان داد که عامل فرهنگی یکی از دو عاملی است که تأثیر بیش تری نسبت به ابعاد دیگر بر کیفیت زندگی کاری دارد. بنابراین طبق نتایج پیشنهاد می شود تا سازمان های دولتی نسبت به ارتقای عامل فرهنگی کارکنان خود از راه موارد زیر کوشا باشند:

ایجاد همبستگی، وحدت و روح یگانگی در بین کارکنان از راه تقویت نگرش ها و باورهای دینی، از جمله خدامحوری، آخرت گرایی، مسئولیت پذیری، صداقت، و امانت داری در آن ها؛

آموزش اخلاق حرفه ای در محیط کار از راه برگزاری کارگاه های آموزشی؛

تدوین منشور اخلاقی یا کدهای دقیق اخلاقی و کدهای رفتاری؛

توجه به ارزش های فرهنگی در محیط کار با برگزاری گردهمایی های گوناگون؛

- فراهم کردن زمینه بهبود عملکرد و ارتقای خلق و خوی کاری کارکنان در محیط کار از راه اعمال رویه‌های عادلانه در توزیع جبران خدمات و برخورد عادلانه در روابط متقابل شخصی و احترام به کارکنان؛ آموزش روش ارتباط مؤثر با ارباب رجوع و تأکید دین اسلام در این زمینه؛ آموزش گذشت و ایثار به کارکنان و ...
- ۶- همچنین، پیشنهاد می‌شود که سازمان ضمن ارتقای امنیت شغلی کارکنان و رفع مشکلات قانونی روابط کار و کارکنان، اقدام به تدوین راهکتر مدون پرداخت پاداش مبتنی بر عملکرد کرده و با تدوین مسیر توسعه فردی کارکنان میزان قابلیت و توانمندی‌های شغلی آن‌ها را افزایش دهد. با توجه به فشار کار نسبتاً بالای کارکنان، با تدوین برنامه‌های تفریحی و افزایش تعامل با خانواده‌ها به ایجاد تعادل بین کار و خانواده بپردازد.
- ۷- پیشنهاد می‌شود که در پژوهش‌های بعدی بر روی متغیرهای پرورش استعدادها و تضاد سازمانی به عنوان عوامل مدیریتی و ساختاری تمرکز بیش‌تری شود و با انجام پژوهش‌ها بیش‌تر نقش این عوامل را بر کیفیت زندگی کاری مشخص سازند.
- ۸- با وجود پژوهش‌های گذشته مبنی بر اثرگذاری عوامل روان‌شناختی، اجتماعی و فرهنگی بر کیفیت زندگی کاری در این پژوهش میزان اثرگذاری این عوامل بر کیفیت زندگی کاری کم‌رنگ‌تر بدست آمد. به همین دلیل پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های بعدی این نقش عوامل روی گروه‌های دیگر و در شهرهای دیگر نیز مورد مطالعه قرار گیرد تا تأثیر آنها بر کیفیت زندگی کاری مشخص‌تر شود.

منابع:

- احمدی، بتول، مصدق راد، علی محمد، و کرمی، بدریه. (۱۳۹۸). تأثیر آموزش مهارت‌های تاب‌آوری بر کیفیت زندگی کاری پرستاران: یک مطالعه کنترل تصادفی شده. نشریه پایش، سال هجدهم، شماره سوم، صص ۲۷۹-۲۸۹.
- بزاز جزایری، سید احمد، و پرداختچی، محمد حسن. (۱۳۸۶). تدوین مدل ارزیابی کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان‌ها. فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال دوم، شماره ۵، صص ۱۲۳-۱۵۱.
- حمیدی، یداله، و کیلیان، مهناز، روشنایی، قدرت اله، مکوندی، زینب، اثنگرا، مرضیه، و بیات، فرزانه. (۱۳۹۸). همبستگی کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی پرستاران در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی همدان. مجله مراقبت پرستاری و مامایی ان سینا، دوره ۲۷، شماره ۱.
- دولان، شیمون ال، و شولر، رندال اس. (۱۳۹۰). مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی. ترجمه: دکتر محمد علی طوسی و دکتر محمد صائبی، (مرکز آموزش مدیریت دولتی).
- فرهنگ رفتاری اداری. (۱۳۹۲). ماهنامه علمی آموزشی و اطلاع‌رسانی، سال اول، شماره ۵.
- قانون مدیریت خدمات کشوری. (۱۳۸۹). فصل دوازدهم، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- Akdere, M. (2006). Improving quality of work-life: Implications for human resources. *The Business Review*, 6(1), 173-177.
- 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), 30.
- Bowditch, J. L. (1982). Quality of work life assessment: A survey-based approach. *Auburn House*.
- Downing, S., Ryan, G., McNeive, A., Mariani, M., & Parlangeli, O. (1995). The Quality of Working Life Concept. In *Advances in Human Factors/Ergonomics*, 20, 1011-1016.
- Filippo, E. B (1998). Personal management.
- Hood, J. N., & Smith, H. L. (1994). Quality of work life in home care. The contribution of leaders' personal concern for staff. *The Journal of nursing administration*, 24(1), 40-47.
- Hsu, M. Y., & Kernohan, G. (2006). Dimensions of hospital nurses' quality of working life. *Journal of advanced nursing*, 54(1), 120-131.
- Jayakumar, A., & Kalaiselvi, K. (2012). Quality of work life-an overview. *International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research*, 1(10), 140-151.

- Kelbiso, L., Belay, A., & Woldie, M. (2017). Determinants of quality of work life among nurses working in Hawassa town public health facilities, South Ethiopia: A cross-sectional study. *Nursing research and practice*, 2017.
- Kowitlawkul, Y., Yap, S.F., Makabe, S., Chen, S., Takagai, J., Tam, W.W.S., & Nurumal, M.S. (2019). Investigating nurses' quality of life and worklife balance statuses in Singapore. *International Nursing Review*, 66, 61-69.
- Luthans, F. (1998). *Organizational Behavior*. Eight Edition.
- Mosadeghrad, A. M., Ferlie, E., & Rosenberg, D. (2011). A study of relationship between job stress, quality of working life and turnover intention among hospital employees. *Health Services Management Research*, 24(4), 170-181.
- Narehan, H., Hairunnisa, M., Norfadzillah, R. A., & Freziamella, L. (2014). The effect of quality of work life (QWL) programs on quality of life (QOL) among employees at multinational companies in Malaysia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 112, 24-34.
- Nowrouzi, B., Giddens, E., Gohar, B., Schoenenberger, S., Bautista, M. C., & Casole, J. (2016). The quality of work life of registered nurses in Canada and the United States: A comprehensive literature review. *International journal of occupational and environmental health*, 22(4), 341-358.
- Moradi, T., Maghaminejad, F., & Azizi-Fini, I. (2014). Quality of Working Life of Nurses and its Related Factors. *Nursing and Midwifery Studies*, 3(2).
- Rahiman, H., & Kodikal, R. (2018). Quality of work life: An Empirical review. *Research Journal of Commerce & Behavioural Science*, 7(7).
- Rani, S., & Lalitha, K. (2019). Hr Practices on Job Satisfaction Through Quality Of Work Life Among The Insurance Employees In Vijayawada City of Andhra Pradesh. *International Journal of Scientific Research*, 8(6), 2277-8179.
- Saraji, G. N., & Dargahi, H. (2006). Study of quality of work life (QWL). *Iranian journal of public health*, 8-14.
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D. J (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social indicators research*, 55(3), 241-302.
- Yadav, R., Khanna, A., Panday, P., & Dasmohapatra, S. (2019). An Analytical Study of Quality of Work Life & Organisational Commitment and Their Relation with Revenue per Employee of Major IT Companies in India. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 7, 284-301.



مجله علمی

مدیریت نوآفرینی

Innovation
management

Study of the Relationship between Work-Life Quality and Innovation in Public Sector Jobs

Azade Ashrafi *¹

Article Info	Abstract
Article type: Research Article	Today, the quality of working life is considered as a global concept in human resource management and organizational development, and its provision and promotion is considered the main key to the success of any organization. According to Article 87 of the Civil Service Management Law, the general policies of the administrative system of the Supreme Leader, the approvals of the International Labor Organization, and finally the fourth law of the economic, social and cultural development of the country, which emphasize the implementation of decent work concepts. One of the things that can be related to the quality of work life in the organization is innovation. Innovation is the emergence of new ways to solve various organizational problems by a group of employees in various disciplines. The purpose of this research is to design and present the quality of work life model of government employees. Therefore, Sandelowski and Barroso's meta-composite qualitative research method was used. In this way, after identifying the categories and codes of the quality of working life and evaluating its validity and reliability, the proposed model of the research was formed. This model has six categories with related concepts, which include managerial (empowerment of employees, organizational participation of employees, organizational commitment and support of managers for employees), structural (transparency of roles and legality), economic (ensuring growth and progress and payment of salaries and benefits).), psychological (safety of working conditions, occupational stress, importance and meaningfulness of occupation and occupational involvement), cultural (professional ethics, attention to spirituality and faith in work) and social (general atmosphere of life, social dependence and social integration and cohesion)Is.
Keywords	working life quality, pattern of working life quality, Meta-synthesis method, governmental positions

Publisher: Islamic Azad University Qods Branch

Corresponding Author: Azade Ashrafi

Email: dr_ashrafi@iau.ac.ir

1. Department of Public Management, NT.C., Islamic Azad University, Tehran, Iran (Corresponding Author).