

کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان

دکتر صادق ملکی آوارسین^{۱*}

بیتا دلنواز اصغری^۲

ابراهیم خردمند^۳

چکیده:

هدف از انجام پژوهش حاضر بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان معاونت اداری و مالی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز^۴ است. روش تحقیق مورد استفاده، با توجه به ماهیت موضوع و هدف‌های پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی بوده است و جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان حوزه اداری و مالی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز به تعداد ۳۰۰ نفر است. حجم نمونه نیز بر اساس جدول مورگان ۱۶۹ نفر برآورد شده است. روش نمونه‌گیری در این تحقیق به صورت روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی و داخل هر طبقه بصورت تصادفی ساده بوده است.

ابزار پژوهش، پرسشنامه کیفیت زندگی کاری براساس پنج مولفه اصلی کیفیت زندگی کاری، مشتمل بر: رضایت شغلی، انگیزه، امنیت شغلی، آموزش و مشارکت تهیه و در تدوین پرسشنامه عملکرد کارکنان از مدل اچیو (هرسی و بلانچارد) استفاده شده است. برای سنجش پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که برای پرسشنامه کیفیت زندگی کاری ۰/۸۹۱ و برای پرسش نامه عملکرد ۰/۷۹۳ به دست آمده است. یافته‌های این پژوهش نشان که داد بین کیفیت زندگی کاری کارکنان و عملکرد آنان رابطه معناداری وجود دارد. ضمناً بین مولفه رضایت شغلی، انگیزه، امنیت شغلی، آموزش و مشارکت (مولفه‌های کیفیت زندگی کاری) و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد و این بدین معنا است که هر چه کیفیت زندگی کاری افزایش می‌یابد عملکرد آنان نیز ارتقا پیدا می‌کند.

واژه‌های کلیدی: کیفیت زندگی کاری، عملکرد کارکنان، دانشگاه آزاد اسلامی

۱ - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

۲ - کارشناس ارشد مالی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

۳ - مدیر مالی و ذیحساب دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

۴ - این پژوهش با حمایت مالی معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد واحد تبریز انجام گرفته است

مقدمه

عملکرد، معانی متنوعی دارد که به کمک شناسائی آن ها می توان از چگونگی برداشت کارکنان از کارشان مطلع شد. اطلاع از عملکرد کاری کارکنان یک سازمان موجب می شود که ضعف و قوت یک سازمان در برخورد با کارکنان مشخص شود و این شناخت برای بهبود شرایط و در نتیجه بهبود بهره وری و عملکرد نیروی انسانی سازمان به برنامه ریزی های منسجم ختم خواهد شد. با توجه به اینکه در علم مدیریت منابع انسانی اصلی ترین منبع در سازمان محسوب می شود و انسان عامل رشد، ترقی و تغییرات در سازمان است، منابع انسانی باید به عنوان سرمایه های اصلی سازمان پرورش یابند و در انگیزه تلاش ایجاد شود. عصر ما عصر تغییر و تحولات سریع و گیج کننده است سازمان های ما برای خود ادامه حیات، چاره ای جز هماهنگ کردن خود با این تحولات ندارند، برای انجام این مهم مدیران سازمان ها و مسوولان پرورش و توسعه منابع نیروی انسانی باید با بهره گیری حداکثری از منابع و مهارت های خود، به موقع، به ارتقای عملکرد سازمان های خود همت گمارند و به نوسازی متوسل شوند تا آمادگی لازم را برای رو به رو شدن با آینده ناشناخته پیدا کنند.

عملکرد سازمانی عبارت از دستیابی به و یا فراتر رفتن از اهداف سازمانی و اجتماعی و انجام مسوولیت هایی است که بر عهده افراد گذاشته شده است (خردمند، ۱۳۸۹، ۱۶۰).

مبانی نظری و تعریف متغیر ها

چهار عامل مهم: ساختار سازمانی، محیط سازمانی، سیاست ها و رویه های سازمانی بر عملکرد سازمانی افراد تاثیر گذارند. در ارزیابی ها نیز، از مدل اچیو^۱ در پارقی چگونگی اثر بخشی عملکرد بالفعل و یا بالقوه کارکنان، در زمینه یک تکلیف خاصی، استفاده می شود و باید « مطابق » با علت های منحصر به فرد آن تکلیف خاص، قدم های لازم را برداشته شود. در ارتباط با هفت عامل موجود در مدل اچیو، اصطلاح توانایی به دانش و مهارت های افراد افراد اطلاق می شود (البته توانایی در به انجام رساندن توفیق آمیز یک تکلیف). لازم است به یاد داشته باشیم که شایستگی افراد عمومیت ندارد، اجزای کلیدی عبارتند از: دانش مربوط به تکلیف (کارآموزی رسمی و غیر رسمی که کامل کردن تکلیف خاصی را تسهیل می بخشد) تجربه مربوط به تکلیف (تجربه کاری قبلی که به تکمیل توفیق آمیز تکلیف کمک می کند) و قابلیت های مربوط به تکلیف (توانایی بالقوه و یا صفات ممیزه ای که اتمام توفیق آمیز کار را تقویت می کند). در تحلیل عملکرد

¹ -ACHIEVE (Ability ,Clarity, Help)

افراد و سوال این است: آیا این شخص دانش و مهارت های لازم را برای تکمیل توفیق آمیز این تکلیف دارد یا خیر؟ در صورتی که در توانایی فرد اشکالی وجود داشته باشد راه حل های ارائه شده از این قرار است: کارآموزی خاص، دوره های آموزش رسمی، ارجاع مجدد وظایف و مسوولیت های مشخص. این موارد باید از نقطه نظر حداکثر بهره برداری از هزینه ها مورد توجه قرار گیرد (سلمانی، ۱۳۸۲، ۶۲). اصطلاح وضوح، به درک و پذیرش نحوه کار، محل و چگونگی انجام آن گفته می شود. برای آنکه افراد درک کاملی از مشکل داشته باشند مقاصد و اهداف عمده، نحوه رسیدن به این مقاصد و اهداف و اولویت های اهداف و مقاصد (چه هدف هایی در چه زمانی بیشترین اهمیت را دارند) برایشان کاملاً صریح و واضح باشند. وجود مشکل در وضوح یا درک نشان دهنده آن است که در مرحله عملکرد طرح ریزی مشکل وجود دارد. در بسیاری از موارد توافق بر سر اهداف کافی نیست. باید اطمینان یافت که همه اهداف به گونه ای رسمی ثبت و ضبط می شود و افراد را برای طرح سؤال به منظور تصریح بیشتر تشویق می شوند.

اصطلاح کمک به کمک سازمانی، یا حمایتی گفته می شود که فرد برای تکمیل اثر بخشی کار به آن نیاز دارد. برخی از عوامل حمایت سازمانی شامل بودجه، وسایل و تسهیلاتی است که برای کامل کردن تکلیف لازم است، حمایت لازم از جانب دوایر دیگر، در دسترس بودن فرآورده و کیفیت آن و ذخیره کافی از منابع انسانی نیز از عوامل دیگرند. در صورتیکه کمک یا حمایت سازمانی کاهش یابد، باید به گونه ای صریح مشکل کاهش حمایت مشخص شود. چنانچه اگر مشکل کمبود پول، منابع انسانی، وسایل یا تسهیلات باشد سازمان باید در باید که آیا می توان منابع لازم را به گونه ای که سرمایه برگردد تهیه کرد؟ در صورت نبود امکان تهیه منابع، چه بسا سازمان ناچار شود در اهداف خود تجدید نظر نماید تا افراد در مقابل شرایطی که از اختیار آنان خارج است، مسوول شناخته نشوند (سلمانی، ۱۳۸۲، ۶۵). اصطلاح انگیزه به انگیزه مربوط به تکلیف کارکنان برای تکمیل تکلیف خاص مورد تحلیل به گونه ای توفیق آمیز اطلاق می شود. در ارزیابی انگیزه نباید فراموش کرد که بسیاری از مردم برای تکمیل تمام تکالیف به اندازه هم برانگیخته نمی شوند. انگیزش افراد در مورد تکمیل تکالیفی بیشتر است که دارای پاداش های درونی یا بیرونی هستند. در صورتی که فرد اشکال انگیزش داشته باشد اولین قدم آن است که استفاده از پاداش ها و تنبیهات، بررسی شوند. فرد باید به وضوح بفهمد که عملکرد در مورد این تکلیف به پرداخت پولی، ارتقای باز شناسی و امنیت شغلی ارتباط پیدا می کند. تحقیق نشان می دهد که سازمان امید دارد کارکنان به رفتاری دست زنند که پاداشی را طلب نکند. مردم طبعاً دارای این گرایش هستند که تکالیفی را که پاداش در بردارد دنبال کنند و از تکالیفی که پاداشی در بر ندارد رو گردانند. پاداش ها می توانند ملموس و یا غیر ملموس باشند. باز خورد در مورد عملکرد،

مانند بازشناسی و یا دلجویی از افراد، را می توان بخش مهمی از سیستم کلی انگیزش بشمار آورد (سلمانی، ۱۳۸۲، ۶۵). اصطلاح ارزیابی به بازخورد روزانه عملکرد و مرورهای گاه به گاه گفته می شود. روند باز خورد مناسب به کارکنان اجازه می دهد پیوسته از چند و چون انجام کار مطلع باشند و اگر اشخاصی از مشکلات عملکرد خود آگاه نباشند، انتظار بهبود عملکرد انتظاری غیر واقع گرایانه است. مردم پیش از آنکه مورد ارزیابی دوره یی رسمی قرار گیرند، باید از ارزیابی های مرتب غیر رسمی درباره خود مطلع باشند. دلیل بسیاری از مشکلات عملکرد، نبود آموزش لازم و بازخورد عملکرد است. وجود مشکل ارزیابی نشانگر آن است که در بازخورد روزانه درمورد عملکرد اثر بخش یا غیر اثر بخش کمبود وجود داشته است. بسیاری از تصمیمات سازمان معمولاً بر اخبارد تأکید می کنند و وقتی امور خوب انجام می شوند تشخیص آن را از یاد می برند. بازشناسی عملی که به خوبی انجام گرفته است بخشی از روند پیوسته ارزیابی چیزی است که موجب افزایش انگیزش می شود و برای سازمان هم خرج زیادی بر نمی دارد. یک شیوه که به تشخیص نکات برجسته افراط و تفریط کمک می کند، روند «حادثه قابل توجه» است که شامل تهیه دلایل و مدارک رسمی برای عملکرد بسیار مثبت و یا بسیار منفی است. این روند تضمین می کند که فرد به بازخوردی که جزیی از حد نصاب رسمی است برسد (سلمانی، ۱۳۸۲، ۶۷). اصطلاح اعتبار به مناسب بودن و حقوقی بودن تصمیم های سازمان در مورد منابع انسانی اطلاق می شود و سازمان باید اطمینان یابد که تصمیم ها در مورد افراد از جهت حقوقی تصمیم های دادگاه ها و خط مشی های شرکت ها مناسب است. ضمناً باید اطمینان یابد که امور مربوط به پرسنل برای همه گروه ها و افراد یکسان است و سازمان به ارزیابی های عملکرد قانونی و معتبر، فنون برگزیده خط مشی های مربوط به کارآموزی و ارتقاء و اموری از این قبیل نیاز دارد. در صورتیکه مشکلی در مورد اعتبار وجود داشته باشد سازمان باید بداند که خط سیر قانون در مدیریت واضح و روشن است تصمیم های مربوط به پرسنل باید با دلیل و مدرک همراه باشد و برخط مشی های عملکردگرا استوار گردد و کارکنان اگر در مورد مسایل اعتبار اطمینان خاطر ندارند باید آن را با دایره کارگزینی یا اداره حقوقی سازمان مورد بحث قرار دهند. اصطلاح محیط به عوامل خارجی گفته می شود که می توانند حتی با وجود داشتن همه عوامل توانایی، وضوح، حمایت، انگیزه و ... لازم برای شغل، باز هم بر عملکرد تأثیر گذارند. عناصر کلیدی عوامل محیطی عبارت از رقابت، تغییر شرایط بازار، آئین نامه های دولتی، تدارکات و اموری از این قبیل است. اگر مشکلات محیطی از قدرت اختیار افراد خارج باشد دیگر نباید در مورد عملکرد به آنان پاداش داد و یا تنبیه شان کرد، خلاصه آنکه باید از افراد انتظار داشت که در سطحی هماهنگ با محدودیت محیطی خود عمل کنند. اصطلاح ارزیابی عملکرد، یک سیستم بازخور است که شامل ارزشیابی مستقیم فرد یا گروه کاری توسط

سازمان و معمولاً سرپرست یا مدیر است. ارزشیابی عملکرد شامل جمع آوری و انتشار اطلاعات مربوط به عملکرد برای بهبود نتایج کاری است. ارزشیابی عملکرد یک فرآیند سیستمی مشترک، سنجش دستاوردها، نقاط قوت و نقاط ضعف مربوط به کار است. ارزیابی عملکرد ضمناً می تواند موجب تسهیل در تدابیر توسعه مسیر مشغلی، فراهم نمودن اطلاعات درباره نقاط قوت و ضعف نیروی انسانی سازمان و مرتبط نمودن عملکرد با پاداش ها هم بشود (سلمانی، ۱۳۸۲، ۶۷).

مقوله کیفیت زندگی کاری را می توان در سه دوره مورد بررسی قرار داد. در ابتدا که مسیری از کارهای خانگی و کارگاه های کوچک به سوی کارخانه های بزرگ طی می شد، سرمایه داران حرف اول را می زدند. چرخ های بزرگ صنعت به کمک اختراعات جدید و کارگران زیاد به حرکت می افتاد و کارگر آنچنان اهمیتی نداشت و یافتن جایگزین برای آن ها آسان بود هدف کارخانه رسیدن به سود بیشتر و ستم به کارکنان بود؛ این ستم موجب شد تا کارگران برای رسیدن به شرایط بهتر زندگی تلاش کنند، اتحادیه های کارگری تشکیل و به بهبود نسبی در وضع کارگران منجر شد. یا پیشرفت تکنولوژی مدیران به فکر بهبود زندگی شخصی کارکنان خود افتادند. تکنولوژی موجب سهولت بیشتر زندگی و زندگی شخصی کارکنان بهبود یافت. این دوره تمایز خاصی با دوره بعدی خود داشت و آن توجه به زندگی شخصی افراد بود بالاخره به این موقعیت توجه شد که هر فرد قسمتی از زندگی خود را در محل کار به سر می برد و کار نیز جزیی از زندگی او محسوب می شود و لذا سازمان از محل کسب درآمد به جزیی از زندگی افراد تبدیل شد (سلمانی، ۱۳۸۲، ۱۶۱). کارکنان به جزء توجه به زندگی شخصی به شرایط حاکم بر محیط کار نیز توجه کردند و اهمیت دادن به انسان به هدف اصلی سازمان تبدیل گردید و تلاش برای بهره وری از منابع انسانی و در نتیجه احساس نیاز به برنامه ریزی مستقیم برای این منبع پر ارزش، سازمان ها را به سمت توجه به کارکنان و کیفیت زندگی کاری آنان سوق داد. کارکنان درخواست دارند در کارشان دخالت بیشتری داشته باشند، با آنان با احترام رفتار شود و صرفاً یک مهره تلقی نشوند. به آنان فرصت بیان اندیشه و دخالت مستقیم یا غیر مستقیم در تصمیم گیری ها داده شود، در این موقع است که واکنش های مناسب و مطلوبی از خودشان نشان خواهند داد. لذا توجه به کیفیت زندگی کاری و بهره وری یعنی تأکید بر روش هایی که کارکنان در تصمیم گیری ها بطور مستقیم و غیر مستقیم دخالت داشته باشند، بگونه ای که عملکرد آن ها افزایش یابد و از فشار عصبی، ترک خدمت و غیبت کاسته شود. جدول (۱) سیر تحولی کیفیت زندگی کاری را از سال ۱۹۷۰ میلادی به بعد از لحاظ ساختار، فرآیند و محتوا نشان می دهد (پرداختچی و همکاران، ۱۳۸۸، ۱۴۱).

جدول ۱: ویژگی های سه نسل برنامه های کیفیت زندگی کاری^۱

مولفه	نسل ها	نسل اول دهه ۱۹۷۰	نسل دوم دهه ۱۹۸۰	نسل سوم دهه ۱۹۹۰ و بعد
ساختار	یکپارچگی	QWL به عنوان برنامه ای جدا از ساختار معمولی سازمان و یا به موازات آن شکل گرفت.	QWL با ساختار معمولی سازمان تا اندازه ای تلفیق و ادغام شد.	QWL به عنوان بخشی جدایی ناپذیر از ساختار معمولی سازمان تلقی گشت و ساختار مسطح تر شد.
	سازگاری	ساختار مبتنی بر QWL توسط مدیریت بالای سازمان و یا متخصصان به زیرمجموعه و واحدهای محلی تحمیل می شد.	سازگاری و تطابق در ساختار مبتنی بر QWL با توجه به ویژگی های خاص هر واحد و هر محل صورت گرفت.	با توجه به محیط کار هر واحد و هر محل ساختار ویژه QWL آن تدوین و به کار بسته شد.
	تمرکز	ساختار QWL متمرکز بود.	ساختار QWL نیمه متمرکز بود.	ساختار هر واحد و هر محل از نظر تمرکز متناسب با ویژگی های خاص آن واحد و محل است.
فرآیند	مشارکت	در ساختار QWL فقط کارکنان منتخب شرکت داشتند.	در ساختار QWL بسیاری از کارکنان و یا اکثر آنان شرکت داشتند.	در ساختار QWL همه کارکنان شرکت دارند.
	تصمیم گیری	تصمیم گیری حق قانونی مدیریت بود QWL درونداد تصمیم گیری را برای مدیریت فراهم می کرد.	بخشی از تصمیمات مختص مدیران تلقی و بعضی دیگر به واحدهای مربوط واگذار می شد.	نقش مدیران، غیرمدیران و اتحادیه کارگری در اتخاذ تصمیم روشن است به طوریکه تصمیمات در محل اتخاذ و اجرا می شود. سازمان به کارکنان همه سطوح محول شده است.
	تسهیلات	تسهیلات بصورت متمرکز توسط منابع خارج از واحد فراهم می شد.	تسهیلات غیر متمرکز بود و واحد تحت کنترل قرار می گرفت.	هر یک از کارکنان که نیاز به تسهیلات داشته باشد دریافت می کند.
	آموزش و پرورش	نیاز به آموزش و پرورش توسط منابع مرکزی و خارج از واحدها تعیین و ارایه می شد و تاکید بر مهارت آموزی و توجیه تسهیل کنندگان و گردانندگان QWL بود.	گروه ها نیازهای آموزشی خود را تعیین و تامین می کردند. تاکید بر مهارت های مورد نیاز همه شرکت کنندگان در فرآیند QWL بود.	آموزش در محل ها و واحدها تعیین می شود و شامل هر فرآیند یا مهارت مورد نیاز مربوط به کار است. همه کارکنان در ارتباط با QWL و مدیریت سازمان مهارت کسب می کنند.
	رابطه بین مدیریت و اتحادیه کارگری	رابطه بین مدیریت و اتحادیه رسمی بود. وقت زیادی صرف شکل دهی اطلاعات و ارتباطات و احترام و اعتماد متقابل می شد.	رابطه اتحادیه و مدیریت مشارکت آمیزتر و همکارانه تر شد. هر دو طرف سعی می کردند روابط را از حالت رقابت به همکاری تبدیل کنند.	تمایز بین مدیران و غیرمدیران کم رنگ تر می شود. رابطه اتحادیه و مدیریت کمتر رسمی و بیشتر حالت همکارانه و مشارکت آمیز دارد.
محتوا	موضوعات QWL نسبت به موضوعات اصلی هر واحد و محل حاشیه ای و فرعی بود و در عین حال گرایش به بهبود محیط کار و شرایط کار وجود داشت.	موضوعات فراتر از موضوعات محیطی و شامل کارکنان - اتحادیه، برنامه ریزی، خط مشی، وضع مالی، موضوعات کاری روزانه می شد. قراردادهای کارگری، خط مشی ها و مدیریت محدودیت آفرین بودند.	تمایزی بین موضوعات QWL و سایر موضوعات نیست. همه نظریات لحاظ می شود. قراردادهای کارگری و خط مشی های مدیریتی بر مبنای QWL شکل می گیرد.	

^۱ -QWL (Quality of work life)

اصطلاح کیفیت زندگی کاری در سال های اخیر بیشتر رواج پیدا کرده، اما در مورد معنای آن توافق کمی وجود دارد حداقل سه کاربرد رایج از این اصطلاح وجود دارد. کیفیت زندگی کاری اشاره به مجموعه ای از نتایج برای کارکنان نظیر رضایت مندی کاری و میزان پایین حوادث دارد این شایعترین استفاده از این اصطلاح است و یا کیفیت زندگی کاری به مجموعه ای از کارها یا عملکردهای سازمانی نظیر مدیریت مشارکتی، غنی سازی کاری، سیستم پرداخت که عملکرد خوب را تشویق کند، تضمین کاری و شرایط کاری اطلاق می گردد. همچنین کیفیت زندگی کاری اغلب به یک نوع برنامه تغییر سازمانی اشاره دارد در این رابطه برنامه های کیفیت زندگی کاری ممکن است به عنوان راهبرد مدیریت منابع انسانی در نظر گرفته شود (May, et al, 2006). در حقیقت واژه کیفیت زندگی کاری برای اشاره به رضایت یا عدم رضایت کارکنان از شرایطی کلی کار بکار رفته است. اندازه گیری کیفیت زندگی کاری بصورت عینی دشوار است زیرا به ادراک افراد بستگی دارد یعنی شرایطی که برای یک فرد ایده آل است ممکن است برای شخص سخت و دشوار باشد. هریک از ما با شغلی سر و کار داریم که انتظارات متفاوت و خاص از ما می طلبد. نحوه عمل شخص در یک محیط کاری بستگی به روحیات و تجارب شخصی او در آن محیط کار دارد و عکس العمل شخص می تواند در طول زمان و در محیط کاری پویا تغییر یابد (Glaser, 2004). فلدمن ۱۰ نمونه از برنامه های کیفیت زندگی کاری را به شرح زیر مطرح کرده است:

- ۱) تشکیل تیم های کاری که طی آن کارکنان در قالب گروه های کاری مسوولیت کارها و وظایف متعدد و متنوع را عهده دار شوند.
- ۲) تشکیل دوایر کیفیت که در حقیقت یک تکنیک ژاپنی است که در آن کارکنان طی نشست های مستمر، در جستجوی راه حل مسائل کاری و شغلی خود هستند .
- ۳) مشارکت کارکنان در طراحی مشاغل و تصمیمات مربوط به کار و زندگی کاری روزانه آن ها .
- ۴) جدول زمانی و تکالیف و وظایف شغل انعطاف پذیر.
- ۵) برنامه جبران خدمت انعطاف پذیر، به طوری که کارکنان منافع بیشتری از سازمان عایدشان شود و در مقابل در صرفه جویی ها و سودآوری های سازمان سهیم و موثر باشند.
- ۶) اعمال نظارت و سرپرستی کمتر، که طی آن اعضای تیم های کاری ضمن تامین اعضا، آموزش، و نیازمندی های خود را تامین کرده و عملکرد خودشان را مورد ارزیابی قرار می دهند.
- ۷) توجه بیشتر به طراحی و نگهداری محل کار و محوطه سازمان از لحاظ راحتی، سلامت و ایمنی.

۸) برنامه های آموزش درون سازمانی و برون سازمانی و پرداخت مخارج و هزینه تحصیلات دانشگاهی و سایر آموزش های کارکنان در ارتباط با مشاغل آن ها و تدوین و اجرای خط مشی هایی در جهت اعطای امتیازات مالی و اداری و استخدامی مناسب به کسانی که با موفقیت چنین دوره هایی را طی می کنند.

۹) تامین امنیت شغلی.

۱۰) همکاری مدیریت و اتحادیه های کارگری و مشارکت و درگیر ساختن نمایندگان اتحادیه و کارگران و کارکنان، در تدوین و اجرای برنامه های مربوط به بهبود کیفیت زندگی کاری و قراردادهای کاری (پرداختچی و همکاران، ۱۳۸۸، ۱۵۳).

برنامه های کیفیت زندگی کاری، کارگران را تشویق می کند که با مدیریت در تصمیم گیری درخصوص مشکلات و فرصت های موجود در محیط کار همکاری نمایند. این برنامه ها با تأثیر کاربرافرا، اثربخشی سازمانی و مشارکت کارگردرسازمان ارتباط دارند. فعالیت های آن ها شامل تصمیم گیری مشارکتی و حل مساله، طراحی مجدد مشاغل و سیستم های کاری، پاداش های کامل برای نتایج و فرآیندهای کاری مطلوب و بهبود محیط کار است. (Fatness, etal, 2003). اولین و معروفترین برنامه کیفیت زندگی کاری در کارخانه جنرال موتور^۱ در سال ۱۹۷۰ در شهر تارون نیویورک و هنگامی پیاده شد که کارخانه پایین ترین سطح تولید و حدنصاب کارگر را دارا بود پیاده شد، مدیر کارخانه از کارگران دعوت نمود که در برنامه ریزی و اجرای تغییرات در عملیات کارخانه مشارکت نمایند و در این راستا بسیاری از پیشنهاد های کارگران پذیرفته شد. مدیر کارخانه این روش را از طریق اداره داوطلبانه آموزش مشترک کارگران و سرپرستان در حل مشکلات دنبال نمود. ۹۵ درصد از نیروی کاری که داوطلبانه مشارکت کرده بودند طی سه روز، برنامه آموزشی را گذراندند. ارزیابی های بعدی نشان داد کیفیت عملکرد افزایش یافته است و میزان غیبت ها کاهش یافته است و تعداد شکایات و نارضایتی ها از ۲۰۰۰ نفر در سال ۱۹۷۲ به ۳۲ نفر در ۱۹۷۸ رسیده است. از تجارب دیگر در زمینه کیفیت زندگی کاری در صنایع اتومبیل می توان استفاده از گروه های کاری به جای خط تولید را نام برد که موجب بهبود ارتباطات میان کارگران و سرپرستان گردید. در حال حاضر برنامه های کیفیت زندگی کاری جامعتر شده است. در صنایع اتومبیل فورد^۲ و جنرال موتور از برنامه های کیفیت زندگی کاری به عنوان روش هایی برای کاستن هزینه و افزایش بهره وری استفاده می شود برخی از پروژه های کیفیت زندگی کاری در قالب حلقه های کیفیت انجام می شوند، یعنی گروه های کاری مرکب از ۵ الی ۱۰ عضو که برای بهبود کیفیت تولید و فرایندهای کاری ایجاد شده اند، درسال

^۱ . General motors

^۲ . Ford

۱۹۸۵ بیش از ۹۰ درصد از شرکت های فورچون^۱ از قبیل وستنگه‌هاوس^۲ هولت پکارد^۳ شرکت اکو ئیپ منت دیجیتال^۴، تکزاس اینسترومنتز^۵، زیراکس^۶ استمن کداک^۷، پراکتروگمبل^۸، پولاروید^۹، سیستم های TRW، جنرال موتور، فورد، IBM، آمریکن ایرلاین برخی از اشکال حلقه های کیفیت را دارا بودند (گودرزی، ۱۳۸۹، ۱۲۱). نتایج مشخص برنامه های کیفیت زندگی کاری شامل هزینه های سرعت، کیفیت بالای محصولات، کاهش غیبت و ترک خدمت کارکنان، احترام به نفس، رضایت، ایمنی، مشارکت و بالندگی کارکنان است. برنامه های کیفیت زندگی کاری باید به عنوان حق انتخاب طراحی مجدد در هر زمانی که شرایط مساعد وجود دارد، در نظر گرفته شود. به طور کلی این برنامه ها به افزایش و بهبود رویه کارگران منتج شده است. چنانچه تحقیقات تجربی در این زمینه را مرور کنیم به اثر بخشی این برنامه ها پی خواهیم برد. یک مطالعه از ۴۱۵ مدیر میانی در ۴ کارخانه تولیدی نشان داد تعداد زیادی از کارکنان گرایش دارند که در گروه های حل مشکل دائمی بسر برند تا اینکه در گروه های موقتی باشند (ساعدی، ۱۳۸۹، ۵۸). مشارکت افراد در برنامه های کیفیت زندگی کاری همواره روابط صنعتی را متأثر می کند، بدین شکل که میزان شکایات و غیبت ها کاهش می یابد، اقدامات انضباطی کمتری اعمال می شود. نگرش های کارگران مثبت و مشارکت آنان در برنامه های پیشنهادی بیشتر می شود. اما برای اینکه این برنامه ها مؤثر باشند فرهنگ سازمان باید از آن ها حمایت کند و به جای ایجاد تغییراتی در کل سازمان زمینه انجام چنین برنامه هایی را مهیا نماید. مطالعات نشان داده است کارکنانی که در چنین حلقه های کیفیت به کار گرفته شده اند احساس ایمنی و سلامت بیشتری داشته اند، مزایای دیگر این برنامه ها شامل، افزایش رضایت کارکنان و بهبود روحیه، علاقه شغلی، تعهد و بهره وری آن ها احساس بیشتر برای مالکیت و کنترل محیط کار، بهبود و توسعه مهارت های مدیریتی برای رهبران، بهبود ارتباطات در سازمان و تفاهم بیشتر میان مدیران و کارگران است (گراهام، ۱۳۸۱، ۲۶). با وجود وجه تمایزات در برداشت ها از زندگی کاری، تحقیقات انجام شده نشان می دهد که برخی از شاخص ها در اغلب جوامع مشترک اند. از جمله شاخص های مشترک که در اغلب موارد به آن اشاره می شود می توان از حقوق و مزایا، خدمات درمانی و رفاهی، بیمه و باز نشستگی و مواردی از این قبیل را نام برد (cascio, 1998).

1. Fortune 500 cc

2. westing house

3. Howlet .Pachard

4. Digital equipment

5. Texas instrument

6. Xerox

7. Eastman kodak

8. Procter and gamble

9. Polaroid

فیتنس کیفیت زندگی کاری را در چهار مشخصه زیر خلاصه می کند:

۱. امنیت و ایمنی^۱ شامل امنیت شغلی، ایمنی جسمی و روانی
 ۲. مساوات و منصفانه بودن^۲ حقوق و مزایا ؛
 ۳. زمینه پرورش^۳ و وجود فرصت برای پرورش مهارت ها و یاد گیری مستمر ؛
 ۴. دموکراسی^۴ و مشارکت داشتن در تصمیم گیری (Fatness,2003).
- شاخص های دیگری که کیفیت بالای محیط کار تلقی شده است عبارت از محیط هایی است که در آن :
- ۱- کارکنان در تصمیم گیری دخالت داشته باشند ؛
 - ۲- کارکنان در حل مشکلات سازمان سهیم باشند؛
 - ۳- کارکنان در اطلاعات سازمان سهیم باشند؛
 - ۴- کارکنان مورد ارزیابی سازنده قرار گیرند و نتیجه به صورت آموزش به آن ها منعکس گردد ؛
 - ۵- کارکنان دارای روحیه کار دسته جمعی و همکاری باشند ؛
 - ۶- کارها معنی دار و با چالش همراه باشند؛
 - ۷- کارکنان از امنیت کافی بر خوردار باشند (Jackson,2005). در تحقیقی که در انجمن مدیریت آمریکا به عمل آمده کارکنان معتقدند که یازده مورد زیر شاخص های عمده کیفیت زندگی کاری هستند:
- ۱- حقوق و مزایا ۲- مزایا (خدمات درمانی) ۳- امنیت شغلی ۴- نداشتن تنش های کاری ۵- دموکراسی در محل کار ۶- وجود نظام بیمه و باز نشستگی ۷- سهیم بودن در سود ۸- چهار روز کار در هفته ۹- وجود امکانات و خدمات رفاهی ۱۰- دارا بودن شانس انتخاب شغل دیگر در سازمان ۱۱- شرکت در تصمیماتی که به سرنوشت افراد مربوط است.
- عوامل کیفیت زندگی کاری را به قرار زیر می توان طبقه بندی کرد:
- ۱ - مزد کافی و مناسب:مزد مساوی برای کارمساوی و ارتباط مناسب و منصفانه بین مزدها، مزدی که با مسوولیت ها مرتبط می شود. مزدی که ضمن شناسایی خدمت، مهارت و چگونگی انجام کار و معلومات فردی ، به آن ها پاداشی مناسب می دهد. مزدی که قابل رقابت با بازار کار محل است به رویه های معمولی و شرایط در حال تغییر اقتصادی واکنش نشان می دهد.

1 . Security
2 . Equity
3 . Individuation
4 . Democracy

- ۲- برنامه مزایا: پیش بینی یک سری مزایای کافی قابل رقابت برای کارکنان، بطوری که کارکنان و خانواده آن‌ها را در برابر بیماری، حوادث، پیری و مرگ حمایت می‌کند.
- ۳- محیط سالم و ایمنی: محیطی که در آن حداقل استاندارد تعیین شده مربوط به محیط کار رعایت شود و علاوه بر آن نسبت به شرایط منحصر بفرد خود، راجع به مواد شیمیایی، مواد اولیه و تجهیزات خطرناک و سایر شرایط کار واکنش نشان داده شود و خطر برای هر یک از کارکنان به حداقل برسد.
- ۴- ایجاد فرصت برای استفاده و بهبود توانایی‌های شخصی: منظور این است که کارکنان به جای این که در قسمت کوچکی از مشاغل گمارده شوند، شغل کاملی به آن‌ها واگذار گردد و در برنامه ریزی و اجرای مشاغل سهیم شوند، مستقل و خود کنترل باشند و فرصت استفاده از مهارت‌های وسیع به آنان داده شود.
- ۵- تأمین شغلی: استخدامی که استمرار در کار را تأمین نماید به گونه‌ای که کارمند بطور معقول نسبت به آینده اش تأمین باشد.
- ۶- مذاکرات جمعی آزاد: قائل شدن آزادی برای کارکنان در پیوستن به اتحادیه‌ها، انجمن‌های حرفه‌یی و سایر سازمان‌هایی که نقش نماینده کارکنان را بعنوان یک گروه یا حرفه به عهده دارند.
- ۷- امکان رشد و پیشرفت: نوعی نظام پرسنلی که هر یک از کارکنان را به عنوان یکی از دارایی‌های مهم سازمان در نظر گیرد و کارکنان بتوانند برای آموزش و پرورش، شناسایی و ترفیع رقابت نمایند. سیستمی که مسیرهای پیشرفت شغلی را برای تحرک عمودی، رشد حرفه‌یی و ترقی کارکنان فراهم نماید و در آن ارجاع مشاغل آنچنان متمایز، گوناگون و برانگیزنده باشد که موجبات گسترش مهارت‌ها، توانایی‌ها و معلومات کارکنان را فراهم آورد.
- ۸- تعلق اجتماعی: نوعی فضای کاری که کارکنان احساس نمایند که یک جزء پر معنی از کل سازمان هستند و به آن تعلق دارند.
- ۹- اشتراک مساعی: هدف سیستم اشتراک مساعی کارکنان، شناسایی خلاقیت، ابتکار و استعداد فردی و پاسخ به ایده هاست.
- ۱۰- دموکراسی در کار: شناخت این مساله که سازمان نوین درمقیاسی کوچکتر، خود یک اجتماع کامل است و کارکنان استحقاق برخورداری از حقوق و امتیازاتی موافق با عضویت داوطلبانه در سازمان را دارند. این حقوق و امتیازات شامل آزادی بیان، حق خلوت کردن با خود، حق ترک عضویت، حق رفتار منصفانه و مساوی و حق پرداختن به کلیه فعالیت‌های مربوط به کار است (Hua, 2006).

با توجه به مراتب فوق باید دانست که در کیفیت زندگی کاری علاوه بر حقوق و مزایا، خدمات درمانی، امکانات رفاهی و... به مواردی نیز اشاره شده است که بیشتر جنبه روان شناسی دارد (Wiley, 1988).

آیا کیفیت زندگی کاری می تواند پاسخگوی نیاز مدیریت به افزایش بهره وری باشد؟ بیشتر متخصصان معتقدند که برای پاسخ به این سوال هنوز زود است. به هر حال تمایلات زیر می تواند مبنایی را در این زمینه برای مدیریت فراهم نماید:

- ۱- ایجاد تنوع در سیستم پرداخت ها بر اساس مسوولیت شغلی و عملکرد افراد مانند سیستم پرداخت تشویقی و یا دادن جوایز به کارکنان، این عوامل موجب تقویت و حفظ رویه همکاری گروهی، تلاش جمعی و کار گروهی می شود.
- ۲- تحول در سیستم پرداخت ها و طرح های سالانه به منظور از بین بردن اختلاف طبقات اقتصادی، کاهش دوره یی اختلاف در پرداخت ها و تأمین امنیت اقتصادی.
- ۳- بررسی مجدد طرح های حقوق بازنشستگی به منظور تشویق کارکنان به انجام خدمت طولانی تر.
- ۴- توسعه بیمه خدمات درمانی به منظور پوشش دادن همه افراد و ارایه خدمات همه جانبه به آن ها.
- ۵- تقدیر رسمی از خدمات و عملکرد گذشته افراد به عنوان عوامل ایجاد کننده امنیت شغلی.
- ۶- تأکید و اهمیت زیاد به تطبیق شغل در داخل موقعیت های کاری و یا از طریق انتقال به موقعیت های کاری دیگر.
- ۷- پرداخت مزد بر اساس میزان خدمت افراد به منظور کاهش مشکلات اقتصادی ناشی از کم کاری و برخورداری از یک نظام پرسنلی که در آن هر یک از کارکنان یکی از دارایی های مهم سازمان شناخته شوند.
- ۸- افزایش مشارکت افراد در تصمیم گیری
- ۹- تأکید بیشتر بر دموکراسی صنعتی و تخصص نقش بیشتر به کارکنان در تعیین اهداف و برنامه ها.

با توجه به عواملی که برای بهبود کیفیت زندگی کاری ذکر شد چنانچه سازمان ها سیاست های خود را در جهت چنین بهبود هایی در زندگی کاری کارکنان هدایت نمایند، سطح بازدهی کارکنان آن ها نیز بهبود می یابد.

هرگونه کوششی برای بهسازی کیفیت زندگی کاری به منزله قائل شدن عزت نفس بیشتر برای افراد و گروه است و ضمن ایجاد و تقویت کشش به سوی کار، فراهم شدن همیستگی قوی تری را با گروه کار و سازمان و ارزش شخصی به دنبال خواهد داشت(اشرف، ۱۳۸۰، ۵۷).

پیشینه تحقیق: روثنم و کوتنز ۱ در سال ۲۰۰۳، پژوهشی درباره ویژگی های چین(۲۰۱۰) در پژوهشی بنام تحلیل کیفیت زندگی کاری و متغیرهای مربوط به شغل (حرفه) نمونه ای به تعداد ۴۷۵ نفر از مدیران صنعت برق و الکترونیک در مناطق آزاد تجاری مالزی را مورد مطالعه قرار دادند. نتایج تحقیقات آن ها نشان داد که خشنودی شغلی، موفقیت شغلی و تعادل شغلی ۶۳٪ از واریانس کیفیت زندگی کاری را پیش بینی می کند. بطور کلی یافته ها نشان داد بین خشنودی شغلی و کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.هو(۲۰۰۶)، نیز معتقد است که کیفیت زندگی کاری و خشنودی شغلی نه تنها رابطه مثبت دارند، بلکه کیفیت زندگی کاری بر روی کاهش فشار شغلی و افزایش رضایت و خشنودی شغلی نیز تاثیر مثبتی می گذارد.

همچنین، محققان در پژوهشی با هدف بررسی رابطه روحیه کارآفرینی با دیدگاه کارشناسان ترویج و آموزش کشاورزی درخصوص کیفیت زندگی کاری در استان کرمانشاه به این نتیجه دست یافتند که بین متغیر روحیه کارآفرینی با دیدگاه کارشناسان در خصوص کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد(Malekiyan,2008). پژوهشگران پس از انجام پژوهشی در دانشکده ها و گروه های مختلف آموزشی دانشگاه هاریانا و بررسی رابطه بین شخصیت و کیفیت زندگی کاری کارکنان، با استفاده از تجزیه و تحلیل های همبستگی به این نتیجه دست یافتند که سه بعد از ابعاد شخصیت با کیفیت زندگی کاری در ارتباط است.

آن ها دریافتند که برون گرایی، سازگاری و بهره مندی از وجدان کاری به عنوان سه بعد عمده از ابعاد شخصیتی کارکنان دانشگاه با فرصت های موجود در سازمان برای توسعه ظرفیت های انسانی، یکپارچگی اجتماعی و اعتقاد و احترام به قوانین به عنوان مولفه های کیفیت زندگی کاری در ارتباطند(Kaushik & Singh, 2008). در پژوهشی با هدف بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی نتایج بدست آمده حاکی

از آن بود که نوع سازمان و خدمات یا کالایی که ارائه می دهد، نوع استخدام کارکنان، روش های مدیریتی، ویژگی های شخصی مانند سطح تجارب آنان، میزان حقوق کارکنان از جمله عوامل موثر بر عملکرد کارکنان محسوب می شود (Chen, 2010). علاوه بر این نتایج پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان حاکی از آن بود که برای این که کیفیت زندگی کاری برای کارکنان یک سازمان به خوبی معنا دهد باید بر همه اجزاء یک سازمان حاکم باشد و مقدم بر هر چیزی بر رشد اعتبار و ارزش کارکنان آن سازمان باشد. در این پژوهش همچنین، به وجود رابطه مثبت و معنی دار بین رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری و نیز رابطه منفی و معنی داری بین کیفیت زندگی کاری و ترک شغل اشاره شده است (Galenson, 2010). همچنین، محققان در پژوهشی با هدف بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی بین اعضای هیات علمی دانشگاه های تهران و صنعتی شریف به این نتیجه دست یافتند که استادان دانشگاه های مذکور از نظر کیفیت زندگی کاری در سطح نسبتاً نامطلوب و از نظر رضایت شغلی در سطح نسبتاً بالایی قرار دارند و همچنین بین مولفه های کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی رابطه مثبتی وجود دارد. بین میزان کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی استادان دانشگاه های مذکور تفاوت معنی داری وجود ندارد و تنها از بعد یکپارچگی و انسجام اجتماعی که از ابعاد کیفیت زندگی کاری محسوب می شود، تفاوت اندکی وجود دارد. به عبارت دیگر، اعضای هیات علمی دانشگاه صنعتی شریف از یکپارچگی و انسجام اجتماعی بالاتری نسبت به استادان دانشگاه تهران برخوردارند. نتایج رگرسیون گام به گام بیانگر این است که به ترتیب اولویت قانون گزایی در سازمان، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم و توسعه قابلیت های انسانی به عنوان ابعاد کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی همبستگی چندگانه دارند (Mirkamali & Narenji, 2010). داود سلمانی نیز در سال ۱۳۸۲، طی تحقیقی با عنوان کیفیت زندگی کاری و ارتباط آن با عملکرد و بهره وری سازمان ها، به این نتیجه رسید که کیفیت زندگی کاری تاثیر مستقیمی روی بهره وری دارد. نتایج تحقیق گودرزی با عنوان تاثیر کیفیت زندگی کاری بر اثر بخشی کارکنان سازمان جهاد کشاورزی در سال ۱۳۸۹ نشان داد که مولفه های کیفیت زندگی والتون بطور یکسان موجب اثر بخشی کارکنان نمی شود، بیشترین تاثیر مربوط به یکپارچگی و انسجام اجتماعی و کمترین تاثیر مربوط به تامین و فرصت رشد و امنیت مداوم بوده است. سارا ساعدی در سال ۱۳۸۹ در تحقیقی رابطه کیفیت زندگی کاری و سلامت سازمانی با خشنودی شغلی را سنجید و نشان داد که بطور کلی بین کیفیت زندگی کاری و سلامت سازمانی با خشنودی شغلی همبستگی معنادار وجود دارد. میر جعفری و مجاهد جهرمی (۱۳۹۰) در تحقیق خود تحت عنوان بررسی رابطه میان کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی و میزان بهره وری در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهرستان جهرم به این نتیجه دست یافتند که همبستگی مثبت و معنی داری

بین کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی و میزان بهره‌وری کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جهرم وجود دارد. نتایج تحقیق ملکی و همکاران (۱۳۹۰) تحت عنوان رابطه رهبری معنوی و ابعاد آن با کیفیت زندگی کاری کارکنان در بیمارستان آموزشی- درمانی شهید هاشمی نژاد شهر تهران نشان داد که بین رهبری معنوی و هفت بعد آن (چشم انداز سازمانی، عشق به نوع دوستی، ایمان به کار، معنی داری در کار، عضویت در سازمان، تعهد سازمانی و بازخورد عملکرد) با کیفیت زندگی کاری کارکنان در مرکز آموزشی درمانی هاشمی نژاد رابطه معنی دار و مثبت وجود دارد. نتایج تحقیق سید مهدی الوانی، دکترکتایون پورمهدی، هدایت باقری (۱۳۹۰) تحت عنوان بررسی ارتباط توانمندسازی کارکنان با عملکرد سازمان اداره کل آموزش و پرورش استان گیلان حاکی از آن است که بین توانمندسازی کارکنان و فرضیات فرعی مربوط به آن با عملکرد سازمان ارتباط معناداری وجود دارد. عباس عباس زاده، حکیمه سابقی، عباس حیدری، فریبا برهانی (۱۳۹۱) تحقیقی تحت عنوان تاثیر برنامه آموزش مداوم بر دانش، نگرش و عملکرد گزارش نویسی پرستاران انجام داده و به این نتیجه رسیدند که برنامه آموزش مداوم موجب افزایش دانش، نگرش، و عملکرد پرستاران شد.

هدف در انجام پژوهش حاضر یافتن پاسخ به این پرسش است که بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان که بطورموردی، کارکنان معاونت اداری و مالی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز مورد بررسی قرار گرفت رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد؟ به بیان دیگر:

آیا بین مولفه رضایت شغلی کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد؟

آیا بین مولفه انگیزه کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد؟

آیا بین مولفه آموزش کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد؟

آیا بین مولفه مشارکت کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد؟

آیا بین مولفه امنیت شغلی کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد؟

روش تحقیق: نوع تحقیق در این پژوهش با توجه به ماهیت موضوع و هدف‌های پژوهش، توصیفی

از نوع همبستگی است.

جامعه آماری شامل کارکنان حوزه اداری و مالی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز به تعداد ۳۰۰ نفر بود که

حجم نمونه بر اساس جدول مورگان ۱۶۹ نفر برآورد و به روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی و در داخل هر طبقه بصورت تصادفی ساده انتخاب گردید.

ابزار پژوهش: در این تحقیق برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از دو نوع پرسشنامه بهره‌گیری شده است. پرسشنامه کیفیت زندگی کاری (Q.W.L) ۱ با ۲۳ گویه در پنج مولفه اصلی کیفیت زندگی کاری شامل رضایت شغلی از سؤال ۱ تا ۸، انگیزه، سوالات ۹ تا ۱۳، امنیت شغلی از سوالات ۱۴ تا ۲۱، آموزش از سوالات ۲۲ تا ۲۶، مشارکت از سوالات ۲۷ تا ۳۳، می‌باشد. برای سنجش عملکرد کارکنان از پرسشنامه مدل اچپو(هرسی و بلانچارد) با ۲۳ سؤال استفاده شده است. پایایی پرسشنامه کیفیت زندگی کاری براساس مطالعه قدیریان ۷۹/ و پایایی پرسشنامه عملکرد طبق مطالعه خرمند ۷۸/۰ محاسبه شده است روایی هردو ابزار با توجه به تطبیق گویه‌های مورد استفاده با مبانی نظری مورد تأیید است.

یافته‌های تحقیق

یافته‌های توصیفی متغیرهای کیفیت زندگی کاری و عملکرد:

جدول ۲: اندازه‌های آماری متغیرهای کیفیت زندگی کاری و عملکرد

شاخص‌ها	رضایت شغلی	انگیزه	امنیت شغلی	آموزش	مشارکت	کیفیت زندگی کاری	عملکرد
تعداد مورد قبول	۱۷۱	۱۷۱	۱۷۱	۱۷۱	۱۷۱	۱۷۱	۱۷۱
میانگین	۳.۲۱	۳.۴۸	۲.۶۳	۲.۹۱	۲.۸۶	۲.۹۹	۲.۹۵
میانه	۳.۲۵	۳.۶۰	۲.۶۲	۳.۰۰	۲.۸۵	۲.۹۳	۲.۸۶
انحراف معیار	۰.۵۹	۰.۷۰	۰.۷۸	۰.۷۳	۰.۶۷	۰.۵۲	۰.۶۴
واریانس	۰.۳۵	۰.۴۹	۰.۶۰	۰.۵۳	۰.۴۴	۰.۲۸	۰.۴۱۳
چولگی	-۰.۳۵	-۰.۳۷	۰.۲۹	-۰.۹۵	۰.۳۱	-۰.۱۱	۰.۲۳
خطای معیار چولگی	۰.۱۸	۰.۱۸	۰.۱۸	۰.۱۸	۰.۱۸	۰.۱۸	۰.۱۸
کشیدگی	۱.۲۸	۱.۶۰	۱.۱۳	۱.۰۰	۱.۱۴	۱.۴۸	۱.۶۱
خطای معیار کشیدگی	۰.۳۶	۰.۳۶	۰.۳۶	۰.۳۶	۰.۳۶	۰.۳۶	۰.۳۶
حداقل	۱.۲۸	۱.۶۰	۱.۱۳	۱.۰۰	۱.۱۴	۱.۴۸	۱.۶۱
حداکثر	۴.۵۰	۵.۰۰	۴.۸۸	۴.۶۰	۵.۰۰	۴.۳۳	۴.۷۰

در جدول بالا برای متغیر عملکرد و کیفیت زندگی کاری و همچنین مولفه‌های کیفیت زندگی کاری، تعداد جواب‌های مورد قبول، میانگین، میانه، انحراف معیار، واریانس، چولگی، خطای معیار چولگی، کشیدگی، خطای معیار کشیدگی، مینیمم و ماکزیمم محاسبه و هیستوگرام آن‌ها رسم شده است. نمرات در بازه ۱ تا ۵ هستند. میانگین انگیزه بالاترین میزان برابر ۴۸۱۹/۳، میانگین رضایت شغلی برابر ۳/۲۱۸۶، میانگین آموزش برابر

۲/۹۱۸۱، میانگین مشارکت برابر ۲/۸۶۳۸، میانگین امنیت شغلی با کمترین میزان برابر ۲/۶۳۴۵، میانگین کیفیت زندگی کاری برابر ۲/۹۹۶۱ و میانگین عملکرد برابر ۲/۹۵۹۱، است. ضرایب چولگی و کشیدگی تمام متغیرها کمتر یا در حدود ۰/۵ است، لذا توزیع متغیرها با توزیع نرمال اختلاف زیادی ندارند.

نتایج آزمون فرضیه ها

برای تجزیه و تحلیل سؤال های تحقیق از آزمون همبستگی پیرسون استفاده گردیده که بشرح زیرمی

باشد.

جدول ۳: نتایج آزمون پیرسون بین متغیرهای کیفیت زندگی کاری و عملکرد

متغیرها	تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری
کیفیت زندگی کاری	۱۷۱	۰/۷۷۵ (**)	۰/۰۰۰
رضایت	۱۷۱	۰/۴۶۹ (**)	۰/۰۰۰
انگیزه	۱۷۱	۰/۵۶۳ (**)	۰/۰۰۰
امنیت	۱۷۱	۰/۶۴۳ (**)	۰/۰۰۰
آموزش	۱۷۱	۰/۵۷۱ (**)	۰/۰۰۰
مشارکت	۱۷۱	۰/۶۸۹ (**)	۰/۰۰۰

با توجه به داده های جدول ۳ مشاهده می شود ضریب همبستگی پیرسون بین مولفه کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان ۰/۷۷۵ و سطح معنی داری آزمون ۰/۰۰۰ است بنابراین می توان نتیجه گرفت بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه مستقیم معنی داری وجود دارد. فرضیه اصلی تحقیق مورد تأیید قرار می گیرد.

علاوه براین با توجه به داده های جدول فوق مشاهده می شود که ضریب همبستگی پیرسون بین مولفه رضایت شغلی و عملکرد کارکنان ۰/۴۶۹ و سطح معنی داری آزمون ۰/۰۰۰ است. بنابراین می توان نتیجه گرفت بین مولفه رضایت شغلی، کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه مستقیم معنی داری وجود دارد و فرضیه جزئی اول نیز مورد تأیید قرار می گیرد.

داده های جدول (۳) نشان داد که ضریب همبستگی اسپیرمن بین انگیزه کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان ۰/۵۶۳ و سطح معنی داری آزمون ۰/۰۰۰ است بنابراین می توان نتیجه گرفت که بین مولفه انگیزه

کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه مستقیم معنی‌داری وجود دارد یعنی فرضیه جزئی دوم نیز مورد تأیید قرار می‌گیرد.

ضریب همبستگی پیرسون بین امنیت شغلی کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان $0/643$ در سطح معنی‌داری آزمون $0/000$ است بنابراین می‌توان نتیجه گرفت بین مولفه امنیت کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه مستقیم معنی‌داری وجود دارد و فرضیه جزئی سوم نیز تأیید می‌شود یعنی بین مولفه آموزش کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

مطابق داده‌های جدول (۳)، ضریب همبستگی پیرسون بین مولفه آموزش کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان $0/571$ در سطح معنی‌داری آزمون $0/000$ است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت بین مولفه آموزش کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه مستقیم معنی‌داری وجود دارد و فرضیه جزئی چهارم نیز مورد تأیید قرار می‌گیرد یعنی بین مولفه مشارکت کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

علاوه بر این داده‌های جدول فوق نشان داد ضریب همبستگی پیرسون بین مولفه مشارکت کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان $0/689$ و سطح معنی‌داری آزمون $0/000$ است بنابراین می‌توان نتیجه گرفت بین مولفه مشارکت کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه مستقیم معنی‌داری وجود دارد یعنی فرضیه پنجم نیز مورد تأیید قرار گرفت.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها :

نتیجه‌گیری براساس نتیجه آزمون ضریب همبستگی پیرسون مشخص گردید بین کیفیت زندگی کاری کارکنان و عملکرد آنان رابطه معناداری وجود دارد و این بدین معنا است که هر چه کیفیت زندگی کاری افزایش می‌یابد عملکرد آنان نیز ارتقا پیدا می‌کند. نتیجه بدست آمده با نتایج تحقیقات داود سلمانی (۱۳۸۲)، شیرکوند (۱۳۸۶)، میرجعفری و مجاهد جهرمی (۱۳۹۰)، شهبازی، واعظی و ثنایی پور (۱۳۸۸) و زهره منجم زاده (۱۳۸۸) همسو می‌دارد. همچنین بر اساس نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین مولفه رضایت شغلی کیفیت زندگی کاری کارکنان و عملکرد آنان رابطه معناداری وجود دارد و این بدین معنا است که هر چه رضایت شغلی کارکنان افزایش یابد عملکرد آنان نیز ارتقا پیدا می‌کند. براساس مبانی نظری و تجربی مشخص شده است که اگر کارکنان از رضایت شغلی مناسبی برخوردار باشند، ضمن کاهش غیبت از کار، ترک خدمت، تاخیر و تعجیل در محیط کار، افراد با دلگرمی و انرژی بیشتری در محیط کار حاضر می‌شوند و همین امر باعث بهبود عملکرد

آنان می شود. نتیجه بدست آمده با نتایج تحقیقات جکسون ۱۹۹۳ فوری (۲۰۰۴) چی روز، به یولی و ادریس (۲۰۰۶) همخوانی دارد.

براساس آزمون ضریب همبستگی بین مولفه انگیزه کیفیت زندگی کاری کارکنان و عملکرد آنان رابطه معناداری وجود دارد و این بدین معنا است که هر چه انگیزه کارکنان افزایش یابد عملکرد آنان نیز ارتقا پیدا می کند. براساس نظریه مک کلند افرادی که نیاز و انگیزه پیشرفت بیشتر دارند، سرشار از انرژی و شیفته کار هستند و به فرایند بازخورد در عملکرد خود علاقمند شدند و همین امر موجب بهبود عملکرد آنان می شود (McClelland & Burnham, 1976). در آزمون فرضیه دیگر مشخص شد بین مولفه امنیت شغلی، کیفیت زندگی کاری کارکنان و عملکرد آنان رابطه معناداری وجود دارد. براساس نظریه سلسله مراتبی مازلو، یکی از نیازهای اصلی افراد نیاز به ایمنی است. اگر محیط های کاری بدون تهدید و ارباب باشد و افراد احساس صلح و آرامش کنند به احتمال زیاد از کار کردن لذت برده و کمیت و کیفیت کار افزایش می برند. فرضیه دیگر این تحقیق بررسی رابطه بین مولفه آموزش کیفیت زندگی کاری کارکنان و عملکرد آنان بود که نتیجه آزمون بیانگر رابطه معنا دار بین این دو متغیر بود، آموزش صحیح کارکنان موجب می شود تا ضمن افزایش دانش و مهارت کارکنان، نگرش آنان نیز نسبت به کار تغییر یابد، به همین دلیل سازمان های مختلف برنامه های متنوعی برای آموزش کارکنان تدارک می بینند و در حال حاضر یادگیری مداوم کارکنان بصورت فردی، گروهی و سازمانی از ویژگی های بارز سازمان های یادگیرنده است. نتیجه بدست آمده از این فرضیه با نتایج تحقیقات عباس عباس زاده، حکیمه سابق، عباس حیدری، فریبا برهانی (۱۳۹۱) و سید مهدی الوانی، پورمهدی، هدایت باقری (۱۳۹۰) همسو می دارد و براساس فرضیه جزئی نتیجه آزمون ضریب همبستگی پیرسون مشخص گردید که بین مولفه مشارکت کیفیت زندگی کاری کارکنان و عملکرد آنان رابطه معناداری وجود دارد و این بدین معنا است که هرچه آموزش کارکنان افزایش یابد عملکرد آنان نیز ارتقا پیدا می کند. کارکنان وقتی در تصمیمات سازمانی مشارکت می کنند فرصت ابراز عقیده برای آنان فراهم می شود و در اقدامات خود احساس مالکیت می کنند. در نتیجه هر چه افراد خود را بیشتر مسوول تصمیمات خود بدانند، امکان بهبود عملکرد آنان بیشتر می شود. نتیجه این فرضیه با نتایج تحقیقات علیرضا گودرزی (۱۳۸۲) خردمند (۱۳۸۹) و نورشاهی و سمیعی (۱۳۹۰) همسو می دارد یافته های پژوهش آنان نشان داد که میزان مشارکت سازمانی با عملکرد کارکنان رابطه مستقیمی دارد.

پیشنهاد ها: با توجه به اینکه بین کیفیت زندگی کاری و مولفه های آن با عملکرد کارکنان رابطه

مثبتی وجود دارد، ولی در اغلب موارد نمره بدست آمده در مولفه های کیفیت زندگی کاری در حد متوسط بود پیشنهاد می شود مسوولان دانشگاه اقدامات عملی برای ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان انجام بدهند، چرا که این نیروها نقش پشتیبانی سایر حوزه ها را دارد و عملکرد مطلوب آن ها بطور مستقیم و غیر مستقیم در عملکرد سایر حوزه ها دارد. ضمناً با توجه به اینکه وضعیت برخی از مولفه های کیفیت زندگی کاری و عملکرد در بخش های مختلف حوزه معاونت اداری و مالی از مطلوبیت خوبی برخوردار نیست پیشنهاد می شود ضمن توجه بیشتر به این کارکنان، حمایت های مادی و معنوی از این افراد بعمل آید.

منابع

- ۱- ابراهیم، خردمند (۱۳۸۹). ((بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال))، **مجله فراسوی مدیریت**، سال سوم، شماره ۱۲، ص ۱۵۹.
- ۲- اشرف، احمد (۱۳۸۰). ((نگرشی در مفهوم کیفیت زندگی و اجزاء آن))، **فصلنامه مددکاری اجتماعی**، شماره ۵، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تهران، ص ۵۷.
- ۳- الوانی، سید مهدی، کتایون پورمهدی، هدایت باقری (۱۳۹۰). ((بررسی ارتباط توانمندسازی کارکنان با عملکرد سازمان اداره کل آموزش و پرورش استان گیلان))، **ماهنامه مهندسی مدیریت**، شماره ۴۳، ص ۴۲.
- ۴- **پرداختچی**، محمد، قهرمانی، مهدی و گلدوست جویباری، یوسف (۱۳۸۸) **کیفیت زندگی کاری**، چاپ اول، تهران، انتشارات به آوران. ص ۱۴۱-۱۵۶.
- ۵- ساعدی، سارا (۱۳۸۹). ((بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و سلامت سازمانی با خشنودی شغلی))، **فصلنامه تازه های روانشناسی صنعتی / سازمانی**، سال اول، شماره چهارم، پاییز ۱۳۸۹، ص ۵۵-۶۴.
- ۶- سلمانی، داود، (۱۳۸۲). ((بررسی کیفیت زندگی کاری و ارتباط آن با عملکرد و بهره وری سازمان ها))، پایان نامه دکترا مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات تهران، **مجله دانش مدیریت**، شماره ۶۰، ص ۶۱-۸۲.
- ۷- عباس زاده، عباس، حکیمه سابقی، عباس حیدری، فریبا برهانی (۱۳۹۱). ((تاثیر برنامه آموزش مداوم بر دانش، نگرش و عملکرد گزارش نویسی پرستاران))، **مجله مراقبت مبتنی بر شواهد**، شماره ۲، ص ۷۵.
- ۸- **گراهام** ویلکاکس و **استیو موریس** (۱۳۸۱). **مدیریت منابع انسانی در یک هفته**، ترجمه: شهریار شریفی منفرد و مریم ذبیحی، تهران، انتشارات کیفیت و مدیریت.
- ۹- **گریفین**، مورهد (۱۳۹۰). **رفتار سازمانی**، ترجمه سید مهدی الوانی، غلامرضا معمارزاده، تهران، چاپ شانزدهم، انتشارات مروارید.
- ۱۰- گودرزی چگینی، مهرداد، حقی، معصومه (۱۳۸۹). ((مقایسه کیفیت زندگی کاری و ویژگی های فردی در بین اعضای هیات علمی دانشگاه های گیلان و آزاد اسلامی واحد رشت))، **مجله آموزش عالی**، شماره ۱۰، ص ۱۳۹.

- ۱۱- گودرزی، علیرضا (۱۳۸۲). **تاثیر کیفیت زندگی کاری و ارتباط آن با عملکرد و بهره‌وری سازمان‌ها**، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب.
- ۱۲- میرسپاسی، ناصر (۱۳۸۳). **مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار**، تهران، نشر میر.
- ۱۳- نورشاهی، نسرین؛ سمیعی، حسین (۱۳۹۰). ((بررسی کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های دولتی ایران و ارائه راهکارهایی برای بهبود آن))، **فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی**، شماره ۵۹، بهار، ص ۹۱-۱۴۱.
- ۱۴- Cascio, F.Wayne.(1998) . **Managing Human Resources: fifth Edition**, Mc Graw - Hill.
- ۱۵- Chen,J.(2010).**Research on the quality of life, job satisfaction and intention to quit of emotional Labor based on the examples of the receptionists of Chunghwa telecom**. MSc thesis ,Human Resource
- ۱۶- Fatness, L.E.(2003).**Job Satisfaction: Sage Publication** Thousand Oaks London New DelhiFouri ,A.S.(2004).**predicting Satisfaction with quality of work life**, Master 's ThesisSouth Africa., University of.
- ۱۷-Galenson, W. (2010).**New trends in employment practices: An international survey**. New York: Green wood press, p, 47.
- ۱۸-George, W, Bohlander,(2010),**Implementing Quality of work life programs: Recognizing the Barries**. Msu Business Topics
- ۱۹-Gordon.Judkth,(1993).**A Diagtstic Approach to Organizational Behavior**, forth Edition,inc.
- ۲۰-Glaser, M, (2004). ((Improving the quality of worklife and improving productivity)). Available to: [http://eric. Ed.gov/ ericweb portal// home](http://eric.Ed.gov/ericwebportal//home), portal.
- ۲۱-Hua, J, (2006). **A study of relationship on bureau of investigation officials, quality of work life**, workPressure and job satisfaction. Master's thesis, Public Affairs Management.
- ۲۲-Jackson, A. & Polanvi, M. (2005). **Working conditions as a determinant of health. Proceedings of The social determinants of health across the life span**. Toronto: University of Regina, pp 1-6.
- ۲۳-Kamdideh, A. (2009).**Study on the relation between quality of work life and personnel Education and Research In the water and sewerage corporation of**

Tehran. MSc thesis, Management Education And Research Institute, dependent on power ministry.

۲۴-**Kaushik**, N& Singh Tonk, M. (2008).((personality and quality of work life)). The Icfai University Journal of **Organizational Behavior**, VII(3),34-46.

۲۵-**Malekiyan**, A. (2008). **Study on the relation between entrepreneurship moral with agricultural Extension viewpoint of quality of work life in Kermanshah state.** Special matter, Ramin Agricultural and natural university.

۲۶-**May**. E, B., Lau, M. & K.Johson, S.(2006). **A Longitudinal study of quality of work life and Business performance.** South Dakota Business Review VIII (II).

۲۷-**McClelland**, David C. &David H.Burnham,(1976),((Power is the Great Motivator)). **Harvard Business Review**.March-April.

۲۸-**Mirkamali**, M. &**Narenji Sani**, F. (2010). ((A Study on the relation between the quality of work life and job satisfaction among the Faculty members of Tehran University and Sharif University of Technology)). **Quarterly journal of Research and Planning in Higher Education**, 14(2), 71-101.

۲۹-**Rothmann**,S.and **Coetzee**,S,(2003),((Dispositional Characteristics Quality of work life and effectivenesss of Members of Self managing work teams Research unit)) **School of Human Resource Sciences**, Faculty of Economic Management Sciences.

