

بررسی تأثیرگذاری کیفیت زندگی کاری بر سلامت روانی کارکنان (مورد مطالعه: شهرداری تهران)

فاطمه نژاد انصاری کوچصفهانی

دکترای پزشکی، واحد دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران

چکیده

در پژوهش حاضر به بررسی تأثیرگذاری کیفیت زندگی کاری بر سلامت روانی کارکنان شهرداری تهران پرداخته شد. جامعه آماری این تحقیق را کارکنان شهرداری تهران می‌باشد. در این تحقیق برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده می‌شود که حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان به تعداد نمونه ۳۷۹ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. پژوهش حاضر از نظر هدف در حیطه تحقیقات کاربردی است و از نظر ماهیت و روش توصیفی-پیمایشی است. ابزار گردآوری اطلاعات این تحقیق پرسشنامه می‌باشد، پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از ۰,۷ محاسبه شد. پرسشنامه از روایی و اعتبار تأیید شده برخوردار است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون مدل معادلات ساختاری و نرم‌افزار PLS استفاده شده است. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها تأثیرگذاری کیفیت زندگی کاری بر سلامت روانی کارکنان در شهرداری تهران مورد تأیید قرار داد.

واژه‌های کلیدی: کیفیت زندگی کاری، سلامت روانی، شهرداری تهران

مقدمه

در جوامع امروزی سازمان‌ها برای اهداف خاصی بوجود آمده‌اند و در هر سازمان، نیروی انسانی به‌عنوان مهمترین منبع راهبردی، در رسیدن به هدف‌های سازمانی نقش مهمی را ایفاء نموده و نیروی محرکه سازمان محسوب می‌شود. لذا بکارگیری مناسب و مدیریت نیروی انسانی می‌بایستی مورد توجه عمیق واقع گردد. چرا که امروزه مدیران در هر سطحی که به اداره امور کارکنان خود می‌پردازند، با همکاری سروکار دارند که حالت‌ها، سلیقه‌ها و روحیاتشان تأثیری گسترده بر عملکرد عمومی سازمان یا موسسه آنها دارد. بدین ترتیب پس از جذب نیروهای شایسته باید اقداماتی را بعمل آورد که ضمن حفظ روحیه، مشکلات آنان را به دقت زیرنظر داشت تا با جلب رضایت خاطر آنان باعث پیشرفت در امور و روند اجرایی مسئولیت‌ها گردد در این راستا، بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان به‌عنوان یکی از مهمترین موضوع‌ها در بسیاری از سازمان‌ها مطرح شد (بودین^۱، ۲۰۰۳).

مدیران سازمان‌ها ضرورت این نکته را دریافتند که باید محیط کاری را ایجاد کنند که نه تنها کارکنان جدید را جذب، بلکه کارکنان فعلی را حفظ و از جا به جایی بی‌مورد آنان جلوگیری کند. سازمانی که به کیفیت زندگی کاری، کارکنان خود توجه دارد از مزایای داشتن نیروی کار متعهدتر برخوردار خواهند بود و تعهد بیشتر نیروی کار یعنی بهره‌وری بیشتر نیروی کار. در واقع کیفیت زندگی کاری با توجه به پیچیدگی روزافزون جوامع و بازارهای کار توجه بیشتر به ماهیت نیروهای انسانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است (احمدی، ۱۳۹۴).

درحالی که در دهه‌های گذشته فقط بر زندگی شخصی (غیرکاری) تأکید می‌شد. طرفداران نظریه کیفیت زندگی کاری در جستجوی نظام‌های جدیدی برای کمک به کارکنان هستند تا آنها بتوانند بین زندگی کاری و زندگی شخصی خود تعادل برقرار کنند. ادگار^۲ و بودین^۳ کیفیت زندگی کاری را مجموعه شرایط واقعی کار در سازمان می‌دانند و معتقدند کیفیت زندگی کاری نگرش و احساس کارکنان از کار خود را به صورت خاص نشان می‌دهد و مشتمل بر جنبه وسیعی از محیط کاری است که بر یادگیری و سلامت کارکنان تأثیر می‌گذارد (ستوده، ۱۳۹۰). در سازمان‌هایی با کیفیت زندگی کاری بالا، کار معنی‌دار و خودتنظیم است، با یک آرایش سیستمی انجام می‌شود و برای انجام آنها نیازمند استفاده از مهارت‌های پیچیده می‌باشد. در این نمونه از سازمان‌ها مدیران علاقه‌مند هستند که معنی کار و شرایط را برای کارکنان تشریح کنند. پی‌بردن به عوامل مرتبط با کیفیت زندگی کاری دارای اهمیت زیادی است؛ زیرا، برنامه کیفیت زندگی کاری حامی رشد و تعالی سازمان می‌باشد. لذا نظام ارزشی، کیفیت زندگی کاری کارکنان را به‌عنوان مهم‌ترین متغیر در مطالعه مدیریت راهبردی مورد توجه قرار می‌دهد، به این معنا که برآورده نمودن نیازهای کارکنان به بهسازی و کارایی بلندمدت سازمان منجر خواهد شد. در تحقیق حاضر به بررسی تأثیرگذاری کیفیت زندگی کاری بر سلامت روانی کارکنان شهرداری تهران می‌پردازیم.

بیان مسئله

کیفیت زندگی کاری فلسفه‌ای از مدیریت با هدف بالا بردن شان و منزلت کارکنان از قبیل فراهم آوردن فرصت‌های رشد و پیشرفت برای آنان است. وقتی شرایط کاری فرد، سلامت جسمی و روحی برای وی فراهم آورد، احتمالاً با ذهنی بازتر پذیرای فرهنگ و مسئولیت اجتماعی سازمان خواهد بود و این سلامت جسمی و روحی در سایه توجه به کیفیت زندگی کاری افراد

^۱ Beaudoin^۲ Edgar^۳ Beaudoin

محقق خواهد شد (سلمانی، ۱۳۹۳). سازمانهای عصر حاضر با نگاه راهبردی به منابع انسانی آن را به عنوان دارایی هوشمند و ارزشمند در نظر دارند و بیش از پیش به ارتقاء کیفیت زندگی کارکنان توجه دارند. بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان مستلزم اهتمام مدیریت سازمان به تدوین سیاستهای حمایت گرایانه از منابع انسانی است. مفهوم کیفیت زندگی کاری امروز به یک موضوع اجتماعی عمده در سرتاسر دنیا مبدل شده است، در حالی که در گذشته فقط تاکید بر زندگی شخصی بود، در جامعه امروز بهبود زندگی کاری به صورت یکی از مهمترین اهداف سازمان و کارکنان آن درآمده است. از آنجا که بین اقدامات مدیریت منابع انسانی و کیفیت زندگی کاری رابطه مستقیمی وجود دارد، از این رو حیات مجدد بخشیدن به کارکنان، از طریق ارتقای کیفیت زندگی کاری، کلید موفقیت هر سازمان محسوب می شود. (خاقانی زاده، ۱۳۹۱) در سازمانهایی با کیفیت زندگی کاری بالا، کار معنی دار و خودتنظیم است، با یک آرایش سیستمی انجام می شود و برای انجام آنها نیازمند استفاده از مهارت های پیچیده می باشد. در این نمونه از سازمانها مدیران علاقه مند هستند که معنی کار و شرایط را برای کارکنان تشریح کنند تا منجر به ایجاد تعهد سازمانی و رضایت شغلی در سازمان شود (آندره^۴، ۲۰۰۳).

امروزه بخش قابل ملاحظه ای از اوقات زندگی کارکنان در محیط کاری می گذرد، از این رو، کیفیت زندگی کاری آنان دارای اهمیت به سزایی است که این امر به نوبه ی خود احتمالاً تاثیر روانی و اجتماعی بر آنان به جای می گذارد. هنگامی که مدیران به دنبال تامین سلامت روانی زیردستان هستند و آن ها را به این سو هدایت می کنند، باید مطمئن باشند که محیط روانی مطلوبی برای فعالیت و سازگاری در محل کار شکل گرفته است (جوفره^۵، ۲۰۱۲). امروزه ارتقای سلامت روانی محیط کار به عنوان یکی از مهمترین ابعاد توسعه و بهسازی منابع انسانی در سازمانها، توجه محققان زیادی را در ایران و خارج از کشور به خود جلب کرده است. برای پیشرفت و رشد کشور در همه زمینه ها ابتدا باید از نیروی انسانی سالم جسمی و فکری در مؤسسات اقتصادی، خدماتی، آموزشی و صنعتی در بالا بردن سطح بهره وری استفاده کرد. منظور از سلامت روان درجه ای از تعادل است که فرد در مواجهه با مشکلات اجتماعی و سازگاری اجتماعی با محیط پیرامون خود برقرار میکند و رفتار منطقی از خود نشان میدهد. در این میان، یکی از عواملی که به نظر میرسد بر سلامت روان کارکنان تاثیرگذار باشد، کیفیت زندگی کاری است. کیفیت زندگی کاری، مجموعه ای از شرایط واقعی کار و محیط کار در یک سازمان است که شامل میزان حقوق و مزایا، امکانات رفاهی، بهداشتی، ایمنی، مشارکت در تصمیمگیری، دموکراسی، سرپرستی مناسب و خوب، تنوع و غنی بودن مشاغل و مانند آن است (احمدی، ۱۳۹۴).

از نقطه نظر سودمندی به منظور افزایش کارایی و بهره وری کارکنان و به طور کلی کارکنان سازمانها باید شرایطی فراهم آورد تا سلامت روانی آنان افزایش یابد و یکی از متغیرهای مرتبط با این موضوع نیز ایجاد شرایط و زمینه های لازم جهت افزایش کیفیت زندگی کاری کارکنان است، زیرا کارکنان تقریباً یک سوم از عمر خود را در سازمانها سپری می کنند. هم چنین اگر محیط و شرایط کاری دارای انعطاف های لازم باشد، سلامت روانی کارکنان بهبود می یابد لذا در تحقیق حاضر به بررسی تأثیرگذاری کیفیت زندگی کاری بر سلامت روانی کارکنان شهرداری تهران می پردازیم لذا سوال اصلی تحقیق این است که آیا کیفیت زندگی کاری بر سلامت روانی کارکنان شهرداری تهران تاثیر دارد؟

⁴ Andrade⁵ Jofreh

پیشینه تحقیقات انجام شده:

-حسینی (۱۳۹۴) تحقیقی با عنوان "بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر سلامتی روان" انجام داده است. پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر سلامتی روان کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بوشهر می باشد. در این پژوهش از ضریب رگرسیون برای آزمون فرضیه و معادلات ساختاری برای برآورد الگوهای ارائه شده و آزمون کولومگروف اسمیرنف برای آزمون نرمال بودن داده ها استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان داده که کیفیت زندگی کاری والتون و ابعاد هشت گانه آن بر سلامتی روان تاثیر گذار بودند

-سلمانی (۱۳۹۳) تحقیقی با عنوان "بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان بانک اقتصاد نوین تهران" انجام داده است. نتایج نشان داده که بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد ارتباط معنا دار و مثبت وجود دارد. این در حالی است که ارتباط مثبت و معنا دار با عملکرد برای پرداخت کافی و منصفانه و امنیت شغلی رد شد. چهار معیار باقی مانده یعنی: رضایت از سیستم افزایش حقوق، قوانین و رویه های مشخص، فرصت رشد و ارتباطات باز، ضرایب معنی داری در محدوده قابل قبول داشته و ارتباطشان با عملکرد درجهت مثبت اثبات شد.

-نفری ندا (۱۳۹۲) تحقیقی با عنوان "بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران" انجام داده است. مقاله حاضر با هدف بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان در شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران انجام شد. نتایج پژوهش نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان منطقه ۳ بانک ملت تهران رابطه وجود دارد.

فاتحی^۶ (۲۰۱۵) پژوهشی تحت عنوان "بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی" هدف از این پژوهش بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی در معلمان ورزشی در وزارت آموزش و پرورش بود. روش این پژوهش توصیفی-همبستگی است. جمعیت نمونه پژوهش ۲۲۵ نفر بر اساس جدول مورگان بود. نتایج نشان داد که رابطه مثبت و معنادار بین بعد از کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی در معلمان ورزشی دروزارت آموزش و پرورش وجود دارد.

-تی اس میر افسار^۷ (۲۰۱۴) تحقیقی با عنوان تاثیر کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی: مطالعه مقایسه ای دانشگاهیان برای دولت و بنیاد انجام داده است. پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی می باشد. یافته های این مطالعه نشان می دهد که کیفیت کار و زندگی است که تاثیر مثبتی بر تعهد عاطفی و هنجاری از دانشگاهیان برای دانشگاه هم دولت و هم بنیاد دارد در حالی که آن را به یک اثر منفی بر تعهد مستمر داشت. بررسی تمام متغیرهای بر تعهد سازمانی برای هر دو نوع دانشگاه نشان می دهد که بالاترین تاثیر را در تعهد عاطفی، تعهد هنجاری داشت.

-جوفره^۸ (۲۰۱۲) تحقیقی با عنوان "رابطه بین کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان شرکت مهندسی و توسعه گاز" انجام داده است. نتایج حاصل از آزمون فریدمن نشان داد که تفاوت معنی داری بین میانگین اجزای کیفیت زندگی کاری وجود دارد و اولویت تاثیر گذاری اجزای کیفیت زندگی کاری را به ترتیب پرداخت منصفانه، قانون گرایی، فراهم شدن فرصت رشد، توسعه قابلیت های انسانی و محیط کاری ایمن و بهداشتی نشان داد.

^۶ Fatehi^۷ TAŞDEMİR AFŞAR3^۸ Jofreh

-لائو^۹ (۲۰۰۳) در تحقیقی با عنوان "کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان" عملکرد شرکت‌هایی را که به داشتن کیفیت زندگی کاری بالا معروف بودند با عملکرد تعداد ۵۰۰ شرکت دیگر مقایسه کرد. به منظور سنجش عملکرد، از روند پنج ساله‌ی رشد فروش، رشد سرمایه، رشد بازدهی سرمایه و حاشیه سود استفاده شد. نتیجه‌ی بررسی‌های وی نشان می‌دهد که کیفیت زندگی کاری، یک عامل مهم تعیین میزان عملکرد شرکت‌های تحت بررسی می‌باشد.

هدف تحقیق:

بررسی تأثیرگذاری کیفیت زندگی کاری بر سلامت روانی کارکنان در شهرداری تهران

فرضیه تحقیق:

کیفیت زندگی کاری بر سلامت روانی کارکنان در شهرداری تهران تأثیر معنی داری دارد

روش تحقیق

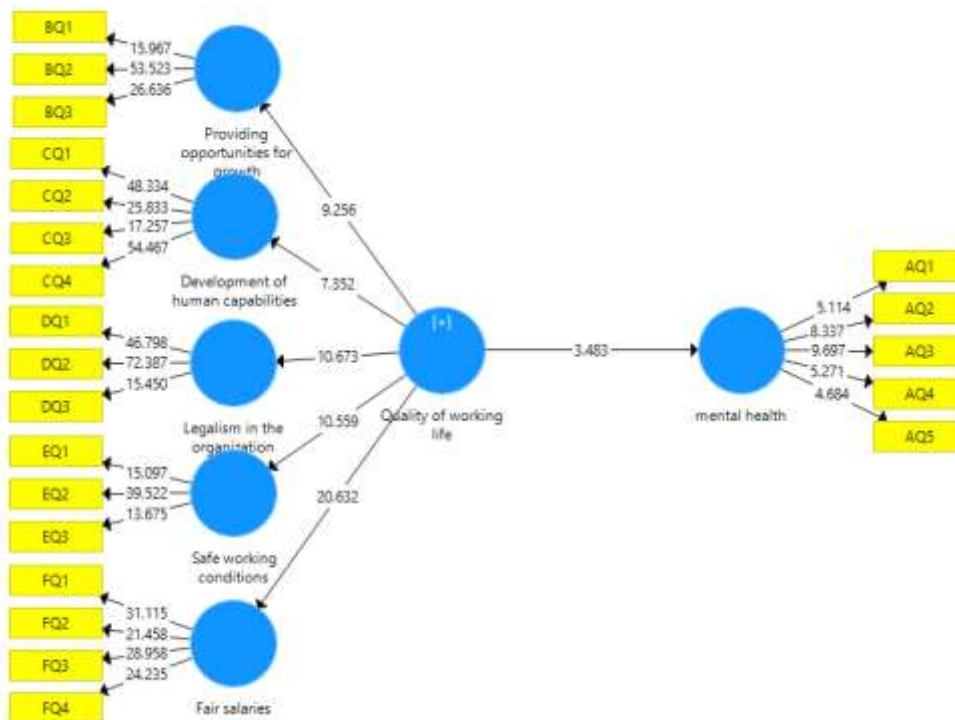
این تحقیق از نظر هدف کاربردی است زیرا نتایج تحقیق برای حل مسائل اجرایی سازمان‌ها مناسب است. این تحقیق از نظر ماهیت گردآوری داده‌ها توصیفی-پیمایشی است. توصیفی زیرا به شرایط پدیده‌ها پرداخته و پیمایشی زیرا اطلاعات از طریق توزیع پرسشنامه جمع‌آوری گردیده است. جامعه آماری تحقیق حاضر کارکنان شهرداری تهران می‌باشند که تعداد آنها حدود ۲۵۰۰ نفر می‌باشد که با استفاده از جدول مورگان نیز تعداد نمونه ۳۷۹ نفر تعیین می‌شود و برای نمونه‌گیری نیز در این تحقیق از روش تصادفی ساده استفاده می‌شود. ابزار گردآوری اطلاعات این تحقیق پرسشنامه می‌باشد، پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ (۰/۷۸۰) محاسبه شد. پرسشنامه از روایی و اعتبار تأیید شده برخوردار است. در این تحقیق برای بررسی فرضیات تحقیق از آزمون مدل معادلات ساختاری استفاده شده است.

تجزیه تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه تحقیق

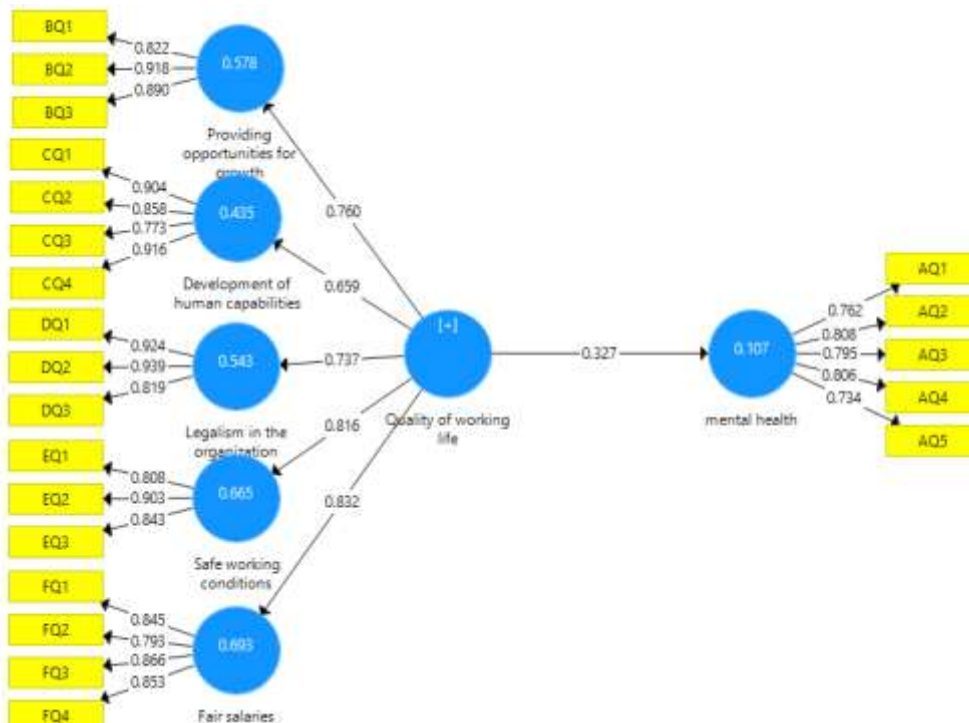
پس از تعیین مدل‌های اندازه‌گیری به منظور ارزیابی مدل مفهومی پژوهش و همچنین اطمینان یافتن از وجود یا عدم وجود رابطه علی میان متغیرهای پژوهش و بررسی تناسب داده‌های مشاهده با مدل مفهومی پژوهش، فرضیه‌های پژوهش با استفاده از مدل‌یابی معادلات ساختاری نیز آزمون می‌شوند.

^۹ Laio

نمودار ۱- مدل معادلات ساختاری در حالت T-VALUES فرضیه تحقیق



نمودار ۲- مدل معادلات ساختاری در حالت استاندارد فرضیه تحقیق



بررسی فرضیه تحقیق

جدول ۱- نتایج حاصل از بررسی فرضیه تحقیق

فرضیه تحقیق	ضریب مسیر	T-VALUE	نتیجه
کیفیت زندگی کاری بر سلامت روانی کارکنان در شهرداری تهران تاثیر معنی داری دارد	۰,۳۲۷	۳,۴۸۳	۹۹٪ تائید

بر اساس نتیجه بدست آمده مقدار T-value بالاتر از ۱,۹۶ می باشد که بیانگر تأثیرگذاری کیفیت زندگی کاری بر سلامت روانی کارکنان در شهرداری تهران می باشد لذا فرضیه اصلی تحقیق مبنی بر کیفیت زندگی کاری بر سلامت روانی کارکنان در شهرداری تهران تاثیر معنی داری دارد، مورد تائید قرار می گیرد

نتیجه گیری و پیشنهادات:

-با توجه به نتایج بدست آمده از فرضیه های تحقیق، به متخصصین منابع انسانی در شهرداری تهران پیشنهاد می شود برای تناسب پرداخت ها با معیارهای اجتماعی، عامل کارایی در پرداخت ها به نحوی در نظر گرفته شود که تابعی از میزان عملکرد کیفی و کمی کارکنان باشد و در سازمان برای کارکنان امکاناتی را فراهم آورند که کارکنان بتوانند با استفاده از آن استعدادهای شخصی خود را هر چه بیشتر پرورش دهند و همچنین برای کارکنانش فرصت های پیشرفت در زمینه تخصصی خودشان را فراهم کرده تا بتواند مهارتهایی را که کسب کرده اند را در یک شرایط مناسب در اختیار همکاران خود قرار دهند و موجب اعتلای سازمان گردند و در سازمان شرایطی را فراهم کنند که کارکنان بتوانند بدون ترس از عکس العمل منفی مقام بالاتر، انتقادات و پیشنهادات سازنده خود را در راه بهبود عملکرد سازمان ارائه دهند. باور حاکمیت قانون و کم رنگ بودن سلیقه انسانی در کارکنان ایجاد شود و همچنین پیشنهاد می شود در شهرداری تهران برای اینکه سازمان به وضعیت کاملاً مطلوبی دست یابد مدیران با دادن استقلال به کارکنان خود و با مهیا کردن هر نوع اطلاعات و مهارتی که کارکنان در محیط کاری خود بدان نیاز دارند زمینه توسعه قابلیت های کارکنان را فراهم آورند.

فهرست منابع

۱. احمدی، رنانی، زهرا (۱۳۹۴). بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان ستادی شرکت سهامی بیمه ایران در تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی
۲. حسینی، زینب، ۱۳۹۴، بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر سلامتی روان، اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد و حسابداری. Sari. Education. <https://civilica.com/doc/445619>
۳. خاقانی زاده مرتضی، ملکی حسن، عباسی محمود، عباس پور عباس. چالش های برنامه درسی اخلاق پزشکی: مطالعه کیفی. مجله اخلاق و تاریخ پزشکی. شماره ۲، فروردین ۹۱.

۴. سلمانی، داود و رها نوری نائینی، ۱۳۹۳، بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان بانک اقتصاد نوین تهران، اولین کنفرانس بین المللی ابزار و تکنیکهای مدیریت، تهران، موسسه اطلاع رسانی نارکیش، http://www.civilica.com/Paper-MANAGTOOLS01-MANAGTOOLS01_437.html
۵. ستوده اصل، نعمت اله، نشاط دوست حمیدطاهر، کالنتری مهرداد، طالبی هوشنگ، مهرابی حسینعلی خسروی علیرضا (۱۳۹۰) نشریه تحقیقات علوم رفتاری، دور ۹، شماره ۲ (پی در پی ۱۸) ص ۹۴ - ۱۰۳.
۶. شیرزاد کبریا بهارک، شعبانی زنگنه فاطمه (۱۳۸۹)، بررسی رابطه بین سبک رهبری مدیران ارشد مناطق آموزش شهر تهران و روحیه مدیران مدارس راهنمایی دخترانه دولتی، فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزش، سال دوم، شماره ۴.
۷. فخر پور، رقیه (۱۳۹۱) رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی اعضای هیأت علمی دانشکده ها و گروههای آموزشی تربیت بدنی دانشگاههای کشور، مجله مدیریت ورزشی _ تابستان ۱۳۹۱، شماره ۱۳، ص ۱۵۳-۱۶۸
8. Andrade, S., (2003). Using Customer Relationship Management Strategies. Applied Clinical Trials, Vol. 37, pp. 37-41.
9. Beaudoin L. E., & Edgar, L. H., (2003). Their importance to nurses' quality of work life. Nursing Economics, 21 (3)
10. Jofreh Manouchehr (2012) The Relationship between Quality of Work Life with Staff Performance Gas Engineering and Development Company, Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology 4 (15): 2507-2514, 2012ISSN: 2040-7467© Maxwell Scientific Organization, 2012
11. Laio, C. R., (2003). Correlates of employee involvement: quality of work life and locus of control orientation. PhD dissertation, California School Sandiego
12. TAŞDEMİR AFŞAR Salad (2014) Impact of the Quality of Work-life on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for State and Foundation , International Journal of Social Sciences Vol. III (4), 2014