

## چکیده

از آنجا که برنامه های کیفیت زندگی کاری یکی از مسائل پیچیده و با اهمیت سازمانها و یکی از مهمترین تدابیری است که برای انگیزش کارکنان در سازمان به کار گرفته می شود. پژوهش حاضر به منظور رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد در سازمان حسابرسی کل کشور انجام گرفته است. هدف پژوهش بررسی ارتباط بین دو متغیر کیفیت زندگی کاری و عملکرد می باشد. از سوالات عمده این تحقیق این است که آیا از دیدگاه کارکنان بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد؟ به منظور بررسی و پاسخگویی به سوالات فوق یک فرضیه اصلی و ۸ فرضیه فرعی تدوین و مورد آزمون آماری قرار گرفته است.

در این راستا سوالهای تحقیق (۳۰ سوال) طراحی و تدوین شده است. برای جمع آوری ادبیات موضوع از روش کتابخانه ای، اسناد و مدارک و شبکه اینترنتی و همچنین پرسشنامه ای برای جمع آوری اطلاعات تحقیق استفاده شده است و برای تدوین پرسشنامه از روش کتابخانه ای و مصاحبه از اساتید و صاحب نظران استفاده شده است و سرانجام برای تحلیل یافته ها از آزمون T تک نمونه ای استفاده شده است. نتایج بدست آمده از این تحقیق نشان می دهد که فرضیه های فرعی و فرضیه اهم مورد تأیید قرار گرفته است.

## کلید واژه:

کیفیت زندگی کاری، پرداخت منصفانه، محیط کاری، امنیت شغلی، عملکرد سازمان حسابرسی، شرایط کاری مناسب.

## مقدمه

نظریه پردازان علم مدیریت، با شناخت انسان به عنوان عنصری پیچیده در سازمان، عامل انسانی را به عنوان مهمترین عنصر برای حفظ موجودیت و بقای سازمان معرفی می کنند و توجه روز افزونی به منابع انسانی نه تنها در نقش های سنتی بلکه در نقش مدرن آن حتی در عصر فن آوری اطلاعات معطوف داشته اند [۱].

در واقع امروزه، کیفیت زندگی کاری، کلید موفقیت در هر سازمان است، تلاش هایی که به منظور کیفیت زندگی کاری صورت گرفته است نتایج مثبتی را نه تنها در زمینه بهداشت روانی سازمان بلکه در زمینه مشارکت سازمانی و بهره وری اقتصادی به ارمغان

آورده است. [۶] برنامه ریزی و اقدام جهت تحقق بیشتر کارآیی و بهره وری بالاتر بخش نیروی انسانی که به عنوان ارزشمندترین سرمایه سازمانی محسوب می شود مستلزم شناخت بیشتر و همه جانبه ای از اعضای سازمان است. زیرا مهمترین عامل که نقش ارائه خدمات را برعهده دارد منابع انسانی است که با استفاده از تکنیک ها و روش های مختلف بهبود کیفیت زندگی کاری، بهره وری و عملکرد را ارتقاء می دهد [۹].

## ۱. تعریف مفاهیم بیان موضوع

از دیدگاه و نظرات متفاوت کیفیت زندگی کاری تعریف می شود. برای بررسی کیفیت زندگی کاری هم به عامل انسانی (کارکنان) و هم به عوامل موجود در شغل و سازمان توجه می شود از اهداف کیفیت زندگی کاری و سلامت سازمانی استراتژی برگشت سرمایه از طریق توجه به نیروی انسانی و اثر بخشی سازمانی است [۱۷].

## ۱.۱. کیفیت زندگی کاری

اگرچه تعاریف مختلفی از کیفیت زندگی کاری ارائه شده است در این قسمت از جامع ترین تعریف استفاده می کنیم: بهبود کیفیت زندگی کاری یعنی هر فعالیتی که در هر یک از سطوح سازمان در جهت افزایش اثر بخشی سازمان از طریق رشد کارکنان و ارتقاء شأن و منزلت انسانی آنها صورت می گیرد فرایندی که از طریق آن طرف های ذینفع سازمان، یعنی مدیریت، اتحادیه های کارگری و خود کارکنان، یاد می گیرند که چگونه با یکدیگر کار کنند و مشخص می سازند که چه اقدامات، تغییرات و پیشرفت هایی مطلوب و اثر بخشی است و بایستی صورت گیرد تا هم اهداف سازمانی تحقق یابد و هم کیفیت زندگی کاری برای تمام اعضای سازمان بهبود یابد [۱۰].

# بررسی و تجزیه و تحلیل کیفیت زندگی کاری و رابطه آن با عملکرد (کارکنان سازمان حسابرسی کل کشور)

دکتر علی اکبر احمدی  
استادیار گروه دانشگاه  
پیام نور

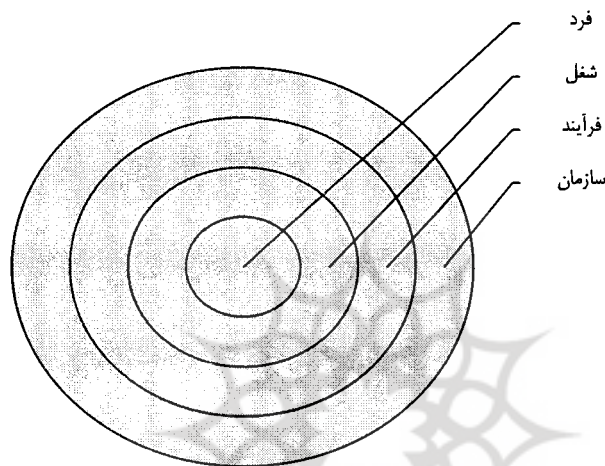
دکتر علی امینی  
استاد یار گروه دانشگاه  
پیام نور

پروانه شاموردی  
کارشناس ارشد مدیریت  
دولتی، دانشگاه پیام نور

## ۱. ۲. عملکرد

عملکرد می تواند معانی زیادی داشته باشد. از نظر «کارآیی» مقایسه ستانده ها در برابر داده ها را گویند. اصطلاح دیگری که در ارتباط با عملکرد استفاده می شود، «اثر بخشی» است که برای اشاره به میزان موفقیت هدفها (نه هرهدفی، بلکه هدف های مطلوب) به کار می رود. مفهوم دیگر مرتبط با عملکرد، «بهره وری» است، مستلزم این است که به مسئله «کارآیی» و «اثر بخشی» به طور همزمان توجه شود [۱۶].

اندازه گیری عملکرد در سه سطح فردی، گروهی و سازمانی صورت می گیرد. عملکرد در سطح فردی به اجرای وظایف محوله به فرد گفته می شود و منظور از ارزیابی آن این است که نقاط قوت و ضعف آن به صورت نظام گرا، مورد بررسی قرارگیرد [۵]. عملکرد و کیفیت زندگی کاری دارای یک ارتباط دو طرفه است بر این اساس موسسه بین المللی امنیت و سلامت (NISH) یک مدل برای بررسی سلامت سازمانی ارائه داده است. در این مدل تغییر وظایف کاری سازمانی برای افزایش کیفیت زندگی کاری پیشنهاد شده است. و سلامت سازمانی یکی از مولفه های بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان است که در نهایت باعث افزایش عملکرد می شود.



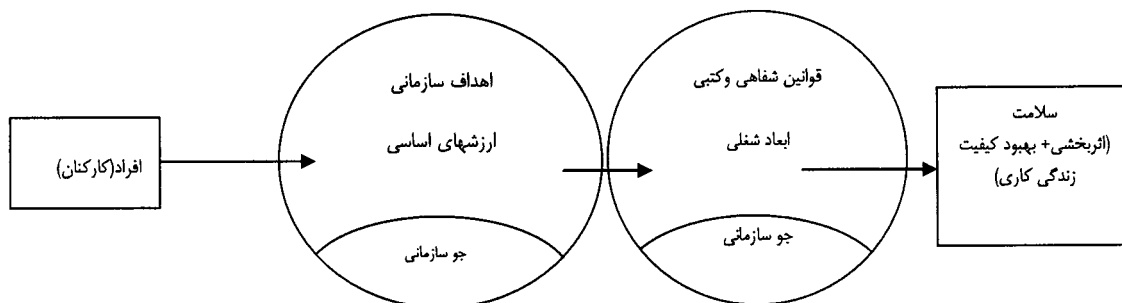
شکل (۱) اجزای سلامت سازمانی

شکل (۱) ارتباط اجزای سلامت سازمانی را نشان می دهد.

بر اساس تحقیقات انجام شده در ایالات متحده آمریکا جنبه فردی مدل فوق حائز اهمیت خاصی می باشد که علت این امر نوع فرهنگ و جو حاکم بر این کشور می باشد. همچنین در تحقیقی که در سال ۱۹۶۰ در کشور اسکانندیناوی انجام شد، بعد ساختار سازمانی این مدل مورد توجه قرار گرفته است و یکی از مهمترین عوامل برای بهبود کیفیت زندگی کاری را می توان طراحی مجدد شغل دانست.

## ۱. ۳. مدل بهبود سلامت سازمانی

از مهمترین عناصر این مدل فرهنگ و جو سازمانی است که جو سازمانی تحت تاثیر فرهنگ می باشد و فرهنگ از ارزشها و اهداف سازمانی نشأت می گیرد و جو سازمانی از قوانین شفاهی و کتبی و پارامترهای مرتبط با شغل تشکیل شده است. و در نهایت خروجی این مدل ۱- اثر بخشی سازمان ۲- بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان است [۱۷].



شکل (۲) مدل سلامت سازمانی

از عوامل توصیه شده در این مدل برای افزایش عملکرد تغییر تعداد پرسنل، افزایش تعداد زنان و طراحی مجدد شغل می باشد [۱۷]. با توجه به اهمیت فوق العاده زیاد نیروی انسانی در پیشبرد اهداف سازمان استفاده مطلوب از منابع انسانی متکی به اقداماتی است که برای حفظ و صیانت جسم و روح کارکنان سازمان بعمل می آید. این اقدامات که شامل امکانات رفاهی و خدمات درمانی، طرحهای تشویقی، تناسب شغلی، امنیت شغلی، طراحی شغل (غنی سازی و توسعه شغلی)، اهمیت به نقش و جایگاه فرد در سازمان، فراهم نمودن زمینه رشد و پیشرفت کارکنان، آموزش و مواردی از این قبیل می باشد مجموعاً تحت عنوان کیفیت زندگی کاری در نظر گرفته می شوند [۱۵]. و سؤال این است که این اقدامات در جهت رضایت شغلی و دل بستگی به کار و بهره وری کارکنان تا چه حد مؤثر می باشند؟

#### ۱. ۴. اهداف و فرضیات تحقیق

هدف از این پژوهش این موضوع است که آیا اصولاً میان بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان حساسی کل کشور با عملکرد آنان رابطه ای وجود دارد یا خیر؟

#### ۱. ۴. ۱. فرضیه اصلی:

به نظر می رسد بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.

#### ۱. ۴. ۲. فرضیه های فرعی:

- به نظر می رسد بین پرداخت منصفانه به کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.
- به نظر می رسد بین پرداخت کافی به کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.
- به نظر می رسد بین محیط کاری امن و عملکرد کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.
- به نظر می رسد بین محیط کاری بهداشتی و عملکرد کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.
- به نظر می رسد بین امنیت شغلی و عملکرد کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.
- به نظر می رسد بین قانون گرایی در سازمان و عملکرد کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.
- به نظر می رسد بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.
- به نظر می رسد بین انسجام عاطفی و عملکرد کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.

#### ۲. مروری بر مطالعات

نمونه های بکار گرفته شده در بهبود کیفیت زندگی کاری در موارد مشروحه زیر ملاحظه می شود:

(۱) کیت پاتون معاون منابع انسانی شرکت ایچ پی (HP) استراتژی ها و سیاست های منابع انسانی خود را که بین مولفه های کیفیت زندگی کاری است در سه بخش عمده بیان می کند بخش اول تثبیت به اقداماتی چون مشارکت کارکنان دلالت دارد که بر حفظ افراد کلیدی و توجه آنان نسبت سیاست های شرکت مبتنی است. دوم تجهیز به اقداماتی چون ایجاد محیط کار با انگیزه و با نشاط مربوط است که می تواند بهره وری و کارایی افراد را به حداکثر رساند.

(۲) شرکت بوئینگ برای درگیر کردن کارکنان با بهبود کیفیت زندگی کاری دست به اقداماتی زده است از جمله آنها نگرش نیروی تک وظیفه ای موسوم به تیم های بیر<sup>۴</sup> را به کار می گیرد [۷].

(۳) در سال ۱۹۹۶ وزارت بهداشت و خدمات انسانی آمریکا طرحی را در جهت بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان آن وزارتخانه آغاز کرد در توجیه ضرورت این طرح چنین آمده است این طرح در جهت بالا بردن روحیه و تعهد کارکنان در زمانی که تغییرات بی سابقه ای صورت

می‌گیرد و عدم اطمینان در بسیاری از موارد حاکم است انتظار می‌رود که طرح مزبور به عملکرد بهتر و بیشتر فردی و سازمان در ارایه خدمات به مراجعین وزارت خانه مذکور به این شرح می‌باشند.

- ۱- بهبود ارتباطات با کارکنان
- ۲- توسعه و تقویت برنامه هایی در جهت ایجاد صمیمیت و وفاق در خانواده کارکنان
- ۳- تأمین امکانات (دسترسی به اینترنت)
- ۴- افزایش سرمایه گذاری در آموزش های حین کاری
- ۵- بهبود اثر بخشی
- ۶- ارزشیابی اثربخش
- ۷- بهبود توانمندیهای مدیریت تغییر و تحول [۱۱].

۴) مرکز کیفیت زندگی کاری در امریکا برای بهبود کیفیت زندگی کاری به همکاری و مشارکت بین مدیریت و کارکنان معتقد است. ۵) کیفیت زندگی کاری در کارخانجات جنرال موتورز، یکی از قدیمی ترین، مشهورترین و وسیع ترین اقداماتی که در زمینه بهبود کیفیت زندگی کاری صورت گرفته، مربوط به کارخانه جنرال موتورز آمریکاست به علت وجود مشکلات زیادی در بخش بیوک ژنرال موتورز مدیریت کارخانه و تشکل های کارگری متفق القول بودند که تغییرات اساسی صورت گیرد لذا برنامه هایی برای بهبود کیفیت زندگی کاری و بهبود کیفیت محصولات تدوین شد و به اجرا در آمد [۱۴].

۶) در تکزاس اینسترومنت که در والاس ریز پردازنده های کامپیوتری می سازند برنامه بهبود کیفیت زندگی کاری به صورت پودمانی انجام شد و جلساتی در این باره تشکیل می شد کارکنان اندیشه های نو و خلاقانه خود را می گفتند و تا ۲۵ هزار دلار جایزه می گرفتند شهرییه کسانی که می خواهند ادامه تحصیل بدهند پرداخت می شد و غیره (Szilagyi, ۱۹۹۰)

۷) کیفیت زندگی کاری در یکی از خطوط هواپیمایی امریکا که در اواخر دهه ۱۹۸۰ برنامه بهبود کیفیت زندگی کاری را اجرا کرد این برنامه شامل انواع تدابیر به منظور مشارکت و دخالت دادن کارکنان در تصمیم گیری و امور مختلف سازمان بود [۱۰].

۸) در کارخانه ماتسو شیتا که یک کارخانه لوازم برقی متعلق به ژاپن در شیکاگو می باشد برنامه کیفیت زندگی کاری باعث افزایش روحیه کارکنان و افزایش بهره وری و اثربخشی سازمان شد [۱۴].

۹) کیفیت زندگی کاری در خدمات مالی و حسابداری وزارت دفاع برنامه هایی که انجام شده تا این سازکارها را تسهیل کند عبارتند از: برنامه کمک به کارکنان - کمک و مشورت حقوقی - مرکز یادگیری کار راه - مزایای اضافی - مراکزی برای نگهداری و مراقبت کودکان و یا اولیاء کارکنان - اعطای مرخصی بیشتر از حد متعارف. مشاور مالی کمک هزینه تحصیلی به کارمند و اعضاء خانواده - مرخصی استعلاجی.

۱۰) در کنفرانس کیفیت زندگی کاری که در ژانویه سال ۲۰۰۱ میلادی در مالتوورسوئند<sup>۵</sup> تشکیل در سازمانها به کار گرفته شود.

۱۱) کیفیت زندگی کاری در کارخانه ولو<sup>۶</sup> در کالمار سوئد. این کارخانه تصمیم به استفاده از رویکرد فنی - اجتماعی (تغییر فرایند فنی و استفاده از گروه های کاری مستقل و خود تنظیم کننده) به تدریج در بخش های مختلف به کار گرفته شد و رفته رفته گسترش یافت. این برنامه منجر به بهبود کیفیت زندگی کاری و کاهش غیبت گرایبی و ترک شغل در ولو شد [۸].

۱۲) تحقیقی تحت عنوان مدل رویکردی شناختی برای بهبود کیفیت زندگی کاری توسط مارتین لیزوساندرز کیزنر (Martin leens & Sandra Kearns, ۲۰۰۵) در مرکز بهداشت بلوواترانتاریو کانادا در سال ۲۰۰۴ انجام شده است هدف از این تحقیق ارائه مدلی برای بهبود کیفیت زندگی کاری بوده است. جامعه آماری هفت گروه از کارکنان بوده و اطلاعات از طریق پرسشنامه گردآوری شده است.

۱۳) در تحقیق دیگری به تدوین شاخص های کیفیت زندگی کاری به منظور کمک به تعریف کار در اقتصاد توسعه یافته که در کشور استرالیا انجام شده است پرداخته شده است. این تحقیق توسط گلیان کنسیدین<sup>۷</sup> و ران کالوسی<sup>۸</sup> در سال ۲۰۰۳ انجام شد در این تحقیق استفاده از الگوی والتون (هشت مولفه QWL) و تدوین ۱۵ شاخص به بررسی وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان استرالیایی پرداختند.

آنان به دو سوال اساسی براساس یافته های پژوهشی پاسخ دادند این دو سوال عبارت بودند از: مهمترین مسأله موثر بر کیفیت زندگی کاری چیست؟ دوم چه تغییراتی برای بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان لازم است؟ نتایج حاصله نشان داد که به طور کلی بیش از ۷۰٪ کارکنان به پنج شاخص از پانزده شاخص QWL نگرش مثبت داشته اند. این پنج شاخص شامل بهداشت حرفه ای و استانداردهای ایمنی کار ۷۸٪ رفتار مدیریت (۷۷٪) روش های کارگروهی (۷۶٪) امنیت شغلی (۷۴٪) و نبود آزار جنسی و تبعیض (۸۷٪) بوده است و ده شاخص دیگر به عنوان مهمترین مسائل موثر بر QWL را ارزیابی کرده اند.

۱۴) تحقیق دیگری تحت عنوان درک کیفیت زندگی کاری: بررسی توسعه کارکنان سنگاپوری توسط توماس وایت و کای یووا (Thomas A. Wyatt & Chay yue wha) در سال ۲۰۰۱ انجام شد.

هدف از این تحقیق بررسی ادراک کارکنان نسبت به کیفیت زندگی کاری بوده است. نمونه آماری ۳۳۲ نفر متشکل از مدیران اجرایی سازمان‌ها و شرکت‌های سنگاپوری بوده است. اطلاعات مورد نیاز تحقق از طریق پرسش نامه ساختند با طیف لیکرت دریافت گردید. از مجموع ۳۳۲ پرسشنامه توزیع شده ۶۸/۴٪ نمونه به آنها پاسخ دادند.

۱۵) کیفیت زندگی کاری در دانشگاه جورج میسن<sup>۱</sup> در آوریل ۲۰۰۰ گروه کاری پژوهشی را درباره کیفیت زندگی کاری دانشگاه انجام داد. برای انجام این عمل یک پرسشنامه ۷۳ سوال ارسال شد نتیجه تحقیق آن بود که فرصت اظهاری نظر درباره کیفیت زندگی کاری چه در سطح واحدهای مختلف دانشگاه و چه در سطح کل دانشگاه برای کارکنان مهم بوده است.

۱۶) مارک ال. لوین (Mark L. Levine) در تحقیق خود به بررسی ادراک کارکنان نسبت به کارشان پرداخت. وی رویکردی علمی تری در بررسی ادراک کارکنان از اجزاء کیفیت زندگی کاری اتخاذ کرد. او از طریق مصاحبه پرسش نامه روی ۱۲۶ نفر تحقیق کرد و براساس پاسخ آنها به شش معیار کیفیت زندگی کاری به شرح زیر دست یافت: [۱۳].

۱- رابطه بین زندگی در منزل در محیط کار. وقتی که این دو هماهنگ باشند، کیفیت زندگی کاری بالا است.  
۲- ارضاء نیازهای اساسی. کارکنان اعتقاد دارند که تا زمانی که نیازهای اساسی آنها یعنی حقوق و دستمزد و امنیت برآورده نشود، کیفیت زندگی کاری بالا نخواهد بود.

۳- فضای فیزیکی باز در محیط کار موجب می‌شود افراد از کارشان لذت ببرند.  
۴- حضور و عضویت در کمیته‌ها و گروه‌ها. عضویت در کمیته‌های مشترک کارفرما - کارکنان موجب بهبود کیفیت زندگی کاری می‌شود. اکثر برنامه‌های کیفیت زندگی کاری شامل کمیته‌های مشترکی از این قبیل است.

۵- توان بالقوه رشد و پیشرفت در فعالیتهای شغلی. مشاغلی که در آنها ترقی و پیشرفت باشد موجب رضایت شغلی می‌شوند.  
۶- همانند سازی (هم ذاتی) با کیفیت و کمیت خدمات و محصولات ارائه شده توسط سازمان یکی از معیارهای کیفیت زندگی کاری است.

۱۷) تحقیقی تحت عنوان «بررسی و آزمودن تأثیر کیفیت زندگی کاری روی بهره‌وری» توسط بخشی مهندسی صنایع دانشگاه کست سارت<sup>۱</sup> تایلند در سال ۱۹۹۸ انجام شد فرضیه اصلی این تحقیق عبارت بود از «سطح بهره‌وری تحت تأثیر تغییر در سطح کیفیت زندگی کاری است» گرچه این تحقیق عمدتاً بدنبال ارزشیابی عملکرد سازمان بوده است و کیفیت زندگی کاری بالا و بهره‌وری بالا را به عنوان شاخص‌های کلیدی عملکرد دانسته است سایر شاخص‌ها عبارت از سودآوری نوآوری، کیفیت، اثربخشی و کارائی بوده است.

۱۸) اساتید دانشگاه داکتوتای جنوبی در آمریکا (Lau and May ۱۹۹۸) در یک مطالعه شواهد تجربی فراوانی را ارائه کردند که نشان داد منافع کارفرمایان و کارگران لزوماً همیشه در تضاد و تعارض با یکدیگر نمی‌باشند. پارادایم برد - برد پیشنهادی آنها برای کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمانی، ایجاب می‌کند که توازنی مناسب بین فلسفه مدیریت، استراتژی سازمان و خط‌مشی‌های پرسنلی، می‌تواند منافع تمامی طرف‌های ذینفع سازمان از جمله کارفرمایان و کارگران را تأمین کند به طور کلی در مطالعات مختلف آنها شواهد تجربی نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و رضایت کلی کارکنان و عملکرد تجاری شرکت رابطه مثبت وجود دارد [۱۲].

### ۳. ۲. متدولوژی تحقیق

#### ۳. ۱. روش تحقیق:

این پژوهش از لحاظ نتیجه‌گرا بودن یا تصمیم‌گرا بودن، از نوع نتیجه‌گرا است [۳]. همچنین تحقیق حاضر بر حسب نحوه گردآوری داده‌ها جزء تحقیقات توصیفی - تحلیلی (غیر آزمایشی) می‌باشد. علاوه برین تحقیقات توصیفی به دسته‌های مختلفی تقسیم می‌شوند که تحقیق حاضر در زمره تحقیقات پیمایشی قرار می‌گیرد [۲].

### ۳. ۲. روش نمونه‌گیری و حجم نمونه:

جامعه آماری تحقیق متشکل از ۷۲ نفر از کارکنان سازمان حسابرسی کل کشور است که حجم نمونه از طریق فرمول کوکران ۶۵ برآورد شده است لذا با توجه به امکان وجود عدم پاسخ تعداد ۷۵ پرسشنامه تهیه گردیده است و ۷۲ پرسشنامه به طور کامل تکمیل شد و ۳ پرسشنامه به علت ناقص بودن حذف شد.

### ۳. ۳. روایی و پایایی داده‌ها

برای تعیین روایی محتوای پرسشنامه، پرسشنامه در اختیار چند تن از اساتید دانشگاه و صاحب‌نظران سازمانی قرار گرفت و از آنها خواسته شد در مورد سنجش مولفه‌ها اظهار نظر کنند. برای سنجش اعتبار پرسشنامه ابتدا به تعداد ۱۰ عدد تکثیر شد و در اختیار گروهی از جامعه آماری قرار گرفت سپس از طریق آلفای کرونباخ و از طریق نرم افزار SPSS اعتبار پرسشنامه مورد محاسبه قرار گرفت، پرسشنامه با درجه اعتبار ۰/۸۶۱۳ مورد تایید قرار گرفت.

## ۴. یافته ها و نتایج

در این پرسشنامه برای سنجش مؤلفه ها از ۳۰ سوال استفاده شده است که با مقیاس لیکرد درجه بندی شده است. کدگذاری مقیاس بدین ترتیب انجام شده است که به مقادیر خیلی کم و کم به ترتیب مقدار ۱ و ۲ و در سایر مقیاس ها به مقادیر متوسط، زیاد و خیلی زیاد به ترتیب ۳ و ۴ و ۵ اختصاص یافته است. بزرگتر یا مساوی بودن با مقدار ۳ (متوسط) به عنوان معیاری برای اجرای مطلوب مؤلفه های ارزیابی کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان حسابرسی کل کشور تعیین شده است در تحقیق حاضر، بعد از تحلیل و توصیف سؤال های مربوط، برای تعیین میزان اجرای مؤلفه ها در سازمان حسابرسی کل کشور از آزمون تک نمونه ای تی<sup>۱</sup>، برای بررسی روابط میان شاخص ها و مؤلفه ها استفاده شده است. که این آزمون با سطح معنی دار ۰/۱ درصد و با درجه آزادی ۷۱ انجام شده است که دارای فرضیات زیر می باشد.

فرض صفر ( $H_0$ ): میانگین پاسخها مساوی با ۳ باشد.

فرض مقابل ( $H_1$ ): میانگین پاسخها بزرگتر از ۳ باشد.

## ۴. ۱. آزمون فرض های آماری :

فرضیه اول: به نظر می رسد بین پرداخت منصفانه به کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

$H_0$ : بین پرداخت منصفانه به کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود ندارد. (میانگین=۳)

$H_1$ : بین پرداخت منصفانه به کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد. (میانگین<۳)

نتایج تحلیل توصیفی نشان می دهد که به مؤلفه پرداخت منصفانه در رابطه با عملکرد کارکنان، ۷۱ تن پاسخ داده اند. میانگین ۴/۳۶ و انحراف استاندارد ۰/۴۸۰ و خطای استاندارد میانگین ۰/۰۵۶۸ نشان می دهد میانگین این مؤلفه بیشتر از حد متوسط=۳ است. نتایج آزمون تک نمونه ای تی نشان می دهد که میانگین این مؤلفه با بیش از ۹۹ درصد اطمینان بیشتر از حد متوسط است ( $\text{sig} = ۰/۰۰۰$ )  $t(۷۱) = ۲۴/۰۵۴$  پس  $H_0$  رد و  $H_1$  پذیرفته می شود. بنابراین می توان نتیجه گرفت که از دیدگاه جامعه مورد بررسی، رابطه معنی داری بین مؤلفه پرداخت منصفانه و عملکرد کارکنان وجود دارد که این رابطه در حد زیاد می باشد.

فرضیه دوم: به نظر می رسد بین پرداخت کافی به کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

$H_0$ : بین پرداخت کافی به کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود ندارد. (میانگین=۳)

$H_1$ : بین پرداخت کافی به کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد. (میانگین<۳)

نتایج تحلیل توصیفی نشان می دهد که به مؤلفه پرداخت کافی در رابطه با عملکرد کارکنان، ۷۱ تن پاسخ داده اند. میانگین ۴/۰۶۲۵ و انحراف استاندارد ۰/۴۸۳ و خطای استاندارد میانگین ۰/۰۵۷ نشان می دهد میانگین این مؤلفه بیشتر از حد متوسط=۳ است. نتایج آزمون تک نمونه ای تی نشان می دهد که میانگین این مؤلفه با بیش از ۹۹ درصد اطمینان بیشتر از حد متوسط است ( $\text{sig} = ۰/۰۰۰$ )  $t(۷۱) = ۲۴/۰۵۴$  پس  $H_0$  رد و  $H_1$  پذیرفته می شود. بنابراین می توان نتیجه گرفت که از دیدگاه جامعه مورد بررسی، رابطه معنی داری بین مؤلفه پرداخت کافی به کارکنان و عملکرد کارکنان وجود دارد که این رابطه تقریباً در حد زیاد می باشد.

فرضیه سوم: به نظر می رسد بین محیط کاری امن برای کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

$H_0$ : بین محیط کاری امن برای کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود ندارد. (میانگین=۳)

$H_1$ : بین محیط کاری امن برای کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد. (میانگین<۳)

نتایج تحلیل توصیفی نشان می دهد که به مؤلفه محیط کاری امن برای کارکنان در رابطه با عملکرد کارکنان، ۷۱ تن پاسخ داده اند. میانگین ۴/۱۸ و انحراف استاندارد ۰/۵۲ و خطای استاندارد میانگین ۰/۰۶۱ نشان میدهد میانگین این مؤلفه بیشتر از حد متوسط=۳ است. نتایج آزمون تک نمونه ای تی نشان می دهد که میانگین این مؤلفه با بیش از ۹۹ درصد اطمینان بیشتر از حد متوسط است ( $\text{sig} = ۰/۰۰۰$ )  $t(۷۱) = ۱۶/۲۰$  پس  $H_0$  رد و  $H_1$  پذیرفته می شود. بنابراین می توان نتیجه گرفت که از دیدگاه جامعه مورد بررسی، رابطه معنی داری بین مؤلفه محیط کاری امن برای کارکنان و عملکرد کارکنان وجود دارد که این رابطه در حد زیاد می باشد.

فرضیه چهارم: به نظر می رسد بین محیط کاری بهداشتی کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

$H_0$ : بین محیط کاری بهداشتی کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود ندارد. (میانگین=۳)

$H_1$ : بین محیط کاری بهداشتی کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد. (میانگین<۳)

نتایج تحلیل توصیفی نشان می دهد که به مؤلفه پرداخت کافی در رابطه با عملکرد کارکنان، ۷۱ تن پاسخ داده اند. میانگین ۳/۳۱ انحراف استاندارد ۰/۴۴۶ و خطای استاندارد میانگین ۰/۰۵۳ نشان می دهد میانگین این مؤلفه بیشتر از حد متوسط=۳ است. نتایج آزمون تک نمونه ای تی نشان می دهد که میانگین این مؤلفه با بیش از ۹۹ درصد اطمینان بیشتر از حد متوسط است ( $\text{sig} = ۰/۰۰۰$ )  $t(۷۱) = ۵/۹۶$  پس  $H_0$  رد و  $H_1$  پذیرفته می شود. بنابراین می توان نتیجه گرفت که از دیدگاه جامعه مورد بررسی، رابطه معنی داری بین مؤلفه محیط کاری بهداشتی کارکنان و عملکرد کارکنان وجود دارد که این رابطه بیش از حد متوسط می باشد.

فرضیه پنجم: به نظر می رسد بین امنیت شغلی کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

$H_0$ : بین امنیت شغلی کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود ندارد. (میانگین=۳)

$H_1$ : بین امنیت شغلی کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد. (میانگین<۳)

نتایج تحلیل توصیفی نشان می دهد که به مؤلفه امنیت شغلی در رابطه با عملکرد کارکنان، ۷۱ تن پاسخ داده اند. میانگین ۰/۱۷۴ و انحراف استاندارد ۰/۴۵۴ و خطای استاندارد میانگین ۰/۰۵۴ نشان می دهد میانگین این مؤلفه بیشتر از حد متوسط=۳ است. نتایج آزمون تک نمونه ای تی نشان می دهد که میانگین این مؤلفه با بیش از ۹۹ درصد اطمینان بیشتر از حد متوسط است ( $t(71) = 18/994$ ,  $sig = 0/000$ ). پس  $H_0$  رد و  $H_1$  پذیرفته می شود. بنابراین می توان نتیجه گرفت که از دیدگاه جامعه مورد بررسی، رابطه معنی داری بین مؤلفه امنیت شغلی کارکنان و عملکرد کارکنان وجود دارد که این رابطه در حد زیاد می باشد.

فرضیه ششم: به نظر می رسد بین قانون گرایی در سازمان کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

$H_0$ : بین قانون گرایی در سازمان کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود ندارد. (میانگین=۳)

$H_1$ : بین قانون گرایی در سازمان کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد. (میانگین<۳)

نتایج تحلیل توصیفی نشان می دهد که به مؤلفه قانون گرایی در سازمان در رابطه با عملکرد کارکنان، ۷۱ تن پاسخ داده اند. میانگین ۰/۳۶۶ و انحراف استاندارد ۰/۵۶۸ و خطای استاندارد میانگین ۰/۰۶۷ نشان می دهد میانگین این مؤلفه بیشتر از حد متوسط=۳ است. نتایج آزمون تک نمونه ای تی نشان می دهد که میانگین این مؤلفه با بیش از ۹۹ درصد اطمینان بیشتر از حد متوسط است ( $t(71) = 9/854$ ,  $sig = 0/000$ ). پس  $H_0$  رد و  $H_1$  پذیرفته می شود. بنابراین می توان نتیجه گرفت که از دیدگاه جامعه مورد بررسی، رابطه معنی داری بین مؤلفه قانون گرایی در سازمان کارکنان و عملکرد کارکنان وجود دارد که این رابطه بیش از حد متوسط می باشد.

فرضیه هفتم: به نظر می رسد بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

$H_0$ : بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود ندارد. (میانگین=۳)

$H_1$ : بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد. (میانگین<۳)

نتایج تحلیل توصیفی نشان می دهد که به مؤلفه وابستگی اجتماعی زندگی کاری در رابطه با عملکرد کارکنان، ۷۱ تن پاسخ داده اند. میانگین ۰/۳۰۹ و انحراف استاندارد ۰/۶ و خطای استاندارد میانگین ۰/۰۷۱ نشان می دهد میانگین این مؤلفه بیشتر از حد متوسط=۳ است. نتایج آزمون تک نمونه ای تی نشان می دهد که میانگین این مؤلفه با بیش از ۹۹ درصد اطمینان بیشتر از حد متوسط است ( $t(71) = 12/71$ ,  $sig = 0/000$ ). پس  $H_0$  رد و  $H_1$  پذیرفته می شود. بنابراین می توان نتیجه گرفت که از دیدگاه جامعه مورد بررسی، رابطه معنی داری بین مؤلفه وابستگی اجتماعی زندگی کاری کارکنان و عملکرد کارکنان وجود دارد که این رابطه بیش از حد متوسط می باشد.

فرضیه هشتم: به نظر می رسد بین انسجام عاطفی کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

$H_0$ : بین انسجام عاطفی کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود ندارد. (میانگین=۳)

$H_1$ : بین انسجام عاطفی کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد. (میانگین<۳)

نتایج تحلیل توصیفی نشان می دهد که به مؤلفه انسجام عاطفی کارکنان، ۷۱ تن پاسخ داده اند. میانگین ۰/۳۰۹ و انحراف استاندارد ۰/۵۶ و خطای استاندارد میانگین ۰/۰۵۶ نشان می دهد میانگین این مؤلفه بیشتر از حد متوسط=۳ است. نتایج آزمون تک نمونه ای تی نشان می دهد که میانگین این مؤلفه با بیش از ۹۹ درصد اطمینان بیشتر از حد متوسط است ( $t(71) = 14/315$ ,  $sig = 0/000$ ). پس  $H_0$  رد و  $H_1$  پذیرفته می شود. بنابراین می توان نتیجه گرفت که از دیدگاه جامعه مورد بررسی، رابطه معنی داری بین مؤلفه انسجام عاطفی کارکنان و عملکرد کارکنان وجود دارد که این رابطه بیش از حد متوسط می باشد.

## ۴. ۲. فرضیه اصلی:

به نظر می رسد بین کیفیت زندگی کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

$H_0$ : بین کیفیت زندگی کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود ندارد. (میانگین=۳)

$H_1$ : بین کیفیت زندگی کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد. (میانگین<۳)

نتایج تحلیل توصیفی نشان می دهد بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان، ۷۱ تن پاسخ داده اند. میانگین ۰/۳۸۹ و انحراف استاندارد ۰/۳۶۵ و خطای استاندارد میانگین ۰/۰۴۲ نشان می دهد میانگین این مؤلفه بیشتر از حد متوسط=۳ است. نتایج آزمون تک نمونه ای تی نشان می دهد که میانگین این مؤلفه با بیش از ۹۹ درصد اطمینان بیشتر از حد متوسط است ( $t(71) = 20/688$ ,  $sig = 0/000$ ). پس  $H_0$  رد و  $H_1$  پذیرفته می شود. بنابراین می توان نتیجه گرفت که از دیدگاه جامعه مورد بررسی، رابطه معنی داری بین کیفیت زندگی کارکنان و عملکرد کارکنان وجود دارد که این رابطه بیش از حد متوسط می باشد.



## جدول نتایج آماری آزمون T تک نمونه ای

نتیجه آزمون	میانگین	درجه آزادی	t	مولفه ها
فرض H <sub>0</sub> رد می شود	۴/۳۶۵۷	۷۱	۲۰/۰۵۴	پرداخت منصفانه
فرض H <sub>0</sub> رد می شود	۴/۰۶۲۵	۷۱	۱۸/۶۴۹	پرداخت کافی
فرض H <sub>0</sub> رد می شود	۴/۱۸۰۶	۷۱	۱۹/۲۰۴	محیط کاری امن
فرض H <sub>0</sub> رد می شود	۳/۳۱۳۹	۷۱	۵/۹۶۷	محیط کاری بهداشتی
فرض H <sub>0</sub> رد می شود	۴/۰۱۷۴	۷۱	۱۸/۹۹۴	امنیت شغلی
فرض H <sub>0</sub> رد می شود	۳/۶۵۹۷	۷۱	۹/۸۵۴	قانون گرایی در سازمان
فرض H <sub>0</sub> رد می شود	۳/۹۰۷۴	۷۱	۱۲/۷۱۲	وابستگی اجتماعی
فرض H <sub>0</sub> رد می شود	۳/۹۵۱۴	۷۱	۱۴/۳۱۵	انسجام عاطفی

## نتیجه گیری

باتوجه به روش انتخابی آزمون و تحلیل‌های آماری انجام گرفته در این تحقیق به این نتیجه رسیدیم که در بین کارکنان سازمان حساس‌برسی کل کشور از بین تمامی مولفه های موجود جهت آزمون پرداخت منصفانه با میانگین ۴/۳۶ از اهمیت و اولویت خاصی نسبت به سایر مولفه های تحقیق برخوردار است. و مابقی مولفه ها به قرار زیر مورد توجه و اولویت کارکنان سازمان می باشند.

محیط کاری امن، پرداخت کافی، امنیت شغلی، انسجام عاطفی، وابستگی اجتماعی، قانون گرایی، محیط کاری بهداشتی.

- پیشنهاد می شود که مدیران از اثرات پاداشهای غیر مادی بر عملکرد نیز آگاهی داشته باشند.

- با طراحی و پیاده سازی سیستم حقوق و دستمزد مناسب از طریق کارشکافی و تجربه و تحلیل مشاغل مختلف سازمان محرک عملکرد مطلوب تر کارکنان در سازمان باشد و به ماندگاری افراد در سازمان کمک کند.

- در سازمان تشکیلات مناسبی برای اداره امور ایمنی مشخص شده و با انتخاب بازرسان ایمنی و تدوین اجرای استانداردهای قانونی، امنیت محیط کار بیش از پیش مهیا شود.

- آموزش های مداوم کارکنان

- به منظور جلوگیری از حوادث و سوانح به اصول بهداشتی از جمله شرایط فیزیکی محیط کار نظیر روشنایی، وسایل برودتی و حرارتی و ... توجه خاصی مبذول شده و سعی در اشاعه فرهنگ بهداشتی و ایمنی شود.

- با ایجاد جوی سالم و مبتنی بر اعتماد و همکاری بدون ترس از اخراج با ارائه خدمات جانبی از جمله طرحهای بازنشستگی، برنامه های بیمه و قسط و غیره اطمینان بیشتری به کارکنان در زمینه امنیت و ثبات شغلی برای آنان دارد.

- سازمان استفاده از قانون کار آئین نامه ها و دستورالعمل های داخلی شرکت را سرلوحه کار خود قرار دهند.

- به منظور اظهار نظر کارکنان، صندوق پیشنهادات در سازمان نصب شود تا کارکنان نظرات خود را بدون ترس و واهمه ارائه دهند.

- سازمان با بستر سازی فرهنگی مناسب، ضرورت توجه به مسئولیت اجتماعی را نهادینه نماید.

- کارکنان بیشتر به تبادل نظر و اندیشه پردازند و همچنین اختیارات بیشتری به کارکنان داده شود تا ضمن احترام گذاردن به آنان در آنها، حس مسئولیت پذیری تقویت گردد.

- سازمان با بستر سازی فرهنگی مناسب در زمینه ایجاد جو وحدت و اعتماد متقابل کارکنان با همدیگر و تشویق روابط خوب همکاران با هم و همچنین با ارباب رجوع به ایجاد زنجیره ای از انسجام عاطفی در سازمان کمک کند.

- به منظور هر چه گسترده تر شدن انسجام عاطفی در سازمان اقدامات بخش های مختلف هماهنگ و متوازن شده و بین فعالیت های جمعی، هماهنگی ایجاد شود تا افراد به صورت منعطف تر و راحت تر بتوانند در دانش و اطلاعات یکدیگر سهیم شده و اعتماد همدیگر را جلب کنند.

## منابع

- ابطحی، سید حسین، ۱۳۷۵، مدیریت منابع انسانی، انتشارات دانشگاه پیام نور
- سرمد، زهره، بازرگان، عباس، ۱۳۷۷، روشهای تحقیق در علوم رفتاری، تهران، انتشارات آگاه
- سیف نراقی، مریم، ۱۳۷۵، روش تحقیق و چگونگی ارزشیابی آن در علوم انسانی، چاپ اول تهران انتشارات بدر
- حافظ نیا، محمد رضا، ۱۳۸۱، مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی چاپ هفتم، تهران انتشارات سمت
- رایبیز استیفن پی، ۱۳۷۶، مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه قاسم کبیری، چاپ سوم
- کامینگز، ت ج و اورلی، ک ج، ۱۳۷۵، توسعه سازمان و تحول، ترجمه عباس محمد زاده، انتشارات علمی دانشگاه آزاد،





نسرین جزیی، ۱۳۸۰، مدیریت منابع انسانی، نشرنی، چاپ سوم، تهران

Addey j, ۲۰۰۱, *quality management system design , university approach , total quality management.*

Flippo , Edwin, ۱۹۸۴, *pesmelma sixth edition, mc grow hill, international edition*

Gordon ,D.K. ۲۰۰۲. *Quality management System . VS . Quality improvement , Quality progress vol .*

[http:// www.hhs.gov/coreers/index.html](http://www.hhs.gov/coreers/index.html) ۲۰۰۵

kaynak , H. ۲۰۰۳. *The Realition ship Between Total Quality Management Practices And their Effects on firm performance , the journal of operation Management, vol, ۲۱.*

Quick , ing ing , ۲۰۰۳, *A Survey of QWL Practices in the Electrnic Industry , vol . ۱۴, No. ۲.*

Szilagy .Andrew & Wallace . marcj, ۱۹۸۴, *behavior and perfo Mance , forth edition, scott, forceman Co.*

Nadler, david.a & Lawler Edmond,e, ۱۹۸۴, *quality of work life perspective and diretion.*

Wayne F . Cassio , , ۱۹۹۳ *“Management Human Resource : Productivity a Quality of Work Life Profits” ; ۳<sup>rd</sup> ed MCGraw-Hill*

Waldermal ,K,Ash , J , Cristin ,S, Samuel ,H , ۲۰۰۴ , *Improving performance and quality of working life : A model for Organizational health Assessment in Emerging Enterprises,Human Factors and Ergonomics in Manufacturing ,vol . ۱۴ (۱) ۸۱-۹۵.*

<sup>۱</sup> .Effeciency

<sup>۲</sup> .Effectivness

<sup>۳</sup> .Productivity

<sup>۴</sup> Tiger Teams

<sup>۵</sup> Malno

<sup>۶</sup> Volve

<sup>۷</sup> Gllian Geonsidin

<sup>۸</sup> Ron callus

<sup>۹</sup> George mason university

<sup>۱۰</sup> Kaset sart

<sup>۱۱</sup> One Sample T Test



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی