



ارزیابی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان (مطالعه موردی دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکزی)

محمد حاتمی*^۱

علی باباییان احمدی^۲

چکیده

این تحقیق رابطه کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی را بررسی می‌کند. کیفیت زندگی کاری مشتمل بر هفت مؤلفه و عملکرد کارکنان با هر هفت مؤلفه رابطه مستقیم دارد که برای سنجش کیفیت زندگی کاری از مدل والتون و برای سنجش عملکرد کارکنان از مدل اچیو استفاده شده است. روش تحقیق در این پژوهش، توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری مورد مطالعه شامل ۲۴۰ نفر از کارکنان دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی است و حجم نمونه ۷۰ نفر محاسبه شده است. برای جمع‌آوری اطلاعات از روش کتابخانه‌یی و میدانی استفاده شده است، پرسشنامه‌ها شامل دو بخش ۱. کیفیت زندگی کاری؛ ۲. عملکرد کارکنان است که پرسشنامه کیفیت زندگی کاری متضمن ۲۹ سؤال و پرسشنامه عملکرد کارکنان مبتنی بر ۱۷ سؤال است که پاسخ‌ها با طیف پنج گزینه‌یی لیکرت سنجیده می‌شود. برای تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شد و در بخش آمار استنباطی از آزمون کای دو کارل پیرسن، همبستگی تاوکندال و فریدمن استفاده شده است که همه فرضیات این پژوهش تأیید شده‌اند. نتایج حاصل از فرضیه‌های تحقیق نشان می‌دهد که بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری (پرداخت منصفانه، محیط کاری ایمن، فرصت برای رشد، وابستگی اجتماعی و فضای کلی زندگی کاری، انسجام اجتماعی، قانون‌گرایی در سازمان و توسعه قابلیت‌های انسانی) و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد، به عبارت دیگر با افزایش یا کاهش هر یک از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری میزان عملکرد کارکنان تحت تأثیر قرار می‌گیرد؛ بنابراین سازمان می‌تواند با بهبود این مؤلفه‌ها موجبات ارتقای عملکرد کارکنان را فراهم آورد.

واژگان کلیدی: کیفیت زندگی کاری (QWL)، عملکرد کارکنان.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۱/۱۰/۳، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۱/۱۲/۱۷.

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی واحد الکترونیک دانشگاه آزاد اسلامی.

E-mail: Hatami8115@gmail.com

۲. عضو هیأت علمی دانشگاه علوم انتظامی

۱. مقدمه

نیروی انسانی از جمله عوامل مهم تولید است که از طریق مشارکت در روند تولید چه از نظر فیزیکی و چه از نظر فکری، مدیریتی و فن‌آوری نقش بسیار برجسته‌ای را در روند تولید ایفا می‌کند، به نحوی که به جرأت می‌توان گفت جوامعی که موفق شده‌اند با برنامه‌ریزی صحیح و متکی بر اصول و ضوابط علمی نیروی انسانی کارآمدی فراهم کنند، به خوبی و با غلبه بر کمبودهای ناشی از دیگر عوامل تولید به تحقق اوضاع اقتصادی مطلوبی برای خود موفق شده‌اند. امروزه بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان به صورت یکی از مهم‌ترین اهداف سازمان و کارکنان درآمده است. (محب علی، ۱۳۷۳، ۳۹) و کیفیت زندگی کاری^۱ به مفهوم داشتن یک نظارت خوب، شرایط کاری خوب، پرداخت و مزایای خوب و جالب‌تر از همه چالش‌گرانه و اقناع‌کننده است (جزنی، ۱۳۷۸، ۳۹۶).

برنامه‌ریزی و اقدام برای تحقق کارایی و بهره‌وری بالاتر بخش نیروی انسانی که ارزشمندترین سرمایه سازمانی محسوب می‌شود، مستلزم شناخت بیشتر و همه‌جانبه‌ای از اعضای سازمان است. به هر حال اگر شخص واقعاً احساس کند که کیفیت زندگی کاری او بهبود یافته است نیروی بیشتری برای انجام کار پیدا می‌کند و نهایتاً موجب بهره‌وری بالاتر و عملکرد بهتر می‌شود.

بهبود عملکرد افراد و افزایش بهره‌وری بر کاهش مشکلات اصلی زندگی از جمله تورم اقتصادی، فعالیت‌های بدون ارزش افزوده و هزینه‌های ناشی از مشاغل کاذب و بیکاری پنهان، بیماری‌های جسمی و روانی تأثیر دارد و به افزایش درآمد ملی، درآمد سرانه، سطح اشتغال مولد و رفاه عمومی منجر می‌شود.

در گذشته اشتغال نیروی انسانی در سازمان‌ها برای کسب درآمد و تأمین معاش صورت می‌گرفت، در حالی که امروزه با استاندارد شدن سطح زندگی، افزایش اطلاعات و آگاهی‌های نیروی انسانی اشتغال موجب تغییر در علائق و ترجیحات کارکنان شده است.

شماره‌ای از آگاهان بر این باورند که بخشی از رکود بهره‌وری و کاهش کیفیت محصول در برخی از کشورهای بزرگ صنعتی ناشی از کاستی‌های کیفیت زندگی کاری و تغییراتی است که در علایق و ترجیحات کارکنان ناشی شده است. کارکنان خواهان نظارت و دخالت بیشتری در ماهیت کار خود هستند (کسای، ۱۳۸۳، ۱۲۰).

در همین رابطه در دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی بررسی‌های اولیه وجود بعضی رفتارهای سازمانی از جمله عدم برخورد مناسب کارکنان با ارباب‌رجوع، نداشتن انگیزه کافی برای پاسخگویی به ارباب‌رجوع، نبود تعلق خاطر و وابستگی به سازمان، ضعف کارایی و نارضایتی شغلی را نشان

1. Quality of work life (Q.W. L)

می‌داد لذا این موضوع به‌عنوان یک مسأله جدی و اصلی برای مطالعه و تحقیق مدنظر قرار گرفت و با توجه به دانش و تجارب علم مدیریت مبنی بر اینکه اگر با کارکنان با احترام رفتار نشود و آنان مجال بیان اندیشه‌های خود را نداشته و در اتخاذ تصمیم‌های مربوط به کم و کیف کار خود دخالت و مشارکت نداشته باشند، نمی‌توان از آن‌ها انتظار واکنش‌های مناسب و مطلوبی را داشت. از طرفی تعدیل و رفع نارسائی‌های مذکور، مشارکت افراد را در عملکرد خودشان ارتقاء و فشارهای عصبی، ترک خدمت‌ها و غیبت‌ها را کاهش می‌دهد.

بنابراین سؤال اصلی تحقیق عبارت از این است که: «آیا کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی مورد مطالعه موجب به وجود آمدن رفتارهای مبتنی بر برخورد نامناسب با ارباب رجوع، عدم احساس وابستگی به سازمان و نارضایتی شغلی آن‌ها می‌شود؟»

۲. طرح تحقیق

چارچوب نظری هر پژوهش الگویی است که فرد پژوهشگر بر اساس آن درباره روابط بین عواملی نظریه‌پردازی می‌کند که در ایجاد مسأله مهم تشخیص داده شده است.

پژوهشگر در تدوین چارچوب نظری تحقیق، بررسی و مطالعه متغیر مستقل (کیفیت زندگی کاری) و شاخص‌های آن از مدل والتون و برای متغیر وابسته (عملکرد کارکنان) از مدل اچیو استفاده کرده است که هر یک شاخص‌های مشخص و پرسش‌های استاندارد برای تنظیم پرسشنامه تحقیق دارند.

کیفیت زندگی کاری به معنی فرآیندی در نظر گرفته شده است که به‌وسیله آن همه اعضای سازمان، از مجاری ارتباطی باز و متناسبی که برای آن مقصود ایجاد شده است در تصمیم‌هایی که بر شغل‌هایشان بخصوص و بر محیط کارشان به‌طور کلی اثر می‌گذارد به‌نوعی دخالت می‌یابند و در نتیجه مشارکت و خشنودی آن‌ها از کار بیشتر می‌شود و فشار عصبی ناشی از کار برایشان کاهش می‌یابد (پرداختچی، ۱۳۸۸، ۱۲۰).

بنابراین به‌طور خلاصه می‌توان گفت: کیفیت زندگی کاری درجه مطلوبیت و رضایتی است که هر فرد، هر عضو سازمان با توجه به تجارب و تلاش خود در یک سازمان از برآورده شدن نیازهای شخصی خود دارد (پیکری، ۱۳۸۷، ۲۱). در ادامه شاخص‌های کیفیت زندگی اداری به‌عنوان مؤلفه متغیر مهم پژوهش مورد بحث قرار می‌گیرد.

شاخص‌های کیفیت زندگی کاری: با وجود وجه تمایز برداشت‌های مختلف از کیفیت زندگی کاری، تحقیقات انجام‌شده نشان می‌دهد که بعضی از شاخص‌ها در اغلب جوامع مشترک هستند. طبق نظر والتون کیفیت زندگی کاری دارای نه مؤلفه به‌قرار زیر است:

- پرداخت منصفانه: مبلغی که کارمندان در مقابل فعالیت فکری یا جسمی یا ترکیبی از فعالیت‌های فکری و جسمی خود متناسب با معیارهای اجتماعی، حجم کار و مشاغل مشابه دریافت می‌کنند.

- محیط کاری ایمن: منظور ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات کار منطقی است.

- تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم: فراهم نمودن زمینه بهبود توانایی‌های فردی، فرصت‌های پیشرفت و فرصت به‌کارگیری مهارت‌های کسب‌شده و تأمین امنیت درآمدی و شغل.

- وابستگی اجتماعی زندگی کاری: به نحوه برداشت کارکنان در مورد مسوولیت اجتماعی سازمان اشاره دارد.

- فضای کلی زندگی: برقراری تعادل و توازن بین زندگی کاری و دیگر مسوولیت‌های زندگی کارکنان.

- یکپارچگی و انسجام اجتماعی: ایجاد یک فضا و جو کاری که احساس تعلق کارکنان به سازمان و این احساس را تقویت نماید که سازمان به وجود آن‌ها نیاز دارد

- قانون‌گرایی در سازمان: فراهم بودن زمینه آزادی اظهارنظر کارکنان بدون ترس از انتقام مقام بالاتر.

- توسعه قابلیت‌های انسانی: فراهم بودن فرصت‌هایی چون استفاده از استقلال و خودکنترلی در کار، بهره‌مند شدن از مهارت‌های گوناگون، دسترسی به اطلاعات مناسب با کار (گریفین، ۱۳۷۷، ۳۵۴).

- عملکرد: به نتیجه رساندن وظایفی که از طرف سازمان به عهده نیروی انسانی گذاشته شده است (Casio, 1389).

طبق نظر و مدل اچیو نیز عملکرد کارکنان در قالب هفت مؤلفه زیر قابل تبیین است:

- توانایی (دانش و مهارت‌ها)^۱: اصطلاح توانایی، به دانش و مهارت‌های کارکنان اطلاق می‌شود.

- وضوح (درک یا تصویر نقش)^۲: به درک و پذیرش نحوه کار و محل و چگونگی انجام آن گفته می‌شود. برای آنکه کارکنان درک کاملی از مشکل داشته باشند، باید مقاصد و اهداف عمده، نحوه رسیدن به این مقاصد و اهداف و اولویت‌های اهداف و مقاصد برای آنان کاملاً صریح و واضح باشد.

- کمک (حمایت سازمانی)^۳: به کمک سازمانی یا حمایتی گفته می‌شود که کارکنان برای تکمیل اثربخشی کار خود به آن نیاز دارد. برخی از عوامل حمایت سازمانی عبارتند از: بودجه، وسایل، تسهیلات، در دسترس بودن فرآورده و کیفیت آن و ذخیره کافی از منابع انسانی.

1. Ability
2. Clarity
3. Help

- انگیزه (انگیزش یا تمایل)^۱: انگیزه مربوط به تکلیف پیروان یا انگیزش برای کامل کردن وظیفه کارکنان مورد تحلیل به گونه‌ای توفیق‌آمیز اطلاق می‌شود.

- ارزیابی (آموزش و بازخورد عملکرد)^۲: به بازخورد عملکرد و مرورهای گاه‌به‌گاه گفته می‌شود. روند بازخورد مناسب به پیرو اجازه می‌دهد که پیوسته از چندوچون انجام کار مطلع باشد؛ زیرا دلیل بسیاری از مشکلات عملکرد، نبودن آموزش لازم و بازخورد عملکرد است.

- اعتبار (اعمال معتبر و حقوق کارکنان)^۳: این اصطلاح به مناسب بودن و حقوقی بودن تصمیم‌های مدیر در ارتباط با وظایف منابع انسانی اطلاق می‌شود.

- محیط (عوامل مناسب محیطی)^۴: اصطلاح محیط به عوامل خارجی گفته می‌شود که می‌توانند حتی با وجود فراهم بودن همه مؤلفه‌ها تمامی توانایی، وضوح، حمایت و انگیزه لازم برای شغل، باز هم بر عملکرد تأثیر گذارند.

عناصر کلیدی عوامل محیط عبارتند از: رقابت، تغییر شرایط بازار، آئین‌نامه‌های دولتی، تدارکات و ... دقت به این مسأله به این دلیل مهم است که اگر مشکل محیطی از قدرت اختیار کارکنان خارج باشد دیگر نباید در مورد عملکرد به آنان پاداش داد و یا تنبیه‌شان کرد (هرسی و بلانچارد، ۱۳۷۵، ۵۱۲-۵۰۹).

فرضیات پژوهش. فرضیه‌های موردبررسی در این تحقیق شامل ۱ فرضیه اصلی و ۸ فرضیه فرعی به قرار زیر است:

- فرضیه اصلی:** بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- فرضیات فرعی:** هشت فرضیه فرعی پژوهش به قرار زیر تعیین شده است:
۱. بین پرداخت منصفانه و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.
 ۲. بین محیط کاری ایمن و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.
 ۳. بین فرصت برای رشد و امنیت مداوم و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.
 ۴. بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.
 ۵. بین فضای کلی زندگی و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.
 ۶. بین یکپارچگی و انسجام اجتماعی و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.
 ۷. بین قانون‌گرایی در سازمان و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.
 ۸. بین توسعه قابلیت‌های انسانی و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

1. Incentive
2. Evaluation
3. Validity
4. Environment

۳. روش‌شناسی پژوهش

این تحقیق بر اساس اهداف تحقیق، کاربردی و از نظر روش تحقیق، توصیفی از نوع پیمایشی است. از آنجاکه به بررسی وضع موجود می‌پردازد در قلمرو تحقیقات توصیفی و با توجه به اینکه محقق نوعی پیمایش بر روی یک نمونه یا کلیت جامعه اجرا می‌کند تا نگرش‌ها، افکار، رفتارها یا خصیصه‌های جامعه را توصیف کند، در قلمرو تحقیقات پیمایشی قرار می‌گیرد.

«اهداف محقق از انجام این نوع پژوهش توصیف عینی، واقعی و منظم خصوصیات یک موقعیت یا یک موضوع است. به عبارت دیگر پژوهشگر در این گونه تحقیقات سعی می‌کند تا آنچه هست را بدون هیچ گونه دخالت یا استنتاج ذهنی گزارش دهد و نتایجی عینی از موقعیت بگیرد» (خلیلی و دانشوری، ۱۳۷۸، ۶۴).

«پیمایش روشی در تحقیق اجتماعی است که از یک تکنیک خاص در گردآوری اطلاعات است. هر چند معمولاً در آن از پرسشنامه استفاده می‌شود، اما فنون دیگری از قبیل مصاحبه ساختارمند، مشاهده و تحلیل محتوا و ... هم به کار می‌روند. مشخصه تحقیق پیمایشی مجموعه منظمی از داده‌هاست که آن را ماتریس متغیر بر حسب داده‌های موردی می‌نامند» (خاکی، ۱۳۸۸، ۲۱۲).

روش جمع‌آوری داده‌ها: در تحقیق حاضر برای جمع‌آوری داده‌ها از روش کتابخانه‌یی و میدانی استفاده شده است. در روش کتابخانه‌یی برای جمع‌آوری داده‌ای مربوط به ادبیات و پیشینه تحقیق، از کتاب‌ها و مقالات تخصصی، پایان‌نامه‌ها و پایگاه‌های اینترنتی و برای بررسی کیفیت زندگی کاری و رابطه آن با عملکرد کارکنان از روش میدانی استفاده شده است، ضمن توزیع پرسشنامه بین کارکنان دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی و جمع‌آوری آن‌ها، برای تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از دو روش آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده گردید. در بخش توصیفی از جداول توزیع فراوانی، نمودارها و ویژگی‌های جمعیت شناختی آن‌ها در قالب جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه کاری و در بخش استنباطی از آزمون کای دو کارل پیرسن، همبستگی تاوکندال و فریدمن استفاده شده است.

۴. آزمون فرضیه‌های پژوهش

نتایج آزمون فرضیه اصلی و هشت فرضیه فرعی مرتبط با آن به قرار زیر است:

فرضیه اصلی: بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد (جدول ۱).

H_0 : بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود ندارد.
 H_1 : بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۱: نتایج توافقی بین متغیرهای کیفیت زندگی کاری و عملکرد

جمع	عملکرد			فرآوانی	کیفیت زندگی کاری
	بالا	متوسط	پائین		
۱۳	۰	۱۰	۳	فرآوانی	کم
%۱۰۰	%۰	%۷۶/۹	%۲۳/۱	درصد	
۴۲	۵	۳۱	۶	فرآوانی	متوسط
%۱۰۰	%۱۱/۹	%۷۳/۸	%۱۴/۳	درصد	
۳	۲	۱	۰	فرآوانی	زیاد
%۱۰۰	%۶۶/۷	%۲۳/۳	%۰	درصد	
۵۸	۷	۴۲	۹	فرآوانی	جمع
%۱۰۰	%۱۲/۱	%۷۲/۴	%۱۵/۵	درصد	

جدول ۲: نتایج آزمون کای دو فرضیه اصلی

سطح معنی داری	درجه آزادی	مقدار	
۰/۰۳۱	۴	۱۰/۶۴۵	کای دو
		۵۸	تعداد

با توجه به جدول ۲ چون سطح معنی داری آزمون کای دو کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین فرض H_0 رد و فرض H_1 پذیرفته می شود و با احتمال ۰/۹۵ می توان ادعا کرد که بین کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۳: نتایج آزمون همبستگی تاو کندال فرضیه اصلی

سطح معنی داری	Approx. T(b)	مقدار	
۰/۰۲۹	۲/۱۸۳	۰/۲۷۹	تاو کندال
		۵۸	تعداد

در جدول ۳، ضریب همبستگی تاو کندال (۰/۲۷۹) بیانگر رابطه مثبت بین پرداخت منصفانه با عملکرد کارکنان است؛ و با توجه به جدول شماره ۱، ۰٪، ۱۱/۹٪ و ۶۶/۷٪ از پاسخ دهندگانی که اظهار نموده اند از کیفیت زندگی کاری خود به ترتیب رضایت کم، متوسط و زیادی اظهار کرده اند از عملکرد بالایی برخوردار بوده اند. به عبارت دیگر با افزایش رضایت از کیفیت زندگی کاری، بر میزان عملکرد کارکنان نیز افزوده می شود. بدین معنی که فرضیه اصلی تأیید می گردد.

فرضیه فرعی یک: بین پرداخت منصفانه و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد (جدول ۴).

H_0 : بین پرداخت منصفانه و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود ندارد.

H_1 : بین پرداخت منصفانه و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۴: نتایج توافقی بین متغیرهای پرداخت منصفانه و عملکرد

جمع	عملکرد				پرداخت منصفانه
	پائین	متوسط	بالا		
۶	۳	۳	۰	فراوانی	کم
%۱۰۰	%۵۰	%۵۰	%۰	درصد	
۴۱	۶	۳۳	۲	فراوانی	متوسط
%۱۰۰	%۱۴/۶	%۸۰/۵	%۴/۹	درصد	
۱۱	۰	۶	۵	فراوانی	زیاد
%۱۰۰	%۰	%۵۴/۵	%۴۵/۵	درصد	
۵۸	۹	۴۲	۷	فراوانی	جمع
%۱۰۰	%۱۵/۵	%۷۲/۴	%۱۲/۱	درصد	

جدول ۵: نتایج آزمون کای دو فرضیه فرعی یک

سطح معنی داری	درجه آزادی	مقدار	
۰/۰۰۰	۴	۲۰/۲۳۵	کای دو
		۵۸	تعداد

با توجه به جدول ۵ چون سطح معنی داری آزمون کای دو کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین فرض H_0 رد و فرض H_1 پذیرفته می شود یعنی با احتمال ۰/۹۵ می توان ادعا کرد که بین پرداخت منصفانه با عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۶: نتایج آزمون همبستگی تاو کندال فرضیه فرعی یک

سطح معنی داری	Approx. T(b)	مقدار	
۰/۰۰۰	۳/۵۴۲	۰/۴۸۱	تاو کندال
		۵۸	تعداد

در جدول ۶ ضریب همبستگی تاو کندال (۰/۴۸۱) بیانگر رابطه مثبت بین پرداخت منصفانه با عملکرد کارکنان است و با توجه به جدول شماره ۴، ۰٪، ۴/۹٪ و ۴۵/۵٪ از پاسخ دهندگانی که از پرداخت حقوق و مزایای خود به ترتیب رضایت کم، متوسط و زیادی ابراز داشته اند از عملکرد

بالایی برخوردار بوده‌اند. به عبارت دیگر با افزایش رضایت از پرداخت‌ها، بر میزان عملکرد کارکنان نیز افزوده می‌شود. بدین معنی که فرضیه فرعی یک تأیید می‌گردد.

فرضیه فرعی سه: بین فرصت برای رشد و امنیت مداوم و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد (جدول ۷).

H_0 : بین فرصت برای رشد و امنیت مداوم و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

H_1 : بین فرصت برای رشد و امنیت مداوم و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۷: نتایج توافقی بین متغیرهای فرصت برای رشد و امنیت مداوم و عملکرد

جمع	عملکرد			فرصت برای رشد و امنیت مداوم
	پائین	متوسط	بالا	
کم	۷	۱۲	۱	فراوانی
درصد	۳۵٪	۶۰٪	۵٪	۲۰٪
متوسط	۲	۲۵	۶	فراوانی
درصد	۶۱٪	۷۵٪	۱۸٪	۳۳٪
زیاد	۰	۵	۰	فراوانی
درصد	۰٪	۱۰۰٪	۰٪	۵٪
جمع	۰	۴۲	۷	فراوانی
درصد	۱۵٪	۷۳٪	۱۲٪	۵۸٪

جدول ۸: نتایج آزمون کای دو فرضیه فرعی ۳

سطح معنی‌داری	درجه آزادی	مقدار	کای دو
۰/۰۲۹	۴	۱۱/۹۲۵	تعداد
		۵۸	

با توجه به جدول ۸ چون سطح معنی‌داری آزمون کای دو کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین فرض H_0 رد و فرض H_1 پذیرفته می‌شود یعنی با احتمال ۰/۹۵ می‌توان ادعا کرد که بین فرصت برای رشد و امنیت مداوم با عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۹: نتایج آزمون همبستگی تاو کندال فرضیه فرعی ۳

سطح معنی‌داری	Approx. T(b)	مقدار	تاو کندال
۰/۰۰۶	۲/۷۲۷	۰/۳۰۱	تعداد
		۵۸	

در جدول ۹ ضریب همبستگی تاو کندال (۰/۳۰۱) بیانگر رابطه مثبت بین فرصت برای رشد و امنیت مداوم با عملکرد کارکنان است و با توجه به جدول شماره هفت، ۳۵٪ از پاسخ‌دهندگان که فرصت برای رشد و امنیت مداوم را نامناسب توصیف کرده بودند اظهار نموده‌اند که عملکرد پائینی دارند. از طرفی هیچ‌یک از افرادی که از فرصت برای رشد و امنیت مداوم را در سازمان کمتر ابراز رضایت داشته‌اند گفته‌اند که عملکرد پائینی دارند. به عبارت دیگر با افزایش رضایت از فرصت برای رشد و امنیت مداوم، بر میزان عملکرد کارکنان نیز افزوده می‌گردد. بدین معنی که فرضیه فرعی سه نیز تأیید می‌گردد.

فرضیه فرعی هفت: بین قانون‌گرایی در سازمان و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد (جدول ۱۰).

H_0 : بین قانون‌گرایی در سازمان و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

H_1 : بین قانون‌گرایی در سازمان و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۱۰: نتایج توافقی بین متغیرهای قانون‌گرایی و عملکرد

جمع	عملکرد			قانون‌گرایی
	پائین	متوسط	بالا	
۲۰	۶	۱۴	۰	کم
٪۱۰۰	٪۳۰	٪۷۰	٪۰	درصد
۳۰	۳	۲۶	۱	متوسط
٪۱۰۰	٪۱۰	٪۸۶/۷	٪۳/۳	درصد
۸	۰	۲	۶	زیاد
٪۱۰۰	٪۰	٪۲۵	٪۷۵	درصد
۵۸	۹	۴۲	۷	جمع
٪۱۰۰	٪۱۵/۵	٪۷۲/۴	٪۱۲/۱	درصد

جدول ۱۱: نتایج آزمون کای دو فرضیه فرعی هفت

سطح معنی‌داری	مقدار	درجه آزادی	کای دو
۰/۰۰	۳۸/۴۳۷	۴	کای دو
	۵۸		تعداد

با توجه به جدول ۱۱ چون سطح معنی‌داری آزمون کای دو کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین فرض H_0 رد و فرض H_1 پذیرفته می‌شود یعنی با احتمال ۰/۹۵ می‌توان ادعا کرد که بین قانون‌گرایی در سازمان با عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۱۲: نتایج آزمون همبستگی تاو کندال فرضیه فرعی ۷

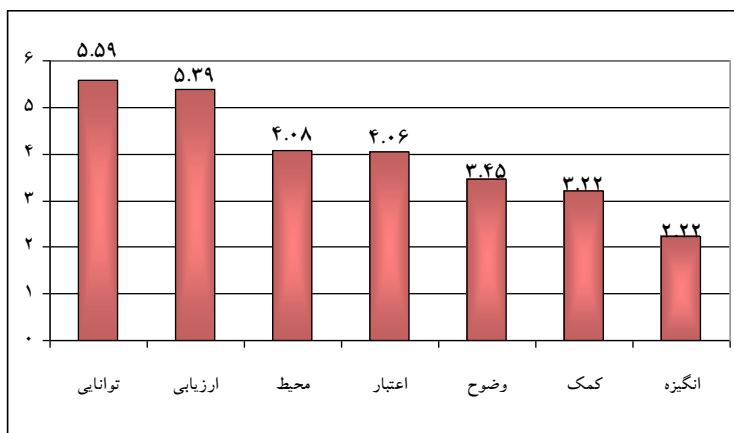
سطح معنی داری	Approx. T(b)	مقدار	
۰/۰۰	۳/۹۴۲	۰/۵۱۸	تاو کندال
		۵۸	تعداد

در جدول ۱۲، ضریب همبستگی تاو کندال (۰/۵۱۸) بیانگر رابطه مثبت بین قانون‌گرایی با عملکرد کارکنان است و با توجه به جدول شماره ۱۰، ۰٪، ۳/۳٪ و ۷۵٪ از پاسخ‌دهندگان که از قانون‌گرایی خود به ترتیب رضایت (کم، متوسط و زیادی) ابراز داشته‌اند از عملکرد بالایی برخوردار بوده‌اند. به عبارت دیگر با افزایش رضایت از قانون‌گرایی در سازمان، بر میزان عملکرد کارکنان نیز افزوده می‌شود. یعنی فرضیه فرعی هفت تأیید می‌گردد.

رتبه‌بندی مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان از طریق آزمون فریدمن لازم به توضیح است که در تمامی آزمون‌های فریدمن ذیل میانگین رتبه بیشتر، نشان‌دهنده رتبه برتر است (نمودار ۱ و ۲).



نمودار ۱: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری



نمودار ۲: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی مؤلفه‌های عملکرد کارکنان بر اساس فرضیات پژوهش

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

نتیجه‌گیری: مطابق جدول ۱۳ فرضیه اصلی و ۷ فرضیه فرعی تأیید شده است.

جدول ۱۳: نتایج فرضیات پژوهش

ردیف	فرضیه	نتیجه
۱	بین کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.	تایید شده است.
۲	بین پرداخت منصفانه با عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.	تایید شده است.
۳	بین محیط کاری ایمن با عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.	تایید شده است.
۴	بین فرصت برای رشد و امنیت مداوم با عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.	تایید شده است.
۵	بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری با عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.	تایید شده است.
۶	بین فضای کلی زندگی با عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.	تایید شده است.
۷	بین یکپارچگی و انسجام اجتماعی با عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.	تایید شده است.
۸	بین قانون‌گرایی در سازمان با عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.	تایید شده است.
۹	بین توسعه قابلیت‌های انسانی با عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.	تایید شده است.

پیشنهادها: پیشنهادهای مرتبط با فرضیه‌های مختلف به قرار زیر ارائه می‌شود:
پیشنهاد مربوط به فرضیه فرعی اول: طراحی و پیاده‌سازی سیستم حقوق و دستمزد منصفانه می‌تواند محرک عملکرد مطلوب‌تر کارکنان در سازمان شود و به ماندگاری افراد در سازمان کمک کند.

پیشنهاد مربوط به فرضیه فرعی دوم: از استفاده وسایل و تجهیزات غیراستاندارد، نامطلوب، خطرساز و فرسوده و غیربهداشتی در انجام کار اجتناب شود.

پیشنهادهای مربوط به فرضیه فرعی سوم: پیشنهاد می‌شود با ایجاد جوی سالم در سازمان و ارائه خدمات جانبی از جمله اجرای طرح‌های بازنشستگی، برنامه‌های بیمه، قسط و... اطمینان بیشتری به کارکنان در زمینه امنیت و ثبات شغلی دهند.
آگاهی کارکنان از نتایج کار خود و پی بردن به نقاط ضعفشان، با ایجاد برنامه‌های آموزش ضمن خدمت در زمینه حرفه خودشان، می‌تواند زمینه‌های ارتقاء و تعالی آنان را فراهم آورد.

پیشنهادهای برای فرضیه فرعی چهارم: پیشنهاد می‌شود که وظایف و مسوولیت‌های کارکنان به‌طور شفاف برای آنان بیان شود تا درک کاملی از آنچه باید انجام دهند، پیدا کنند.
اختیارات بیشتری به کارکنان داده شود تا با احترام نهادن به آنان، در آن‌ها حس مسوولیت‌پذیری تقویت گردد.

پیشنهادهای مربوط به فرضیه فرعی پنجم: خستگی ناشی از کار زیاد می‌تواند نتایج منفی بر روی زندگی خانوادگی آن‌ها بگذارد و بالعکس. لذا پیشنهاد می‌شود برای جلوگیری از تداخل بین مسایل کاری کارکنان با مسایل خانوادگی از ساعات کاری مناسب و مرخصی‌های به‌موقع کمک گرفته شود.

برگزاری برنامه‌های تفریحی و سرگرم‌کننده و مسابقات ورزشی برای کارکنان و خانواده‌های آنان و ایجاد فرصت‌های لازم برای انجام سایر مسوولیت‌های خانوادگی با هدف ایجاد تعادل بین محیط کار و مسوولیت‌های خانوادگی.

پیشنهادهایی برای فرضیه فرعی ششم: پیشنهاد می‌شود که مدیران و مسوولان برای تقویت شاخص یکپارچگی و انسجام اجتماعی به عوامل مؤثر آن از جمله مدیریت مشارکتی، ایجاد فرهنگ

سازمانی و تأکید بر ارزش‌های انسانی و... توجه داشته باشد زیرا توجه به هر یک از این عوامل زمینه افزایش عملکرد کارکنان را فراهم می‌کند و پیشبرد اهداف سازمان را موجب می‌شود. پیشنهاد می‌شود که سازمان در هنگام بروز مشکلات کاری کارکنان آن‌ها را مورد حمایت (ارائه اطلاعات، تجهیزات، ملزومات، کمک فکری) قرار دهد و تا حد امکان نسبت به رفع مشکلات کاری آن‌ها اقدام نمایند.

پیشنهاد مربوط به فرضیه فرعی هفتم: پیشنهاد می‌شود مدیران و مسئولان برای رعایت اصل قانون‌گرایی در سازمان به عوامل مؤثر به آن از جمله: عدم تبعیض در کارها و مشخص کردن سیاست‌ها و خط‌مشی‌های سازمان توجه داشته باشند. زیرا مدیران با رعایت عدم تبعیض در کارهای محوله به کارکنان موجب دلگرمی آنان نسبت به کار و ارتقای تعهد سازمانی آن‌ها می‌شوند.

پیشنهادهایی برای فرضیه فرعی هشتم: پیشنهاد می‌شود که سازمان با بسترسازی فرهنگی مبتنی بر اعتماد و ارائه آموزش‌های لازم و در اختیار نهادن اطلاعات مرتبط و مورد نیاز کارکنان زمینه خودگرانی و خودکنترلی کارکنان را فراهم نماید تا وقت مدیران عالی صرف مسایل و موضوعات بااهمیت‌تر و برنامه‌ریزی آینده و پیشرفت سازمان گردد.

منابع

۱. پرداختچی، محمدحسین - قهرمانی، محمد و گلدوست جویباری، یاسر، (۱۳۸۸). **کیفیت زندگی کاری (ضرورت بالندگی کارکنان در سازمان‌ها)**. چاپ اول، تهران، انتشارات به آوران.
۲. پیکری، گلشاد، (۱۳۸۷). "بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با عملکرد مدیران دبیرستان‌های دولتی شهر تهران"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد واحد تهران مرکز، دانشکده روان‌شناسی و علوم اجتماعی.
۳. جزنی، نسرین، (۱۳۷۸). **مدیریت منابع انسانی**، چاپ اول، تهران، نشرنی.
۴. خاکی، غلامرضا، (۱۳۸۸). **روش تحقیق در مدیریت**، چاپ چهارم، تهران، انتشارات بازتاب.
۵. خلیلی، ناصر و دانشوری، ابراهیم، (۱۳۷۸). **روش تحقیق و کاربردهای آن در مدیریت**، تهران، چاپ اول، نشر آروین.
۶. داوری، مجید، (۱۳۸۵). "مطالعه کیفیت زندگی کاری بر انگیزش از دیدگاه کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان اصفهان"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.
۷. دولان، شیمون ال و شولر، رندال اس، (۱۳۸۱). **مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی**، مترجمان: محمدعلی طوسی و محمد صائبی، چاپ ششم، تهران، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.
۸. صالحیان، علیرضا، (۱۳۸۳). "بهره‌وری منابع انسانی و عوامل تأثیرگذار بر آن"، **مجله مدیریت**، شماره ۸۵-۸۶.
۹. طرازنده، حسن، (۱۳۸۶). "بررسی ارتباط بین رضایت شغلی و عملکرد کاری کارکنان حوزه معاونت سازمان صدا و سیما"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده صداوسیما جمهوری اسلامی ایران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۱۰. کسایی، میترا، (۱۳۸۳). "نگرش کارکنان به کیفیت زندگی کاری و رابطه آن با عملکرد"، **زمستان، مجله تحول اداری**، شماره ۴۷، دوره هفتم.
۱۱. گریفین، مورهد، (۱۳۷۷). **رفتار سازمانی**، مترجمان: سیدمهدی الوانی و دکتر غلامرضا معمارزاده، چاپ ششم، تهران، انتشارات مروارید.
۱۲. محب علی، داود، (۱۳۷۳). "زندگی کاری بهتر، عاملی در افزایش بهره‌وری"، فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره ۱۴ و ۱۳.
۱۳. هرسی، پاول و بلانچارد، کنت اچ، (۱۳۷۵). **مدیریت رفتار سازمانی استفاده از منابع انسانی**، ترجمه قاسم کبیری، چاپ پنجم، تهران، موسسه انتشارات جهاد دانشگاهی (ماجد).
14. Cascio wayne F, (1989). **Human Resources productivity, quality of work life, profits**, second Edition, mc grow-Hill International Editions.
15. Cummings & worldly, (1991). **Essentials of organization Development**, mc grow-Hill.
16. Meelim, y. (1990). "The Impact of Quality of work life programs In unused setting", **A Review of in literature and society labor and society journal**, vol. 15,pp. 19-48.