

چشم‌انداز مدیریت دولتی

شماره ۳۱ - پاییز ۱۳۹۶

صص ۱۲۷ - ۱۴۴

بررسی و تحلیل مدل اندازه‌گیری و تعیین سطح مفهوم کیفیت زندگی کاری

سعیده جوادی*، محمدرضا اسمعیلی گیوی**، مریم ناخدا***

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی مفهوم کیفیت زندگی کاری و تعیین سطح آن در میان نیروی انسانی شاغل در مراکز خدمات اطلاعاتی و دانشی و در نهایت تبیین مدل اندازه‌گیری آن است. تحلیل مفهوم کیفیت زندگی کاری عملاً به ساخت یک ابزار برای سنجش این مفهوم منجر شد. این پژوهش، کاربردی و از نوع پیمایشی - توصیفی است. جامعه آماری در بخش کیفی، مدیران و کارشناسان ارشد کتابخانه‌های دانشکده‌ای «دانشگاه تهران» و در بخش کمی، نیروی انسانی این کتابخانه‌ها هستند. گردآوری داده‌ها در بخش کیفی از طریق مصاحبه و در بخش کمی با استفاده از پرسشنامه پژوهشگر ساخته صورت گرفت. یافته‌های حاصل از تحلیل عاملی تأییدی، ۹ عامل دریافت کافی و منصفانه، محیط کار ایمن و بهداشتی، فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، توسعه قابلیت‌های انسانی و سرپرست شایسته را تأیید کرد.

کلیدواژه‌ها: کیفیت زندگی کاری؛ مراکز خدمات دانشی و اطلاعاتی؛ مدل معادلات ساختاری؛ تحلیل عاملی.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۰۲/۰۷، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۶/۰۴/۰۳.

* دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.

** استادیار، دانشگاه تهران (نویسنده مسئول).

Email: s.givi@ut.ac.ir

*** استادیار، دانشگاه تهران.

۱. مقدمه

کیفیت زندگی کاری، مجموعه‌ای از ادراکات نیروی انسانی یک سازمان از شرایط عینی و عملی در سازمان است. کیفیت زندگی کاری شامل عوامل مختلف داخلی یک سازمان مانند محیط کار، امنیت شغلی، سیستم پاداش، روش‌های کاری و همچنین عوامل محیطی بیرونی مانند داشتن احساس رضایت در تمامی سطوح نیازهای فردی و مفیدبودن برای جامعه می‌شود (Singh & Srivastav, 2012).

هدف کیفیت زندگی کاری بالابردن اثربخشی سازمان از طریق ارتقای منزلت و فراهم‌آوردن امکان رشد اشخاص است؛ همچنین سبب افزایش و حفظ رضایت شغلی کارکنان و بهبود شرایط کاری آنان و اثربخشی فردی و سازمانی می‌شود (Saraji & Dargahi, 2006). درک نقش، عملکرد و ارتباط کیفیت زندگی کاری در بهره‌وری سازمانی بسیار مهم است. کیفیت زندگی کاری، هر فعالیتی در سازمان است که باعث افزایش رضایت شغلی، انگیزش، بهره‌وری کارکنان از یک سو و افزایش بهره‌وری سازمانی و بهره‌وری هزینه از سوی دیگر می‌شود (Singh & Srivastav, 2012).

کیفیت زندگی کاری، زندگی یک فرد را مدنظر دارد که شامل احساسات یک فرد در هر بُعدی از کار می‌شود. از جمله پاداش‌های اقتصادی و منافع، امنیت، شرایط کاری، روابط سازمانی و بین‌فردی و معنای ذاتی آن در زندگی خود فرد است؛ بنابراین کیفیت زندگی کاری یک دغدغه است که نه تنها به بهبود زندگی در محل کار، بلکه به بهبود زندگی در خارج از شغل نیز منجر می‌شود (Jayakumar & Kalaiselvi, 2012)؛ به عبارت دیگر کیفیت زندگی کاری انعکاسی از روابط موجود بین کارکنان و محیط کاری آن‌ها است. این رابطه نشانه‌ای از میزان سازگاری فرد با شغلش است (Elias & Saha, 2005). به‌طور کلی کیفیت زندگی کاری حداقل به چهار صورت در یک سازمان نمود پیدا می‌کند: کیفیت زندگی کاری به‌عنوان فرهنگ؛ کیفیت زندگی کاری به‌عنوان یک هدف؛ کیفیت زندگی کاری به‌عنوان یک فرآیند؛ کیفیت زندگی کاری به‌عنوان یک پدیده (Sirgy & et al., 2001).

پژوهش حاضر سعی دارد تا به بررسی ابعاد مفهوم کیفیت زندگی کاری از منظر نیروی انسانی مراکز خدمات اطلاعاتی بپردازد و سطح آن را در مراکز خدمات اطلاعاتی تعیین کند و خلأ پژوهشی موجود در این زمینه در ایران را برطرف کند. در این پژوهش از مدل والتون تنها به‌عنوان چارچوبی نظری برای طراحی پرسش‌های مصاحبه استفاده شد. مدل والتون (۱۹۷۳) پس از مطالعه مبانی نظری، الگوها و مؤلفه‌های ارائه‌شده از سوی پژوهشگران و مقایسه این الگوها با هم به این علت انتخاب شد که نسبت به سایر الگوها، کامل‌ترین و جامع‌ترین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری را در خود جای داده بود.

پژوهش درباره مفهوم کیفیت زندگی کاری در مراکز خدمات اطلاعاتی و دانشی قطعاً پیامدها و نتایج خواهد داشت که بر کارایی، اثربخشی و عملکرد نیروی انسانی و ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی تأثیر می‌گذارد. در پژوهش‌های مختلف نشان داده شده است که بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد نیروی انسانی، بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی و بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد (Ahbazi, et al., 2011; Royuela, Vicente, & et al.; Duad, 2010); بنابراین شناخت مدیران کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی از موضوع کیفیت زندگی و شاخص‌های آن و درک اهمیت و نقش کلیدی این موضوع بر بهبود عملکرد، بهره‌وری و پیشرفت کتابخانه‌ها و سایر مراکز خدمات اطلاعاتی و دانشی به‌عنوان سازمان، می‌تواند دیدی وسیع و جامعی را برای آن‌ها در تصمیم‌گیری‌ها، سیاست‌گذاری‌ها و انتخاب صحیح منابع انسانی ایجاد کند.

۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

در حوزه کیفیت زندگی کاری در خارج از ایران، پژوهش‌های زیاد و متنوع‌تری از لحاظ روش‌شناختی نسبت به ایران صورت گرفته است. پژوهشگرانی مانند جایاکومار و کالایسلوی (۲۰۱۲)، ردی و پرادش (۲۰۱۰)، خاکولاری (۲۰۱۳)، ماریاپان و شارمیلا (۲۰۱۳)، پاویترا و بارانی (۲۰۱۲)، سینق و سریوستاو (۲۰۱۲)، جاکوبسن (۲۰۱۳)، طاهر (۲۰۱۳)، آدیکاری و همکاران (۲۰۱۲)، بیت الاسلام (۲۰۱۲)، کونمه (۲۰۱۰) و لایر (۲۰۰۹)، مفهوم کیفیت زندگی کاری را بررسی کرده‌اند. چندین نمونه از این پژوهش‌ها در جدول ۱، ارائه شده است. در زمینه کیفیت زندگی کاری نیروی انسانی مراکز اطلاعاتی و دانشی دو مقاله یافت شد که عبارت‌اند از: عبدالعزیز (۲۰۱۱) و رینا (۲۰۰۹).

جدول ۱. پیشینه پژوهش‌های کیفیت زندگی کاری

ردیف	پژوهشگر	نوع پژوهش	متغیر/مفهوم موردبررسی	یافته‌ها
۱	جلیل پور، اکبری شایه و بیروزفر (۱۳۹۲)	پیمایشی توصیفی	دلبستگی شغلی، کیفیت زندگی کاری	بین کیفیت زندگی کاری و دو مؤلفه قانون‌گرایی و فرصت رشد مداوم با دلبستگی شغلی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.
۲	رسولی (۱۳۹۱)	پیمایشی توصیفی	مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری، میزان رضایت شغلی و استرس شغلی	ارتباط میان مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و میزان رضایت شغلی در هر دو بافت موردبررسی معنادار است.
۳	اسلامی، چاکلی و زارعی (۱۳۹۰)	پیمایشی توصیفی	کیفیت زندگی کاری و عملکرد مدیران	میانگین عوامل کیفیت زندگی کاری پایین است و تنها عاملی که در سطح متوسط قرار دارد، عامل وابستگی اجتماعی زندگی کاری است.
۴	بزاز جزایری و پرداختچی (۱۳۸۶)	کمی و کیفی	مدل ارزیابی کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان‌ها	نتایج حاصل از تحلیل عاملی، ابعاد مدل کیفیت زندگی کاری را در سه عامل ساختاری، مدیریتی، روانشناختی و اجتماعی و در ۱۵ عامل خلاصه کرده است.
۵	Namita & Walia (۲۰۱۴)	کیفی	عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری و بررسی زمینه‌های اقتصادی و اجتماعی مربوط	بهبود کیفیت زندگی کاری موجب بهبود زندگی خانوادگی کارکنان و ارتقا کیفیت عملکرد سازمان می‌شود.
۶	Mosavi & Ghasemi (۲۰۱۴)	پیمایشی توصیفی	استراتژی سازمانی، کیفیت زندگی کاری	استراتژی‌های دولتی نقش عمده‌ای در بهبود کیفیت زندگی کارکنان خواهد داشت.
۷	Khakollari (۲۰۱۳)	پیمایشی توصیفی	رضایت از کیفیت زندگی کاری و مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری	کارکنان سلامت روان به‌طورکلی از کیفیت زندگی کاری خود و هشت مؤلفه آن راضی هستند.
۸	Barani & Pavithra (۲۰۱۲)	پیمایشی توصیفی	بررسی سطح کیفیت زندگی کاری	اکثر وکیلان به‌طورکلی رضایتشان از کیفیت زندگی کاریشان در حد متوسط قرار دارد.
۹	Jayakumar & Kalaiselvi (۲۰۱۲)	کیفی	بررسی مسائل و مشکلات مربوط به کیفیت زندگی کاری	بهبود در کیفیت زندگی کاری موجب بهبود عملکرد، بهبود کیفیت محصولات، خدمات، بهره‌وری، کاهش هزینه‌های تولید و مهم‌تر از همه رضایت کارگران خواهد شد.
۱۰	Abdul Aziz & et al. (۲۰۱۱)	پیمایشی توصیفی	متغیرهای کاری و غیر کاری، کیفیت زندگی کاری	هم متغیرهای کاری (مانند بار کاری و شرایط محیطی کاری) و هم متغیرهای غیرکاری در تعیین کیفیت زندگی کاری کتابداران دخیل هستند.
۱۱	Reddy, & Pradesh (۲۰۱۰)	کیفی	بررسی مفهوم، معنا و اهداف کیفیت زندگی کاری	آنها مدل کیفیت زندگی کاری والتون را که در شرکت جنرال موتورز مطرح شده است را به‌عنوان کامل‌ترین و جامع‌ترین مدل کیفیت زندگی کاری نام می‌برند.
۱۲	Abdul Aziz & et al (۲۰۱۱)	پیمایشی توصیفی	بررسی رابطه میان متغیرهای کاری و غیر کاری با کیفیت زندگی کاری	نتایج این پژوهش نشان داد که هم متغیرهای کاری (مانند بار کاری و شرایط محیطی کاری) و هم متغیرهای غیر کاری (کیفیت زندگی خانوادگی، تعداد فرزندان، جنس، سن و ...) در تعیین کیفیت زندگی کاری کتابداران دخیل هستند و ارتباط میان آنها معنی‌دار است.
۱۳	Reddy, & Pradesh (۲۰۱۰)	کیفی	بررسی مفهوم، معنا و اهداف کیفیت زندگی کاری و ویژگی‌های برنامه‌های توسعه کیفیت زندگی کاری	آنها مدل کیفیت زندگی کاری والتون را که در شرکت جنرال موتورز مطرح شده است را به‌عنوان کامل‌ترین و جامع‌ترین مدل کیفیت زندگی کاری نام می‌برند و اعلام می‌کنند که این مدل بهترین راه برای بررسی ارزیابی کیفیت زندگی کاری کارکنان توسط کارفرمایان است.
۱۴	Reena (۲۰۰۹)	پیمایشی توصیفی	بررسی رابطه متغیرهای جمعیت شناختی با کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی	کیفیت زندگی کاری در جامعه تحقیق نسبتاً مطلوب است و اختلاف معنی‌داری میان کیفیت زندگی کاری سرپرستان و غیر سرپرستان وجود دارد. همچنین بین کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی جامعه موردبررسی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

مرور پیشینه پژوهش، شکاف‌های پژوهشی در پژوهش‌های پیشین را مشخص کرد. پس از مطالعه پژوهش‌های پیشین مشخص شد که تاکنون در ایران، پژوهشی در رابطه با تبیین مفهوم و تعیین سطح کیفیت زندگی کاری نیروی انسانی مراکز خدمات اطلاعاتی صورت نگرفته است و در خارج از ایران نیز پژوهش‌های بسیار اندکی وجود دارند که به تبیین و تعیین سطح مفهوم کیفیت زندگی کاری نیروی انسانی مراکز خدمات اطلاعاتی و دانشی پرداخته‌اند. بر اساس آنچه در پیشینه و مبانی نظری مطرح شد، مدل مفهومی پژوهش در شکل ۱، نشان داده شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

۳. روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نوع کاربردی است. ابتدا به‌وسیله مصاحبه، داده‌های کیفی گردآوری شد و سپس به‌وسیله پرسشنامه پژوهشگرساخته و راهبرد پیمایشی، داده‌های کمی به‌دست آمد. در بخش کیفی با روش نمونه‌گیری هدفمند با ۱۴ نفر از مدیران و کارمندان ارشد کتابخانه‌های دانشکده‌ای «دانشگاه تهران» (۵ مدیر و ۹ کارمند ارشد بخش‌های مختلف کتابخانه) مصاحبه شد. جامعه آماری پژوهش در بخش کمی، نیروهای انسانی شاغل در کتابخانه‌های دانشکده‌ای «دانشگاه تهران» است که معادل ۲۱۴ نفر هستند. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد که برابر با ۱۳۸ نفر بود. برای جمع‌آوری داده‌ها، روش نمونه‌گیری تصادفی به‌کار رفت که حدود ۱۴۵ پرسشنامه توزیع و ۱۴۲ پرسشنامه گردآوری شد. داده‌های کمی به‌وسیله دو نرم‌افزار SPSS و PLS تحلیل شدند.

بررسی روایی پژوهش در بخش کیفی با استفاده از روش گویا و لینکن و بر اساس چهار عامل اعتبارپذیری، انتقال‌پذیری، اتکاپذیری و تأییدپذیری انجام شد.

۱. اعتبارپذیری: توجه به همه زوایای مفهوم کیفیت زندگی کاری در مصاحبه‌ها، اختصاص دادن زمان کافی برای مصاحبه‌ها و تجزیه و تحلیل اطلاعات مربوط به آن که حدود سه تا چهار ماه زمان برد و درنهایت نیز می‌توان به تأیید شدن داده‌های مصاحبه از سوی مصاحبه‌شوندگان و مشورت با پژوهشگران هم‌تا نیز اشاره کرد که در طی این مطالعه نظریه‌ها، مدل و مقوله‌ها با سه استاد علم اطلاعات و دانش‌شناسی «دانشگاه تهران» و یک دانشجوی کارشناسی ارشد اطلاعات

و دانش‌شناسی به‌اشتراک گذاشته شد و از نظرها و راهنمایی‌های آن‌ها برای بهبود نتایج پژوهش به‌کار رفت. ۲. انتقال‌پذیری: برای کمک به اطمینان از قابلیت انتقال (انتقال‌پذیری) از روش‌های مخصوص کُدگذاری و تحلیل نمادها، نشانه‌ها در مرحله تحلیل داده‌ها، بهره گرفته شد. ۳. اتکاپذیری: یادداشت‌برداری تمامی مراحل پژوهش کیفی به همراه جزئیات آن انجام شد و سپس یافته‌ها و تحلیل‌ها با استاد راهنما و مشاور بررسی شد. ۴. تأییدپذیری: تمامی اطلاعات مراحل پژوهش ثبت و حفظ شده است تا در صورت لزوم داده‌های خام و کلیه یادداشت‌ها، اسناد و ضبط‌شده‌ها برای بازبینی‌های بعدی موجود باشد.

به‌منظور تحلیل کمی کیفیت زندگی کاری، پرسشنامه‌ای پژوهشگر ساخته بر اساس پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون تدوین شد. برای تعیین روایی محتوایی، پرسشنامه به تأیید استاد راهنما و مشاور و دو تن از استادان دیگر حوزه تخصصی رسید. ضریب پایایی با روش آلفای کرونباخ برای پرسشنامه کیفیت زندگی کاری (۰/۹۲۸) تعیین شد. گویه ۲۰ و ۲۴ به‌دلیل اینکه بار عاملی کمتر از ۰/۴ داشتند از تجزیه و تحلیل‌ها حذف شدند.

۴. تحلیل داده‌ها

در این پژوهش در مرحله نخست به بررسی مبانی نظری کیفیت زندگی کاری و مطالعه الگوهای ارائه‌شده از این مفهوم پرداخته شد و تعداد ۸۷ مؤلفه از این الگوها، البته با حذف موارد تکراری و مشابه و غیرضروری، استخراج شد. از آنجا که مؤلفه‌های با فراوانی و تکرار بالا با ابعاد مدل والتون تطابق بیشتری داشت، این مدل مبانی سؤال‌های مصاحبه قرار گرفت. در مرحله بعد مصاحبه‌هایی با طرح پرسش‌های باز از ۵ مدیر و ۹ کارشناس ارشد بخش‌های مختلف حوزه تخصصی موردبررسی در «دانشگاه تهران» صورت گرفت. به‌منظور ثبت دقیق اطلاعات، گفت‌گوها با گوشی ضبط شده و بعد از هر مصاحبه، اطلاعات مربوط به آن پیاده‌سازی می‌شد و تمام موارد جزئی نوشته می‌شد. مصاحبه تا جایی ادامه یافت که مطابق اصل اشباع کفایت نظری و تئوری حاصل شد. بعد از این مرحله اطلاعات مصاحبه در جدولی دسته‌بندی شد و مؤلفه‌های مرتبط با هم در کنار یکدیگر قرار گرفتند؛ سپس دو جدول به‌دست‌آمده از مبانی نظری و مصاحبه بازسازمان‌دهی شدند. در این مرحله مؤلفه‌های مرتبط با هم در یک طبقه قرار گرفتند و درنهایت در ۹ طبقه کلی و ۴۲ مقوله فرعی سازمان‌دهی شدند. در جدول ۲، حرف L ابتدای کلمه Librarian (متخصص خدمات اطلاعاتی و دانشی) و M حرف ابتدای کلمه Manager (مدیریت) است.

جدول ۲. جدول تعدیل‌شده و بازسازمان‌دهی‌شده از دو جدول مصاحبه و متون

طبقات	مفاهیم	کدها	کد مصاحبه‌شوندگان / شواهد و مؤیدات پیشینه
	عادلانه‌بودن	دریافت حقوق عادلانه	L1, L2, L3, L4, L6, L7, L8, M1, L9, M2, M3, M4, M5 والتون (۱۹۷۳)، مرتون (۱۹۷۷)، انجمن مدیریت ایالات متحده (۱۹۷۸)، دسلر (۱۹۹۸)، کامینگز (۱۹۷۷)، سازمان بهره‌وری آسیا (۱۹۹۲)، لوئس (۲۰۰۱)، کاسیو (۱۹۹۸)، گلیون و کاکس (۲۰۰۲)، لوپز (۲۰۰۴)، وارینگ (۲۰۰۰)
دریافت کافی و منصفانه	بُعد مالی	دریافت مزایا و اضافه‌کاری عادلانه	L1, L2, L3, L4, L6, L7, L8, M1, L9, M2, M3, M4, M5 والتون (۱۹۷۳)، انجمن مدیریت ایالات متحده (۱۹۷۸)، دسلر (۱۹۹۸)، لوپز (۲۰۰۴)
	تناسب و تعادل حقوق دریافتی	تناسب حقوق دریافتی در درون و بیرون از سازمان	L1, L3, L4, L5, L7, L8, M2, M3, M4, M5 انجمن مدیریت ایالات متحده (۱۹۷۸)
	تعادل حقوق دریافتی	تعادل بین حقوق دریافتی و هزینه‌های زندگی (اوضاع اقتصادی جامعه)	L1, L6, L7, L8, L9, M2, M3, M4, M5 والتون (۱۹۷۳)، مرتون (۱۹۷۷)
	وجود امکانات و تجهیزات مناسب و کافی	محیط فیزیکی و بهداشتی مناسب مانند داشتن سیستم‌های سرمایشی و گرمایشی، تهویه، نور طبیعی و کف‌پوش مناسب	L1, L2, L3, L4, L5, L6, L7, L8, M1, M2, M4 والتون (۱۹۷۳)، مرتون (۱۹۷۷)، کامینگز (۱۹۷۷)، کاسیو (۱۹۹۸)، گلیون و کاکس (۲۰۰۲)
محیط کار ایمن و بهداشتی	وجود تجهیزات مناسب و کافی	داشتن سیستم ایمنی مانند سیستم اطفاء حریق، سیستم‌های ضدسرقت برای حفاظت از منابع و غیره	L1, L2, L3, L7, L8, M1, L9, M2, M5 والتون (۱۹۷۳)، کامینگز (۱۹۷۷)، کاسیو (۱۹۹۸)، گلیون و کاکس (۲۰۰۲)، لوپز (۲۰۰۴)
	ساعات کاری عادلانه	وجود تجهیزات مناسب و موردنیاز مانند میز، صندلی، رایانه، شبکه و نرم‌افزارهای موردنیاز	L1, L2, L4, L5, L6, M1, M4, M5 والتون (۱۹۷۳)، مرتون (۱۹۷۷)
	امکان ادامه تحصیل	داشتن ساعت کاری منطقی	L1, L2, L3, L5, L8, L9, M2, M3, M4, M5 وارینگ (۲۰۰۰)
	پیشرفت علمی	امکان ادامه تحصیل	L1, L2, L3, L4, L5, L6, L7, M1, M2, M3, M4, M5 والتون (۱۹۷۳)، دسلر (۱۹۹۸)، کامینگز (۱۹۷۷)، لوئس (۲۰۰۱)، لوپز (۲۰۰۴)، وارینگ (۲۰۰۰)
فرصت رشد و امنیت مداوم	پیشرفت علمی	منطبق‌بودن کار با آموزه‌های رشته هم از نظر هماهنگ‌بودن مباحث دروس با کار و هم از نظر روزآمدبودن	L2, L4, L5, L9, M1, M3, M4, M5
	امنیت و پیشرفت حرفه‌ای	شرکت در همایش‌ها و کارگاه‌های آموزشی	L1, L2, L4, L5, L6, L7, M2, M3, M4 کامینگز (۱۹۷۷)، لوئس (۲۰۰۱)، لوپز (۲۰۰۴)
	امنیت و پیشرفت حرفه‌ای	امکان ارتقای پست	L1, L2, L3, L4, L5, L6, L7, M1, M2, M3, M4, M5 والتون (۱۹۷۳)، اسزیلاگی و والاس (۱۹۸۷)، دسلر (۱۹۹۸)، لوئس (۲۰۰۱)، کاسیو (۱۹۹۸)، لوپز (۲۰۰۴)

وارینگ (۲۰۰۰)			
L1, L2, L3, L4, L5, L6, L7, M1, M2, M3, M4, M5	والتون (۱۹۷۳)، انجمن مدیریت ایالات متحده (۱۹۷۸)، دسلر (۱۹۹۸)، کامینگز (۱۹۷۷)، بلچر (۱۹۸۷)، کاسیو (۱۹۹۸)، گلیون و کاکس (۲۰۰۲)، لویز (۲۰۰۴)	امنیت شغلی	
L1, L2, L3, L5, L8, M2, M3, M4, M5	والتون (۱۹۷۳)، انجمن مدیریت ایالات متحده (۱۹۷۸)	وجود آزادی بیان	وجود ارزش‌های انسانی در سازمان
L1, L2, L3, L4, L5, L6, L7, L8, M1, L9, M2, M3, M4, M5	والتون (۱۹۷۳)	احترام گذاشتن به افراد	قانون‌گرایی در سازمان
L1, L2, L3, L5, L8, M2, M3, M4, M5	والتون (۱۹۷۳)، کامینگز (۱۹۷۷)	وجود قوانین در کتابخانه و رعایت آن‌ها	وجود قوانین و خط‌مشی سازمان و رعایت آن‌ها
M1, M2, M4, M5	لوئیس (۲۰۰۱)، مورین (۲۰۰۳)، لویز (۲۰۰۴)، وارینگ (۲۰۰۰)	خط‌مشی و اهداف سازمان و تصمیم‌های سازمانی	
L1, L2, L5, M1, L9, L1, L2, L3, L4, L5, L6, L7, M1, M3, M4	والتون (۱۹۷۳)	احساس رضایت از موقعیت (پرستیژ) سازمان	داشتن تعلق عاطفی و وابستگی به سازمان
L1, L2, L5, L9, M1, M2, M3, M4, M5	والتون (۱۹۷۳)، کامینگز (۱۹۷۷)، لوئیس (۲۰۰۱)، کاپلمن (۱۹۸۷)، وارینگ (۲۰۰۰)	احساس تعلق و تعهد به سازمان (کتابخانه)	وابستگی اجتماعی زندگی کاری
L1, L2, L4, L5, L8, M1, L9, M2, M3, M4, M5		جلب رضایت کاربران کتابخانه و پاسخگویی به آن‌ها (مسئولیت کتابخانه در قبال ارائه خدمات)	داشتن تعلق و تعهد به سازمان
L1, L2, L3, L4, L5, L6, L7, L8, M1, L9, M2, M3, M4, M5	اسزیلاگی و والاس (۱۹۸۷)، مورین (۲۰۰۳)، کاسیو (۱۹۹۸)، گلیون و کاکس (۲۰۰۲)	رضایت شغلی هم از نظر علاقه‌داشتن به کار کتابداری و هم از نظر احساس رضایت داشتن از کار فعلی خود	
L1, L2, L6, L8, M4, M5	والتون (۱۹۷۳)، مرتون (۱۹۷۷)، کامینگز (۱۹۷۷)، کاپلمن (۱۹۸۷)	تأثیرگذاری بر ایفای نقش‌های خانوادگی	وجود تعادل بین زندگی و کار
L1, L2, L5, L7, L8, M2, M3, M4	والتون (۱۹۷۳)، کاپلمن (۱۹۸۷)، گلیون و کاکس (۲۰۰۲)	امکان وجود اوقات فراغت و استراحت	فضای کلی زندگی
L1, L2, L3, L4, L5, L6, L7, L8, L9, M1, M2, M3, M4, M5	اسزیلاگی و والاس (۱۹۸۷)، انجمن مدیریت ایالات متحده (۱۹۷۸)، لوئیس (۲۰۰۱)، کاپلمن (۱۹۸۷)، گلیون و کاکس (۲۰۰۴)، وارینگ (۲۰۰۰)	استرس شغلی و فشار و تنش کاری	وجود آرامش در محیط کار
L1, L2, L3, L4, L5, L6, L7, L8, L9, M1, M2, M3, M4, M5	والتون (۱۹۷۳)، کامینگز (۱۹۷۷)، سازمان بهره‌وری آسیا (۱۹۹۲)، مورین (۲۰۰۳)، کاسیو (۱۹۹۸)، کاپلمن (۱۹۸۷)، گلیون و کاکس (۲۰۰۲)، لویز (۲۰۰۴)، وارینگ (۲۰۰۰)	داشتن همکاری و همدلی	یکپارچگی و انسجام اجتماعی
L1, L2, L3, L4, L5, L6, L7, L8, L9, M1, M2, M3, M4, M5	والتون (۱۹۷۳)، لوئیس (۲۰۰۱)، مورین (۲۰۰۳)، بلچر (۱۹۸۷)، کاسیو (۱۹۹۸)، لویز (۲۰۰۴)	داشتن روحیه کار گروهی	
L2, L3, L5, L6, L7, M1, M2, M4, M5		به‌اشتراک گذاشتن اطلاعات	

L2, L3, L5, L6, L9, M1, M2, M4, M5 لوئیس (۲۰۰۱)، بلچر (۱۹۸۷)، کاسیو (۱۹۹۸)، کاپلمن (۱۹۸۷) و وارینگ (۲۰۰۰)	حل تعارض‌ها و عدم تفاهم‌ها	حل مشکلات و ناعدالتی‌ها	
L6, L7, L8, M3, M4, M5 دسلر (۱۹۹۸)، گلیون و کاکس (۲۰۰۲)	نبودن تبعیض چه در تقسیم وظایف و چه در دادن پاداش‌ها از سوی مدیران	استفاده از تمام توانایی‌ها و استعدادها در کار	توسعه قابلیت‌های انسانی
L1, L2, L4, L5, L7, L8, M1, M3, M4, M5	وجود تنوع در وظایف (برای دوری روزمرگی)	تأثیر عوامل بیرونی بر توسعه و بهبود قابلیت‌ها در کار	
L1, L5, L7, L8, M1, M2, M3, M4, M5	داشتن خلاقیت و نوآوری و ایده‌های جدید		
L1, L3, L4, L5, L7, L8, M2, M4, M5 کامینگز (۱۹۷۷)، گلیون و کاکس (۲۰۰۲)	توانایی استفاده از ابزار و استعدادهای خود		
L1, L2, L3, L5, L8, M2, M3, M4, M5 والتون (۱۹۷۳)، لوئیس (۲۰۰۱) و وارینگ (۲۰۰۰)	داشتن استقلال در عملکرد		
L2, L3, L7, L8, M1, L9, M2, M3, M4, M5 والتون (۱۹۷۳)، دسلر (۱۹۹۸)، لوئیس (۲۰۰۱)، بلچر (۱۹۸۷) و وارینگ (۲۰۰۰)	مورد ارزیابی سازنده قرار گرفتن (دریافت بازخورد از عملکرد هم از سوی مدیران و هم از سوی کاربران)		
L1, L2, L3, L4, L5, L6, L7, M2, M4, M5 دسلر (۱۹۹۸)، گلیون و کاکس (۲۰۰۲)، گلیون و کاکس (۲۰۰۲)	داشتن اعتماد و اطمینان متقابل بین سرپرست و کارمندان		
L1, L2, L3, L4, L5, L6, L7, L8, L9, M1, M2, M3, M4 والتون (۱۹۷۳)، انجمن مدیریت ایالات متحده (۱۹۷۸)، بلچر (۱۹۸۷)، لوئیس (۲۰۰۴)	مشارکت در تصمیم‌گیری	اهمیت توجه و اعتماد به نیروی انسانی در سازمان	سرپرست شایسته (کیفیت مدیریت و سرپرستی)
L1, L2, L4, L6, L7, L8, M1, M2, M3, M4, M5	توجه به کار انجام‌شده در کتابخانه و اهمیت‌دادن به آن (دیده شدن کار کتابداری)		
L2, L4, L5, L6, L7, M2, M4, M3, M5 دسلر (۱۹۹۸)، کاپلمن (۱۹۸۷)، گلیون و کاکس (۲۰۰۲)، لوئیس (۲۰۰۴)	درک‌شدن و حمایت‌شدن از سوی سرپرست		
L1, L2, L3, L4, L6, L8, M1, M2, M3, M4, M5 گلیون و کاکس (۲۰۰۲)	تقدیر و قدرشناسی مدیران از تلاش‌ها به‌صورت کلامی، نوشتاری، مالی و غیره (ابزار کنترل مدیریت)		
L2, L4, L5, L6, L7, M2, M4, M3, M5 دسلر (۱۹۹۸)، لوئیس (۲۰۰۱)، بلچر (۱۹۸۷)	انجام کارهای باارزش و هدفمند		
L1, L2, L5, L6, L7, L8, M2, M3, M4 مورین (۲۰۰۳)، گلیون و کاکس (۲۰۰۲)، وارینگ (۲۰۰۰)	شناخت و آگاهی‌دادن به کارکنان نسبت به شرایط کاری و مسئولیت‌ها و وظایفشان		

تحلیل عاملی پرسشنامه کیفیت زندگی کاری. پرسشنامه کیفیت زندگی کاری برای ۹ عامل دریافت کافی و منصفانه، محیط کار ایمن و بهداشتی، فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، توسعه قابلیت‌های انسانی و سرپرست شایسته در نظر گرفته شده است؛ از این‌رو از تحلیل عاملی تأییدی با ۹ عامل مشخص استفاده می‌شود. با توجه به اینکه مقدار $KMO = 0/80$ است، داده‌های متغیر کیفیت زندگی کاری برای انجام تحلیل عاملی مناسب هستند؛ علاوه بر این یافته‌های آزمون کرویت بارتلت نیز معنادار است؛ یعنی تفکیک عامل‌ها درست انجام شده است. اطلاعات جدول تبیین واریانس نشان می‌دهد که برای متغیر کیفیت زندگی کاری، ۹ عامل، قابلیت تبیین واریانس‌ها را دارند. عامل اول و دوم و سوم و چهارم و پنجم و ششم و هفتم و هشتم و نهم به ترتیب $13/13, 86/92, 9/05, 7/57, 7/3, 6/35, 6/28, 5/67, 4/64$ و در مجموع $74/67$ درصد از واریانس را دربردارند.

برای تعیین سطح متغیر کیفیت زندگی کاری از طیف بازرگان استفاده شد. با توجه به جدول ۳، میانگین تمام مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارند؛ به جز مؤلفه وابستگی اجتماعی زندگی کاری که در سطح مطلوب قرار دارد؛ همچنین میانگین متغیر کیفیت زندگی کاری، سطح نسبتاً مطلوب را نشان می‌دهد.

جدول ۳. داده‌های توصیفی متغیر کیفیت زندگی کاری و مؤلفه‌های آن

متغیرها و مؤلفه‌های پژوهش	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف استاندارد	سطح مطلوبیت
کیفیت زندگی کاری	۱/۵۷	۴/۱۹	۲/۹۳۷	۰/۴۶۱	نسبتاً مطلوب
دریافت کافی و منصفانه	۱	۴/۳۳	۲/۴۹	۰/۷۴	نسبتاً مطلوب
محیط کار ایمن و بهداشتی	۱	۴/۷۵	۲/۸۵	۰/۷۳	نسبتاً مطلوب
فرصت رشد و امنیت مداوم	۱	۴	۲/۵۵	۰/۷	نسبتاً مطلوب
قانون‌گرایی در سازمان	۱	۴/۳۳	۲/۵۳	۰/۶۸	نسبتاً مطلوب
وابستگی اجتماعی زندگی کاری	۱/۲۵	۵	۳/۷۳	۰/۷۴	مطلوب
فضای کلی زندگی	۲	۴/۶۷	۲/۶۸	۰/۵۵	نسبتاً مطلوب
یکپارچگی و انسجام اجتماعی	۱	۵	۳/۰۸	۰/۹۱	نسبتاً مطلوب
توسعه قابلیت‌های انسانی	۱/۵	۴/۶۷	۲/۹۴	۰/۶۷	نسبتاً مطلوب
سرپرست شایسته	۱/۳۳	۵	۳/۱۳	۰/۷۳	نسبتاً مطلوب

مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری

نتایج بررسی و تحلیل پایایی کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن در جدول ۴، نشان داده شده است.

جدول ۴. نتایج بررسی و تحلیل پایایی کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن

ابعاد	AVE > ۰/۵	شاخص	بار عاملی + / ۴ >	پایایی مرکب + / ۷ Alpha >	آلفای کرونباخ + / ۷ Alpha >
دریافت کافی	۰/۶۹	AIFC1	۰/۸۸۴	۰/۷۷۵	۰/۸۶۹
		AIFC2	۰/۸۲۴		
		AIFC3	۰/۷۸۱		
محیط کار ایمن	۰/۵۹۸	SHWC4	۰/۷۵۷	۰/۷۷۷	۰/۸۵۵
		SHWC5	۰/۷۷۶		
		SHWC6	۰/۷۲۵		
		SHWC7	۰/۸۳۲		
فرصت رشد	۰/۶۰۸	OCGS8	۰/۸۳۸	۰/۶۸	۰/۸۲۳
		OCGS9	۰/۷۳۹		
		OCGS10	۰/۷۶۱		
قانون‌گرایی	۰/۶۶۸	CWO11	۰/۸۱۴	۰/۷۵۳	۰/۸۵۷
		CWO12	۰/۷۵۲		
		CWO13	۰/۸۸۲		
وابستگی اجتماعی	۰/۶۲۶	SRWL14	۰/۶۹۹	۰/۸۰۲	۰/۸۶۹
		SRWL15	۰/۷۸۹		
		SRWL16	۰/۸۰۵		
فضای کلی زندگی	۰/۸۱۳	WTLS18	۰/۸۴۶	۰/۷۸۶	۰/۸۹۵
		WTLS19	۰/۹۵۴		
		WTLS19	۰/۹۵۴		
یکپارچگی اجتماعی	۰/۸۶۳	STWO21	۰/۸۸۹	۰/۹۲۱	۰/۹۵
		STWO22	۰/۹۴۷		
		STWO23	۰/۹۵۱		
توسعه انسانی	۰/۵۸۵	DHC25	۰/۷۷۱	۰/۸۲۱	۰/۸۵۷
		DHC26	۰/۷۴۳		
		DHC27	۰/۸۵۳		
		DHC28	۰/۷۱۵		
		DHC29	۰/۷۳۶		
سرپرست شایسته	۰/۵۸۳	CM30	۰/۷۶۶	۰/۸۵۱	۰/۸۹۱
		CM31	۰/۷۰۲		
		CM32	۰/۸۷۴		
		CM33	۰/۷۸۷		
		CM34	۰/۵۵۵		
		CM35	۰/۸۵۲		

طبق جدول ۴، تمامی سازه‌های کیفیت زندگی کاری دارای بار عاملی بین ۰/۶۹۹ و ۰/۹۵۴ هستند که نشان‌دهنده همبستگی بالا است. پایایی مرکب برای همه سازه‌های کیفیت زندگی کاری بین ۰/۸۲۳ و ۰/۹۵ و آلفای کرونباخ بین ۰/۶۸ و ۰/۹۲۱ است که پایایی مناسب و برازش قابل قبول مدل‌های اندازه‌گیری را نشان می‌دهد. میانگین واریانس (AVE) ابعاد نه‌گانه کیفیت زندگی کاری بین ۰/۵۸۳ تا ۰/۸۶۳ است که اعتبار همگرایی بالایی را نشان می‌دهد. مقدار R^2 برای تمامی سازه‌های کیفیت زندگی کاری، به غیر از سازه‌های فضای کلی زندگی، دریافت کافی و یکپارچگی اجتماعی، بیشتر از ۰/۶۷ و حاکی از برازش قوی مدل ساختاری است. مقدار شاخص افزونگی (CV Red) برای سازه‌های کیفیت زندگی کاری، به غیر از فضای کلی زندگی، بیشتر از ۰/۱۵ و ۰/۳۵ است که نشان از قابلیت قوی پیش‌بینی مدل در خصوص این سازه‌ها دارد.

برازش مدل کلی (GOF): معیار مربوط به بخش کلی مدل‌های معادلات ساختاری است. این معیار توسط تننهاوس و همکاران^۱ (۲۰۰۴) ابداع شد و طبق رابطه زیر محاسبه می‌شود.

$$GoF = \sqrt{\text{Communalities} \times R^2}$$

مقدار برازش مدل کیفیت زندگی کاری، معادل ۰/۵۸۴ و نشان‌دهنده برازش قوی مدل است.

آزمودن روابط میان سازه‌ها. جدول ۵، نتایج آزمون روابط میان سازه‌ها در قالب ضرایب مسیر، آزمون تی و ضرایب تعیین همراه با سازه‌های کیفیت زندگی کاری را نشان می‌دهد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

1. Tenenhaus et al.

جدول ۵. بررسی روابط میان سازه‌های کیفیت زندگی کاری

سازه‌ها	ضریب مسیر β	آماره T	ضریب تعیین r^2	نتیجه
دریافت کافی	۰/۶۳۲	۹/۹۷۷	۰/۴	تأیید شد
محیط کار ایمن	۰/۷۶۹	۱۹/۷۷۱	۰/۵۹۲	تأیید شد
فرصت رشد	۰/۷۱۳	۱۷/۹۶۲	۰/۵۰۹	تأیید شد
قانون‌گرایی	۰/۷۶	۱۸/۹۹۶	۰/۵۷۷	تأیید شد
وابستگی اجتماعی	۰/۷۵۱	۱۸/۹۹۷	۰/۵۶۵	تأیید شد
فضای کلی زندگی	۰/۳۳	۳/۷۸۹	۰/۱۰۹	تأیید شد
یکپارچگی اجتماعی	۰/۵۶۳	۷/۷۲۸	۰/۳۱۷	تأیید شد
توسعه انسانی	۰/۸۸	۴۸/۷۸۵	۰/۷۷۴	تأیید شد
مدیریت شایسته	۰/۸۶۵	۴۰/۳۹۴	۰/۷۴۸	تأیید شد

کیفیت زندگی کاری

با توجه به جدول ۵، تمامی مقادیر آماره T از ۱/۹۶ بیشتر است که معنادار بودن تمامی سؤال‌ها و روابط میان سازه‌های کیفیت زندگی کاری را در سطح اطمینان ۹۵ درصد نشان می‌دهد؛ همچنین از میان ۹ سازه کیفیت زندگی کاری، سازه توسعه قابلیت‌های انسانی با ضریب مسیر ۰/۸۸ و آماره تی ۴۸/۰۳۳، بیشترین تأثیر را دارد.

۵. بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش نشان داد که کیفیت زندگی کاری نیروی انسانی مراکز اطلاعاتی دارای ۹ مؤلفه اصلی، شامل دریافت کافی و منصفانه، محیط کار ایمن و بهداشتی، فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، توسعه قابلیت‌های انسانی و سرپرست شایسته است که هر یک از طبقات اصلی خود به مقوله‌های فرعی دیگر تقسیم می‌شوند. این پژوهش بسیاری از مؤلفه‌های موجود در پژوهش‌های پیشین، به‌خصوص آن‌ها که پرتکرار و پربسامد بودند را تأیید می‌کند و دربردارد. در مقایسه با مدل والتون که در بررسی انجام‌شده، جامع‌تر از الگوهای ارائه‌شده دیگر بود، علاوه بر مؤلفه‌هایی که والتون ذکر کرده است، یک مؤلفه اصلی (سرپرست شایسته) و ۱۳ مقوله فرعی جدید را شامل می‌شود که در ادامه ذکر می‌شوند. مقایسه نظریه به‌دست‌آمده از کیفیت زندگی کاری با مبانی نظری موجود نشان می‌دهد که برخی مقوله‌های به‌دست‌آمده مختص نیروی انسانی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی ایران هستند و از طریق مصاحبه به‌دست آمده‌اند و تا

- قبل از این در متون موردبررسی ذکر نشده‌اند. این ۱۳ مقوله جزو مواردی بودند که مصاحبه‌شوندگان از شاخص‌های مهم کیفیت زندگی کاری می‌دانستند. این مقوله‌ها عبارت‌اند از:
- وجود تعادل بین حقوق دریافتی و هزینه‌های زندگی (اوضاع اقتصادی جامعه)؛
 - وجود تجهیزات مناسب و موردنیاز در مراکز اطلاع‌رسانی، مانند میز، صندلی، رایانه، شبکه و نرم‌افزارهای موردنیاز و غیره؛
 - منطبق بودن کار با آموزه‌های رشته هم از نظر هماهنگ بودن مباحث دروس با کار و هم از نظر روزآمد بودن مباحث؛
 - جلب رضایت کاربران کتابخانه و پاسخگویی به آن‌ها؛
 - به‌اشتراک گذاشتن اطلاعات میان همکاران (زیرا کار اطلاع‌رسانی دائماً در حال تغییر و روزآمدی است)؛
 - داشتن خلاقیت و نوآوری و ایده‌های جدید کارکنان در محیط کار؛
 - توانایی استفاده از ابزار و استعدادهای خود در محیط کار؛
 - وجود اعتماد و اطمینان متقابل بین سرپرست و کارمندان؛
 - انجام کارهای باارزش و هدفمند (به‌جای کارهای روزانه، بی‌ارزش و بی‌هدف)؛
 - توجه به کار انجام‌شده در کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی و اهمیت‌دادن به آن از سوی مدیران (دیدهدادن کار کتابداری)؛
 - خطمشی و اهداف سازمان و تصمیم‌های سازمانی؛
 - درک‌شدن و حمایت‌شدن از سوی سرپرست؛
 - علاقه داشتن به کار.

حال که بر اساس یافته‌ها، سطح کیفیت زندگی کاری نیروی انسانی مراکز اطلاعاتی در حد نسبتاً مطلوب قرار دارد، مدیران و مسئولان مربوطه می‌توانند با ارتقای سطح کیفیت زندگی کارکنان به مطلوب، موجبات بهبود عملکرد، بهره‌وری و اثربخشی کارکنان و مراکز اطلاع‌رسانی را فراهم آورند. ارتقای کیفیت زندگی کاری نیز میسر نمی‌شود مگر با توجه به مؤلفه‌ها و مقوله‌های به‌دست‌آمده از این مفهوم. از میان ۹ مؤلفه این مفهوم، مؤلفه وابستگی اجتماعی زندگی کاری بهترین موقعیت را در میان کارکنان کتابخانه‌ها دارد. بعد از آن به‌ترتیب مؤلفه‌های سرپرست شایسته، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، توسعه قابلیت‌های انسانی، محیط کار ایمن و بهداشتی، فضای کلی زندگی، فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان و دریافت کافی و منصفانه در رتبه‌های بعدی قرار دارند. این اولویت‌بندی به‌طور واضح نمایانگر نقاط قوت و ضعف برای حرکت به‌سوی کیفیت زندگی کاری مطلوب هستند. کاملاً همسو با این پژوهش، ری‌نا (۲۰۰۹)، سطح کیفیت زندگی کاری کتابداران و اطلاع‌رسانان را نسبتاً مطلوب گزارش کرده

است، او همچنین به وجود اختلاف معنادار بین کیفیت زندگی کاری سرپرستان و غیرسرپرستان در این مراکز اشاره کرده است؛ اما پژوهش اسلامی و همکاران (۱۳۹۰)، نشان می‌دهد که کیفیت زندگی کاری مدیران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران در سطح پایینی قرار دارد.

کیفیت زندگی کاری پایین یا نسبتاً مطلوب بدین معنا است که نیروی انسانی یک سازمان، مانند کتابخانه‌ها، کارشان را فقط وسیله‌ای برای رفع نیازهای اقتصادی می‌دانند. بر اساس پژوهش صورت‌گرفته توسط وندربرگ و مارتینز (۲۰۱۳)، ارتباط معناداری بین کیفیت زندگی کاری و اعتماد سازمانی وجود دارد. در این صورت کارکنان اعتماد، تعهد و وفاداری کمتری به سازمان خود خواهند داشت؛ در نتیجه بی‌توجهی به کیفیت زندگی کاری نیروی انسانی می‌تواند آسیب‌های جدی به عملکرد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی وارد کند. بی‌شک کارکنانی که از کیفیت زندگی کاری بالایی برخوردارند، تعهد و وفاداری خاصی به سازمان خود دارند، خود را به معنای واقعی متعلق به سازمانشان خواهند دانست و به بهترین نحو کارشان را انجام خواهند داد و همواره مدافع و پاسدار منافع سازمان خود خواهند بود.

پژوهشگران در پژوهش‌های آتی می‌توانند از پرسشنامه پژوهشگرساخته برای تعیین سطح کیفیت زندگی کاری سایر مراکز اطلاعاتی، مانند کتابخانه‌های عمومی، کتابخانه‌های تخصصی، کتابخانه‌های آموزشی، کتابخانه ملی و غیره استفاده کرده و نتایج را با پژوهش حاضر مقایسه کنند. همچنین پژوهشگران می‌توانند به مطالعه و بررسی عوامل تأثیرگذار بر کیفیت زندگی کاری نیروی انسانی مراکز اطلاعاتی از قبیل متغیرهای سازمانی (تعاملات کاری، ظهور فناوری، جو سازمانی و غیره) و متغیرهای روان‌شناختی (اعتماد به نفس، انگیزه، دستیابی به اهداف و غیره) بپردازند. از محدودیت‌های این پژوهش می‌توان به همکاری نکردن برخی از مدیران کتابخانه‌های دانشکده‌ای «دانشگاه تهران» برای انجام مصاحبه، همکاری نکردن برخی از کارکنان این کتابخانه‌ها در تکمیل پرسشنامه (که با پیگیری‌های مکرر سعی شد تا حداکثر افراد ممکن به تکمیل پرسشنامه مبادرت ورزند) و نداشتن اجازه دسترسی به ایمیل کارکنان کتابخانه‌ها برای ارسال پرسشنامه به صورت الکترونیکی اشاره کرد.

منابع

۱. اسدی، اصغر (۱۳۷۹). ساختار سازمانی کتابخانه‌های دانشگاهی. مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، (۳)۱۵، ۷۴-۹۰.
۲. اسلامی، سمیرا؛ نوروزی چاکلی، عبدالرضا و زارعی، هاجر (۱۳۹۱). بررسی دیدگاه مدیران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران در خصوص کیفیت زندگی کاری خود و نقش آن در عملکرد آن‌ها. *دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*، ۵ (۱۶)، ۱-۱۷.
۳. بزاز جزایری، سیداحمد؛ پرداختچی، محمدحسن (۱۳۸۶). تدوین مدل ارزیابی کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان‌ها. *فصلنامه علوم مدیریت ایران*، ۲ (۵)، ۱۲۳-۱۵۱.
۴. جلیل‌پور، پیمان؛ اکبری شایه، یحیی؛ پیروزفر، معصومه (۱۳۹۲). رابطه کیفیت زندگی کاری و دل‌بستگی شغلی در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و دانشگاه جندی شاپور اهواز. *پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه فردوسی مشهد*، ۳ (۱)، ۵۱-۶۵.
۵. حجازی، یوسف؛ بازرگان، عباس؛ اسحاق، فاخته (۱۳۸۸). *راهنمای گام‌به‌گام ارزیابی درونی کیفیت در نظام دانشگاهی*. تهران: نشر روان.
۶. داوری، علی و رضازاده، آرش (۱۳۹۲). *مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS*. تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی.
۷. رسولی، بهروز (۱۳۹۱). بررسی ارتباط میان مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با میزان رضایت شغلی و استرس شغلی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران: مطالعه مقایسه‌ای. *پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران*.
۸. علی‌احمدی، علیرضا؛ نهائی، وحید (۱۳۸۶). *توصیف جامع از روش‌های تحقیق (پارادایم‌ها، استراتژی‌ها، طرح‌ها و رویکردهای کمی، کیفی و ترکیبی)*. تهران: تولید دانش.
۹. نارنجی ثانی، فاطمه (۱۳۸۶). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی اعضای هیئت‌علمی دانشگاه تهران و دانشگاه صنعتی شریف. *پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه تهران*.
10. Abdul, A., Rafidah, & et al. (2011). Quality of work life of librarians in government academic libraries in the Klang Valley, Malaysia. *The International Information & Library Review*, 43 (3), 149-158.
11. Adhikari, D., Raj, & et al. (2012). Decent work and work life quality in Nepal: an observation. *Employee Relations*, 4(1), 61-79.
12. Baitul Islam, Mohammad (2012). Factors Affecting Quality of Work Life: An Analysis on Employees of Private Limited Companies in Bangladesh. *Global Journal of Management and Business Research*, 18(1), 23-31.
13. Belcher, J. (1987). *Productivity Plus*. USA: Gulf publishing company.
14. Cassio W. (1998). *Managing Human Resource Productivity Quality of work life profits*. USA: MC Grew Hill.
15. Daud, Normala (2010). Investigating the Relationship between Quality of Work Life and Organizational Commitment amongst Employees in Malaysian Firms. *International Journal of Business and Management*, 5(10), 75-82.

16. Elias, M. S., & Saha, N. K. (2005). Environmental Pollution and Quality of Working Life in Tobacco Industries. *Journal of Life Earth Science*, 1(1), 21-24.
17. Jacobsen, Stine, & et al. (2013). Quality in Modern Nordic Working Life Investigating Three Related Research Perspectives and Their Possible Cross-Fertilization. *Nordic journal of working life studies*, 3(3), 47-80.
18. Jayakumar, A., & Kalaiselvi, K. (2012). Quality of Work Life -An Overview. *International Journal of Marketing Financial Services & Management Research*, 1(10), 140-151.
19. Kapelman, R., Prottas, D., Thompson, C., Jahn, E. A. (1987). Multilevel Examination of work life. USA: *Journal of managerial*, 18, 232-242.
20. Koonmee, K. (2010). Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes: A survey of human resource managers in Thailand. *Journal of Business Research*, 63, 20-26.
21. Layer, John, K., & Karwowski, W. (2009). The effect of cognitive demands and perceived quality of work life on human performance in manufacturing environments. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 39(2), 413-421.
22. Lewis, D., Brazil, K., Krueger, P., Lohfeld, L., & Tjam, E. (2001). Extrinsic and intrinsic determinants of quality of work life. Canada: *Leadership in Health Services*, 14 (2), 9-15.
23. Mariyappan, M. S. R., & Sharmila, A. (2013). The Relationship between QWL and Demographic Characteristics of Management Faculties of Self-Financing Institutions in Tamil Nadu. *Advances In Management*, 6(9), 32-36.
24. 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.
25. Moorhed, G., & Ricky, G. (1998). Organizational behavior Hongton, Mifflin Company.
26. Mosavi, F., & Ghasemi, A. A. (2014). Relationship between Organizational Strategies and Quality of Work Life of the Manufacturing Industry in Kermanshah. *MAGNT Research Report*, 2(5), 547-552.
27. Namita, k., & Walia, K. (2014). Quality of Work Life of Employees in an Organization. *International Journal of Research*, 1(7), 409-419.
28. Pavithra, S., & Barani, G. (2012). A Study On Quality Of Work Life Of Lawyers In Coimbatore District. *Indian Streams Research Journal*, 2(8), 1-8.
29. Reddy, M., Lokanadha, Reddy, Mohan, & Pradesh, A. (2010). Quality of work life of employees: emerging dimensions. *ASIAN JOURNAL OF MANAGEMENT RESEARCH*, 827-839.
30. Reena, K. K. (2009). Quality of Work Life and Occupational Stress among the Library Professional in Kerala. Unpublished Doctoral Dissertation in Library and Information Science, University of Calicut.
31. Rethinam, G. & Ismail, M. (2008). Constructs of quality of work life: A perspective of in formation and technology professionals. *European Journal of Social Sciences*, 7, 58-70.
32. Ringle, C., Sarstedt, M., & Straub, D. (2012). A critical at the use of PLS-SEM in MIS quarterly. *MIS Quarterly(MISQ)*, 36(1).
33. Royuela, Vicente, & et al. (2008). Quality in work and productivit. *Intangible Assets and Regional Economic Gro*, 2(5), 2-30.

34. Shahbazi, Behzad & et al. (2011). A Survey of relationship between the quality of work life and performance of Department Chairpersons of Esfahan University and Esfahan Medical Science University. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 30, 1555-1560.
35. Singh, Tripti, & Srivastav, Sumit Kumar (2012). QWL and Organisation Efficiency: A Pproposed Framework. *Journal of Strategic Human Resource Management*, 1(1), 1- 13.
36. Sirgy, M. J., & et al. (2001). A New Measure of Quality of work life Based on need satisfaction and spill over theories. *Social Indicators Research*, 55(3), 241-302.
37. Szilagyi, A. (1987) Wallace M. Behaviour and Performance. Scott: forceman company.
38. Taher, Abu (2013). Variations of quality of work life of academic professionals in Bangladesh A discriminant analysis. *European Journal of Training and Development*, 37(6), 580-595.
39. Van der Berg, Y., & Martins, N. (2013). The relationship between organisational trust The relationship between organisational trust. *South Africa: SA Journal of Human Resource Management*, 11(1), 1-13.
40. Xhakollari, L. (2013). Quality of Work Life of Mental Health Professionals in Albania. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 4(1), 529-534.
41. Walton, R. (1973). Quality of work life. What is it? USA: Sloan management Review Journal Fall; 11-21.

