

## « فراسوی مدیریت »

سال ششم \_ شماره ۲۲ \_ پاییز ۱۳۹۱

ص ص ۲۱۴ - ۱۹۵

تاریخ دریافت مقاله: ۹۰/۱۲/۶

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۹۱/۶/۱۰

## بررسی تاثیر متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری منابع انسانی (ارگان مورد مطالعه شرکت آب و فاضلاب مراغه)

محمد کلامی<sup>۱</sup>

اسماعیل عمران زاده<sup>۲</sup>

سیدرضا شریفی<sup>۳</sup>

سیدسینا شریفی<sup>۴</sup>

### چکیده

در بیش‌تر کنفرانس‌های بین‌المللی بهره‌وری، چنین عنوان می‌شود که سطح بهره‌وری به ویژه بهره‌وری منابع انسانی در بخش‌های مختلف اقتصادی کشورهای در حال توسعه پایین است و مشکل شدت افزایش جمعیت را نیز به آن می‌افزایند، در توجیه اهمیت نقش افراد در مقایسه با سرمایه و تکنولوژی که هر سه از عوامل افزایش بهره‌وری هستند، تقریباً همه‌ی صاحب‌نظران و مدیران سرشناس صنایع جهان، انسان را اساسی‌ترین عامل تلقی کرده‌اند، به طوری که در جوامع فرصت‌طلبی هدف و نوع فرهنگ به ترتیب QWL<sup>۵</sup> و تاکید بر روابط انسانی پایه‌گذاری شده است و معتقدند که سرمایه و تکنولوژی را می‌توان به صورت وام تامین نموده و خرید، اما انسان‌ها را نه می‌توان وام گرفت و نه می‌توان خرید. انسان‌ها باید به عنوان سرمایه‌های اصلی کشورهای در حال توسعه پرورش یابند و در آن‌ها انگیزه‌ی تلاش ایجاد شود. لذا در این پژوهش نویسندگان به بررسی ارتباط متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری منابع انسانی پرداخته و از روش «آزمون نیکویی برازش یا آزمون یکنواختی» برای پیدا کردن ارتباط متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری منابع انسانی پرداخته و نتیجه‌گیری نموده‌اند که با افزایش کیفیت زندگی کاری بهره‌وری نیز افزایش یافته است.

### واژه‌های کلیدی:

بهره‌وری، کیفیت زندگی کاری، منابع انسانی، رضایت شغلی، ارزشیابی عملکرد

<sup>۱</sup> - عضو هیئت علمی (مربی) دانشگاه آزاد اسلامی، گروه اقتصاد، واحد ممقان، ایران (Ms84kalami@yahoo.com)

<sup>۲</sup> - عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، گروه مدیریت، واحد ممقان، ایران

<sup>۳</sup> - دانش‌آموخته‌ی کارشناسی‌ارشد مدیریت دولتی - منابع انسانی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تبریز، ایران

<sup>۴</sup> - دانشجوی کارشناسی‌ارشد مدیریت صنعتی گرایش تولید و عملیات دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، تبریز، ایران

<sup>۵</sup>.Quality of Work Life

## مقدمه

یکی از ویژگی‌های بحث‌های مختلف اقتصادی کشورهای در حال توسعه پایین بودن سطح بهره‌وری<sup>۱</sup> به ویژه بهره‌وری منابع انسانی است. در چند سال اخیر رابطه بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری<sup>۲</sup> مورد توجه و مطالعه‌ی محافل علمی مدیریت دنیا قرار گرفته و سازمان‌های بین‌المللی از جمله سازمان‌های بهره‌وری آسیا<sup>۳</sup> در این زمینه کنفرانس‌های مقدماتی بر پا کرده‌اند. مفهوم بهره‌وری به طور فزاینده‌ای با کیفیت محصول نهاده‌ها و فرآیند تولید ارتباط دارد، عاملی که اهمیت اساسی دارد، کیفیت نیروی کار، مدیریت و شرایط کار آن است. امروزه به طور کلی متخصصین بهره‌وری بر این اعتقاد هستند که افزایش بهره‌وری و بهبود کیفیت زندگی کاری در یک راستا هستند، بر این اساس بهره‌وری باید از نظر اقتصادی و هم از نظر اجتماعی مورد توجه قرار گیرد. گرایش‌های کارکنان نسبت به کسب و کار، موفقیت از طریق مشارکت آنان در برنامه‌ریزی هدف‌ها، اجرای فرآیند و سهیم گرداندن آنان در منافع خاص از بهره‌وری، موجب ارتقا سطح بهره‌وری می‌گردد. اهمیت بهره‌وری در افزایش رفاه ملی اکنون به طور جهانی پذیرفته شده است، افزایش درآمد ناخالص ملی<sup>۴</sup> نتیجه‌ی بهبود شیوه‌ی تولید و کیفیت نیروی کار است تا استفاده از نیروی کار و سرمایه بیش‌تر، در این مورد روبرت. ام. سالو معتقد است که گرچه سرمایه‌گذاری شرایط لازم برای رشد بهره‌وری است اما شرایط کافی برای آن نیست. حال به تعاریفی از بهره‌وری، کیفیت زندگی کاری، منابع انسانی، رضایت شغلی و ارزشیابی عملکرد می‌پردازیم.

تعریف و مفهوم بهره‌وری	مرجع تعریف‌کننده
بهره‌وری عبارت است از رابطه‌ی بین ستاده‌ی حاصل از یک سیستم تولید با داده‌های به کار رفته به منظور تولید آن ستاده (خاکی، ۱۳۷۸)	سازمان بین‌المللی کار (IIO)
به حداکثر رساندن استفاده از منابع، نیروی انسانی، تسهیلات و ... به طریق علمی، کاهش هزینه‌های تولید، گسترش بازارها افزایش اشتغال و کوشش برای افزایش دستمزدهای واقعی و بهبود معیارهای زندگی آن‌گونه که به سود کارگر، مدیریت و عموم مصرف‌کنندگان باشد (خاکی، ۱۳۷۸)	مرکز بهره‌وری ژاپن (JPC)

<sup>۱</sup>.Productivity

<sup>۲</sup>.Quality of Work life

<sup>۳</sup>.A.P.O

<sup>۴</sup>.GNP

<p>الف. بهره‌وری درجه‌ی استفاده‌ی موثر از هر یک از عوامل تولید است.</p> <p>ب. بهره‌وری درجه‌ی اول یک دیدگاه فکری است که همواره سعی دارد آن چه را که در حال حاضر موجود است بهبود بخشد. بهره‌وری مبتنی بر این عقیده است که انسان می‌تواند کارها و وظایفش را هر روز بهتر از روز پیش به انجام رساند (خاکی، ۱۳۷۸).</p>	<p>آژانس بهره‌وری اروپا (EPA)</p>
<p>این سازمان در سال ۱۹۵۰ بهره‌وری را این گونه تعریف کرده است: بهره‌وری خارج قسمت بازده به یکی از عوامل تولید است بدین ترتیب می‌توان از بهره‌وری سرمایه، بهره‌وری سرمایه‌گذاری، بهره‌وری مواد خام بسته به این که بازده در ارتباط با سرمایه، سرمایه‌گذاری یا مواد خام و غیره مورد بررسی قرار گیرد نام برد (کاظمی و ابطحی، ۱۳۸۸، ۴).</p>	<p>سازمان همکاری اقتصادی اروپایی (OECD)</p>
<p>در سال ۱۹۵۰، سازمان توسعه و همکاری اقتصادی به طور رسمی بهره‌وری را حاصل کسری که از تقسیم مقدار یا ارزش محصول بر مقدار یا ارزش یکی از عوامل تولید به دست می‌آید تعریف کرده است. بر این اساس می‌توان از بهره‌وری سرمایه، مواد اولیه و نیروی کار صحبت نمود (امامی‌میبدی، ۱۳۷۹).</p>	<p>سازمان توسعه و همکاری اقتصادی (OECD)</p>
<p>بهره‌وری یک فرهنگ، یک نگرش عقلانی به کار و زندگی است که هدف آن هوشمندانه‌تر کردن فعالیت‌ها برای دستیابی به زندگی بهتر و متعالی‌تر است (خاکی، ۱۳۸۶).</p>	<p>سازمان بهره‌وری ملی ایران (NIPO)</p>
<p>بهره‌وری مشتمل بر اثربخشی و کارایی عملکرد است و افزایش تراز بهره‌وری در سازمان نتیجه‌ی کارایی مدیریت است (ابطحی و کاظمی، ۱۳۸۳).</p>	<p>تورادل، مسکون و همکاران (۱۹۸۸)، بوون و کورتز (۱۹۹۲)، مونگا (۱۹۹۷)، رابینز (۱۹۸۳)، رانفتل (۱۹۸۹)، کنتز و همکاران (۱۹۸۶)، پوتی، استونر و فری‌من (۱۹۹۳)، شرمهون (۱۹۸۹)، لندل (۱۹۸۶)</p>
<p>بهره‌وری را نسبت میان بازده به هزینه‌ی عملیات تولیدی می‌داند (ماهونی و توماس، ۱۹۸۸)</p>	<p>استیگل</p>
<p>بازدهی و کارایی در تولید صنعتی که توسط برخی از روابط بین ستادها و داده‌ها اندازه‌گیری می‌شود (خاکی، ۱۳۸۶)</p>	<p>فرهنگ آکسفورد</p>
<p>بهره‌وری در اقتصاد عبارت است از نسبت آنچه تولید می‌شود به آنچه که برای تولید مورد نیاز می‌باشد (خاکی، ۱۳۸۶)</p>	<p>دایره‌المعارف بریتانیکا</p>

ماهونی	بهره‌وری در برگیرنده‌ی کارایی، اثربخشی و تغییر است (ماهونی و توماس، ۱۹۸۸)
استنیر	بهره‌وری را معیار عملکرد و یا قدرت و توان هر سازمان در تولید کالا و خدمات تعریف کرده است (خاکی، ۱۳۸۶)
دیویس	تغییراتی که در میزان محصول بر اثر منابع به کار رفته ایجاد می‌شود (مدیریت بهره‌وری بنیاد مستضعفان و جانبازان، ۱۳۷۹)
سومانت	بهره‌وری کلی عوامل، نسبت بازده ملموس به نهاده‌های ملموس است (علی‌بابایی، ۱۳۷۶)
اشتااینر	بهره‌وری عبارت است از معیار عملکرد و یا قدرت و توان موجود در تولید کالا و خدمات (علی‌بابایی، ۱۳۷۶)
ایسترفیلد	بهره‌وری را نسبت بازده سیستم تولیدی به مقداری که از یک یا چند عامل تولید به کار گرفته شده است می‌داند (علی‌بابایی، ۱۳۷۶)
ماندل	بهره‌وری به مفهوم نسبت بین بازده تولید به واحد منابع مصرف شده است. که با یک نسبت مشابه دوره‌ی پایه مقایسه می‌شود به کار می‌رود (خاکی، ۱۳۷۸)

اصطلاح کیفیت زندگی کاری در سالهای اخیر رواج زیادی داشته‌است. اما در مورد معنای این اصطلاح توافق کمی وجود دارد، در عین حال می‌توان گفت حداقل دو استفاده شایع از آن وجود دارد: اول اینکه کیفیت زندگی کاری اشاره به مجموعه‌ای از نتایج برای کارکنان نظیر رضایتمندی شغلی، فرصتهای رشد، مسائل روانشناختی، امنیت شغلی، روابط انسانی کارفرما، کارکنان و میزان پایین بودن حوادث دارد. دوم، کیفیت زندگی کاری همچنین به مجموعه‌ای از کارها یا عملکردهای سازمانی نظیر مدیریت مشارکتی، غنی‌سازی شغلی و شرایط کاری مطمئن اشاره دارد. در این رابطه برنامه‌های کیفیت زندگی کاری ممکن است به عنوان راهبرد مدیریت منابع انسانی شامل عملکردهای کیفیت زندگی کاری و بهبود برنامه‌های کیفیت زندگی کاری و بهبود کارایی و بهره‌وری سازمانی در نظر گرفته شود (رودکی، ۱۳۸۷). امروزه بیشتر تحقیقات تجربی که در زمینه کیفیت زندگی کاری انجام شده‌است، به طور ضمنی چشم انداز جدیدی از رضایت شغلی و مفاهیم وابسته به حرفه و شغل را پذیرفته‌اند (Cherose et al, 2006). اگر چه در بعضی از متون کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی به عنوان مفاهیمی مترادف در نظر گرفته شده‌اند، لیکن بسیاری از صاحب‌نظران علم مدیریت و روانشناسان صنعتی اعتقاد دارند که کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی

از نظر مفهوم متفاوت هستند. تفاوت کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی در این نکته است که رضایت شغلی یکی از نتایج کیفیت زندگی کاری است (Sirgy et al, 2001). دانا و گریفین معتقدند که کیفیت زندگی کاری به مثابه هرمی است که مفاهیم آن را شامل رضایت از زندگی [در راس هرم]، رضایت شغلی [در اواسط آن] و نیز رضایت از سایر جنبه‌های مختص کار نظیر رضایت از میزان حقوق، همکاران و ناظران می‌شود.

عبارت است از فرآیند کار کردن با افراد، به طوری که این افراد و سازمان‌شان به توانمندی کاملی دست یابند، حتی زمانی که تغییر، نیاز به کسب مهارت‌های جدید، تقبل مسئولیت‌های جدید و شکل جدیدی از روابط را ملزم باشد. در واقع مدیریت منابع انسانی استفاده از نیروی انسانی در جهت اهداف سازمان است و شامل فعالیت‌هایی نظیر کارمندیابی و جذب، آموزش، حقوق و دستمزد و روابط سازمانی می‌شود. در منابع انسانی مدرن، فعالیت‌هایی نظیر برنامه‌ریزی کار راهی شغلی، جبران خدمت و مزایا، جانشین‌پروری، مدیریت استعدادها، نگرش کارکنان، تقویت کار تیمی و استراتژی منابع انسانی نیز وارد شده‌اند. مدیریت منابع انسانی با علومی چون مدیریت رفتار، روان‌شناسی صنعتی (روان‌شناسی کار)، اقتصاد نیروی انسانی، آمار و کامپیوتر ارتباطی تنگاتنگ دارد (خسرو جردی، ۱۳۸۳).

هاپاک (Happock) رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چندبعدی تعریف می‌کند که با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی‌شود بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می‌گردند که فرد در لحظه معینی از زمان از شغلش احساس رضایت نماید و به خود بگوید که از شغلش راضی است و از آن لذت می‌برد. فرد با تأکیدی که بر عوامل مختلف از جمله درآمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط کار و فرآورده‌های اشتغال در زمان‌های متفاوت دارد. به طرق گوناگون احساس رضایت از شغلش می‌نماید (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۱، ۱۲۴).

فرآیندی است که به وسیله‌ی آن یک مدیر رفتارهای کاری نیروی انسانی را از طریق سنجش و مقایسه‌ی آن‌ها با معیارهای از پیش تنظیم شده ارزیابی می‌کند و نتایج حاصله را ثبت می‌نماید و آن‌ها را به اطلاع نیروی انسانی سازمان می‌رساند (حاجی-کریمی، رنگریز، ۱۳۷۸، ۲۰۴).

کیفیت زندگی کاری<sup>۱</sup> ابتدا در اروپا و طی دهه (۵۹-۱۹۵۰) ابداع شد و براساس تحقیقات اریک تریست و همکارانش در دانشکده‌ی تاونتاک در زمینه‌ی روابط انسانی در لندن شکل گرفت. پژوهش‌های انجام شده، هم بعد فنی و هم بعد انسانی سازمان‌ها را بررسی و چگونگی روابط بین آنها را ارزیابی کرد، که باعث به وجود آمدن سیستم‌های تکنیکی-اجتماعی (سوسیا تکنیکال) مربوط به طراحی شغل شد، که امروزه در ایالت متحده‌ی آمریکا بیش‌ترین اقدامات مربوط به کیفیت زندگی کاری را تحت پوشش قرار می‌دهد. متخصصان اولیه کیفیت زندگی کاری در بریتانیا، ایرلند، نروژ و سوئد طراحی‌های شغل را برای هماهنگی هر چه بهتر و منسجم‌تر کردن کارکنان و تکنولوژی ایجاد کردند. فعالیت کیفیت زندگی کاری آن‌ها عمدتاً با مشارکت اتحادیه‌ها و مدیریت در طراحی کار، تدوین شده است و باعث به وجود آمدن طراحی‌هایی از مشاغل شد که برای کارکنان سطوح بالاتری از منزلت (اعتبارشغلی)، تنوع شغلی و بازخورد اطلاعاتی مربوط به نتایج را به ارمغان آورد. احتمالاً بارزترین مشخصه‌های کیفیت زندگی کاری پدیدار شدن و توسعه‌ی گروه‌های کاری خودگردان به عنوان شکل جدیدی از طراحی کار بود. این گروه‌ها متشکل از کارمندان با مهارت‌های متعدد (مهارت‌های چندگانه) بوده است که اطلاعات و استقلال (آزادی) عمل ضروری را برای طراحی و اداره‌ی عملیات شغل خودشان را داشته‌اند.

سیکرو و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی به بهره‌وری کارکنان شرکت‌های بیمه در پرتو هوش عاطفی و کیفیت زندگی کاری پرداخته‌اند. آنان در این پژوهش به بررسی رابطه‌ی متغیرهای هوش عاطفی و کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری کارکنان پرداختند. جامعه‌ی آماری پژوهش، کارکنان شرکت‌های بیمه‌ی شهر تهران هستند و نمونه‌ای به حجم ۳۰۰ نفر از آنان به صورت تصادفی انتخاب شده است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه است، لذا جهت سنجش هوش عاطفی از آزمون شاته و همکارانش و جهت سنجش کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری کارکنان از پرسش‌نامه‌های محقق ساخته ۲۹ و ۲۲ سوالی استفاده شده است و جهت سنجش پایایی ابزار از آلفای کرونباخ استفاده شده است. ضریب پایایی کل پرسش‌نامه‌ی بهره‌وری برابر با ۰/۸۱٪، ضریب پایایی کل پرسش‌نامه‌ی کیفیت زندگی کاری برابر با ۰/۸۶٪ و ضریب پایایی آزمون هوش عاطفی برابر با ۰/۸ بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون

<sup>۱</sup>.QWL

گام به گام استفاده شده است. بر اساس پژوهش در سطح معناداری ۰/۰۱، متغیرهای هوش عاطفی و کیفیت زندگی کاری و ابعاد آنان رابطه‌ی معناداری با بهره‌وری کارکنان دارند و همچنین در سطح معناداری ۰/۰۱، متغیرهای کیفیت زندگی کاری و همدلی به ترتیب بیش‌ترین و کمترین اثر رگرسیونی بر متغیر بهره‌وری دارند.

فرنیا و شجاعی (۱۳۸۸) در پژوهشی به بررسی رابطه‌ی بین کیفیت زندگی کاری مدیران با بهره‌وری آنان در مدارس شهرستان سردشت در سال تحصیلی ۱۳۸۸-۱۳۸۷ پرداخته‌اند. روش تحقیق توصیفی-همبستگی و جامعه‌ی آماری شامل کلیه‌ی مدیران مدارس شهرستان سردشت می‌باشد. حجم نمونه‌ی مدیران بر اساس فرمول کوکران ۷۵ نفر محاسبه و روش نمونه‌گیری از نوع طبقه‌ای نسبتی است. برای گردآوری داده‌ها از دو پرسش‌نامه‌ی محقق‌ساخته‌ی کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری استفاده شده است. در ارتباط با روایی ابزار سنجش به نظرات متخصصین اکتفا شده و اعتبار پرسش‌نامه‌ها به ترتیب ۰/۹۱ و ۰/۹۲ درصد از طریق آزمون آلفای کرونباخ به دست آمده است. نتایج آزمون‌های آماری نشان داده که بین حقوق و مزایا، فرصت‌های مستمر یادگیری، دموکراسی در سازمان، مشارکت در تصمیم‌گیری، طرح شغل و فضای کاری با بهره‌وری مدیران رابطه‌ی معنادار وجود دارد.

طیبی و همکاران (۱۳۸۷) در پژوهشی به رابطه‌ی کیفیت زندگی کاری با میزان بهره‌وری مدیریت بیمارستان‌های تامین اجتماعی استان تهران: ۱۳۸۷ پرداخته‌اند. امروزه کیفیت زندگی کاری به عنوان یک مفهوم جهانی در مرحله‌ی مدیریت منابع انسانی و توسعه‌ی سازمانی مورد تامل قرار گرفته و تامین و ارتقای آن کلید اصلی موفقیت مدیریت هر سازمان به شمار می‌رود و بهره‌وری نیز به عنوان عامل کلیدی توسعه‌ی اقتصادی کشورها محسوب می‌شود. روش بررسی پژوهش حاضر به روش توصیفی مقطعی انجام شده است. جامعه‌ی آماری مدیران بیمارستان‌های تامین اجتماعی استان تهران (N=10) می‌باشد. ابزار گردآوری داده‌ها شامل دو پرسش‌نامه‌ی مرتبط با شاخص‌های کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری می‌باشد. یافته‌ها بدین صورت است که در بین شاخص‌های کیفیت زندگی کاری، فضای کاری در سازمان با میانگین ۳/۷۲ بالاترین وضعیت و طراحی شغل با میانگین ۲/۹ در پایین‌ترین وضعیت می‌باشند و مشارکت در تصمیم‌گیری با ضریب همبستگی ۰/۸۵۸ و P-value=0/002 از نظر آماری بالاترین میزان همبستگی را را با کیفیت زندگی کاری نشان می‌دهد و امتیازات مادی با

ضریب همبستگی  $0/358$  و  $P\text{-value}=0/31$  ارتباط معناداری را با شاخص کیفیت زندگی کاری نشان نداد. از طرف دیگر با توجه به میانگین به دست آمده بین مولفه‌های بهره‌وری شناخت شغل با میانگین  $4/4$  در بالاترین وضعیت و بازخور عملکرد با میانگین  $2/3$  در پایین‌ترین وضعیت می‌باشند و مولفه‌ی توانایی با ضریب همبستگی  $0/664$  و  $P\text{-Value}=0/036$  همبستگی مثبت و معناداری را با مولفه‌ی بهره‌وری نشان داد. از بین عناصر کیفیت زندگی کاری صرفاً دموکراسی در سازمان با ضریب همبستگی  $0/665$  و  $P\text{-value}=0/036$  همبستگی مثبت و معناداری را با بهره‌وری نشان داد. در نتیجه بین کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری مدیریت در بیمارستان‌های تامین اجتماعی استان تهران رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

فتاح (۱۳۸۷) در پژوهشی به رابطه‌ی بین کیفیت زندگی کاری کارکنان و بهره‌وری خدمات مدیران مراکز آموزش عالی پرداخته است. هدف اساسی پژوهش بررسی رابطه‌ی بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری خدمات مدیران در دانشگاه آزاد اسلامی و همچنین تدوین الگوی ریاضی برای بهره‌وری بر اساس کیفیت زندگی کاری است. جامعه‌ی آماری این پژوهش را کلیه‌ی مدیران واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی تشکیل می‌دهد. با روش نمونه‌گیری تصادفی مرحله‌ای و طبقه‌ای تعداد ۴۷۴ نفر از مدیران واحدهای مناطق مختلف دانشگاه آزاد اسلامی و به ازای هر مدیر ۳ کارمند تحت سرپرستی آنان یعنی ۱۴۲۲ نفر انتخاب شده‌اند. از بین این تعداد، ۱۴۲۲ پرسش‌نامه مربوط به کیفیت زندگی کاری و ۱۴۲۲ پرسش‌نامه مربوط به بهره‌وری توسط کارمندان مدیران تکمیل و تحلیل شد. ابزار سنجش عبارتند از پرسش‌نامه‌های محقق‌ساخته کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری خدمات مدیران که هر دو پرسش‌نامه‌ی کیفیت زندگی کاری و پرسش‌نامه‌ی بهره‌وری روی سه نفر از کارمندان مدیران اجرا گردیده است. نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیری خطی نشان می‌دهد که بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری خدمات مدیران رابطه وجود دارد.

دهقان‌نیری و همکاران (۱۳۸۷) در پژوهشی به کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری پرستاران بالین و ارتباط آن‌ها با یکدیگر پرداخته‌اند. کیفیت بالای زندگی کاری به عنوان شرط و پیش‌زمینه‌ی اساسی توانمندسازی منابع انسانی موردنیاز سیستم مراقبت بهداشتی شناخته شده است. بهره‌وری کارکنان پرستاری عامل مهمی در موفقیت سازمان است. چنانچه ارتباط بین کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری مشخص شود مدیران می‌توانند با

بالا بردن کیفیت زندگی کاری زمینه‌ی بهره‌وری کارکنان را فراهم آورند. هدف از پژوهش بررسی ارتباط بین کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری پرستاران بالین می‌باشد. این پژوهش مطالعه‌ای مقطعی، از نوع همبستگی است که دو متغیر کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری با استفاده از ابزار پژوهشگر ساخته همراه با متغیرهای دموگرافیک مورد بررسی قرار گرفته است. جامعه‌ی پژوهش را کلیه‌ی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران تشکیل می‌دادند که ۳۶۰ نمونه‌ی تصادفی از بین آنان گرفته شده است. روش جمع‌آوری داده‌ها خودگزارشی بودند. پرسش‌نامه‌ی کیفیت زندگی کاری با ۴۵ سوال در مقیاس لیکرت و پرسش‌نامه‌ی بهره‌وری با ۲۵ سوال در مقیاس لیکرت ساخته شد. بعد از جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از SPSS و آزمون‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون و مجذور کای در مورد تحلیل قرار گرفت. یافته‌ها نشان دادند از نظر ۳۱/۹٪ واحدهای مورد پژوهش بهره‌وری آنان در سطح متوسط قرار دارد و کمتر از یک دهم آنان بهره‌وری خود را مطلوب گزارش نموده‌اند. همچنین از نظر ۴۱/۹٪ کیفیت زندگی کاری آنان در سطح متوسط قرار دارد و تنها یک دهم آنان کیفیت زندگی کاری خود را مطلوب گزارش نموده‌اند. آزمون آماری پیرسون همبستگی معناداری را بین بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری فرد نشان داد  $r=0.357$  ( $p<0.001$ ). با توجه به آن که تنها حدود یک دهم واحدهای مورد پژوهش بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری خود را در سطح مطلوب برآورد نموده‌اند، بنابراین مدیران می‌توانند با اتخاذ راه‌کارهای مناسب کیفیت زندگی کاری و مولفه‌های مهم کیفیت زندگی کاری پرستاران را ارتقا داده و شرایط لازم جهت بهبود کیفیت ارایه‌ی خدمات و بهره‌وری پرستاران را فراهم سازند.

باقرزاده و اعتباری (۱۳۸۷) در پژوهشی به بررسی ارتباط بین بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری با بهره‌گیری از تکنیک MCP/PMT (مطالعه‌ی موردی) پرداخته‌اند. آنان در این پژوهش به این نتیجه رسیده‌اند که اگر کشوری بخواهد در اقتصاد پیشتاز باشد و در عرصه‌ی رقابت عقب نماند باید از منابع انسانی کاردان، متخصص، ماهر، با انگیزه، نوآور و خلاق برخوردار باشد. اگر نتوانیم نیازهای رفاهی و معیشتی نیروی کار، نظام شایسته‌سالاری عدالت و انصاف را بر اساس یک نظام جامع ارزیابی عملکرد در سازمان‌ها عملی سازیم به افزایش بهره‌وری امید نمی‌توان داشت. واژه‌ی کیفیت زندگی کاری به طور مکرر به عنوان یک شاخص کیفیت تجربیات انسانی در محل کار مورد استفاده قرار گرفته است. مدیران به طور روز افزونی این انتظار درست را دارند که

بهره‌وری در سازمان می‌بایستی تسهیلاتی را ایجاد نماید که کیفیت زندگی کاری اعضا سازمان حفظ گردد. مفهوم کیفیت زندگی کاری بیانگر اهمیت و احترام قایل شدن برای مردم در محیط‌های کاریشان است.

الدولان (۲۰۰۸) پژوهشی را جهت بررسی رابطه‌ی نیازهای شغلی، انگیزش، عوامل حمایتی و سطح سلامتی کارکنان با کیفیت زندگی کاری آنان را انجام داد نتایج نشان داد که کمبود عوامل حمایتی در محیط کار باعث کاهش سطح سلامتی و کاهش کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌شود.

کریستین (۲۰۰۸) پژوهشی را در اروپا در ارتباط با سلامت و بهره‌وری مدیریت انجام داد. نتایج نشان داد که سبک زندگی کاری به عنوان یک عامل روان‌شناختی در محیط کار می‌تواند بهره‌وری کارکنان را افزایش دهد.

کانکلین و دسله (۲۰۰۷) در پژوهش خود به بررسی کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری اعضا هیئت علمی داروسازی پرداختند. نتایج نشان داد که برنامه‌های پایش رسمی خصوصاً برای زنان و اعضا هیئت علمی داروسازی تاثیر بسزایی بر روی بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری آنان دارد.

گودوین (۲۰۰۷) پژوهشی را در ۱۰۰ سازمان به منظور بررسی کیفیت زندگی کاری انجام داد. نتایج نشان داد که کارکنان راضی در محیط کار با علاقه بیشتری به کار می‌پردازند و نسبت به سازمان وفادارتر هستند و باعث افزایش بهره‌وری و سرمایه در سازمان‌ها می‌شوند.

به طور کلی هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی تاثیر متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری منابع انسانی (ارگان مورد مطالعه شرکت آب و فاضلاب مراغه) می‌باشد.

## ابزار و روش‌ها

با توجه به موضوع پژوهش، هدف‌ها و وسعت دامنه‌ی آن و چگونگی گزینش نمونه و روش جمع‌آوری اطلاعات، روش تحقیق در این پژوهش، روش همبستگی و بر مبنای اطلاعات آماری، استفاده از پرسش‌نامه و مصاحبه و مطالعه‌ی پرونده‌های پرسنلی موجود در این خصوص، انتخاب شده است. پس از انتخاب موضوع و تصویب آن، مطالعه‌های نظری و تئوریک در رابطه با موضوعات مرتبط با پژوهش انجام گردید که بر اساس آن‌ها منابع اطلاعات و نحوه‌ی جمع‌آوری شناسایی شد و با توجه به فرضیات

سوالات مسئله‌ی پژوهش، پرسش‌نامه‌ی مناسب آماده شده است. در راستای استفاده از روش‌های آماری، محققان پیش‌بینی‌هایی انجام داده و نیازهای عملیاتی آن را برآورده نموده و سپس به تجزیه و تحلیل لازم که پس از جمع‌آوری اطلاعات انجام می‌گیرد پرداخته و بالاخره نتایج و پیشنهادات در خاتمه آرایه می‌گردند. هدف اساسی هر پژوهش کشف اصول و قوانین کلی حاکم بر یک جامعه‌ی آماری است. جامعه‌ی مورد بررسی کلیه‌ی کارکنان شرکت آب و فاضلاب شهرستان مراغه می‌باشد که حدود ۲۲۰ نفر می‌باشند. نمونه‌ی آماری این تحقیق ۴۰ نفر از کارمندان شرکت آب و فاضلاب شهرستان مراغه می‌باشند و به همین تعداد پرسش‌نامه (۴۰ نسخه) بین آن‌ها پخش شده است. با توجه به نوع پژوهش و جامعه‌ی آماری مورد نظر، برای جمع‌آوری اطلاعات از اطلاعات قبلی، بررسی و مطالعه‌ی پرونده‌های پرسنلی و استفاده از نتایج تحقیقات پژوهش‌گران مدیریت درباره‌ی رفتار فرد در سازمان‌های صنعتی و کارگاه‌ها استفاده شده و در این راستا اقدام به تهیه‌ی پرسش‌نامه‌ی شامل ۳ قسمت به شرح زیر اقدام گردیده است:

الف) اطلاعات شخصی شامل دو سوال

ب) در خصوص ارتباط بهره‌وری با کیفیت زندگی شامل ده سوال.

ج) در خصوص ارتباط کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری شامل بیست سوال.

اساسی‌ترین فعالیت در هر پژوهش اندازه‌گیری است، اندازه‌گیری فرآیندی است که از طریق آن اطلاعات و مشاهدات به عدد تبدیل می‌شوند. ماهیت اندازه‌گیری که اعداد را بوجود می‌آورد، روش آماری لازم و چگونگی تغییر آن را مشخص می‌کند. روش آماری این پژوهش، آزمون استقلال یا وابستگی کای دو پیرسون و همچنین آزمون یک نواختی یا « نیکویی برارزش » می‌باشد. این آزمون‌ها روش‌های ناپارامتری هستند و به دلیل کیفی بودن سوالات پرسش‌نامه از این روش‌ها استفاده می‌کنیم.

### یافته‌های تحقیق

اعداد و ارقام، گذشته از معنا و مفهوم ریاضی و عددی، باید دارای یکی از دو خصوصیت زیر نیز باشند تا بتوانیم آن را به عنوان اعداد و ارقام آماری در پژوهش خود مورد استفاده قرار دهیم. این دو خصوصیت عبارت است از:

الف) قابلیت توصیف: مطالب آماری باید قادر به توصیف وقایع باشد، و در عین حال اطلاعات زیادی را به طور خلاصه در قالب اعداد و ارقام نمایش دهد، به نحوی که بتوان به این وسیله از این راه سود بیشتری بدست آورد.

ب) عمل استقرا: خصوصیت دیگر مطالب آماری عمل استقرا است. از طریق تجزیه و تحلیل آماری ( در صورتی که از روش نمونه‌گیری استفاده شده باشد) می‌توان مطالب را به مسایل بزرگ‌تری تعمیم داد.

### توزیع فراوانی مدرک تحصیلی کارمندان مورد مطالعه

بر اساس اطلاعات جدول شماره (۱) ۱۸/۴ درصد دارای تحصیلات دبیرستانی، ۳۴/۲ درصد دیپلم، ۱۳/۲ درصد فوق دیپلم، ۳۱/۶ درصد لیسانس و ۲/۶ درصد فوق لیسانس هستند که در مجموع ۳۴/۲ درصد دارای تحصیلات عالی می‌باشند.

جدول شماره‌ی (۱) توزیع فراوانی مدرک تحصیلی

درصد انباشت پذیر	درصد روایی	درصد	فراوانی	روایی
۱۸.۴	۱۸.۴	۱۷.۵	۷	۱
۵۲.۶	۳۴.۲	۳۲.۵	۱۳	۲
۶۵.۸	۱۳.۲	۱۲.۵	۵	۳
۹۷.۴	۳۱.۶	۳۰.۰	۱۲	۴
۱۰۰.۰	۲.۶	۲.۵	۱	۵
	۱۰۰.۰	۹۵.۰	۳۸	کل
		۵.۰	۲	سیستم از دست رفته
		۱۰۰.۰	۴۰	کل

### توزیع پراکندگی سابقه‌ی خدمت کارکنان

بر اساس اطلاعات جدول شماره (۲) میانگین سابقه‌ی خدمت کارمندان ۱۱/۰۷ با انحراف استاندارد ۶/۲۵ و حداقل سابقه ۱ و حداکثر ۲۸ سال می‌باشد. به طوری که ۲۵ درصد از کارمندان سابقه‌ی خدمت کمتر از ۶/۲ سال، ۲۵ درصد بین ۱۱ تا ۶/۲ سال، ۲۵ درصد ۱۱ سال و ۲۵ درصد بیشتر از ۱۵ سال سابقه‌ی خدمت دارند.

جدول شماره‌ی (۲) توزیع پراکندگی سابقه‌ی خدمت کارکنان

۴۰	روایی	تعداد
۰	از دست دادن	
۱۱/۰۷۵		میانگین
۰/۹۸۸		خطای معیار
۱۱/۰۰۰		میانگین
۶/۲۵۲		انحراف معیار
۳۹/۰۹۷		واریانس
۰/۵۹۲		اس کونس
۰/۳۷۴		خطای معیار اس کونس
۰/۳۹۷		کورتوسیس
۰/۷۳۳		خطای معیار کورتوسیس
۲۷/۰۰۰		محدوده
۱/۰۰۰		حداقل
۲۸/۰۰۰		حداکثر
۶/۲۵۰	۲۵	
۱۱/۰۰۰	۵۰	درصد
۱۵/۰۰۰	۷۵	

## تبیین میزان بهره‌وری کارکنان براساس عوامل فیزیکی و روانی

بر اساس اطلاعات جدول شماره (۳) و مطابق آزمون رگرسیون چندگانه برای تبیین سطح بهره‌وری کارکنان ملاحظه می‌شود که ضریب رگرسیون چندگانه برابر  $R = ۰/۹۲۵$  و ضریب تبیین برابر  $R^2 = ۰/۸۵۵$  و ضریب تبیین خالص  $R^2 = ۰/۸۴۷$  می‌باشد که نتیجه می‌شود تا حدود ۸۴ درصد می‌توان بهره‌وری کارکنان را بر اساس دو عامل فیزیکی و روانی پیش‌بینی کرد.

جدول شماره‌ی (۳) آزمون تبیین میزان بهره‌وری کارکنان براساس عوامل فیزیکی و روانی

مدل	R	چذر R	چذر R تعدیل شده	خطای معیار برآورد	دوربین-واتسون
۱	۰.۹۲۵	۰.۸۵۵	۰.۸۴۷	۳.۴۶۲	۲.۰۴۵

### مقایسه‌ی سطح بلوغ روانی براساس مدرک تحصیلی

مطابق اطلاعات جدول شماره (۴) ملاحظه می‌شود متوسط بلوغ روانی افراد با مدرک دبیرستانی برابر ۸۱/۵ دیپلم برابر ۸۳/۰۱، فوق دیپلم برابر ۸۵/۸۳، لیسانس برابر ۸۳/۱۵ و فوق لیسانس برابر ۷۹/۱۶ است که طبق آزمون  $F = ۰/۱۱۹$  با سطح معنی‌داری  $P = ۰/۹۷۵$  معنی‌دار نیست.

جدول شماره‌ی (۴) آزمون مقایسه گروه‌ها

گروه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار	محدوده پایین	محدوده بالا	حداقل	حداکثر
۱	۷	۸۱.۵۴۷	۱۶.۵۹۸	۶.۲۷۴	۶۶.۱۹۷	۹۶.۸۹۸	۴۵.۸۳	۹۸
۲	۱۳	۸۳.۰۱۳	۸.۱۵۱	۲.۳۶۱	۷۸.۰۸۷	۸۷.۹۳۸	۶۴.۵۸	۰
۳	۵	۸۵.۸۳۳	۱۳.۱۳۷	۵.۸۷۰	۶۹.۵۳۴	۱۰۲.۱۳۲	۶۴.۵۸	۱۰۰
۴	۱۲	۸۳.۱۵۹	۱۲.۳۸۷	۳.۵۷۶	۷۵.۲۸۹	۹۷.۰۳۰	۵۰.۰۰	۱۰۰
۵	۱	۷۹.۱۶۶	۰	۰	۰	۰	۷۹.۱۷	۷۹
کل	۳۸	۸۳.۰۵۹	۱۱.۵۰۴	۱.۸۶۶	۷۹.۲۷۷	۸۶.۸۴۰	۵۴.۸۳	۱۰۰

جدول شماره‌ی (۵) آزمون سطح بلوغ روانی بر اساس مدرک تحصیلی

	مجموع جذرها	درجه‌ی آزادی	مجدور میانگین	فراوانی	سطح معنی‌داری
بین گروه‌ها	۶۹.۷۷۴	۴	۱۷.۴۴۴	۰.۱۱۹	۰.۹۷۵
درون گروه‌ها	۴۸۲۷.۵۴۴	۳۳	۱۴۶.۲۸۹		
کل	۴۸۹۷.۳۱۷	۳۷			

### ضریب همبستگی سابقه‌ی خدمت با عوامل روانی

بر اساس اطلاعات جدول شماره (۶) و مطابق آزمون ضریب همبستگی پیرسون انجام شده ملاحظه می‌شود که ضریب همبستگی بین سابقه‌ی خدمت و عوامل روانی برابر  $r = ۰/۱۵۲$  با سطح معنی‌داری  $P = ۰/۳۵$  بدست آمده است و چون سطح معنی‌داری بیشتر از  $۰/۰۵$  است نتیجه می‌شود که بین سابقه‌ی خدمت و بلوغ روانی رابطه وجود ندارد.

جدول شماره‌ی (۶) آزمون همبستگی سابقه‌ی خدمت با عوامل روانی

	خدمت	روانی
همبستگی پیرسون در خدمت	۱.۰۰۰	۰.۱۵۲
سطح معنی‌داری	۰.۰۰۰	۰.۳۵۰
تعداد	۴۰	۴۰
همبستگی پیرسون در روانی	۰.۱۵۲	۱.۰۰۰
سطح معنی‌داری	۰.۳۵۰	۰.۰۰۰
تعداد	۴۰	۴۰

### ضریب همبستگی سابقه‌ی خدمات با عوامل فیزیکی

بر اساس اطلاعات جدول شماره (۷) و مطابق آزمون ضریب همبستگی پیرسون انجام شده ملاحظه می‌شود که ضریب همبستگی بین سابقه‌ی خدمت و عوامل روانی برابر  $r = 0/076$  با سطح معنی‌داری  $p = 0/648$  بدست آمده است و چون سطح معنی‌داری بیشتر از  $0/05$  است نتیجه می‌شود که بین سابقه‌ی خدمت و عوامل فیزیکی رابطه وجود ندارد.

جدول شماره‌ی (۷) آزمون همبستگی سابقه‌ی خدمات با عوامل فیزیکی

	خدمت	فیزیکی
همبستگی پیرسون در خدمت	۱.۰۰۰	۰.۰۷۶
سطح معنی‌داری	۰.۰۰۰	۰.۶۴۸
تعداد	۴۰	۳۸
همبستگی پیرسون در فیزیکی	۰.۰۷۶	۱.۰۰۰
سطح معنی‌داری	۰.۶۴۸	۰.۰۰۰
تعداد	۳۸	۳۸

### ضریب همبستگی میزان بهره‌وری با عوامل فیزیکی

بر اساس اطلاعات جدول شماره (۸) و مطابق آزمون ضریب همبستگی پیرسون انجام شده ملاحظه می‌شود که ضریب همبستگی بین میزان بهره‌وری و عوامل فیزیکی برابر  $r = 0/747$  با سطح معنی‌داری  $p = 0/000$  بدست آمده است و چون سطح معنی‌داری کوچکتر از  $0/05$  است نتیجه می‌شود بین میزان بهره‌وری و عوامل فیزیکی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.

جدول شماره‌ی (۸) آزمون همبستگی میزان بهره‌وری با عوامل فیزیکی

	فیزیکی	محصول
همبستگی پیرسون در فیزیکی	۱.۰۰۰	۰.۷۴۷
سطح معنی‌داری	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰
تعداد	۳۸	۳۸
همبستگی پیرسون در محصول	۰.۷۴۷	۱.۰۰۰
سطح معنی‌داری	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰
تعداد	۳۸	۳۹

### ضریب همبستگی میزان بهره‌وری با عوامل روانی

بر اساس اطلاعات جدول شماره (۹) و مطابق آزمون ضریب همبستگی پیرسون انجام شده ملاحظه می‌شود که ضریب همبستگی بین میزان بهره‌وری و عوامل روانی  $r = 0.917$  با سطح معنی‌داری  $p = 0.000$  بدست آمده است و چون سطح معنی‌داری کوچک‌تر از  $0.05$  است نتیجه می‌شود بین بهره‌وری و عوامل روانی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.

جدول شماره‌ی (۹) آزمون همبستگی میزان بهره‌وری با عوامل روانی

	روانی	محصول
همبستگی پیرسون در روانی	۱.۰۰۰	۰.۹۱۷
سطح معنی‌داری	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰
تعداد	۴۰	۳۹
همبستگی پیرسون در محصول	۰.۹۱۷	۱.۰۰۰
سطح معنی‌داری	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰
تعداد	۳۹	۳۹

### بحث و نتیجه‌گیری

- ۱- مدیران نقش مهمی در تقویت تعامل فزاینده‌ی بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری برعهده دارند. به عبارت دیگر برخی از عوامل مربوط به بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری در درون سازمان‌ها با اقدامات بجا و صحیح مدیران می‌تواند کم یا زیاد شود و برعوامل مذکور تاثیر داشته باشد.
- ۲- اگر پاداش برای همه‌ی افراد چه کم‌کار و چه پرکار یکسان اختصاص داده شود، کم‌کاری و چاپلوسی بر محیط کار حاکم می‌شود.
- ۳- استنباط ذهنی افراد از کیفیت زندگی کاری در نهایت کارسازتر از حقوق و مزایا و امکانات سازمانی است.
- ۴- افزایش بهره‌وری منجر به احساس موفقیت، خشنودی، شایستگی و لیاقت، احساس مفید بودن و همچنین توقع و انتظاراتی از قبیل پاداش مناسب و عادلانه، ملاحظت و احترام، رشد و ارتقا در پرسنل ایجاد می‌شود.
- ۵- هدف‌گذاری باعث افزایش بهره‌وری می‌شود.
- ۶- ایجاد رابطه‌ی دوستانه بین کارکنان موجب افزایش بهره‌وری می‌شود.

۷- مشارکت دادن در تصمیم‌گیری، امکانات رفاهی، ایجاد بازخورد شغلی و گسترش و غنی‌سازی شغل موجب افزایش بهره‌وری می‌شود.

۸- توجه و احترام به پرسنل، ایجاد روحیه‌ی کاری در آنان، حقوق و مزایا، ارتقای شغلی و همچنین ارزیابی عملکرد و تحسین و تشویق کارکنان موجب افزایش بهره‌وری می‌شود.

## منابع:

- ابطحی، سیدحسین، کاظمی، بابک (۱۳۸۳)، بهره‌وری، تهران، موسسه‌ی مطالعات پژوهش‌های بازرگانی
- افخمی‌اردکانی، محسن (۱۳۸۷)، تجزیه و تحلیل کارایی بانک‌های تجاری ایران با تکنیک تحلیل پوششی داده‌ها DEA، دانشگاه اصفهان، پایان‌نامه‌ی کارشناسی‌ارشد
- امامی‌میبدی، علی (۱۳۷۹)، اصول اندازه‌گیری کارایی و بهره‌وری، موسسه‌ی مطالعات و پژوهش‌های علمی کاربردی بازرگانی، چاپ اول.
- باقرزاده، مجید؛ اعتباری، محمدرضا (۱۳۸۷)، بررسی ارتباط بین بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری با بهره‌گیری از تکنیک MCP/PMT (مطالعه‌ی موردی)، علوم مدیریت، سال اول، شماره‌ی ۴، بهار، صص ۶۵-۸۳
- خاکی، غلامرضا، (۱۳۸۶)، آشنایی با مدیریت بهره‌وری، تهران، سایه‌نما
- خاکی، غلامرضا، (۱۳۷۸)، روش تحقیق با رویکردی به پایان‌نامه‌نویسی، تهران، مرکز تحقیقات علمی کشور
- دهقان‌نیری، ناهید؛ صالحی، تهمینه؛ اسدی‌نوقایی، احمدعلی، (۱۳۸۷)، کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری پرستاران بالین و ارتباط آن‌ها با یکدیگر، پژوهش پرستاری، دوره‌ی ۳، شماره‌های ۸ و ۹، بهار و تابستان، صص ۲۷-۳۷
- رایبیز، استیفن (۱۳۸۰)، مترجم قاسم کبیری، مبانی رفتار سازمانی، مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی
- رودکی، مهدی (۱۳۸۷)، تحلیل دینامیکی کیفیت زندگی کاری، پایان‌نامه‌ی کارشناسی‌ارشد مدیریت سیستم و بهره‌وری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب
- سبک‌رو، مهدی؛ وفایی‌یگانه، محمد؛ کاشانی، صالح (۱۳۸۹)، بهره‌وری کارکنان شرکت‌های بیمه در پرتو هوش عاطفی و کیفیت زندگی کاری، فصلنامه‌ی صنعت بیمه، سال بیست و پنجم، بهار، صص ۱۷۹-۲۰۲
- شفیق‌آبادی، عبدالله، ناصری، غلامرضا (۱۳۷۱)، نظریه‌های مشاوره و روان‌درمانی، مرکز نشر دانشگاهی تهران، ص ۱۲۴
- طباطبایی، امیرهدایت (۱۳۸۹)، ارزیابی سریع بهره‌وری، تهران، ص ۲۵
- طیبی، سیدجمال‌الدین؛ نصیری‌پور، امیراشکان؛ گوهری، محمودرضا؛ علیزاده، فرشته (۱۳۸۷)، رابطه‌ی کیفیت زندگی کاری با میزان بهره‌وری مدیریت بیمارستان‌های تامین اجتماعی استان تهران: ۱۳۸۷، فصلنامه‌ی علمی- پژوهشی مدیریت سلامت، دوره‌ی ۱۱، شماره‌ی ۳۴، زمستان

- فتاح، ناظم (۱۳۸۷)، رابطه‌ی بین کیفیت زندگی کاری کارکنان و بهره‌وری خدمات مدیران مراکز آموزش عالی، پژوهش‌های مشاوره (تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره) دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، شماره‌ی بیست و پنجم، بهار، ۷۰-۴۳.
- فرنیاء، محمدعلی؛ شجاعی، خهبات (۱۳۸۸)، بررسی رابطه‌ی بین کیفیت زندگی کاری مدیران با بهره‌وری آنان در مدارس شهرستان سردشت در سال تحصیلی ۱۳۸۸-۱۳۸۷، علوم تربیتی، سال دوم، شماره‌ی ۵، بهار، صص ۱۸۴-۱۶۱
- کاظمی، بابک، ابطحی، حسن (۱۳۸۸)، بهره‌وری، تهران، ص ۴
- گلی بلسینگر (۱۳۸۳)، ترجمه‌ی علی خسروجردی، فصلنامه‌ی کتاب، مدیریت منابع انسانی، شماره‌ی ۵۹
- مدیریت بهره‌وری بنیاد مستضعفان و جانبازان (۱۳۷۹)، مفاهیم اساسی بهره‌وری، تهران، نشر کارآفرینان
- مرادی، حسن، (۱۳۹۰)، خصوصی‌سازی و نقش آن در ارتقا بهره‌وری، همایش منطقه‌ای ارتقا بهره‌وری در سال جهاد اقتصادی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد دولت‌آباد
- میرسپاسی، ناصر، (۱۳۷۲)، مقاله تاثیر متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری، مجله‌ی اقتصاد و مدیریت شماره‌ی ۱۵.
- Ballou B, Norman H, Goodwin NH .Quality of Work Life. Strategic Finance 2007; 89(4). Available from: URL: [http://www.imanet.org/publications\\_sfm\\_bi\\_oct2007.asp](http://www.imanet.org/publications_sfm_bi_oct2007.asp)
- Care Personnel in Catalonia: Evidence based on Cross- Sectional, Retrospective and Longitudinal Design.
- Conklin MH, Desselle SP (2007), Snapshot of Pharmacy Faculty Quality of Work Life and Productivity. Pharmacy Teaching; 14(1): 53-77
- International Journal of Health Care Quality Assurance(2008); 21(2): 203-18
- Kirsten W. (2008), Health and Productivity Management in Europe. International Journal of Workplace Health Management 2008; 1(2):136-44.

- 
- Mahoney, Thomas A. (1988), New perspectives, formal, Productivity in organizations, psychology, John P. Campbell, Richard J. Campbell, and Industrial and organizational Associates, Jossey - Bass Publishers.
  - Sumanth, D. J. (1984); Productivity Engineering and Management , McGraw-Hill
  - Thomas, B. and Baron, J. (1994), Evaluating Knowledge Worker Productivity: Literature Review, USACERL Interim Report FF-94/27, USACERL, Champaign, IL
  - Dolan SL, Garcia S, Cabezas C, Tzafrir SS. Predictors of Quality of Work and poor Health among Primary Health