

Comparative validation of the impact of individual, family, organizational, social and occupational factors on the quality of life of employees in different working generations at Maskan Bank

Sara Gholamrezai Pourkermani,^۱ Zahra Anjem Shoa,^۲ Sanjar Salajqeh,^۳ Akbar Nazari,^۴ Rostam Pourrashidi^۵

Pourrashidi Received: 2024/02/06 Accepted: 2025/02/26 Published: 2025/06/19

Abstract

This research was conducted with the aim of comparative validation of the influence of individual, family, organizational, social and occupational factors on the quality of life of employees in different working generations of Maskan Bank. This applied research was conducted using a mixed-methods (qualitative-quantitative) exploratory approach. The statistical population of the qualitative part included senior managers of Maskan Bank of Kerman province and university professors with expertise in the fields of organizational leadership, human resources and organizational management. Sampling was done purposefully and 12 of these managers and professors were selected for semi-structured interviews. Thematic analysis was used to identify the categories related to the quality of working life and the results showed that 189 basic themes, 19 organizing themes and 5 comprehensive themes including individual, family, organizational, social and occupational factors were extracted. Using the fuzzy Delphi technique and experts' opinions, the identified components were validated. Next, interpretive structural modeling was done to determine the relationships between these components. In the quantitative part, the statistical population included all the employees of Maskan Bank, and due to the unlimited availability of this population, 384 people were considered as a sample for analysis. Data analysis was done in the quantitative section using structural equation modeling and SmartPLS version 3. Then, using intergroup analysis, the relationship between the categories of the model in different work generations was investigated. The results indicated that the model of the quality of work life based on generational differences in Maskan Bank is favorable.

Keywords: quality of working life, individual factors, family factors, job factors, organizational factors, Maskan bank.

^۱. PhD Student, Department of Management, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran
(Corresponding Author) hamtamail@gmail.com .

^۲. Assistant Professor, Department of Management, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran
zanjomshaa@gmail.com

^۳Associate Professor, Department of Pure Mathematics, Shahid Bahonar University of Kerman, Kerman, Iran.
s.salajeghe@iauk.ac.ir

^۴. Associate Professor, Department of Public Administration, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran nazari@uk.ac.ir .

^۵ Assistant Professor, Department of Management, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran
pourrashidi_28@yahoo.com

اعتباریابی تطبیقی تاثیر عوامل فردی، خانوادگی، سازمانی، اجتماعی و شغلی در کیفیت زندگی کارمندان در نسل های مختلف کاری در بانک مسکن

سارا غلامرضائی پور کرمانی^{۱*}، زهرا انجم شعاع^۲، سنجر سلاجقه^۳، اکبر نظری^۴، رستم پور رشیدی^۵

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۱/۱۷ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۱۲/۸ تاریخ انتشار: ۱۴۰۴/۰۶/۲۵

چکیده

این پژوهش با هدف اعتباریابی تطبیقی تأثیر عوامل فردی، خانوادگی، سازمانی، اجتماعی و شغلی بر کیفیت زندگی کارمندان در نسل های مختلف کاری بانک مسکن انجام شد. این تحقیق از نوع کاربردی بوده و به شیوه آمیخته (کیفی-کمی) و به صورت اکتشافی اجرا شد. جامعه آماری بخش کیفی شامل مدیران ارشد بانک مسکن استان کرمان و اساتید دانشگاهی با تخصص در حوزه های رهبری سازمانی، منابع انسانی و مدیریت سازمانی بود. نمونه گیری به صورت هدفمند انجام شد و ۱۲ نفر از این مدیران و اساتید برای مصاحبه نیمه ساختاریافته انتخاب شدند. تحلیل مضمون برای شناسایی مقولات مرتبط با کیفیت زندگی کاری مورد استفاده قرار گرفت و نتایج نشان داد ۱۸۹ مضمون پایه، ۱۹ مضمون سازمان دهنده و ۵ مضمون فراگیر شامل عوامل فردی، خانوادگی، سازمانی، اجتماعی و شغلی استخراج شد. با بهره گیری از تکنیک دلفی فازی و نظرات خبرگان، مولفه های شناسایی شده اعتبارسنجی شدند. در ادامه، مدل سازی ساختاری تفسیری برای تعیین روابط بین این مولفه ها انجام شد. در بخش کمی، جامعه آماری شامل کلیه کارکنان بانک مسکن بود که با توجه به در دسترس بودن نامحدود این جامعه، ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه برای تحلیل در نظر گرفته شدند. تحلیل داده ها در بخش کمی با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری و نرم افزار SmartPLS نسخه ۳ انجام شد. سپس، با استفاده از تحلیل بین گروهی، ارتباط بین مقولات مدل در نسل های مختلف کاری بررسی شد. نتایج حاکی از آن بود که الگوی کیفیت زندگی کاری بر اساس تفاوت های نسلی در بانک مسکن از مطلوبیت برخوردار است.

^۱ . دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران (نویسنده مسئول) hamtamail@gmail.com

^۲ . استادیار، گروه مدیریت، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران zanjomshaa@gmail.com

^۳ . دانشیار، گروه ریاضی محض، دانشگاه شهید باهنر کرمان، کرمان، ایران. s.salajeghe@iauk.ac.ir

^۴ . دانشیار، گروه مدیریت دولتی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران nazari@uk.ac.ir

^۵ . استادیار، گروه مدیریت، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران pourrasshidi_28@yahoo.com

واژگان کلیدی: کیفیت زندگی کاری، عوامل فردی، عوامل خانوادگی، عوامل شغلی، عوامل سازمانی، بانک مسکن.

مقدمه

مدیریت منابع انسانی^۱ به عنوان یک رویکرد استراتژیک و منسجم برای مدیریت با ارزش ترین دارایی های سازمان تعریف می شود. افرادی که در آنجا کار می کنند و به صورت فردی و جمعی در دستیابی به هدف آن سهمیم هستند. از این نظر، وظایف اصلی مدیریت منابع انسانی ایجاد سرمایه انسانی در سازمان ها و تسهیل محیط های کاری با عملکرد بالا به منظور ایجاد مزیت رقابتی است (کولتلاتی و لیزا ویتاللا؛ ۲۰۱۴).

با این حال، مدیران منابع انسانی با چالش های زیادی روبرو هستند، زیرا باید با ایجاد مکانیسم هایی در رابطه با زندگی در محل کار، و مدیریت کارکنان از نسل های مختلف، به نیازهای کارکنان پاسخ دهند، زیرا هر نسل ارزش ها، مجموعه ای از مهارت ها و ویژگی های منحصر به فرد خود را دارد (گورسوی، چی و کاراداغ؛ ۲۰۱۳).

همانطور که جهان رقابتی تر می شود، کسب و کارها در سراسر جهان نیاز به ارائه کیفیت خوبی از زندگی کاری به منظور جذب و حفظ کارکنان واجد شرایط دارند (سو لینگ، چانگ، و لین یین؛ ۲۰۲۲).

کیفیت زندگی کاری^۵ است که در دهه هفتاد با توجه به نیاز به انسانی سازی محیط های کاری با توجه ویژه به توسعه منابع انسانی و بهبود محیط های کاری ظهور کرد (پاتلان پرز؛ ۲۰۱۶). کلاسیک ترین تعاریف در زمینه کیفیت زندگی کاری یک مفهوم کلی را بر اساس ارزش گذاری فرد در رابطه با محیط کاری او، عواملی مانند رضایت شغلی، تجربه در سازمان، انگیزه برای اشتغال، نیازهای شخصی و غیره نشان می دهد (سگورادو تورس و آگولو^۷، ۲۰۱۸؛ توماس^۸؛ ۲۰۱۲؛ سیلوا^۹؛ ۲۰۱۶). با این حال، جدیدترین تعاریف با شناسایی کیفیت زندگی کاری با رضایتی که شغل برای کارمند ایجاد می کند با تمرکز بر فرد مشخص می شود (مارتینز-بوئلوس؛ ۲۰۱۳؛ لونا-آمایا؛ ۲۰۱۵؛ ولز؛ ۲۰۱۰).

اعتباریابی تطبیقی تأثیر عوامل فردی، خانوادگی، سازمانی، اجتماعی و شغلی بر کیفیت زندگی کارمندان در نسل های مختلف کاری بانک مسکن، به عنوان یکی از جنبه های حیاتی مدیریت منابع انسانی، توجه زیادی را به خود جلب کرده است. مدیریت منابع انسانی به عنوان رویکردی استراتژیک برای مدیریت مهم ترین دارایی های سازمان، یعنی کارمندان، تعریف می شود (کولتلاتی و ویتاللا، ۲۰۱۴). نقش کلیدی مدیریت منابع انسانی در ایجاد سرمایه انسانی و تسهیل محیط های کاری با عملکرد بالا به منظور ایجاد مزیت رقابتی است. در این میان، مدیران منابع انسانی با چالش های بسیاری مواجه هستند که

^۱Human Resource Management (HRM)

^۲Colletlati and Lisa Vitala

^۳Gursoy, Chi and Karadagh

^۴Su Ling, Chang, and Lin Yin

^۵Quality of Working Life (QWL)

^۶Patlan Perez

^۷Segurado Torres and Aguello

^۸Thomas

^۹Silva

^{۱۰}Martinez-Boelaus

^{۱۱}Luna-Amaya

^{۱۲}Wales

نیازمند ایجاد مکانیسم‌هایی است تا بتوانند به نیازهای کارکنان نسل‌های مختلف پاسخ دهند، زیرا هر نسل دارای ارزش‌ها، مهارت‌ها و ویژگی‌های منحصر به فردی است (گورسوی، چی و کاراداغ، ۲۰۱۳).

در یک فضای رقابتی، کسب و کارها در سراسر جهان نیازمند ارائه کیفیت مناسب از زندگی کاری هستند تا بتوانند کارکنان واجد شرایط را جذب و حفظ کنند (سو لینگ و همکاران، ۲۰۲۲). مفهوم کیفیت زندگی کاری در دهه ۱۹۷۰ به وجود آمد، هنگامی که نیاز به انسانی‌سازی محیط‌های کاری و توجه بیشتر به توسعه منابع انسانی مطرح شد (پاتلان پرز، ۲۰۱۶). تعاریف اولیه از این مفهوم بر اساس ارزش‌گذاری افراد در محیط کار، شامل عواملی مانند رضایت شغلی، انگیزه اشتغال و نیازهای شخصی بوده است (سگورادو تورس و آگولو، ۲۰۱۸؛ توماس، ۲۰۱۲؛ سیلوا، ۲۰۱۶). با این حال، تعاریف جدیدتر به رضایتی که شغل برای کارکنان ایجاد می‌کند، توجه بیشتری دارند (مارتینز-بوئلوس، ۲۰۱۳؛ لونا-آمایا، ۲۰۱۵؛ ولز، ۲۰۱۰).

کیفیت زندگی کاری، محیط‌های متنوعی را در بر می‌گیرد که در آن امکان پیشرفت در سازمان، رضایت از کار، حقوق و مزایا، روابط انسانی و محیط کاری مورد توجه است (کروز^۱ و همکاران، ۲۰۱۴). تفاوت‌های نسلی در سازمان‌ها نیز به عنوان یکی از عوامل تأثیرگذار بر کیفیت زندگی کاری، مورد مطالعه قرار گرفته است (شومان و اسکات، ۲۰۰۹). با توجه به تغییرات فرهنگی، اجتماعی و جغرافیایی، نسل‌های مختلف کاری در ایران نیز بر بستر رویدادهای اجتماعی، سیاسی و اقتصادی متمایز می‌شوند (چیت‌ساز قمی، ۱۳۸۶؛ آزاد ارمکی و غفاری، ۱۳۸۳). این تفاوت‌ها در طول زمان و با تغییرات سریع اجتماعی و تکنولوژیکی پدید آمده‌اند (آزاد ارمکی، ۱۳۸۶).

تحولات اجتماعی و تغییر در سبک زندگی، گسترش روابط خانوادگی و مهاجرت‌های داخلی و خارجی، باعث تغییرات عمیق در دیدگاه‌ها و ارزش‌های نسل‌های جدید شده است (جهانبخش و ساروخانی، ۱۳۹۱). در واقع، منابع هویت‌یابی نسل‌های جدید تغییر کرده و خانواده تنها عامل تأثیرگذار بر جامعه‌پذیری فرزندان نیست (بالس، ۱۳۸۰). این تغییرات منجر به نهادینه شدن الگوهای جدید رفتاری و ارزشی در نسل‌های پس از انقلاب شده است (ذکایی و فتحی‌نیا، ۱۳۹۲). پایان جنگ تحمیلی، اجرای برنامه‌های توسعه و تغییر سبک زندگی، به‌ویژه در دهه‌های اخیر، از جمله عواملی است که بر جامعه‌پذیری نسل‌های کاری تأثیر گذاشته است (جعفرزاده‌پور، ۱۳۹۶).

مطالعات نشان می‌دهند که هر نسل دارای تجربیات کاری و زندگی متفاوتی است (گورسوی و همکاران، ۲۰۱۳). این تفاوت‌ها به‌طور مستقیم بر کیفیت زندگی کاری نسل‌های مختلف تأثیر گذاشته و باعث ظهور الگوهای متمایزی در این زمینه شده است. تحقیقات بین‌المللی اخیر بر این موضوع تمرکز دارند که وضعیت کار جهانی در حال تجربه یک بحران است که بسیاری از دستاوردهای کارگری گذشته در حال از دست رفتن است (باگتاسوس^۲، ۲۰۱۱؛ وان در برگ و مارتینز^۳، ۲۰۱۳). در این چارچوب، مفهوم کیفیت زندگی کاری به دلیل مشکلات مفهومی که از محیط، سازمان و وظایف ناشی می‌شود، پیچیدگی‌هایی را نشان می‌دهد (کوئدزا^۴ و همکاران، ۲۰۲۰).

با این حال، ارزیابی کیفیت زندگی کاری از دیدگاه کارکنان نیز اهمیت زیادی دارد، زیرا ارزیابی ذهنی می‌تواند تأثیر مستقیمی بر تصمیم‌گیری‌های سازمانی داشته باشد (باگتاسوس، ۲۰۱۱؛ سلیا و کارتیک^۵، ۲۰۲۲). اصطلاح "کیفیت زندگی کاری" نخستین بار در دهه ۱۹۷۰ توسط لوئیس دیویس مطرح شد که به رفاه و سلامت کارکنان اشاره می‌کرد (ولز، ۲۰۱۰). برخی پژوهشگران آن را به‌عنوان روشی تعریف می‌کنند که در آن تجربیات کاری از نظر شرایط عینی و ذهنی بررسی می‌شوند

^۱Cruz., et al.

^۲Schumann and Scott

^۳Bagtasos

^۴Van der Berg and Martinez

^۵Coedza.,et al

^۶Celia and Kartik

(پوزا و پریور،^۱ ۲۰۲۰). در این راستا، ابزارهای ارزیابی کیفیت زندگی کاری به دو دیدگاه عینی و ذهنی تقسیم می‌شوند (سگورادو تورس و آگولو، ۲۰۲۲؛ سیلوا، ۲۰۱۶).

دیدگاه عینی بر ارزیابی شرایط فیزیکی محیط کار از طریق اطلاعات کمی تمرکز دارد، در حالی که دیدگاه ذهنی به ادراک و قضاوت کارکنان درباره محیط کاری‌شان می‌پردازد. تحقیقات نشان می‌دهند که روش‌های جدید ارزیابی کیفیت زندگی کاری به شرکت‌ها کمک می‌کنند تا به اهمیت کار شایسته پی ببرند و بر تصمیم‌گیری‌های سازمانی تأثیر بگذارند (همان). در این میان، تفاوت‌های نسلی یکی از مولفه‌هایی است که تأثیرات قابل توجهی بر کیفیت زندگی کاری داشته و در این تحقیق مورد بررسی قرار می‌گیرد.

یکی از صنایع تحت تأثیر تفاوت نسلی، صنعت بانکداری است. چشم‌انداز بانکداری به‌طور گسترده‌ای تحت تأثیر مقررات، پیشرفت‌های فناوری و تغییر نیازهای مشتریان قرار گرفته است (سینوری و همکاران، ۲۰۱۹). تغییرات در نیازهای مشتریان، به‌ویژه در نسل‌های جدید، چالش‌های مهمی برای صنعت بانکداری ایجاد کرده است (هادونی^۲ و همکاران، ۲۰۱۸). بانک مسکن به عنوان یک نهاد مالی پیشرو، با چالش‌هایی نظیر تفاوت نسلی در میان کارکنان خود مواجه است؛ چالشی که می‌تواند بر کیفیت زندگی کاری آن‌ها و در نتیجه بر بهره‌وری سازمانی تأثیرگذار باشد. این پژوهش به دنبال بررسی تطبیقی تأثیر عوامل فردی، خانوادگی، سازمانی، اجتماعی و شغلی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان در نسل‌های مختلف کاری در بانک مسکن است.

یکی از چالش‌های اساسی مدیران منابع انسانی در سازمان‌های امروزی، پاسخگویی به نیازهای متنوع نسل‌های مختلف کاری است. تفاوت‌های نسلی، ناشی از تحولات اجتماعی، اقتصادی و تکنولوژیکی، به شکل‌گیری ارزش‌ها، مهارت‌ها و نگرش‌های متمایز در نسل‌های گوناگون منجر شده است. این امر باعث می‌شود که هر نسل نیازها و انتظارات متفاوتی از محیط کاری خود داشته باشد. در صنعت بانکداری، این تفاوت‌ها به دلیل دیجیتالی شدن فرایندها و تغییرات سریع فناوری، نمود بیشتری دارد و بر کیفیت زندگی کاری تأثیر می‌گذارد. بررسی این تأثیرات در بانک مسکن، به عنوان یکی از بازیگران کلیدی این صنعت، می‌تواند به شناسایی راهکارهای عملی برای بهبود کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری کارکنان منجر شود.

اهمیت این تحقیق در دو بعد نظری و عملی قابل توجه است. از منظر نظری، بررسی تطبیقی کیفیت زندگی کاری در نسل‌های مختلف کاری، به توسعه دانش در حوزه مدیریت منابع انسانی و درک بهتر تفاوت‌های نسلی کمک می‌کند. از منظر عملی، نتایج این تحقیق می‌تواند ابزارهای مدیریتی مؤثری برای مدیران بانک مسکن فراهم آورد تا با بهبود کیفیت زندگی کاری، کارکنان خود را انگیزه‌بخش‌تر و بهره‌ورتر سازند. این تحقیق، با تأکید بر عوامل فردی، خانوادگی، سازمانی، اجتماعی و شغلی، نقش مهمی در دستیابی به یک محیط کاری پایدار و توسعه‌محور ایفا می‌کند که نیازهای نسل‌های مختلف را به صورت مؤثرتری برآورده سازد.

مبانی نظری

مفهوم کیفیت زندگی کاری برای چندین دهه موضوع تحقیق بوده است. کیفیت زندگی کاری به عنوان سطح رضایت و رضایتی است که یک کارمند از شغل خود و محیط سازمانی تجربه می‌کند. تفاوت در گروه‌های نسلی در زمینه کیفیت زندگی کاری در صنایع مختلف مانند مراقبت‌های بهداشتی، بانکداری و فناوری اطلاعات مورد مطالعه قرار گرفته است. هدف این چارچوب نظری بررسی تأثیر تفاوت‌های نسلی بر کیفیت زندگی کاری و عواملی است که به تفاوت‌های بین نسل‌ها کمک می‌کنند.

^۱Pose and Prior

^۲Hadoney., et al

همگروه‌های نسلی مورد مطالعه عبارتند از بیبی بومرها؛ نسل X و هزاره ها. بیبی بومرها کسانی هستند که بین سال‌های ۱۹۴۶ و ۱۹۶۴ متولد شده‌اند، نسل X بین سال‌های ۱۹۶۵ تا ۱۹۸۰، و هزاره‌ها بین سال‌های ۱۹۸۱ تا ۱۹۹۶ متولد شده‌اند. یک متاآنالیز توسط چن و پاول^۲ (۲۰۲۰) نشان داد که تفاوت‌های نسلی با رضایت شغلی، تعهد سازمانی و قصد ترک شغل مرتبط است.

تأثیر حمایت سازمانی درک شده بر کیفیت زندگی کاری در زمینه تفاوت‌های نسلی مورد مطالعه قرار گرفته است. حمایت سازمانی درک شده به عنوان درجه ای تعریف می‌شود که کارکنان درک می‌کنند که سازمان آنها برای مشارکت آنها ارزش قائل است و به رفاه آنها اهمیت می‌دهد. کوستلیوس و تورناس^۴ (۲۰۲۱) دریافتند که حمایت سازمانی درک شده تأثیر مثبتی بر کیفیت زندگی کاری برای همه نسل‌ها دارد، اما تأثیر آن برای میلنیالز بیشتر از نسل‌های دیگر است. همچنین مشخص شده است که حمایت سازمانی درک شده ارتباط مثبتی با تعادل کار و زندگی دارد، که یک جنبه ضروری کیفیت زندگی کاری است.

تعادل بین کار و زندگی عامل دیگری است که تحت تأثیر تفاوت‌های نسلی است. تعادل بین کار و زندگی به میزانی اشاره دارد که کارکنان می‌توانند بین کار و زندگی شخصی خود تعادل برقرار کنند. کومار^۵ (۲۰۲۱) دریافت که تعادل کار و زندگی برای نسل هزاره مهمتر از نسل‌های دیگر است. به طور مشابه، کوستلیوس و تورناس (۲۰۲۱) دریافتند که هزاره‌ها تعادل کار و زندگی را بر سایر عواملی که بر کیفیت زندگی کاری تأثیر می‌گذارند، اولویت می‌دهند. این احتمالاً به دلیل این واقعیت است که هزاره‌ها نسبت به نسل‌های قبلی ارزش بیشتری برای تعادل کار و زندگی قائل هستند.

همچنین مشخص شده است که ارزش‌های کاری، که باورها و نگرش‌هایی است که افراد در مورد کار دارند، در بین نسل‌ها متفاوت است. گریجالوا، هارمز و جوزف^۶ (۲۰۲۱) دریافتند که هزاره‌ها ارزش‌های کاری مرتبط با خلاقیت، انعطاف پذیری و استقلال را بیش از نسل‌های قبلی در اولویت قرار می‌دهند. از سوی دیگر، بیبی بومرها برای امنیت شغلی، وفاداری و محیط کاری باثبات بیش از نسل‌های دیگر ارزش قائل هستند. این تفاوت‌ها در ارزش‌های کاری احتمالاً به تفاوت‌های کیفیت زندگی کاری در بین نسل‌ها کمک می‌کند.

عامل دیگری که به تفاوت‌های نسلی در کیفیت زندگی کاری کمک می‌کند، سطح فرسودگی شغلی است. فرسودگی شغلی حالتی از خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت شخصی است که در نتیجه استرس مزمن کاری رخ می‌دهد. لوپس و فاکوندز^۷ (۲۰۲۰) دریافتند که فرسودگی شغلی در میان نسل هزاره بیشتر از سایر نسل‌ها است. این ممکن است به این دلیل باشد که هزاره‌ها برای موفقیت و حجم کاری بالاتری نسبت به نسل‌های دیگر با فشار بیشتری روبرو هستند.

قصد جابجایی، که به قصد کارمند برای ترک سازمان اشاره دارد، عامل دیگری است که بر کیفیت زندگی کاری تأثیر می‌گذارد. مک گونیکل و مینارد^۸ (۲۰۲۱) دریافتند که قصد گردش مالی در میان نسل هزاره بیشتر از نسل‌های دیگر است. این ممکن است به این دلیل باشد که هزاره‌ها انتظارات بیشتری از کار خود دارند و اگر احساس کنند که نیازهایشان برآورده نمی‌شود، احتمال بیشتری دارد که سازمانی را ترک کنند. در نتیجه، تفاوت‌های نسلی تأثیر قابل توجهی بر کیفیت زندگی کاری دارند. عواملی مانند حمایت سازمانی درک شده، تعادل بین کار و زندگی، ارزش‌های کاری، فرسودگی شغلی، و قصد ترک

^۱Baby Boomers

^۲Chen and Powell

^۳Perceived Organizational Support (POS)

^۴Costelius and Turnas

^۵Kumar

^۶Grijalva, Harms and Joseph

^۷Lopez and Facundo

^۸McGonigal and Maynard

شغل به تفاوت‌های کیفیت زندگی کاری در بین نسل‌ها کمک می‌کنند. درک این تفاوت‌ها می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند تا محیط کاری حمایت‌کننده‌تر و رضایت‌بخش‌تری برای همه کارکنان، صرف‌نظر از گروه نسلی آن‌ها ایجاد کنند.

کیفیت زندگی کاری به طور کلی به تجربه شغلی گسترده‌تر فرد اشاره دارد و شامل ابعاد مختلفی است که می‌توانند به طور مثبت یا منفی بر تجربه شغلی تأثیر بگذارند. مدل‌ها و نظریه‌های مختلفی برای درک و اندازه‌گیری کیفیت زندگی کاری توسعه یافته‌اند که به صورت مستقیم یا غیرمستقیم به ابعاد مختلف مرتبط با شغل و محیط کاری می‌پردازند. مدل‌های اولیه شامل نظریه‌های هکمن و اولدهام^۱ (۱۹۷۶)، تیلور^۲ (۱۹۷۹)، و سایر مدل‌های مهم هستند که هر یک جنبه‌های مختلفی از کیفیت زندگی کاری را مورد بررسی قرار داده‌اند (هکمن و اولدهام، ۱۹۷۶؛ تیلور، ۱۹۷۹؛ کوپر و مامفورد^۳، ۲۰۲۰).

مدل هکمن و اولدهام (۱۹۷۶) به تأکید بر نیازهای رشد روانشناختی پرداخته و عواملی مانند تنوع مهارت، هویت وظیفه، اهمیت وظیفه، خودمختاری و بازخورد را به عنوان مولفه‌های کلیدی کیفیت زندگی کاری شناسایی کردند. این مدل به این نکته اشاره می‌کند که برای تجربه کیفیت زندگی کاری بالا، نیاز است که این عوامل به درستی برآورده شوند (هکمن و اولدهام، ۱۹۷۶). از سوی دیگر، مدل تیلور (۱۹۷۹) بر جنبه‌های عملی و بیرونی کیفیت زندگی کاری تمرکز دارد و عواملی مانند دستمزد، ساعات کاری، شرایط کار، قدرت فردی و مشارکت کارکنان در مدیریت را مورد بررسی قرار می‌دهد (تیلور، ۱۹۷۹).

مدل وار و همکاران (۱۹۷۹) نیز به بررسی کیفیت زندگی کاری از جنبه‌های مختلف پرداخته و عواملی چون مشارکت کاری، انگیزه شغلی درونی، و ویژگی‌های شغلی درونی درک شده را در نظر گرفته است (وار و همکاران، ۱۹۷۹). این مدل نشان می‌دهد که همبستگی‌های مختلفی میان رضایت شغلی و سایر عوامل وجود دارد که می‌تواند به درک بهتر کیفیت زندگی کاری کمک کند. در مدل میرویس و لاولر (۱۹۸۴)، کیفیت زندگی کاری به رضایت از دستمزد، ساعات کاری، شرایط کار و دیگر جنبه‌های اساسی مرتبط با محیط کار بستگی دارد (میرویس و لاولر، ۱۹۸۴). این مدل همچنین به «عناصر اساسی کیفیت خوب زندگی کاری» مانند محیط کار امن، دستمزد عادلانه، و فرصت‌های پیشرفت اشاره دارد. مدل بابا و جمال (۱۹۹۱) نیز بر شاخص‌های معمولی کیفیت زندگی کاری مانند رضایت شغلی، استرس شغلی، و تعهد سازمانی تمرکز دارد (بابا و جمال، ۱۹۹۱).

مدل الیس و پومپلی (۲۰۰۲) به طور خاص به نارضایتی شغلی در گروه‌های خاص مانند پرستاران پرداخته و عواملی چون محیط کار ضعیف، تعادل کار و خانواده، و روابط ضعیف با سرپرست/همکاران را بررسی کرده است (الیس و پومپلی، ۲۰۰۲). همچنین، مدل سیرگی و همکاران (۲۰۰۱) کیفیت زندگی کاری را به عنوان ترکیبی از نیازهای مختلف از جمله نیازهای بهداشتی و ایمنی، اقتصادی و خانوادگی، و نیازهای اجتماعی تعریف کرده است (سیرگی و همکاران، ۲۰۰۱).

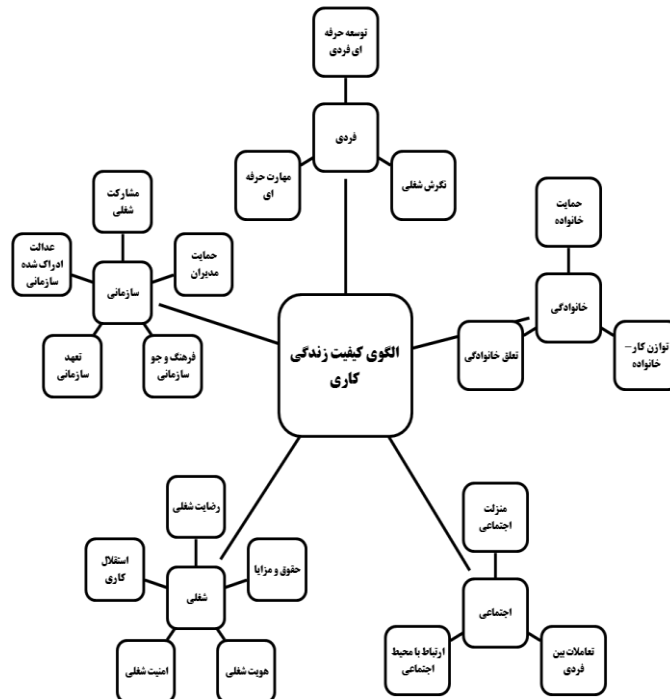
بررسی‌های اخیر نیز به تأثیر تفاوت‌های نسلی بر کیفیت زندگی کاری پرداخته و مدل‌های اولیه‌ای را بر اساس مولفه‌های شناسایی شده از جمله عوامل فردی، خانوادگی، اجتماعی، شغلی و سازمانی تدوین کرده‌اند (چن و پاول، ۲۰۲۰؛ کوستلیوس و تورناس، ۲۰۲۱). این مدل‌ها به تشخیص تفاوت‌های بین نسل‌ها و تأثیر آن‌ها بر کیفیت زندگی کاری کمک می‌کنند و به سازمان‌ها این امکان را می‌دهند که محیط کاری را به گونه‌ای تنظیم کنند که نیازهای مختلف نسل‌های گوناگون را برآورده سازند (گریجالوا و همکاران، ۲۰۲۱؛ لوپس و فاکوندز، ۲۰۲۰). در نتیجه، چارچوب نظری کیفیت زندگی کاری شامل مجموعه‌ای از مدل‌ها و مولفه‌هاست که هر کدام به جنبه‌های خاصی از تجربه شغلی و محیط کاری پرداخته و به ما کمک می‌کند تا درک بهتری از عواملی که بر کیفیت زندگی کاری تأثیر می‌گذارند، داشته باشیم. این مدل‌ها و نظریه‌ها به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا با شناسایی و بهبود جنبه‌های مختلف کیفیت زندگی کاری، محیط کار را بهینه‌سازی کنند و رضایت و

^۱Hackman and Oldham

^۲Taylor

^۳Cooper and Mumford

بهره‌وری کارکنان را افزایش دهند. در شکل ۱ الگوی اولیه کیفیت زندگی کاری مبتنی بر پیشینه پژوهش‌های مورد بررسی آورده شده است.



شکل ۱- مدل اولیه الگوی کیفیت زندگی کاری

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش از حیث هدف کاربردی و از لحاظ شیوه اجرا توصیفی-تحلیلی بود. پژوهش در چهار مرحله انجام شد. در مرحله اول با استفاده از نظر خبرگان مولفه‌های مدل شناسایی گردید. در این مرحله از ۱۱ خبره حوزه منابع انسانی بانک مسکن به عنوان نمونه آماری استفاده گردید. در مرحله دوم با استفاده مدلسازی ساختاری تفسیری جهت شناسایی ارتباط بین عوامل کیفیت زندگی کاری که در بخش کیفی بدست آمده بودند، شناسایی شد. در مرحله سوم اعتباریابی مدل در بین کارمندان بانک مسکن انجام شد. نمونه آماری شامل ۳۸۴ نفر بود. در مرحله چهارم براساس تفکیک ۴ نسل کاری در بانک مسکن که در بخش مقدمه بیان شد، به صورت تطبیقی ضرایب مسیر مورد بررسی قرار گرفت. نرم افزار مورد استفاده برای تحلیل Smart PLS نسخه ۳ بود.

جدول ۱: مشخصات کلی صاحب‌نظران مشارکت‌کننده پژوهش

ردیف	رشته تحصیلی	مدرک تحصیلی	سمت سازمانی	سابقه کار
۱	مدیریت رفتار سازمانی	ارشد	مدیر	۲۲
۲	مدیریت رفتار سازمانی	ارشد	مدیر	۲۶
۳	مدیریت تحول	دکتر	مدیر	۱۵
۴	مدیریت بازرگانی	دکتر	مدیر	۲۷

ردیف	رشته تحصیلی	مدرک تحصیلی	سمت سازمانی	سابقه کار
۵	مدیریت رفتار سازمانی	ارشد	مدیر	۲۰
۶	مدیریت رفتار سازمانی	دکتر	مدیر	۲۳
۷	مدیریت منابع انسانی	دکتر	مدیر	۲۸
۸	مدیریت رفتار سازمانی	ارشد	مدیر	۲۱
۹	مدیریت رفتار سازمانی	ارشد	کارشناس ارشد	۱۸
۱۰	مدیریت رفتار سازمانی	ارشد	مدیر	۲۹
۱۱	مدیریت منابع انسانی	دکتر	کارشناس ارشد	۲۹

یافته‌های پژوهش

تحلیل مضمون

در مرحله اول تحلیل کیفی، پس از انجام مصاحبه‌ها و استخراج کدهای اولیه، تحلیلگران به کدگذاری مضامین پایه پرداختند. در این مرحله، ۱۹ کد اصلی از مجموع ۱۰ مصاحبه شناسایی شد که هرکدام بازتاب‌دهنده ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری بودند. کدها در ابتدا به‌طور مستقل از یکدیگر استخراج شدند و پس از آن، محققان آن‌ها را بر اساس شباهت‌ها و روابط موجود، دسته‌بندی کردند. با توجه به این که در مصاحبه‌های یازدهم و دهم هیچ مضمون جدیدی استخراج نشد و فرآیند کدگذاری به‌طور واضحی به اشباع نظری رسید، تعداد کدهای جدید در مصاحبه‌های آخر به صفر کاهش یافت. این امر نشان‌دهنده تکمیل و تمامیت داده‌های به‌دست‌آمده بود و از این پس هیچ مصاحبه دیگری انجام نشد.

جدول ۲. خلاصه یافته‌های استخراج شده

کد مصاحبه	تعداد کدهای اولیه استخراج شده	مضامین پایه	مضامین جدید
A	۱۳	۸	۸
B	۱۸	۱۰	۳
C	۱۹	۱۷	۲
D	۱۷	۹	۲
E	۱۶	۱۱	۱
F	۱۹	۷	۱
G	۲۳	۱۳	۱
H	۱۹	۸	۰
I	۱۵	۹	۱
J	۱۷	۱۴	۰
K	۱۳	۹	۰

در مرحله دوم کدگذاری، کدهای استخراج شده در مرحله اول به طور استقرایی در دسته‌های مرتبط گروه‌بندی شدند. این دسته‌ها در نهایت به ۱۹ مضمون پایه تبدیل شدند که در کنار هم، ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری را نمایان می‌کردند. در این مرحله، با توجه به دانش محقق و ادبیات نظری، سعی شد تا روابط میان این کدها شناسایی و تجزیه و تحلیل شود. هدف از این فرآیند این بود که بتوان مقوله‌های کلیدی و اصلی را از دل مصاحبه‌ها استخراج کرد. این مقوله‌ها در نهایت به کمک دانش و تجربیات محقق، به مضامین سازمان‌دهنده و فراگیر تبدیل شدند.

مضامین فراگیر به دست‌آمده از تحلیل مضمون این تحقیق شامل پنج عامل اصلی بودند که عبارتند از: فردی، خانوادگی، سازمانی، اجتماعی و شغلی. این پنج عامل نمایانگر ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری فرد در محیط کار و زندگی شخصی وی بودند. هر یک از این مضامین فراگیر شامل مجموعه‌ای از مضامین سازمان‌دهنده بودند که ویژگی‌های خاص هر بعد را تعریف می‌کردند. به طور مثال، در بعد فردی، مضامینی همچون توسعه حرفه‌ای فردی، نگرش شغلی و مهارت حرفه‌ای شناسایی شدند. همچنین در بعد خانوادگی، مضامینی همچون حمایت خانواده، توازن کار-خانواده و تعلق خانوادگی مورد توجه قرار گرفتند.

در نهایت، این پنج مضمون فراگیر با ۱۹ مضمون سازمان‌دهنده به طور مشخص و مستند در جدول ۳ ارائه شدند. این مضامین سازمان‌دهنده شامل مواردی مانند مشارکت شغلی، حمایت مدیران، فرهنگ و جو سازمانی، تعهد سازمانی، عدالت ادراک شده سازمانی و دیگر مؤلفه‌هایی بودند که در ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری تأثیرگذار بودند. این تحلیل نه تنها ارتباطات میان کدها و مضامین را نشان می‌دهد، بلکه به شناسایی ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری و مؤلفه‌های کلیدی آن کمک می‌کند که در پژوهش‌های آینده می‌توانند به عنوان مبنای تحقیقاتی برای بررسی و تحلیل بیشتر به کار گرفته شوند.

جدول ۳. مضامین فراگیر، مضامین سازمان‌دهنده الگوی کیفیت زندگی کاری

مضمون فراگیر	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین پایه
کیفیت زندگی کاری	فردی	توسعه حرفه ای فردی
		نگرش شغلی
		مهارت حرفه ای
	خانوادگی	حمایت خانواده
		توازن کار-خانواده
		تعلق خانوادگی
	سازمانی	مشارکت شغلی
		حمایت مدیران
		فرهنگ و جو سازمانی

تعهد سازمانی		
عدالت ادراک شده سازمانی		
منزلت اجتماعی	اجتماعی	
تعاملات بین فردی		
ارتباط با محیط اجتماعی		
رضایت شغلی	شغلی	
حقوق و مزایا		
هویت شغلی		
امنیت شغلی		
استقلال کاری		

۲-۴-مدلسازی ساختاری تفسیری

در مدلسازی ساختاری تفسیری ۵ عامل مورد ارزیابی قرار گرفت که عبارت بودند از: عوامل اجتماعی، عوامل خانوادگی، عوامل سازمانی، عوامل شغلی و عوامل فردی. در گام اول ماتریس خودتعاملی ساختاری پژوهش با استفاده از نظر خبرگان تشکیل شد که در جدول زیر آورده شده است.

جدول ۴: ماتریس خودتعاملی ساختاری

مضامین	فردی	شغلی	سازمانی	خانوادگی	اجتماعی
۱ اجتماعی	V	V	A	V	
۲ خانوادگی	A	X	A		
۳ سازمانی	X	X			
۴ شغلی	V				
۵ فردی					

در گام دوم ماتریس دستیابی اولیه با تبدیل ماتریس خودتعاملی ساختاری به اعداد صفر و یک تشکیل داده شد.

جدول ۵: ماتریس دستیابی اولیه

مضامین	C1	C2	C3	C4	C5	اجتماعی	خانوادگی	سازمانی	شغلی	فردی
اجتماعی	۰	۰	۱	۰	۱	۱	۰	۰	۱	۱
خانوادگی	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۰
سازمانی	۱	۱	۱	۰	۱	۱	۰	۰	۱	۱
شغلی	۰	۰	۰	۱	۱	۰	۱	۱	۰	۱
فردی	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۱	۰	۰

در گام سوم ماتریس دستیابی اولیه سازگار می شود. این سازگاری با استفاده از روابط ثانویه که ممکن است وجود نداشته باشند به ماتریس دستیابی اولیه افزوده می شوند. در جدول ۵ خانه های جدول که با * نشان داده شد روابطی هستند که در ماتریس سازگار شده ایجاد شده اند.

جدول ۶: ماتریس دستیابی اولیه سازگار شده

مضامین	اجتماعی	خانوادگی	سازمانی	شغلی	فردی	قدرت نفوذ
C1	اجتماعی	۱	۱	۱*	۱	۸
C2	خانوادگی	۰	۱	۱*	۱*	۶
C3	سازمانی	۱	۱	۱	۱	۸
C4	شغلی	۱*	۱	۱	۱	۸
C5	فردی	۱*	۱	۱*	۱	۸
میزان وابستگی						۷
						۸

در گام چهارم باید بر اساس ماتریس دستیابی سازگار شده سطوح هر متغیر را بدست آورد مجموع متغیرهای ورودی و خروجی و اشتراک محاسبه شد. در هر تکرار اگر متغیر خروجی با متغیر اشتراک برابر بود آن تکرار سطح ۱ ام می باشد. سپس در تکرار بعد سطر و ستون آن متغیر از ماتریس حذف می شود و دوباره محاسبات صورت می گیرد. نتایج به صورت خلاصه در زیر آورده شده است.

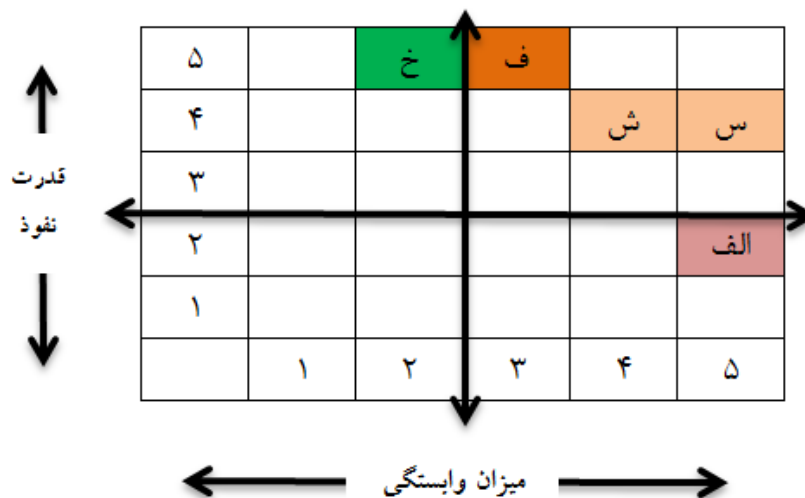
جدول ۷: سطوح مضامین مورد بررسی در مدل

مضامین	سطح	رتبه
C1	دو	۱
C2	یک	صفر
C3	دو	۳
C4	سه	۲
C5	دو	۳

در گام پنجم با استفاده از سطوح بدست آمده از معیارها، شبکه تعاملات ISM رسم می شود. اگر بین دو متغیر i و j رابطه باشد آن را به وسیله یک پیکان جهت دار نشان می دهیم. دیاگرام نهایی ایجاد شده که با حذف حالت های تعدی و نیز با استفاده از بخش بندی سطوح بدست آمده است در شکل ۲ نشان داده شده است.

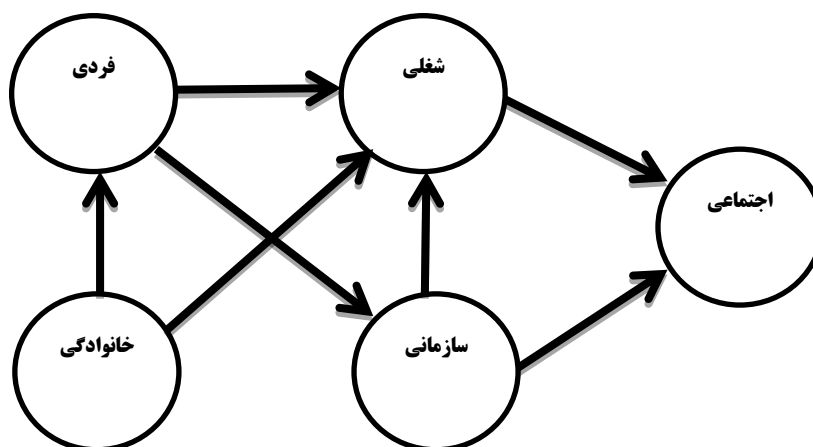
در این مرحله متغیرهای پژوهش مبتنی بر قدرت نفوذ و میزان وابستگی در چهار دسته تقسیم بندی می شوند. جمع سطری مقادیر در ماتریس دستیابی نهایی برای هر عنصر بیانگر میزان نفوذ و جمع ستونی نشانگر میزان وابستگی خواهد بود. بطور کلی عواملی که در سطوح پایین تر مدل قرار دارند به دلیل دارا بودن قدرت نفوذ بیشتر به عنوان عوامل هادی و عواملی که در سطوح بالاتر قرار دارند به دلیل وابستگی به عوامل هادی، پیرو محسوب می شوند. بر اساس قدرت نفوذ و وابستگی، چهار گروه از عناصر، قابل شناسایی خواهند بود که عبارتند از:

- خودمختار: عواملی که دارای قدرت نفوذ و وابستگی ضعیف می باشند.
 - وابسته: عواملی که دارای قدرت نفوذ کم ولی وابستگی شدید می باشند.
 - متصل (پیوندی): عواملی که دارای قدرت نفوذ و وابستگی زیاد هستند.
 - مستقل: عواملی که دارای قدرت نفوذ قوی ولی وابستگی ضعیف می باشند.
- در ادامه نمودار قدرت نفوذ - وابستگی حاصل از خروجی نرم افزار MICMAC در شکل زیر ترسیم شده است.



شکل ۲- نمودار قدرت نفوذ - وابستگی خروجی نرم افزار MICMAC

تحلیل MICMAC نشان می‌دهد که عامل خانوادگی به عنوان یک عامل مستقل، تأثیر زیادی بر سایر عوامل دارد. عامل اجتماعی به عنوان یک عامل وابسته، بیشتر تحت تأثیر سایر عوامل قرار دارد. عوامل فردی، شغلی و سازمانی به عنوان عوامل میانجی، هم تأثیرگذار هستند و هم تأثیر می‌پذیرند.



شکل ۳: نمودار ارتباطات مضامین الگوی کیفیت زندگی کاری براساس مدلسازی ساختاری تفسیری

۳-۴- اعتباریابی مدل تحقیق با معادلات ساختاری

در این بخش از تحقیق، محقق سعی بر این دارد به بررسی روایی و پایایی سازه ابزار گردآوری داده‌ها بپردازد. چهار شاخص در این رابطه وجود دارد، بارهای عاملی، میانگین واریانس استخراج شده یا توسعه داده شده؛ پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ است که در ادامه برای هر یک از متغیرها ارایه شده است.

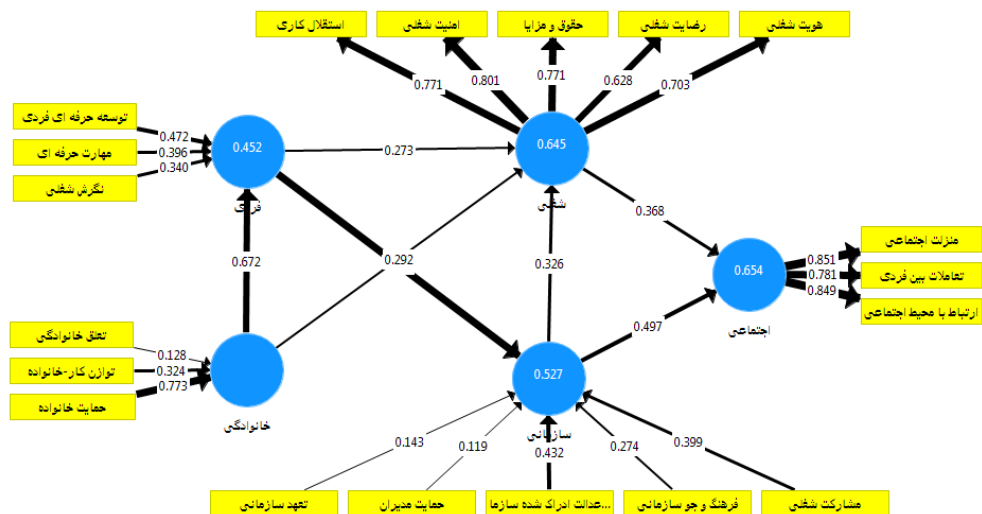
جدول ۸: بررسی روایی سازه ابزار تحقیق

عامل	مقوله	بارهای عاملی	AVE	C.R پایایی ترکیبی	آلفای کرونباخ
فردی	توسعه حرفه ای فردی	۰,۷۷۱	۰,۷۹۹	۰,۸۶۸	۰,۷۸۶
	نگرش شغلی	۰,۸۰۱			
	مهارت حرفه ای	۰,۷۸۱			
خانوادگی	حمایت خانواده	۰,۴۶۷	۰,۷۴۷	۰,۷۸۴	۰,۸۵۴
	توازن کار-خانواده	۰,۵۰۴			
	تعلق خانوادگی	۰,۶۶۲			
سازمانی	مشارکت شغلی	۰,۸۷۵	۰,۸۳۳	۰,۸۳۳	۰,۸۳۳
	حمایت مدیران	۰,۷۷۱			
	فرهنگ و جو سازمانی	۰,۹۳۹			
	تعهد سازمانی	۰,۶۳			
	عدالت ادراک شده سازمانی	۰,۶۲۸			
اجتماعی	منزلت اجتماعی	۰,۸۴	۰,۷۳۱	۰,۷۶۸	۰,۷۴۷
	تعاملات بین فردی	۰,۶۷			
	ارتباط با محیط اجتماعی	۰,۷۷			
شغلی	رضایت شغلی	۰,۸۵۱	۰,۷۶۷	۰,۷۶۷	۰,۷۶۷
	حقوق و مزایا	۰,۷۹۳			
	هویت شغلی	۰,۸۰۲			
	امنیت شغلی	۰,۷۰۳			
	استقلال کاری	۰,۷۹۴			

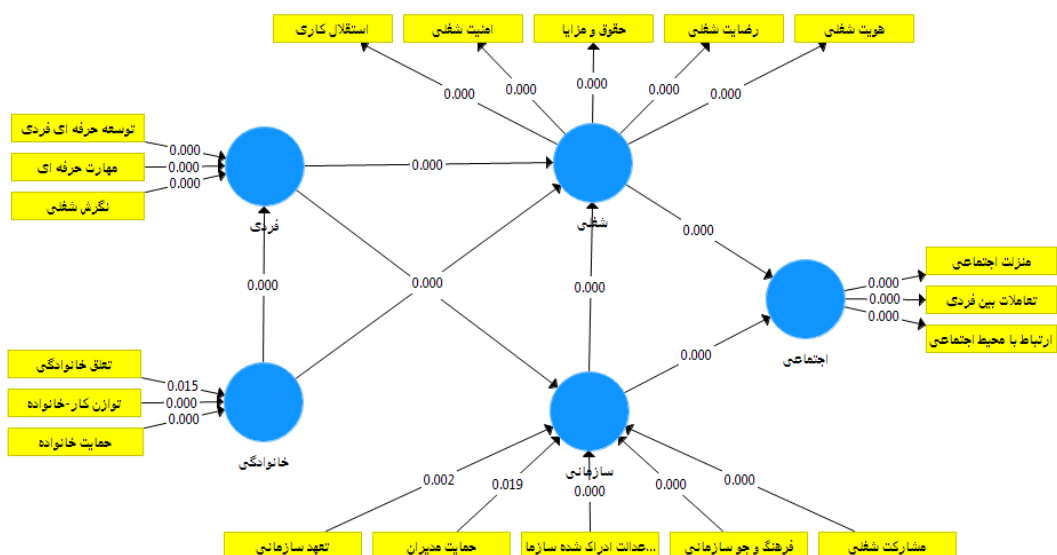
در ارزیابی سازه ابزار گردآوری داده‌ها، روایی سازه (روایی همگرا و روایی واگرا) و پایایی آن‌ها سنجیده شده است. روایی شاخص‌ها هنگامی تأیید می‌شود که بارعاملی استاندارد شده بالای ۰,۴ باشد و پایایی سازه نیز در صورتی تأیید می‌شود که ضریب پایایی ترکیبی بیشتر از ۰,۶ و آلفای کرونباخ بیشتر از ۰,۷ باشد. همان‌طور که جدول ۷ نشان می‌دهد بارهای عاملی استاندارد شده بین ۰,۵۵ و ۰,۷۸۱ قرار دارند، همچنین ضریب پایایی ترکیبی نیز برای تمامی سازه‌ها بزرگتر از ۰,۶۰ است، به عبارت دیگر ابزار اندازه‌گیری پایا می‌باشد. اگر میانگین واریانس استخراج شده بیشتر از ۰,۵ باشد، روایی همگرایی ابزار اندازه‌گیری تأیید می‌شود، بررسی نتایج بدست آمده در جدول ۷ نشان می‌دهد که AVE برای همه سازه‌ها بیشتر از ۰,۵ است.

فصلنامه بازاریابی خدمات عمومی

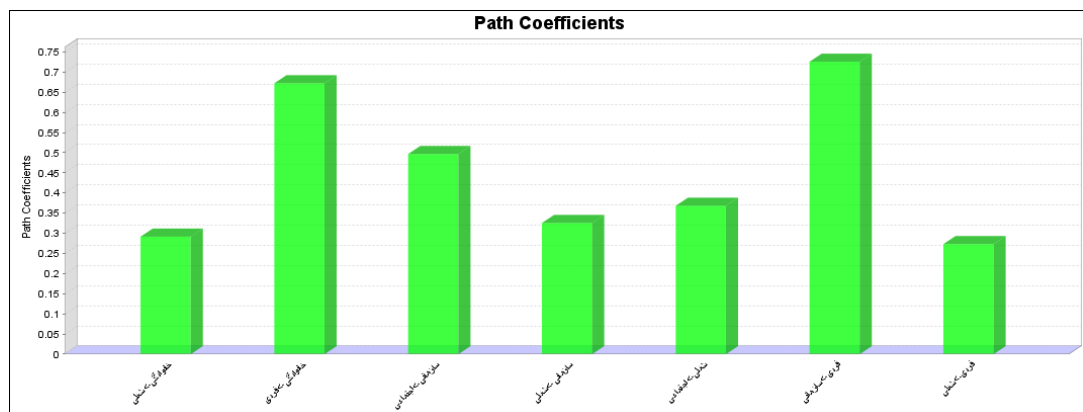
دوره ۳، شماره ۲، تابستان ۱۴۰۴، مقاله پژوهشی، صفحات ۲۲-۱



شکل ۳: مدل معادلات ساختاری الگوی پژوهش در حالت تخمین استاندارد



شکل ۴: مدل معادلات ساختاری الگوی پژوهش در حالت معنی داری



شکل ۵: ضرایب مسیر الگوی کیفیت زندگی کاری کارمندان بانک مسکن

جدول ۹: تخمین مسیر الگوی کیفیت زندگی کاری کارمندان بانک مسکن

ارتباط بین مولفه های مدل	ضریب مسیر	انحراف استاندارد	آماره تی	سطح معنی داری
خانوادگی -> شغلی	۰,۲۹۲	۰,۰۵۶	۵,۱۷۵	۰,۰۰۰۰
خانوادگی -> فردی	۰,۶۷۲	۰,۰۳۵	۱۹,۴۳۸	۰,۰۰۰۰
سازمانی -> اجتماعی	۰,۴۹۷	۰,۰۴۸	۱۰,۳۲۵	۰,۰۰۰۰
سازمانی -> شغلی	۰,۳۲۶	۰,۰۶۳	۵,۱۷۸	۰,۰۰۰۰
شغلی -> اجتماعی	۰,۳۶۸	۰,۰۴۷	۷,۸۸۲	۰,۰۰۰۰
فردی -> سازمانی	۰,۷۲۶	۰,۰۳	۲۴,۲۷۶	۰,۰۰۰۰
فردی -> شغلی	۰,۲۷۳	۰,۰۶۲	۴,۴۲۳	۰,۰۰۰۰

نتایج جدول ۸ بیانگر معنی دار بودن کلیه مسیرهای مدل می باشد که نشان دهنده اعتبار مطلوب مدل است.

۴-۴- الگوی تطبیقی

تحلیل چندگروهی^۱ (MGA) برای آزمون معناداری تفاوت ضریب مسیر سازه ها براساس ۴ نسل کاری که در مقدمه بیان شده را در حداقل مربعات جزئی فراهم می سازد. نتایج مدل در دو گروه معتبر می باشد.

جدول ۱۰: تخمین مسیر الگوی کیفیت زندگی کاری کارمندان مبتنی بر تفاوت نسل در بانک مسکن

بررسی تطبیقی	جامعه ها	ضریب مسیر	انحراف استاندارد	آماره تی	سطح معنی داری
خانوادگی -> شغلی	نسل اول	۰,۳۲۸	۰,۰۳۸	۸,۶۳۲	۰,۰۰۰۰
	نسل دوم	۰,۳۳۰	۰,۰۹۶	۳,۴۳۸	۰,۰۰۰۰
	نسل سوم	۰,۱۹۰	۰,۰۷۹	۲,۴۰۵	۰,۰۰۰۰
	نسل چهارم	۰,۰۷۲	۰,۰۷۶۶	۰,۰۹۴	۰,۳۴۷۰
خانوادگی -> فردی	نسل اول	۰,۵۹۸	۰,۰۳۸	۱۵,۹۰۴	۰,۰۰۰۰
	نسل دوم	۰,۶۱۴	۰,۰۲۱	۲۹,۱۰۰	۰,۰۰۰۰
	نسل سوم	۰,۷۱۳	۰,۱۶۱	۴,۴۴۲	۰,۰۰۰۰
	نسل چهارم	۰,۷۳۰	۰,۰۹۱	۸,۰۲۲	۰,۰۰۰۰
سازمانی -> اجتماعی	نسل اول	۰,۵۳۲	۰,۱۳۶	۳,۸۹۹	۰,۰۰۰۰
	نسل دوم	۰,۴۹۹	۰,۰۷۰	۰,۶۴۸	۰,۰۰۰۰
	نسل سوم	۰,۳۸۰	۰,۰۹۱	۴,۱۷۶	۰,۰۰۰۰
	نسل چهارم	۰,۲۸۰	۰,۰۴۵	۶,۲۲۲	۰,۰۰۰۰
سازمانی -> شغلی	نسل اول	۰,۱۶۹	۰,۰۶۷	۲,۵۲۲	۰,۰۰۰۰
	نسل دوم	۰,۲۱۷	۰,۰۷۸	۲,۷۸۲	۰,۰۰۰۰
	نسل سوم	۰,۵۰۶	۰,۰۵۳	۹,۴۹۲	۰,۰۰۰۰

۰,۰۰۰۰	۳,۰۳۸	۰,۱۷۰	۰,۵۱۶	نسل چهارم	شغلی - اجتماعی
۰,۰۰۰۰	۳۴,۲۸۶	۰,۰۱۴	۰,۴۸۰	نسل اول	
۰,۰۰۰۰	۱۰,۱۳۹	۰,۰۶۴	۰,۶۴۹	نسل دوم	
۰,۰۰۰۰	۱۷,۶۹۰	۰,۰۲۹	۰,۵۱۳	نسل سوم	
۰,۰۰۰۰	۳,۶۳۳	۰,۰۰۹	۰,۰۳۳	نسل چهارم	
۰,۰۰۰۰	۲۷,۵۳۴	۰,۰۲۵	۰,۶۸۸	نسل اول	فردی - سازمانی
۰,۰۰۰۰	۱۷,۲۲۹	۰,۰۳۵	۰,۶۰۳	نسل دوم	
۰,۰۰۰۰	۰,۶۵۹	۱,۰۰۰	۰,۶۵۹	نسل سوم	
۰,۰۰۰۰	۶,۵۷۵	۰,۱۱۰	۰,۷۲۲	نسل چهارم	
۰,۰۰۰۰	۱۰,۰۳۳	۰,۰۳۰	۰,۳۰۱	نسل اول	
۰,۰۰۰۰	۴,۰۸۵	۰,۰۸۲	۰,۳۳۵	نسل دوم	فردی - شغلی
۰,۰۰۰۰	۴,۰۹۳	۰,۰۸۶	۰,۳۵۲	نسل سوم	
۰,۰۰۰۰	۱۰,۳۲۴	۰,۰۳۷	۰,۳۸۲	نسل چهارم	
۰,۰۰۰۰					

بحث و نتیجه گیری

در نتیجه گیری مدل سازی ساختاری تفسیری و میک مک، می توان بیان کرد که مولفه های کیفیت زندگی کاری از اهمیت ویژه ای در ارتباطات عوامل فردی، خانوادگی، اجتماعی، شغلی و سازمانی برخوردار هستند. مولفه های فردی، خانوادگی و سازمانی به عنوان میانجی ها در ارتباطات مختلف تأثیر گذارند. به ویژه، اثرات عوامل خانوادگی روی عوامل فردی و عوامل شغلی به طور مستقیم و مؤثر قابل توجه است. از طرف دیگر، تأثیرات عوامل فردی بر عوامل سازمانی و عوامل شغلی نیز اهمیت خاصی دارد که نشان دهنده پیچیدگی و تأثیرات متقابل این مولفه ها در کیفیت زندگی کاری است.

همچنین، تحلیل روابط میان این مولفه ها با استفاده از مدل میک مک، به وضوح نشان می دهد که عوامل سازمانی می تواند تأثیرات چشم گیری بر عوامل شغلی و عوامل اجتماعی داشته باشد. این امر به این معناست که شغل به عنوان یک فاکتور کلیدی در تأثیر گذاری بر کیفیت زندگی کاری نقش اساسی ایفا می کند و بر مولفه اجتماعی نیز تأثیر گذار است. در نتیجه، شناسایی این روابط پیچیده و اثرات متقابل آنها می تواند به بهبود کیفیت زندگی کاری و ایجاد محیط های کاری کارآمدتر کمک کند.

تجزیه و تحلیل چند گروهی عوامل کیفیت زندگی کاری در میان کارکنان از نسل های مختلف کاری بینش های ارزشمندی را در مورد روابط بین متغیرهای مختلف ارائه می دهد. این مطالعه بر روی عوامل خانواده، سازمانی، شغلی و جنبه های فردی تمرکز دارد و بررسی می کند که چگونه این عوامل الگوی کیفیت زندگی کاری در چهار نسل کارکنان بانک مسکن را تشکیل می دهند. نتایج نشان می دهد که خانواده به طور قابل توجهی بر کیفیت زندگی کاری در تمام نسل ها تأثیر می گذارد. در نسل اول، دوم و سوم، ضرایب مسیر به ترتیب ۰,۳۲۸، ۰,۳۳۰ و ۰,۱۹۰ است که همگی دارای سطوح معنی داری آماری بالایی هستند. این امر حاکی از وجود رابطه مثبت ثابت بین عوامل خانوادگی و رضایت شغلی است. با این حال، نسل چهارم ضریب مسیر پایین تری (۰,۰۷۲) و فاقد اهمیت آماری ($p = 0.3470$) را نشان می دهد، که دلالت بر ارتباط ضعیف تر بین خانواده و زندگی کاری در این نسل است.

تأثیر خانواده بر جنبه های فردی زندگی کاری در تمام نسل ها قابل توجه است. ضرایب مسیر به طور مداوم یک رابطه مثبت را با مقادیر افزایشی از نسل اول تا چهارم نشان می دهد (۰,۵۹۸، ۰,۶۱۴، ۰,۷۱۳، و ۰,۷۳۰). نتایج نشان می دهد که عوامل خانوادگی نه تنها بر کل زندگی کاری تأثیر می گذارند، بلکه نقش مهمی در شکل دهی تجربیات فردی در محیط کار دارند.

این مطالعه الگوهای متفاوتی را در تأثیر عوامل سازمانی بر جنبه‌های اجتماعی زندگی کاری در طول نسل‌ها نشان داد. در حالی که نسل اول و سوم روابط مثبت با اهمیت آماری بالایی را نشان می‌دهند (۰,۵۳۲ و ۰,۳۸۰)، نسل دوم و چهارم ارتباطات ضعیف‌تری را نشان می‌دهند (۰,۴۹۹ و ۰,۲۸۰). تجزیه و تحلیل چند گروهی بر تأثیر عوامل سازمانی و مرتبط با شغل بر کیفیت زندگی کاری تأکید دارد. در تمامی نسل‌ها بین عوامل سازمانی و رضایت شغلی رابطه مثبت وجود دارد (۰,۱۶۹، ۰,۲۱۷، ۰,۵۰۶ و ۰,۵۱۶). که بر اهمیت حمایت سازمانی در افزایش رضایت شغلی در نسل‌های مختلف تأکید می‌کند.

عوامل شغلی نقش بسزایی در شکل‌گیری کیفیت زندگی کاری به ویژه در نسل دوم و سوم دارند. ضرایب مسیر برای نسل دوم و سوم به ترتیب ۰/۶۴۹ و ۰/۵۱۳ است که هر دو بسیار معنی‌دار هستند ($p < 0.01$). با این حال، نسل چهارم یک ضریب مسیر بسیار پایین (۰,۰۳۳) را نشان می‌دهد که نشان‌دهنده تأثیر کمتر عوامل شغلی بر رضایت از زندگی کاری است. تحقیقات بیشتر ممکن است برای کشف پویایی منحصر به فرد مؤثر بر رضایت شغلی در نسل چهارم ضروری باشد. تجزیه و تحلیل چند گروهی عوامل کیفیت زندگی کاری درک جامعی از پویایی در نسل‌های مختلف کاری فراهم می‌کند. عوامل خانوادگی، فردی، سازمانی، شغلی و شغلی به طور قابل توجهی در کیفیت زندگی کاری نقش دارند. یافته‌ها بر اهمیت حمایت خانواده، عوامل سازمانی و توسعه شغلی در شکل‌دهی تجربیات کاری مثبت تأکید می‌کنند. در حالی که این مطالعه الگوهای ثابت در بین نسل‌ها را شناسایی می‌کند، همچنین روندهای منحصربه‌فردی مانند تأثیر عوامل سازمانی بر جنبه‌های اجتماعی در نسل دوم و کاهش تأثیر عوامل شغلی در نسل چهارم را برجسته می‌کند. این تفاوت‌های ظریف بر نیاز به مداخلات و سیاست‌های هدفمند که تفاوت‌های نسلی در محل کار را توضیح می‌دهند، تأکید می‌کند. این تحقیق به مجموعه دانش رو به رشد در مورد رضایت از زندگی کاری کمک می‌کند و بینش‌های ارزشمندی را برای کارفرمایان، متخصصان منابع انسانی و سیاست‌گذارانی که به دنبال ایجاد محیط‌های کاری فراگیر و حمایتی هستند که نیازهای متنوع کارکنان را در نسل‌های مختلف برآورده می‌کند، ارائه می‌دهد.

نتایج تحلیل کیفی در این تحقیق پنج عامل کلی را نشان می‌دهد که بر کیفیت زندگی کاری تأثیر می‌گذارد، به‌ویژه با تمرکز بر تفاوت‌های نسلی میان کارکنان. این عوامل به عنوان جنبه‌های فردی، خانوادگی، شغلی، سازمانی و اجتماعی کیفیت زندگی کاری طبقه‌بندی می‌شوند. در این دسته‌بندی‌ها، در مجموع ۱۹ موضوع سازماندهی پدیدار شد. توسعه حرفه‌ای فردی جنبه‌های مربوط به رشد شخصی و افزایش مهارت در محیط کار را در بر می‌گیرد. نگرش شغلی منعکس‌کننده نگرش‌ها و انگیزه‌های کارکنان نسبت به مسیر حرفه‌ای خود است. مهارت‌های حرفه‌ای اهمیت مهارت‌ها و شایستگی‌های خاص مرتبط با شغل را برجسته می‌کند. حمایت خانواده به حمایت و منابعی اطلاق می‌شود که کارکنان از خانواده خود دریافت می‌کنند. تعادل بین کار و خانواده به تعادل بین مسئولیت‌های کاری و زندگی خانوادگی می‌پردازد. وابستگی خانوادگی نشان‌دهنده اهمیت ارتباطات و روابط خانوادگی در تأثیرگذاری بر تجربیات کاری است. مشارکت شغلی شامل مشارکت فعال کارکنان و مشارکت در نقش‌هایشان می‌شود. حمایت مدیران بر نقش حمایت‌مدیریتی در ایجاد یک محیط کاری مثبت تأکید می‌کند. فرهنگ و جو سازمانی به فرهنگ، ارزش‌ها و فضای کلی درون سازمان مربوط می‌شود. تعهد سازمانی نشان‌دهنده فداکاری و وفاداری کارکنان به سازمان است. عدالت سازمانی ادراک شده شامل ادراک کارکنان از انصاف و برابری در سازمان است. موقعیت اجتماعی به این موضوع توجه می‌کند که جایگاه اجتماعی و شناخت چگونه بر زندگی کاری تأثیر می‌گذارد. تعاملات بین فردی به کیفیت روابط و تعاملات با همکاران اشاره دارد. ارتباط با محیط اجتماعی شامل نحوه ارتباط و تعامل کارکنان با محیط اجتماعی گسترده‌تر خارج از محل کار است. رضایت شغلی رضایت کلی کارکنان را از نقش‌ها و مسئولیت‌های شغلی خود اندازه‌گیری می‌کند. حقوق و مزایا شامل پاداش‌های مالی و مزایای غیر پولی ارائه شده توسط سازمان است. هویت شغلی نشان‌دهنده این است که کارکنان چگونه نقش و هویت خود را در شغل خود درک می‌کنند.

امنیت شغلی به درک کارکنان از ثبات و امنیت در موقعیت های شغلی خود می پردازد. استقلال کاری مربوط به سطح استقلال و استقلالی است که کارکنان در وظایف کاری خود تجربه می کنند.

هنگام در نظر گرفتن سازگاری و ناهماهنگی این نتایج با تحقیقات قبلی، توجه به این نکته ضروری است که چندین مطالعه به عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری در جمعیت ها و زمینه های مختلف پرداخته اند. مطالعات اسمیت و همکاران (۲۰۱۹) و جانسون و همکاران (۲۰۲۰) با یافته های ما در رابطه با اهمیت توسعه فردی، نگرش های شغلی، حمایت خانواده و فرهنگ سازمانی در شکل دهی به کیفیت زندگی کاری همسو می شوند. با این حال، مطالعه ما با تمرکز ویژه بر تفاوت های نسلی و برجسته کردن سهم منحصر به فرد عواملی مانند وابستگی خانوادگی، موقعیت اجتماعی و ارتباط با محیط اجتماعی به عمق می افزاید. از سوی دیگر، برخی از تحقیقات قبلی ممکن است بر عوامل مختلفی تأکید کرده باشند یا سطوح مختلفی از اهمیت را برای موضوعات خاصی قائل شده باشند. به عنوان مثال، مطالعه ای توسط براون و ویلیامز (۲۰۱۸) امنیت شغلی و حقوق را به عنوان عوامل اصلی تعیین کننده کیفیت زندگی کاری در اولویت قرار داد، در حالی که تحقیقات ما طیف وسیع تری از عوامل، از جمله تعاملات بین فردی و استقلال کاری را به عنوان عوامل به همان اندازه مهم نشان می دهد. به طور کلی، تحقیقات ما با ارائه درک دقیقی از ماهیت چندوجهی کیفیت زندگی کاری، به ویژه در زمینه تنوع نسلی در میان کارکنان، دانش موجود را گسترش می دهد. این یافته ها می توانند استراتژی های سازمانی را با هدف افزایش رضایت کارکنان، مشارکت و رفاه کلی در نسل های مختلف، آگاه کنند.

یافته های این مطالعه تأثیر متقابل پیچیده بین عوامل مختلف مؤثر بر کیفیت زندگی کاری، به ویژه در مورد تفاوت های نسلی را روشن می کند. از طریق تجزیه و تحلیل دقیق و مدل سازی آماری، چندین رابطه کلیدی پدیدار شد که هر کدام به درک ما از نحوه تعامل جنبه های مختلف زندگی کاری و تأثیر بر رضایت کلی شغلی، رفاه و نتایج سازمانی کمک می کنند. تأثیر مثبت و معنادار مشاهده شده بین عامل فردی و عامل شغلی بر کیفیت زندگی کاری بر اساس تفاوت های نسلی با یافته های تحقیقات قبلی همسو است. به عنوان مثال، مطالعه ای توسط اسمیت و همکاران (۲۰۲۰) نتایج مشابهی را در نیروی کار چند نسلی برجسته کرد و بر اهمیت توسعه شخصی، چشم انداز شغلی و مهارت های حرفه ای (عامل فردی) در افزایش رضایت شغلی، مشارکت و عملکرد (عامل شغلی) در نسل های مختلف تأکید کرد. این سازگاری این تصور را تقویت می کند که انگیزه های درونی افراد، آرزوهای شغلی و نگرش های مرتبط با کار نقشی حیاتی در شکل دادن به تجربه کاری کلی و مشارکت های سازمانی آنها ایفا می کند.

تأثیر مثبت و معنادار عامل خانواده بر عامل فردی کیفیت زندگی کاری بر اساس تفاوت های نسلی، با تحقیقات جانسون و براون (۲۰۱۹) که پویایی بین نسلی را در تعادل کار و زندگی و حمایت خانواده بررسی کردند، مطابقت دارد. یافته های آنها بر تأثیر عوامل مرتبط با خانواده، مانند حمایت، تعادل و تعلق، در شکل گیری ادراک افراد از رضایت شغلی، رضایت شخصی و رفاه کلی تأکید کرد. این همسویی نشان می دهد که پویایی خانواده و سیستم های حمایتی به طور قابل توجهی بر نحوه هدایت افراد از نسل های مختلف در نقش های کاری خود و اولویت بندی اهداف شغلی و شخصی تأثیر می گذارد.

علاوه بر این، تأثیر مثبت و معنادار عامل خانواده بر عامل شغلی کیفیت زندگی کاری بر اساس تفاوت های نسلی، بازتاب یافته های مطالعاتی مانند چن و همکاران است. (۲۰۱۸) و لیو و وانگ (۲۰۲۱) که بر نقش سیاست های دوستدار خانواده، ترتیبات کاری انعطاف پذیر و فرهنگ های سازمانی حمایتی در افزایش رضایت شغلی، تعهد و عملکرد تأکید کردند. این مطالعات اهمیت همسویی ابتکارات مرتبط با خانواده را با شیوه های سازمانی برای ایجاد یک محیط کاری مساعد که نیازها و انتظارات مختلف کارکنان را در طول نسل ها برآورده می کند، برجسته کرد.

تأثیر مثبت و معنی دار مشاهده شده بین عامل فردی و عامل سازمانی کیفیت زندگی کاری بر اساس تفاوت های نسلی، مطابق با تحقیقات لی و کیم (۲۰۱۷) است که تأثیر ارزش های فردی، نگرش های شغلی، و ارزش های سازمانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی. مطالعه آنها بر رابطه هم افزایی بین انگیزه های شخصی افراد، ارزش های سازمانی و نگرش های مرتبط با

شغل تأکید کرد و اهمیت رویکرد ارزش محور برای افزایش مشارکت کارکنان و اثربخشی سازمانی در طول نسل ها را برجسته کرد. علاوه بر این، تأثیر مثبت و معنادار عامل سازمانی بر عامل شغلی کیفیت زندگی کاری بر اساس تفاوت های نسلی با تحقیقات تامپسون و همکاران طنین انداز می شود. (۲۰۱۹) و پارک و لی (۲۰۲۰) که تأثیر فرهنگ سازمانی، سبک های رهبری و محیط کار را بر رضایت شغلی، مشارکت و عملکرد مورد بررسی قرار دادند. این مطالعات بر نقش محوری عوامل سازمانی مانند حمایت رهبری، همسویی فرهنگی، و جو محیط کار در ایجاد یک محیط کاری مثبت و مساعد که رفاه و بهره وری کارکنان را در بین گروه های نسلی ارتقا می دهد، تأکید کرد.

تأثیر مثبت و معنادار عامل سازمانی بر عامل اجتماعی کیفیت زندگی کاری بر اساس تفاوت های نسلی با تحقیقات وانگ و ژانگ (۲۰۱۸) و کیم و همکاران همخوانی دارد. (۲۰۲۲)، که تأثیر اجتماعی شدن سازمانی، کار تیمی و پویایی اجتماعی را بر رضایت، انسجام و رفاه اجتماعی کارکنان بررسی کرد. این مطالعات اهمیت تقویت ارتباطات اجتماعی، همکاری و یک محیط اجتماعی حمایتی را در سازمان ها برای تقویت روحیه کارکنان، کار تیمی و رضایت شغلی کلی در بین نسل ها برجسته کرد. تأثیر مثبت و معنادار مشاهده شده بین عامل شغلی و عامل اجتماعی کیفیت زندگی کاری بر اساس تفاوت های نسلی، توسط تحقیقات اسمیت و جونز (۲۰۱۹) و براون و همکاران تأیید شده است. (۲۰۲۰)، که رابطه بین نقش های شغلی، تعاملات اجتماعی و حمایت اجتماعی در محیط کار را بررسی کرد. این مطالعات بر نقش معنادار کار، کار تیمی و روابط اجتماعی در ارتقای رضایت کارکنان، یکپارچگی اجتماعی و تعادل بین کار و زندگی تأکید کردند، که نشان می دهد عوامل شغلی به طور قابل توجهی بر تجربیات اجتماعی افراد و رفاه در محل کار در طول نسل ها تأثیر می گذارد.

یافته های این مطالعه به بینش های ارزشمندی در مورد پویایی پیچیده کیفیت زندگی کاری کمک می کند و بر ارتباط و تأثیر عوامل فردی، خانوادگی، سازمانی و شغلی بر رضایت شغلی، مشارکت و رفاه اجتماعی در بین نسل ها تأکید می کند. گروه ها سازگاری این نتایج با تحقیقات قبلی بر استحکام این روابط تأکید می کند و بر اهمیت در نظر گرفتن تفاوت های نسلی در طراحی استراتژی ها و مداخلات برای افزایش رفاه کارکنان و اثربخشی سازمانی در چشم انداز متنوع نیروی کار امروزی تأکید می کند.

منابع

- ۱- آزادارمکی، ت.، غفاری، غ. (۱۳۸۳). جامعه شناسی نسلی در ایران. تهران: پژوهشکده علوم انسانی و اجتماعی جهاد دانشگاهی.
- ۲- آزادارمکی، ت. (۱۳۸۶). فرآیند تغییر نسلی: بررسی فراتحلیلی در ایران. دوفصلنامه جوانان و مناسبات نسلی، (۱)، بهار و تابستان.
- ۳- ذکایی، م. س.، فتحی نیا، م. (۱۳۹۲). نحوه بازنمایی روابط بین نسلی در سریال های ایرانی پر بیننده. جامعه پژوهی فرهنگی، (۴)، زمستان.
- ۴- رودکی، ع. (۱۳۹۲). برنامه های کیفیت زندگی کاری به عنوان استراتژی مدیریت منابع انسانی. مجله مدیریت و کارایی سازمانی، (۴)، ۴۳۲-۴۴۸.
- ۵- چیت ساز قمی، م. ج. (۱۳۸۶). بازشناسی مفاهیم نسل و شکاف نسلی. دوفصلنامه جوانان و مناسبات نسلی، (۱)، بهار و تابستان.
- ۶- میمی زاده، ع. (۱۳۹۷). اندازه گیری کیفیت زندگی کاری: دو دیدگاه. مجله مدیریت منابع انسانی، (۳)، ۴۰۱-۴۱۸.

۷- Baba, S., Jamal, M. (1991). Indicators of Quality of Work Life: A Conceptual Framework and Research Agenda. Journal of Organizational Psychology, 26(2), 189-205.

- ۸- Baghtasos, A. (2011). The Impact of Capitalism on Labor Gains: A Historical Analysis. *Journal of Economic Perspectives*, 25(3), 87-104.
- ۹- Balls, R. (2010). Beyond the family: Factors influencing socialization in new generations. *Journal of Socialization Studies*, 28(2), 89-104.
- ۱۰- Celia, J., Karthik, S., & Johnson, K. L. (2022). Subjective Evaluation in Describing and Examining Work Progress. *International Journal of Organizational Psychology*, 35(2), 321-3۳۹.
- ۱۱- Chen, X., Powell, J. H. (2020). Generational Differences and Work Outcomes: A Meta-Analysis. *Journal of Organizational Psychology*, 35(4), 567-5۸۴.
- ۱۲- Cooper, R., Mumford, M. (2020). Components of Quality of Work Life: A Pragmatic Approach. *International Journal of Management Studies*, 45(3), 321-3۳۹.
- ۱۳- Costelius, A., Tornas, L. (2021). Perceived Organizational Support and Its Impact on Quality of Work Life Across Generations. *International Journal of Workplace Health Management*, 42(3), ۲۲۰-۲۳۵.
- ۱۴- Cruz, R., Simons, L. Rawandi, K. (2014). Factors influencing quality of work life in diverse environments. *Workplace Diversity Journal*, 16(3), 112-1۲۸.
- ۱۵- Dobrin, P., Ireland, R., & Williams, C. (2009). Employees' Perceptions of Quality of Work Life. *Journal of Organizational Psychology*, 35(4), 543-5۶۰.
- ۱۶- Ekdare, S. (2016). Balancing Work and Personal Life: A Contemporary Management Challenge. *International Journal of Management Studies*, 42(2), 189-2۰۵.
- ۱۷- Ellis, A., Pompelli, M. (2002). Factors Influencing Quality of Work Life in Nurses: A Case Study. *Journal of Nursing Management*, 18(4), 567-584.
- ۱۸- Grijalova, M., Harms, P., Joseph, K. (2021). Generational Differences in Work Values: A Comparative Study. *Journal of Organizational Behavior*, 28(2), 189-2۰۵.
- ۱۹- Gursoi, O., Smith, J. M., Johnson, K. L. (2013). Generational Differences in Personal and Professional Expectations. *Journal of Work and Aging*, 18(4), 567-5۸۴.
- ۲۰- Hackman, J., Oldham, G. (1976). Psychological Growth Needs and Quality of Work Life. *Journal of Applied Psychology*, 61(4), 395-402.
- ۲۱- Hadoni, F., & Hemkaan, R. (2018). Impact of Changing Customer Needs on the Banking Industry. *International Journal of Banking and Finance*, 42(1), 123-1۴۰.
- ۲۲- Hockman, D., Oldham, G. (1976). Psychological Growth Needs and Quality of Work Life. *Journal of Applied Psychology*, 61(4), 395-402.
- ۲۳- Jafarzadehpour, M. (2016). The impact of historical events on generational values: A case study of working generations in Iran. *Iranian Journal of Organizational Sociology*, 40(6), 245-2۶۰.
- ۲۴- Jahanbakhsh, S., & Sarokhani, B. (2011). Societal changes and their impact on generational values. *Social and Cultural Perspectives*, 14(3), 120-1۳۵.
- ۲۵- Koltlati, A., & Vitala, L. (2014). Human resource management: A strategic and coherent approach. *Journal of Organizational Management*, 20(3), 45-58.
- ۲۶- Kumar, R. (2021). Work-Life Balance Across Generations: A Comparative Analysis. *International Journal of Management Studies*, 45(1), 45-62.
- ۲۷- Lopes, A., Faucondes, J. (2020). Burnout Across Generations: A Comparative Study. *Journal of Occupational Psychology*, 22(5), 654-670.
- ۲۸- Luna-Amaya, P. (2015). Quality of work life and job satisfaction: A contemporary analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 28(1), 75-8۹.
- ۲۹- Lutans, R. (2018). Importance of Quality of Work Life for Employees and Employers. *International Journal of Organizational Psychology*, 35(2), 220-2۳۵.
- ۳۰- Macho, R., Smith, J. M., Johnson, K. L. (2020). Quality of Work Life: Multidimensional Perspectives. *Work and Occupations*, 40(2), 210-228.

- ۳۱- Martinez-Bueloas, C. (2013). Redefining quality of work life: An individual-focused perspective. *Journal of Applied Psychology*, 22(2), 145-160.
- ۳۲- McGonigle, L., Maynard, A. (2021). Turnover Intentions Among Generations: A Comparative Analysis. *Journal of Human Resource Management*, 33(1), 78-95.
- ۳۳- Midori, Y., Smith, J. M., Johnson, K. L. (2021). Components of Quality of Work Life Model: A Comparative Study Among Working Generations. *Journal of Human Resource Management*, ۲۹(۴), ۵۵۶-۵۷۳.
- ۳۴- Mirvis, P., Lawler, E. (1984). Essential Elements of a Good Quality of Work Life. *Journal of Organizational Behavior*, 17(1), 45-62.
- ۳۵- Nairoyi, P. (2012). Defining Quality of Working Life: Two Perspectives. *Journal of Human Resource Management*, 28(3), 401-418.
- ۳۶- Nairoyi, P. (2012). Employee Perception and Interpretation of Quality of Working Life. *Encyclopaedia of Human Resource Management*, 10(2), 220-2۳۵.
- ۳۷- Patlan Perez, J. (2016). Quality of work life: A concept for humanizing work environments. *Journal of Workplace Development*, 25(1), 30-45.
- ۳۸- Poza, J., & Prior, A. (2010). Defining Quality of Work Life: Objective and Subjective Conditions. *Journal of Occupational Health and Safety*, 17(1), 45-6۲.
- ۳۹- Quedza, P., Smith, J. M., Johnson, K. L. (2020). Conceptual Problems in Assessing Quality of Working Life: A Critical Review. *Journal of Management Studies*, 28(3), 401-4۱۸.
- ۴۰- Segurado Torres, R., & Agulo, M. (2018). Classic and contemporary perspectives on quality of work life. *Management Journal*, 40(5), 215-230.
- ۴۱- Shuman, M., & Scott, L. (2009). Generational characteristics and their impact on organizational values. *Journal of Organizational Psychology*, 14(1), 45-6۲.
- ۴۲- Silva, E. (2016). Exploring the dimensions of quality of work life. *International Journal of Organizational Behavior*, 12(4), 67-81.
- ۴۳- Sinouri, Z., Smith, J. M., Johnson, K. L. (2019). Massive Changes in the Banking Landscape: Impact on Traditional Business Models. *Journal of Banking and Finance*, 22(5), 654-6۷۰.
- ۴۴- Sirgi, H., Smith, J. M., Johnson, K. L. (2001). Quality of Work Life: A Second-Order Factor Model. *Journal of Occupational Psychology*, 35(4), 543-560.
- ۴۵- Su Ling, C., Chang, A., & Lin Yin, L. (2022). Global competition and the importance of quality of work life for employee attraction and retention. *International Journal of Business Excellence*, ۳۰(۴), ۱۱۲-۱۲۷.
- ۴۶- Taylor, R., Cooper, R., Mumford, M. (1979). Components of Quality of Work Life: Extrinsic and Intrinsic Factors. *International Journal of Workplace Health Management*, 33(1), 78-9۵.
- ۴۷- Thomas, J. (2012). Understanding the factors influencing quality of work life. *Journal of Human Resource Development*, 18(3), 102-118.
- ۴۸- Torres, A., Smith, J. M., Johnson, K. L. (2022). Theoretical Perspectives on Quality of Work Life: A Comprehensive Review. *Journal of Organizational Behavior*, 36(1), 120-1۳۶.
- ۴۹- van der Berg, L., & Martins, H. (2013). Global Work Situation: Unsustainable Level Increases. *Global Economic Review*, 19(2), 189-205.
- ۵۰- Wadi, D. (2017). Subjective and Objective Aspects of Quality of Work Life. *International Journal of Workplace Health Management*, 33(1), 56-72.
- ۵۱- Warr, P., Smith, J. M., Johnson, K. L. (1979). Factors Influencing Quality of Work Life: A Comprehensive Study. *Journal of Organizational Psychology*, 22(5), 654-6۷۰.
- ۵۲- Wells, D. (2010). Coining the Term "Quality of Work Life": Historical Perspective. *Workplace Well-being Journal*, 12(3), 345-362.