

## پیش بینی عملکرد کارکنان بانک تجارت براساس کیفیت زندگی کاری آنان

حسین اسلامی نیا<sup>۱</sup>، حجت اخوان تفتی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی-گرایش تحول، دانشگاه پیام نور مهریز یزد

<sup>۲</sup> مربی دانشگاه های آزاد و پیام نور یزد

### چکیده

این پژوهش با هدف پیش بینی عملکرد کارکنان بانک تجارت بر اساس کیفیت زندگی کاری آنان در سال ۱۳۹۵ صورت گرفت. پژوهش حاضر بر مبنای هدف از نوع کاربردی و از حیث روش بدست آوردن داده‌ها از نوع توصیفی و از نظر شیوه اجرا همبستگی است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کارکنان زن و مرد بانک تجارت تشکیل می‌دهند که مشتمل بر ۲۰۰ نفر هستند که از این تعداد ۱۱۴ نفر مرد و ۸۶ نفر زن است که با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبی (زن و مرد) و با استفاده از فرمول کوکران، نمونه‌ای به اندازه ۱۳۲ نفر انتخاب و پرسشنامه در اختیار آن‌ها قرار گرفت. روش جمع‌آوری داده‌ها بر اساس پرسشنامه‌های استاندارد انجام گرفت. تجزیه و تحلیل اطلاعات بدست آمده از اجرای پرسشنامه‌ها از طریق نرم افزار SPSS 21 در دو بخش توصیفی (میانگین، واریانس، انحراف معیار، جداول توزیع فراوانی و نمودارها) و استنباطی (همبستگی و رگرسیون) انجام پذیرفت. نتایج تحقیق نشان داد که کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن بر عملکرد کارکنان بانک تجارت تأثیر دارد.

**واژه‌های کلیدی:** کیفیت زندگی کاری، عملکرد کارکنان، بانک تجارت.

## مقدمه

از جمله عواملی که در بقای سازمان‌های خدماتی بسیار مؤثر است، نیروی انسانی متخصص و متعهد است که در فرایند تحول و تبدیل جامعه‌ی سنتی به جوامع صنعتی و اطلاعاتی تأثیر انکارناپذیری داشته است، به نحوی که نیروی انسانی را مهم‌ترین و اصلی‌ترین عامل توسعه‌ی جوامع اطلاعاتی و صنعتی و سازمان‌های خدماتی محسوب می‌کنند. معمولاً کارکنان، شغلی را انتخاب می‌کنند که به وسیله‌ی آن مهارت‌های خود را بالا ببرند و استعدادهایشان را شکوفا سازند. به تبع آن، کارکنان، شغلی را دوست دارند که در آن تخصص و آزادی عمل نمایان شود (جلیل پور، اکبری شایه و پیروز فر، ۱۳۹۲). از عوامل مهمی که بر عملکرد افراد مؤثر بوده و مورد توافق نظر صاحب‌نظران علوم رفتار سازمانی است، نحوه‌ی شرایط کیفیت زندگی کاری در سازمان‌ها هست.

کیفیت زندگی کاری از مباحث است که در نیم قرن گذشته از جوانب مختلف مورد بحث و بررسی و مطالعه قرار گرفته است و هنوز هم در مورد مصادیق آن اختلاف نظرهای بسیاری وجود دارد. اهمیت کیفیت زندگی با توجه به پیچیدگی روزافزون جوامع و بازارهای کار توجه بیشتر با ماهیت نیروهای انسانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. به عقیده تعدادی از صاحب‌نظران بخت از رکورد بهره‌وری و کاهش کیفیت محصول در برخی از کشورها، ناشی از کاستی‌های کیفیت زندگی کاری و تغییراتی است که در علایق اولویت‌های کارکنان پدید آمده است. کارکنان به دنبال آن هستند تا در کارشان نظارت و دخالت بیشتری بیابند، آنان می‌دانند مانند یک مهره در یک دستگاه بزرگ به شمار نیایند، لذا بررسی کیفیت زندگی کارکنان اهمیت زیادی دارد (غلامی، ۱۳۸۸).

بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان برای سازمان امری مهم است و باعث جذب و نگهداری کارکنان در سازمان‌ها می‌شود (لیز و کرنز، ۲۰۰۵؛ نقل از بزاز جزایری و پرداختچی، ۱۳۸۶). کیفیت زندگی کاری میزان توانایی کارکنان در ارضای نیازهای مهم شخصی با استفاده از تجربیاتی است که در سازمانی کسب کرده و به عنوان فرآیند در نظر گرفته می‌شود که به وسیله آن همه اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است در تصمیم‌هایی که به ویژه بر شغلشان و بر محیط کارشان به طور کلی اثر می‌گذارد، به نحوی دخالت می‌کنند و در نتیجه مشارکت و خشنودی آن‌ها از کار بیشتر می‌شود و فشار عصبی ناشی از کار برایشان کاهش می‌یابد (دولان و شولر، ۱۳۸۱).

کیفیت زندگی کاری یکی از جالب‌ترین روش‌های ایجاد انگیزه و راه‌گشای مهم در طراحی و غنی‌سازی شغلی است که ریشه آن در نگرش کارکنان و مدیران به انگیزش است که امروزه یکی از مهم‌ترین موضوعات در باب جامعه‌شناسی و روان‌شناسی کار و مدیریت منابع انسانی در سازمان‌ها است و توجه روزافزون و ویژه‌ای را می‌طلبد. کیفیت زندگی کاری شامل کلیه اقداماتی است که برای حفظ و صیانت جسم و روح کارکنان به عمل می‌آید و موجبات رضایت و خرسندی آنان را فراهم می‌آورد. کیفیت زندگی کاری فرایندی است که به وسیله‌ی آن همه‌ی اعضای سازمان از راه ارتباط باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است، در تصمیم‌هایی که بر شغل‌هایشان بر محیط کارشان اثر می‌گذارند، به نوعی سهیم می‌شوند و در نتیجه عملکردشان تحت تأثیر این فرایند قرار می‌گیرد.

اجزای کیفیت زندگی کاری شامل موارد زیر می‌باشد:

- ۱- شخص: که شامل طراحی شغل، بهبود مسیر ترقی و آموزش می‌گردد.
  - ۲- ساختار: که شامل ساختارهای منعطف، کاهش دیوانسالاری، اهداف گسترده می‌گردد.
  - ۳- فرآیند: تقسیم سود و برنامه ارتقاء را در بر می‌گیرد (ضیایی بیگدلی، ۱۳۸۸).
- عوامل مختلفی در محیط کار وجود دارند که موجب تشویق و دلسرد کردن کارکنان در اقدام به عملکرد مؤثر شغلی می‌شوند. ابعاد مثبت محیط کار از قبیل پاداش‌های عادلانه، غنی‌سازی شغلی، قانون‌مداری و غیره، انتقال و تبدیل قابلیت‌های کارکنان به انگیزه و عملکرد شغلی را تسهیل می‌کند (اشنایدر، ۱۹۸۷؛ نقل از نعمی و همکاران، ۱۳۹۰). از سوی دیگر، عملکرد شغلی

به عنوان یکی از مهم‌ترین دستاوردهای کیفیت زندگی کاری مطرح شده است (رابینز، ۱۹۹۶؛ نقل از حیدری نژاد و مرادی پور، ۱۳۹۰).

بنابراین با توجه به پیامدهای مهم عملکرد شغلی کارکنان که منجر به افزایش رضایت شغلی، تعهد سازمانی و کاهش جابه‌جایی کارکنان می‌شود (باکر و همکاران، ۲۰۱۱؛ حسن و احمد<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱)؛ لازم است سازمان‌ها تلاش نمایند تا سطح زندگی کاری کارکنان خود را بهبود دهند تا با استفاده از این رویکرد، عملکرد سازمان را بهبود داده و در جهت فرهنگ تعالی در سازمان گام بردارند، همچنین اتخاذ این رویکرد (کیفیت زندگی کاری) موجب همسویی کارکنان و سازمان می‌شود (ریچاردسون و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰).

توجه به کیفیت زندگی کاری همواره دستاورد بزرگ بهره‌وری را برای سازمان‌ها به ارمغان می‌آورد. کیفیت زندگی کاری به سطح یا میزان رضایت، انگیزش، مشارکت، تعهد و مسئولیت‌پذیری کارکنان در محیط اشاره دارد و از شاخص‌های مهم در زندگی کاری است که نشان می‌دهد افراد تا چه میزان قادر هستند، نیازهای شخصی سطوح عالی خود را در هنگام کار و در محیط سازمان همانند وقتی که در خانه و یا در جامعه هستند را برآورده سازند. هرچه خواسته‌ها و نیازهای متفاوت افراد بیشتر برآورده شود، احتمال بیشتری وجود دارد که کارکنان عملکرد سازمانی بیشتری را دارا بوده‌کند این امر منجر به بالارفتن بهره‌وری سازمان خواهد شد (بزاز جزایری، ۱۳۸۵).

در خصوص خلأهای علمی که تحقیق حاضر تلاش در برطرف نمودن آن‌ها داشت، می‌توان به رابطه مهم میان دو سازه‌ی تحقیق یعنی کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی کارکنان اشاره نمود. مرور مبانی نظری مشخص می‌سازد که بررسی رابطه عوامل مختلف شغلی بر رضایت کارکنان مورد توجه محققین واقع شده است، اما تحقیقی که با تمرکز بر عملکرد شغلی کارکنان باشد بسیار به‌ندرت بوده است. از سوی دیگر، مطالعه‌ی کیفیت زندگی کاری کارکنان بیمارستان به‌ندرت انجام شده است که با توجه به شرایط خاص شغلی این قشر از کارکنان، نیاز مبرم برای تحقیق در این حوزه را مشخص می‌سازد و همین امر منجر به انجام تحقیق حاضر شده است.

بنابراین از آنجایی که در بیمارستان‌ها، کارکنان ارتباط مختلف و متعددی با اقشار مختلف جامعه دارند، انتظار می‌رود توسعه شایستگی‌های کارکنان و فراهم آوردن محیطی که عملکرد شغلی آن‌ها را بالاتر ببرد، تأثیر به‌سزایی در کیفیت خدماتی که ارائه می‌دهند، داشته باشد. از این رو در پژوهش حاضر با قصد برطرف نمودن خلأهای پژوهشی به دنبال پاسخگویی به این مسئله هستیم که: کیفیت زندگی کاری چه تأثیری بر عملکرد کارکنان بانک تجارت دارد؟

### روش شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ روش گردآوری داده‌ها توصیفی<sup>۳</sup> و از نوع پیمایشی<sup>۴</sup> است. وقتی پژوهشی به‌قصد کاربرد نتایج یافته‌هایش برای حل مسئله خاص یک سازمان انجام می‌شود، چنین پژوهشی کاربردی است (دانایی‌فرد و همکاران، ۱۳۸۹)؛ بنابراین از آنجایی که این پژوهش نیز به دنبال پیش‌بینی عملکرد کارکنان بر اساس کیفیت زندگی و ابعاد آن است، هدف آن از نوع کاربردی و از نظر نوع روش میدانی (پیمایشی) بود که در این راستا به صورت توصیفی و تحلیلی داده‌ها بر اساس فنون متناسب آماری تجزیه و تحلیل شد.

<sup>۱</sup>. Hassan & Ahmed

<sup>۲</sup>. Richardson et al

<sup>۳</sup>-Descriptive Researchs

<sup>۴</sup>-Survey Research

## جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه گیری

جامعه آماری، عبارت است از مجموعه‌ای از افراد یا واحدها که دارای حداقل یک صفت مشترک باشند. در واقع جامعه مجموعه‌ای از اعضای حقیقی یا فرضی است که نتایج پژوهش به آن انتقال داده می‌شود (دلاور، ۱۳۹۰). جامعه آماری پژوهش حاضر را کارکنان زن و مرد بانک تجارت شهر بندر عباس تشکیل می‌دهند که مشتمل بر ۲۰۰ نفر هستند که از این تعداد ۱۱۴ نفر مرد و ۸۶ نفر زن است. نمونه آماری عبارت از تعداد محدودی از جامعه آماری که بیان‌کننده ویژگی‌های اصلی جامعه باشند. روش نمونه‌گیری در این پژوهش، روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبی است که با توجه به جنسیت کارکنان، تعداد پرسشنامه متناسب میان کارکنان توزیع شد.

حجم نمونه با استفاده از فرمول زیر محاسبه شده است:

در مباحث آماری می‌توان استنباط‌هایی را ارائه داد که از قاطعیت قابل توجهی برخوردار است. فرمول فوق زمانی حداکثر مقدار خود را می‌گیرد که  $p=q=0.5$  باشد؛ بنابراین و با سطح اطمینان ۹۵ درصد و احتمال خطای ۵ درصد میزان نمونه محاسبه گردید که با توجه به حجم جامعه یعنی ۲۰۰، حجم نمونه برابر با ۱۳۲ نفر است؛ یعنی:

$$p=q=0.5 \quad d=5\% \quad t=1.96 \quad N=200$$

پرسشنامه عملکرد شغلی: برای سنجش این مؤلفه از مدل آچپو هرسی و گلد اسمیت استفاده شده است؛ که از ۴۲ گویه و ۷ خرده مقیاس توانایی (۴ سؤال)، وضوح (۷ سؤال)، کمک (۵ سؤال)، مشوق (۶ سؤال)، ارزیابی (۹ سؤال)، اعتبار (۶ سؤال) و محیط (۵ سؤال) تشکیل شده است. نمره‌گذاری پرسشنامه به صورت طیف لیکرت است که برای گزینه‌های «خیلی کم»، «کم»، «متوسط»، «زیاد» و «خیلی زیاد» به ترتیب امتیازات ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ در نظر گرفته می‌شود

جدول ۱: توزیع پرسش‌ها برای هر یک از متغیرهای تحقیق

۱ تا ۵	پرداخت منصفانه	کیفیت زندگی کاری
۶ تا ۸	محیط کار ایمن و بهداشتی	
۹ تا ۱۱	تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم	
۱۲ تا ۲۰	قانون‌گرایی	
۲۱ تا ۲۲	وابستگی اجتماعی در زندگی کاری	
۲۳ تا ۲۵	فضای کلی زندگی	
۲۶ تا ۲۷	وحدت و انسجام اجتماعی	
۲۸ تا ۳۲	توسعه قابلیت‌های انسانی	
۳۳ تا ۷۴	عملکرد شغلی	

## روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

یکی از عوامل اصلی و مهم در اجرای تحقیق علمی انتخاب روش تجزیه و تحلیل مناسب است. در بخش تجزیه و تحلیل اطلاعات، داده‌هایی که از اجرای پرسشنامه‌ها به دست آمد، با استفاده از نرم‌افزار SPSS در دو بخش توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در بخش توصیفی عملیات مربوط به اطلاعات جمعیت شناختی افراد نمونه آماری با استفاده از فرامین نرم‌افزار SPSS صورت پذیرفت. همچنین از جداول و نمودارهایی که حاوی میانگین، فراوانی، درصد تجمعی و... است، در این بخش استفاده شد. در بخش استنباطی نیز آزمون فرضیه‌های پژوهش با استفاده از آزمون همبستگی و رگرسیون برای بررسی تأثیر متغیرها بر همدیگر استفاده شد.

## یافته ها

در جداول زیر اطلاعات توصیفی و استنباطی متغیرهای پژوهش گزارش شده است.

## جدول ۲. آمار توصیفی متغیرهای مستقل و وابسته

متغیرها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی	حداقل	حداکثر
پرداخت منصفانه و کافی	۱۳۲	۱/۶۱۷۰	۰/۶۴۸۵۳	۰/۹۸۹	۱/۰۳۹	۱	۴
محیط کاری ایمن و بهداشتی	۱۳۲	۱۳/۹۸	۲/۷۰	-۰/۶۸	۱/۰۰	۶/۰۰	۲۰/۰۰
فرصت رشد و امنیت مداوم	۱۳۲	۱۴/۰۲	۳/۰۰	۰/۲۵	-۰/۰۱	۷/۰۰	۲۱/۰۰
قانون‌گرایی	۱۳۲	۱۴/۹۷	۳/۰۸	-۰/۵۵	۰/۴۳	۶/۰۰	۲۱/۰۰
وابستگی اجتماعی	۱۳۲	۱۶/۲۰	۳/۳۹	-۰/۰۸	۰/۴۵	۶/۰۰	۲۱/۰۰
فضای کلی زندگی	۱۳۲	۱۵/۸۴	۳/۳۹	۰/۰۱	-۰/۷۳	۸/۰۰	۲۲/۰۰
یکپارچگی و انسجام اجتماعی	۱۳۲	۱۴/۳۱	۳/۲۶	-۰/۶۴	۰/۹۴	۵	۲۴/۰۰
توسعه قابلیت‌های انسانی	۱۳۲	۱۴/۴۲	۲/۹۵	-۰/۵۰	۰/۷۲	۵/۰۰	۲۲/۰۰
نمره کل عملکرد کارکنان	۱۳۲	۱۴۹/۶۳	۱۷/۴۹	-۰/۳۰	۲/۲۶	۱۲۷/۰۰	۱۹۷/۰۰
نمره کل کیفیت زندگی کاری	۱۳۲	۱۱۸/۲۱	۱۴/۶۶	-۲/۱۴	۸/۸۰	۶۱/۰۰	۱۶۰/۰۰

در جدول بالا آمار توصیفی برای زیر شاخص‌های هر یک از متغیرهای مستقل نمایش داده شده است که اطلاعات بدین صورت شده است:

برای شاخص پرداخت منصفانه و کافی (میانگین ۱/۶۱ و انحراف معیار ۰/۶۴)، محیط کاری ایمن و بهداشتی (میانگین ۱۳/۹۸ و انحراف معیار ۲/۷۰)، فرصت رشد و امنیت مداوم (میانگین ۱۴/۰۲ و انحراف معیار ۳/۰۰)، قانون‌گرایی (میانگین ۱۴/۹۷ و انحراف معیار ۳/۰۸) و وابستگی اجتماعی (میانگین ۱۶/۲۰ و انحراف معیار ۳/۳۹)، فضای کلی زندگی (میانگین ۱۵/۸۴ و انحراف معیار ۳/۳۹)، یکپارچگی و انسجام اجتماعی (میانگین ۱۴/۳۱ و انحراف معیار ۳/۲۶) و توسعه قابلیت‌های انسانی (میانگین ۱۴/۴۲ و انحراف معیار ۲/۹۵) و عملکرد کارکنان به طور کلی (میانگین ۱۴۹/۶۳ و انحراف معیار ۱۷/۴۹) و نمره کل کیفیت زندگی کاری (میانگین ۱۱۸/۲۱ و انحراف معیار ۱۴/۶۶).

## بررسی فرضیه های پژوهش

**فرضیه پژوهش:** پیش بینی عملکرد شغلی کارکنان بر اساس کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن در کارکنان بانک تجارت.

به منظور پیش بینی عملکرد شغلی کارکنان بر اساس کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن در کارکنان بانک تجارت از آزمون رگرسیون چندگانه به شیوه گام به گام استفاده شد. پیش از انجام این آزمون بررسی چند مفروضه الزامی می باشد. نتایج مربوط به آزمون رگرسیون چندگانه به همراه مفروضات آن در ادامه ارائه شده است.

## جدول ۳. نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین عملکرد شغلی و کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن

متغیر وابسته	متغیر مستقل	تعداد	ضرایب همبستگی	سطح معنی داری
عملکرد شغلی	پرداخت منصفانه و کافی	۲۰۰	۰/۳۵	۰/۰۱۴
	محیط کاری ایمن و بهداشتی	۲۰۰	۰/۴۱	۰/۰۰۱
	فرصت رشد و امنیت مداوم	۲۰۰	۰/۳۹	۰/۰۱
	قانون‌گرایی	۲۰۰	۰/۲۷	۰/۰۱۳
	وابستگی اجتماعی	۲۰۰	۰/۳۷	۰/۰۱
	فضای کلی زندگی	۲۰۰	۰/۲۸	۰/۰۱۴
	یکپارچگی و انسجام اجتماعی	۲۰۰	۰/۳۳	۰/۰۰۱
	توسعه قابلیت‌های انسانی	۲۰۰	۰/۳۹	۰/۰۱
	کیفیت زندگی کاری به طور کلی	۲۰۰	۰/۴۶	۰/۰۱۳

در جدول ۳ نتایج همبستگی پیرسون میان کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن با عملکرد شغلی کارکنان آورده شده است. همان‌طور که مشاهده می‌شود همبستگی میان تمامی ابعاد کیفیت زندگی و نمره آن به طور کلی بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر گذار می‌باشد؛ و با توجه به مثبت بودن ضرایب بدست آمده می‌توان گفت بین این ابعاد و عملکرد شغلی آنان در کارکنان بانک تجارت رابطه‌ای مستقیم و معنی داری وجود دارد.

## جدول ۴. خلاصه آماره‌های مربوط به برازش مدل

مدل	R	R مجذور	خطای استاندارد برآورد	آماره دوربین-واتسون
۳	۰/۵۱۵	۰/۲۶۵	۹/۹۳	۱/۷۱۶

در جدول ۴ خلاصه آماره‌های مربوط به برازش مدل نشان داده شده است. با توجه به نتایج جدول، ضریب همبستگی چندگانه بین مجموع متغیرهای مستقل و متغیر وابسته برابر با ۰/۵۱۵ می‌باشد. همچنین مقدار ضریب تعیین (مجذور R) برابر با ۰/۲۶۵ می‌باشد که نشان دهنده میزان تبیین واریانس و تغییرات متغیر استرس شغلی توسط ویژگی‌های شخصیتی می‌باشد. برای بررسی استقلال باقی مانده‌ها از آماره دوربین-واتسون استفاده شد. براساس نتایج جدول مقدار آماره دوربین-واتسون برابر با ۱/۷۱۶ است که با توجه به اینکه مقدار آن در فاصله ۱/۵ تا ۲/۵ قرار دارد می‌توان گفت پیش فرض استقلال باقی مانده‌ها رعایت شده است.

## جدول ۵. نتایج آزمون تحلیل واریانس

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی داری
رگرسیون	۲۸۴۸/۸۸	۳	۹۴۹/۶۲	۹/۶۱	۰/۰۱
باقیمانده	۷۸۹۹/۶۸	۱۹۶	۹۸/۷۴		
کل	۱۰۷۴۸/۵۷	۱۹۹			

در جدول ۵ نتایج آزمون تحلیل واریانس به منظور بررسی مدل رگرسیونی ارائه شده آورده شده است. بر اساس نتایج مندرج در جدول، مقدار  $F$  بدست آمده برابر با ۹/۶۱۷ می باشد که در سطح آلفای کوچکتر از ۰/۰۱ معنی دار است که نشان می دهد کیفیت زندگی کاری کارکنان به طور کلی قادر است تغییرات مربوط به متغیر عملکرد شغلی کارکنان بانک تجارت را به خوبی تبیین نمایند و نشان دهنده مناسب بودن مدل رگرسیونی ارائه شده است.

### جدول ۶. تحلیل رگرسیون گام به گام برای پیش بینی عملکرد شغلی از طریق ابعاد کیفیت زندگی کاری

شاخص های هم خطی		سطح معنی داری	T	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده		مدل
VIF	Tolerance			Beta	خطای استاندارد	B	
		۰/۰۰۱	۸/۴۲		۱۲/۱۱	۱۰۲/۰۹	ثابت
۱/۱۳	۰/۸۸	۰/۰۰۹	۲/۶۹	۰/۲۷	۰/۲۸	۰/۷۷	پرداخت منصفانه و کافی
۱/۱۵	۰/۸۶	۰/۰۱۵	۲/۴۷	۰/۲۵	۰/۲۶	۰/۶۵	محیط کاری ایمن و بهداشتی
۱/۰۶	۰/۹۴	۰/۰۴	۲/۰۰	۰/۱۹	۰/۲۳	۰/۴۷	فرصت رشد و امنیت مداوم
۱/۱۹	۰/۴۶	۰/۰۰۱	۳/۱۵	۰/۲۶	۰/۲۵	۰/۴۵	قانون گرایی
۲/۰۹	۰/۵۵	۰/۰۳	۲/۴۸	۰/۲۶	۰/۳۲	۰/۴۱	فضای کلی زندگی

در جدول ۶ نتایج مربوط به تحلیل رگرسیون گام به گام برای پیش بینی عملکرد شغلی کارکنان از طریق ابعاد کیفیت زندگی کاری کارکنان، آورده شده است. بر اساس مندرجات جدول، از بین ابعاد کیفیت زندگی کاری، پرداخت منصفانه و کافی، محیط ایمن و بهداشتی، فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون گرایی و فضای کلی زندگی به شکل معنی داری عملکرد شغلی کارکنان را پیش بینی می نمایند. با توجه به مقدار آماره تحمل که از مقدار برش ۰/۱ بیشتر است و آماره تراکم عاملی (VIF) که از مقدار برش ۱۰ کمتر است، نتیجه می شود که از مفروضه هم خطی، تخطی صورت نگرفته است. با توجه به مقدار آماره های  $t$  بدست آمده که در سطح آلفای ۰/۰۵ معنی دار می باشد، فرضیه پژوهش مورد تأیید قرار گرفته و نتیجه می گیریم که این متغیرها می توانند به شکل معنی داری عملکرد شغلی کارکنان را پیش بینی نمایند.

### بحث و نتیجه گیری

هدف پژوهش حاضر پیش بینی عملکرد شغلی کارکنان بر اساس کیفیت زندگی کاری بانک تجارت می باشد، یافته ها نشان داد که کیفیت زندگی کاری قادر به تبیین واریانس عملکرد کارکنان بانک تجارت می باشد. بر اساس نظریات ارائه شده و پژوهش های انجام گرفته در دهه های اخیر، عملکرد شغلی را به معنای مهارت ها و خصوصیات و توانمندی هایی تعریف می کنند که فرد را قادر می سازد در برابر سختی ها، مشکلات و چالش های سازمانی سازگار شود. از سوی دیگر کیفیت زندگی کاری یکی از جالب ترین روش های ایجاد انگیزه و راه گشای مهم در عملکرد فرد است که ریشه آن در نگرش کارکنان و مدیران به انگیزش است که امروزه یکی از مهم ترین موضوعات در باب جامعه شناسی و روان شناسی کار و مدیریت منابع انسانی در سازمان ها است و توجه روز افزون و ویژه ای را می طلبد. کیفیت زندگی کاری شامل کلیه اقداماتی است که برای حفظ و صیانت جسم و روح کارکنان به عمل می آید و موجبات رضایت و خرسندی آنان را فراهم می آورد. یافته های این پژوهش با مطالعه های یانگ و هوانگ (۲۰۱۴)، شنوی و دیگران (۲۰۱۴)، گوردون و روس (۲۰۱۳)، (اشنایدر،

۱۹۸۷؛ نقل از نعمی و همکاران، (۱۳۹۰)، (رابینز، ۱۹۹۶؛ نقل از حیدری نژاد و مرادی پور، ۱۳۹۰)، زارعی و همکاران (۱۳۹۴)، یزدانی و همکاران (۱۳۹۳)، قلعه نوی و همکاران (۱۳۹۳)، همسو می باشد.

پیش شنوی و دیگران (۲۰۱۴) در پژوهشی به بررسی رابطه ی بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی در میان کارکنان یک شرکت هندی پرداختند و نتایج نشان داد که بین مؤلفه های کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی در بین کارکنان رابطه وجود دارد و با نتایج پژوهش حاضر همسو می باشد. شن و همکاران (۲۰۱۴) در پژوهشی نشان دادند، کیفیت زندگی کاری نقش میانجی معناداری در رابطه میان عملکرد رفتاری و شغلی دبیران ایفا می نماید. بدین ترتیب، بهبود عملکرد رفتاری بر کیفیت زندگی کاری دبیران و سپس بر عملکرد شغلی آنها مؤثر است و با نتایج پژوهش حاضر همسو می باشد. گوردون و روس (۲۰۱۳)، در پژوهشی نشان داد که بین تعهد سازمانی کلی، تعهد همانند سازی شده و پیوند جویانه با عملکرد وظیفه رابطه معناداری وجود دارد. همچنین از بین تمامی ابعاد تعهدسازمانی و دل بستگی شغلی، فقط تعهد سازمانی پیوندجویانه قادر به پیش بینی معنادار عملکرد وظیفه بوده است و نتایج بدست آمده از این پژوهش ها با نتایج پژوهش حاضر همسو می باشد.

نفری و لک عیان (۱۳۹۳) در پژوهشی نشان دادند بین کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان منطقه ۳ بانک ملت تهران رابطه وجود دارد که ابعاد آن به ترتیب پرداخت منصفانه و کافی، قانون گرایی در سازمان، توسعه قابلیت های انسانی، وحدت و انسجام اجتماعی، وابستگی اجتماعی در زندگی کاری، فضای کلی زندگی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم و محیط کاری ایمن و بهداشتی بیشترین تأثیر را بر رضایت شغلی داشتند و با نتایج پژوهش حاضر همسو می باشد.

در تبیین یافته های ذکر شده می توان بیان داشت که کیفیت کاری در سازمان و بین کارکنان به عنوان یک مؤلفه مهمی شناخته می شود که بر میزان موفقیت فرد و کمک به افراد برای رسیدن به چیزی که هدف عملکرد شغلی کارکنان می باشد کمک می کند و در این فرضیه نشان داده شد که بین کیفیت زندگی کارکنان با عملکرد شغلی آنان رابطه وجود دارد. همچنین پرداخت منصفانه و کافی حالتی است که با احساس مثبت نگری، توانمندی در فرد و خوش حساب بودن همراه می باشد و پژوهش ها نشان داده اند که اگر بتوان متغیرهای مرتبط با آن را شناخت در عملکرد شغلی کارایی بیشتری می توان بدست آورد. از سوی دیگر مؤلفه عملکرد شغلی کارکنان از مؤلفه های می باشد که از خوش حساب بودن و پرداخت منصفانه تأثیر گذار می پذیرد، لذا شناخت ارتباط بین پرداخت منصفانه و کافی با عملکرد شغلی از اهمیت وافری برخوردار می باشد. از سوی دیگر می توان گفت که یکی از عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان محیط کاری ایمن و بهداشتی می باشد، در حقیقت دارا بودن کارکنان از احساس ایمنی و برخورداری از حس سلامت و بهداشت کار بر احساس عملکرد شغلی و موفقیت آنان تأثیر می گذارد و این باعث می شود که آنها نقش خود را بهتر ایفا کنند و در محیط کاری خود موفقیت های بیشتری را کسب کنند. همچنین در تبیین یافته های فوق می توان اظهار داشت قانون گرایی به معنای هدفمند بودن می باشد و این مورد بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر گذار می باشد. پیشنهاد می گردد در پژوهش های آتی، آموزش روش های ارتقا کیفیت کاری به کارکنان تا بتوانند در مقابل شرایط مختلف انعطاف پذیر شوند و توانایی شگفت انگیزی درباره پیدا کردن راه حل های مختلف درباره یک موقعیت یا مسأله خاص داشته باشند و عملکرد شغلی آنان ارتقا یابد، همچنین تلاش جهت شفافیت نقش کیفیت کاری در عملکرد کارمندان و همچنین تلاش در جهت افزایش و گسترش کیفیت کاری کارمندان و احساس مسئولیت شاغلان.

## منابع

۱. الوانی، سیدمهدی؛ محمدی، سمیه و میرزایی، مهدی. (۱۳۹۱). تاثیر فرهنگ سازمانی در بهره وری نیروی انسانی، فصلنامه مدیریت، سال نهم، شماره ۲۸، صص ۲۵-۳۸.
۲. بزاز جزایری، سید احمد (۱۳۸۵). تدوین مدل کیفیت زندگی کاری، رساله دکتری، دانشگاه شهید بهشتی.



۳. جلیل پور، پیمان؛ اکبری شایه، یحیی؛ پیروزفر، معصومه (۱۳۹۲). رابطه کیفیت زندگی کاری و دلبستگی شغلی در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، سال سوم، شماره ۱، صص: ۶۶-۵۱.
۴. حق رنجبر، فرخ؛ کاکاوند، علیرضا؛ برجعلی، احمد؛ برماس، حامد (۱۳۹۰)، تاب آوری و کیفیت زندگی مادران فرزندان کم توان ذهنی، سلامت و روانشناسی، دوره ۱، شماره ۱، صص ۱۷۷-۱۸۷.
۵. دولان، شیمون ال؛ شولر، رندال اس؛ و جمعی دیگر (۱۳۸۱). مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، مترجمان محمد صائبی و محمد علی طوسی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۶. دهقان نیری، ناهید؛ صالحی، تهمینه؛ اسدی نوقایی، احمدعلی (۱۳۷۸). کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری پرستاران بالین و ارتباط آن‌ها با یکدیگر، پژوهش پرستاری، دوره ۳، شماره‌های ۸ و ۹، صص: ۳۷-۲۷.
۷. ضیایی بیگدلی، محمد تقی (۱۳۸۸)، بررسی نقش جو اجتماعی سازمان کار بر کیفیت زندگی کاری کارگران کارخانه‌های صنعتی (مطالعه موردی استان آذربایجان شرقی)، جامعه‌شناسی کاربردی، شماره پیاپی (۳۷)، شماره اول، صص ۱۰۵-۱۲۲.
۸. غلامی، علیرضا (۱۳۸۸). عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری در سازمان، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال ششم، شماره ۲۴.
۹. کاظمی، بابک و ابطحی، حسن (۱۳۸۱). بهره‌وری، موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
۱۰. ناظم، فتاح (۱۳۸۵). ادراک کارکنان از کیفیت زندگی کاری و مولفه‌های آن در مناطق مختلف دانشگاه آزاد اسلامی، اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی، سال اول، شماره چهارم، صص: ۳۰-۱۱.
۱۱. نجفی، علی (۱۳۸۵). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری مدیران میانی شرکت ملی گاز ایران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبایی.
۱۲. یآوری، یوسف؛ فخرپور، رقیه؛ امیرتاش، علی محمد؛ تندنویس، فریدون (۱۳۹۱). رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی اعضای هیأت علمی دانشکده‌ها و گروه‌های آموزشی تربیت بدنی دانشگاه‌های کشور، مدیریت ورزشی، شماره ۱۳، صص: ۱۶۸-۱۵۳.
۱۳. یآوری، یوسف؛ امیرتاش، علی محمد؛ تند نویس، فریدون (۱۳۸۸). مقایسه کیفیت زندگی کاری خرده مقیاس‌های آن در بین اعضای هیأت علمی دانشکده‌ها و گروه‌های آموزشی تربیت بدنی دانشگاه‌های دولتی، نشریه علوم حرکتی و ورزشی، شماره ۱۲، صص: ۱۰۹-۹۹.
14. Bakker, A. A., Albrecht, S. L., and Leiter, M. P. (2011). Key question regarding work engagement. *European journal of work and organizational psychology*, 20(1), 4-28.
15. Gordon, J. R., & Rouse, E. D. (2013). The relationship of job and elder caregiving involvement to work-caregiving conflict and work costs. *Research on Aging*, 35(1), 96-117.
16. Hood, J., Smith, H. (1994). Quality of work life in home care: the contributions of leaders' personal concern for staff. *Journal of Nursing Administration*. 24(1):40-47.
17. Howang, W, Yang, B & McLean, G.N (2014). Linking organizational culture, structure, strategy, and organizational effectiveness: Mediating role of knowledge management, *Journal of Business Research*, 2010, Vol63, p764.
18. Judge, T.A., Bono, J. E., Erez, A., & Locke, E. A. (2005). Core self-evaluations and job and life satisfaction: The role of self-concordance and goal attainment. *Journal of Applied Psychology*, 90, 257-268.
19. Khorshidi S. [A study of the relation between the quality of life work and productivity of school principals in Broujerd]. MA. Dissertation. Islamic Azad University, Branch of Khorramabad, 2008: 128-35. (Persian)

20. Lau, R. S. M; May, B. E. (1998). A win-win paradigm for quality of work life and business performance, *Human Resource Development Quarterly*, 9(3):211-227.
21. Layer, J. K.; Karwowski, W. and Furr, A., (2009). The Effect of Cognitive Demands and Perceived Quality of Work Life on Human Performance in Manufacturing Environments, *International Journal of Industrial Ergonomics* 39, 413-421.
22. Lee, Y. W., Dai, Y. T., McCreary, L. L., Yao, G., & Brooks, B. A. (2014). Psychometric properties of the Chinese-version Quality of Nursing Work Life Scale. *Nursing & health sciences*.
23. Martel, J. P., & Dupuis, G. (2006). Quality of work life: theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 77(2), 333-368.
24. Memarzadeh, GH, Asadi, a, (2008), review of relation between job life and staffs effectiveness, management and development. 10th year, no38.
25. Mirsepasi, Naser(2009); Strategic Management of Human Resources and Work Relations; Tehran: Mir Publication (in Persian).
26. Moghimi, S. M., Kazemi, M., & Samiie, S. (2013). Studying the Relationship between Organizational Justice and Employees' Quality of Work Life in Public Organizations: A Case Study of Qom Province. *Iranian Journal Management Studies*, 6(6-1), 117-143.
27. Nadler, D.A & Lawler, E.F. (2007). Quality of work of work life: prespective & direction, *Organizational Dynamics*.
28. Richardson, H., Vandenberg, R. & Wilkerson, J. (2000). *Using Systems of Practices to Gain Top Performance*, Loma, (Reprinted From RESOURCE ).
29. Robbins, S. P., & Coutler, M. (1999). *Management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice hailInternational.Inc.

# Predicting the Tejarat Bank staff performance based on their work life quality

Hossain Islamnia<sup>1</sup>, Hojat Akhavan Tafti<sup>2</sup>

1. M. A student of public administration, Payamnoor University, Yazd, Mahriz, Iran

2. Lecture in Azad and Payamnoor University in Yazd

---

## Abstract

This study was aimed to predicting the Tejarat Bank staff<sup>o</sup> performance based on their work life quality. The study based on aim was applied research, in term of gathering data was descriptive and in term of implementation was correlation. The statistical population included all Tejart bank staffs (200 persons) which of them 114 persons were male and 84 persons were female. By using stratified sampling 132 persons were selected as sample. Then questionnaire contributed between participations. Data gathering was based on standard questionnaire. For data analysis SPSS 21 software in two section was used: 1. descriptive (mean, variance, standard deviation, charts and table of frequency), 2. inferential (regression and correlation). The results showed that work life quality and its aspects has impact on Tejarat Bank staff performance.

**Keywords:** work life quality, Tejarat Bank, staff performance

---