

مدیریت کیفیت زندگی سازمانی با رویکرد اجتماعی

* دکتر ناصر فقهی فرهمند

کد مقاله: ۱۹۸

چکیده

کیفیت زندگی سازمانی یا *OLQ* (*Organizational Life Quality*) با رویکرد اجتماعی عبارت است از مجموعه‌ای از شرایط واقعی و محیط سازمانی در یک سازمان مانند پرداخت منصفانه، تأمین ایمنی و خدمات رفاهی، شرایط محیطی سازمانی، ایجاد فرصت‌های رشد، توسعه استعدادهای انسانی و آموزشی، ایجاد تعادل میان زندگی شخصی و زندگی سازمانی، تصور ذهنی و درک و برداشت وظایف سازمانی کارکنان یک سازمان از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط سازمانی خود که در این بررسی، عوامل مؤثر بر مدیریت عملکرد *A.C.H.I.E.V.E* یا توان (*Ability*)، شناخت (*Clarify*)، کمک (*Help*)، انگیزش (*Incentive*)، ارزیابی (*Evaluation*)، اعتبار (*Validity*) و محیط (*Environment*) است که پس از مطالعه شاخص‌های *OLQ* با عملکرد و با این فرضیه که «بین پرداخت منصفانه، تأمین ایمنی و شرایط محیط سازمانی، ایجاد فرصت‌های رشد، توسعه استعدادهای انسانی و آموزشی، تأمین خدمات رفاهی، ایجاد تعادل میان زندگی شخصی و زندگی سازمانی و سباهات به نفس سازمانی با عملکرد کارکنان سازمان رابطه وجود دارد» از سال ۱۳۸۴ تا ۱۳۸۶ به تاثیر *OLQ* بر عملکرد کارکنان شاغل در سازمان‌ها و شرکت‌های مختلف در دسترس شهر تبریز پرداخته شد و نتیجه مهم چنین شد که هر چه *OLQ* بالاتر باشد بر عملکرد کارکنان تاثیر مثبت خواهد داشت که در ادامه به منظور تعیین ارزشیابی شاخص *OLQ* و مؤلفه‌های عملکرد، نسبت به اولویت‌بندی آن‌ها اقدام شد تا مدیران بر اساس راهکارهایی که با رویکرد اجتماعی اعلام شده‌اند بتوانند با تقویت *OLQ*، عملکرد کارکنان شاغل در سازمان‌ها را ارتقاء دهند.

واژگان کلیدی: کیفیت زندگی سازمانی، عملکرد سازمانی، رفتار سازمانی، کیفیت زندگی کاری.

مقدمه

بی‌شک با پرورش نیروی انسانی به عنوان سرمایه اصلی جوامع و سازمان‌ها و عامل اساسی تولید یا عملیات، وظایف سازمانی و اجتماعی انجام یافته و با سیاست‌های مناسب، انگیزه و تلاش آن‌ها تقویت می‌شود. زیرا استفاده مطلوب از نیروی انسانی، متکی به اقداماتی مانند پرداخت عادلانه، ایجاد شرایط سازمانی بهداشتی سالم و امکانات رفاهی و زمینه پیشرفت و فرصت‌های یادگیری، استفاده از مهارت‌های جدید، تعادل بخشی بین وظایف سازمانی و زندگی و اهمیت دادن به نقش فرد در سازمان تحت عنوان کیفیت زندگی سازمانی (OLQ) با رویکردی اجتماعی است که برای حفظ و صیانت جسم و روح کارکنان سازمان به عمل می‌آید. پژوهشگران معتقدند کارکنان، عوامل انگیزشی یا محرک‌های مختلفی برای بروز احساس مثبت مطرح می‌کنند که با عوامل بهداشتی که موجب احساس منفی نسبت به جامعه، سازمان و در نتیجه ناراضی می‌گردند، اساساً متفاوتند (محمدزاده، ۱۳۷۵، ص ۱۴۶)، و مدیران سازمان‌ها می‌توانند با فراهم آوردن فرصت‌های لازم جهت کسب موفقیت، شهرت، مسئولیت، پیشرفت، غنی کردن وظایف سازمانی، موقعیت و رشد برای کارکنان، احساس رضایت و انگیزش آن‌ها را ارتقاء دهند (گرفین، ۱۳۷۴، ص ۱۴۵). در بررسی تئوری‌های اجتماعی مدیریت که برای تطبیق با وظایف اجتماعی و سازمانی مدیران و نگرش‌های مدیریتی درباره اهمیت نیروی انسانی در سازمان، محیط زندگی کاری و اجتماعی تکمیل شده‌اند، سه مدل سنتی، روابط انسانی و منابع انسانی عقاید مدیران درباره اداره منابع انسانی را شکل می‌دهد و گرچه تحقیقات زیادی بر روی این عوامل صورت گرفته ولی کافی نیست (ایران‌نژاد، ۱۳۷۹، ص ۱۳۷۹). بدین دلیل لازم است با رویکردی اجتماعی، رتبه‌بندی عوامل بین بخش‌های وظایف سازمانی و بیان تفاوت نگرش کارکنان در رده‌های مختلف بررسی شود تا با نتایج آن بتوان به سیاست‌گذاری و توجه به

منابع انسانی بر اساس انتظارات متفاوت معطوف و نسبت به بررسی و تعیین رابطه سطح *OLQ* با عملکرد پرداخت.

رفتار اجتماعی در سازمان

با توجه به نیازهای اساسی، سازمانی و روانی، رفتار اجتماعی کارکنان سازمان در انجام وظایف سازمانی، تحت تاثیر عوامل انگیزاننده و بهداشتی قرار می‌گیرد. در واقع عوامل انگیزاننده، هدف‌گرا و محرک مانند احساس موفقیت، مسئولیت بیشتر، رشد و پیشرفت که منجر به احساس رضایت شده و عوامل بهداشتی مانند شرایط سازمانی، پول، مقام و امنیت منجر به نارضایتی می‌گردد (رضاییان، ۱۳۷۲، ص ۳۹). بر اساس نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو (*Maslow*)، نظریه *ERG* (رابینز، ۱۳۷۴، ص ۸۶) یا نیازهای حیاتی (*Existence*) هم سطح نیازهای زیستی و امنیتی مازلو برای بقاء ابتدایی انسان، نیازهای وابستگی (*Relatedness*) هم سطح نیازهای تعلق و احترام مازلو شامل نیاز وابستگی به دیگران و نیازهای رشد (*Growth*) مشابه نیازهای منزلت و خودیابی مازلو (مورهد، گریفین، ۱۳۷۴، ص ۲۶۲)، حاصل شده و تحقیقات زیادی در تأیید این نظریه انجام شده است (رابینز، ۱۳۷۴، ص ۳۴۵). تحقیقات مک‌لند (*McLeland*) نیز تأکید بر این دارد که نیاز به توفیق (*Achievement*)، نیاز به قدرت (*Power*) و نیاز به تعلق داشتن (*Affiliation*)، انگیزه‌های بیان کننده رفتارهای سازمانی هستند که کارکنان در ارتباط و مقابله با محیط، به وجود آن‌ها پی می‌برند (حاضر، ۱۳۷۵، ص ۱۷۵). مورای (*Murray*) نیز با دلایلی اثبات می‌کند که کارکنان را می‌توان بر حسب نیرومندی متغیرهای گوناگون نیازهای شخصیتی، طبقه‌بندی کرد که این نیازها، نماینده یک نیروی مرکزی انگیزشی از نظر شدت و جهت رفتار هدف‌گرای شخص است. در این راستا، انگیزش در نظریه تئوری انتظار (*Expectancy*) ویکتور وروم (*Victor Vroom*) برابر با حاصل ضرب سه عامل احتمال حصول نتیجه خاصی بر اثر

حدود معینی از تلاش، عملکرد منجر به دریافت امتیاز و ارزش مند بودن پاداش نهایی برای کارکنان از بُعد اجتماعی است که مدیران باید با ایجاد شرایطی مناسب، اقدامات لازم را برای بهتر شدن آنها به عمل آورند تا رفتار اجتماعی کارکنان در سازمان بهبود یابد (ایران‌نژاد، ۱۳۷۹، ص ۴۰۵). از طرفی، طبق تئوری برابری (Equity) آدامز (Adams)، کارکنان می‌خواهند با آنها در ارتباط با دیگران به انصاف رفتار شود، چون در حالت نابرابری، آنها سعی خواهند کرد برای ایجاد برابری با اقدامی تلافی‌جویانه در جامعه، با تقلیل داده‌های خود به سازمان و اصرار روی دریافت امتیازات بیشتر، تحریف ناخواسته موقعیت‌ها، دلسردی از خدمت به جامعه و سازمان را دنبال کنند (مورهد، ۱۳۷۴، ص ۴۲۰) که این احساس در هر صورت، منشاء بالقوه نارضایتی در جامعه و سازمان است و مدیران باید نه تنها برای ایجاد سیستم عادلانه تلاش کنند، بلکه از احساس و طرز تلقی کارکنان نسبت به نظام پاداش‌های سازمان مطلع باشند و بدانند که تئوری تقویت رفتار (ایران‌نژاد، ۱۳۷۹، ص ۴۱۰) مبتنی بر روش رفتارگرایانه رفتار را کنترل و جامعه و سازمان خود باعث تعیین نوع رفتار می‌شود (رابیتز، ۱۳۷۷، ص ۲۵۰).

بررسی طبقه‌بندی‌های عمده در تئوری‌های انگیزشی و چگونگی تاثیر آن در عملکرد نشان می‌دهد که تئوری‌های محتوایی انگیزش روی این مسئله تأکید دارند که «چه» یا «چیز» موجب تحریک کارکنان می‌شود و تئوری‌های فرآیندی انگیزش بر «چگونگی» انگیزش تأکید می‌کنند (استونر، ۱۳۷۵، ص ۳۲۲). به هر حال نظریه‌های انگیزش، زمانی متمرکز هستند که بتوان آنها را مورد استفاده قرار داد. در این رابطه، طراحی وظایف کارکنان سازمان، مناسب‌ترین جایگاه برای وظایف سازمانی، کاربردی کردن نظریه‌های انگیزش با رویکردی اجتماعی است که اهم آنها عبارتند از:

۱- مهندسی، توسعه، غنی‌سازی و چرخش وظایف سازمانی: هدف دادن اختیارات و مسئولیت‌های بیشتر و افزودن وظایف اجتماعی به وظایف سازمانی برای توسعه وظایف تحقق است تا با روش و زمان‌سنجی این وظایف و شناسایی بهترین راه انجام آن‌ها، کارکنان بتوانند با خستگی کمتر و سرعت بیشتر، بازدهی بیشتری حاصل نمایند که آن امروزه به عنوان تکنولوژی زیستی و اجتماعی (*Socio Bio Technology*) مطرح است. لذا برای ایجاد انگیزه در کارکنان، باید از بُعد اجتماعی، نیاز به توفیق، مسئولیت‌پذیری، شناخت، رشد و کمال را ایجاد و وظایف سازمانی را به گونه‌ای طراحی کرد که با ارضاء نیازها در کارکنان، هر فرد بتواند با سهم شدن کارکنان در تصمیم‌گیری و کنترل وظایف سازمانی خود، زمینه مساعدی برای رشد و خلاقیت داشته باشد تا بتوان فضای سازمانی مساعدی را در سازمان ایجاد و موجب علاقه‌مندی بیشتر آن‌ها به انجام وظایف اجتماعی سازمانی گردید (منبکی، ۱۳۷۷، ص ۲۸۴). زیرا در مدیریت کیفیت جامع، درگیر کردن همه کارکنان در همه امور سازمان در جهت اهداف، باعث بهبود عملکرد به سمت تحقق اهداف اجتماعی همچون کیفیت، کاهش هزینه و *OLQ* کارکنان شده و منجر به افزایش رضایت کارکنان سازمان می‌گردد (<http://www.imi-ir.org>).

۲- عملکرد سازمانی با رویکرد اجتماعی: وجود خصوصیات در وظایف مانند تنوع، استقلال، مسئولیت، احساس هویت اجتماعی، ارتباط کافی و صمیمانه، وجود بازخورد، مهارت و اختیار کافی در انجام وظایف و وجود روابط متقابل با سایر وظایف اجتماعی و شهروندی، موجد انگیزش است که عوامل مؤثر بر این عملکرد دروازه *A. C. H. I. E. V. E* خلاصه شده‌اند (هرسی و دیگری، ۱۹۷۷، ص ۵۱۱). لذا عملکرد جوامع و سازمان‌ها تابعی از اثربخشی، وظایف سازمانی، کیفیت، بهره‌وری، *OLQ*، نوآوری، قابلیت سوددهی و

بودجه‌بندی است (سینک، ۱۹۸۵، ص ۲۵۸) و با توجه به اهمیت عواملی چون انگیزش در عملکرد، پژوهشگران به درک ماهیت این عوامل رهنمون شدند تا فرمول:

(انگیزش، تلاش، ادراک نقش، پشتیبانی، ارزیابی عملکرد، انتظارات از کارکنان، هنجارها و توانایی) $f =$ عملکرد سازمانی

را پیشنهاد کنند که البته برای رسیدن به عملکرد مطلوب، تغییر دادن انگیزش، از تغییر دادن ویژگی‌ها یا توانایی‌های کارکنان ساده‌تر است و از طرفی تشدید تلاش کارکنان، سبب تغییر زیادی در عملکرد نمی‌شود (میچل، ۱۳۷۶، ص ۱۴۷). زیرا رضایت یعنی احساسات و نگرش‌های مثبت کارکنان نسبت به وظایف در نتیجه ادراک و احساس مثبت، که سطح بالای آن، منعکس‌کننده جوّ سازمانی و اجتماعی مطلوب است و مطالعات نشان می‌دهد که عوامل سازمانی، فردی، اجتماعی و محیطی و ماهیت کار با آن مرتبط است و کامیابی سازمان‌ها در گرو توجه به این عوامل و بازده و نتایج آن‌ها است (نریج، ۱۹۸۶، ص ۱۱۹).

کیفیت زندگی سازمانی یا رویکردی اجتماعی

امروزه بهبود *OLQ* فعالیت‌ها است که هدف از آن، افزایش اثربخشی سازمان از طریق بالا بردن مقام، منزلت اجتماعی سازمان و فراهم نمودن امکان ترقی کارکنان است و در واقع فرآیندی است که از طریق آن، اعضای سازمان می‌آموزند چگونه با یکدیگر و بهتر و به‌صورت اجتماعی، وظایف سازمانی خود را انجام و عملیات را برای خود تشریح و بهبودهای لازم را اعمال نمایند تا آثار آن برای جامعه و تمامی اعضای سازمان تحقق یابد (نلیو، ۱۹۸۴، ص ۴۱۲). فرآیندی که با آن، همه اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و متناسب در تصمیم‌هایی که بر جامعه و وظایف سازمانی‌شان اثر می‌گذارد، به نوعی دخالت نموده و مشارکت و خشنودی آن‌ها از انجام این وظایف بیشتر و فشار عصبی ناشی از انجام آن برای آن‌ها کاهش یابد (دولان و دیگری، ۱۳۷۸، ص ۲۵۴). از منابع عمده بهبود

OLQ، انعطاف‌پذیری الگوهای سازمانی است که تا حدی به کارکنان در انجام وظایف سازمانی آزادی داده و باعث شده که آنها به گونه مؤثری بر جنبه‌های گوناگون این وظایف کنترل داشته باشند که از نظر جامعه و روان‌شناختی، اثرات سودمندی در ایجاد احساس کنترل بر زمان و مکان انجام امور و رضایت افراد دارد که می‌تواند به توازن میان تقاضاهای سازمانی و خواسته‌های خانواده‌ها کمک کند (<http://www.pwilt.ac.ir>). مطالعات روی افراد و پیامدهای بشری و تکنیکی توسط تریست (*Trist*) و همکارانش در مؤسسه روابط انسانی تاویستاک (*Tavistock*) در لندن، مجموعه‌ای از اصول و اجزای سازمانی و تکنیکی سیستم‌های سازمانی را بهینه کرد که تلاش‌های کنونی برای غنی کردن وظایف سازمانی، بر اساس این اصول قرار دارند. در ایالات متحده در دهه ۱۹۵۰، دیویس (*Davis*) و دستیارانش روش‌های انجام وظایف سازمانی را برای بهره‌وری بیشتر و محیط سازمانی دلپسندتر، بررسی کردند که در دهه ۱۹۶۰ نیز اهمیت حقوق مدنی بالا گرفت و مسئولیت‌های اجتماعی و سازمانی، راهنمای برخی از فعالیت‌ها از جمله قوانین پرداخت و استاندارد منصفانه، حقوق مدنی و نشانه‌های فرصت‌های مساوی شد که در نتیجه آنها، وجه مشخصه فعالیت *OLQ* ظاهر گردید. سپس در سال‌های ۱۹۶۹ تا ۱۹۷۴ به افزایش کیفیت تجربه کارکنان در انجام وظایف سازمانی، توجه گسترده شد و عامل اصلی، افزایش توجه عمومی سازمان برخوردار از ثروت به سلامتی، ایمنی و بهزیستی بود که با این فعالیت‌های مقدماتی روی *OLQ*، اهمیت کارکنان و روابط زندگی سازمانی توسعه یافت که روی عکس‌العمل افراد نسبت به وظایف سازمانی و پیامدهای فردی (*Individual Outcomes*) آن در ارضای وظایف سازمانی و سلامت روحی که بر پیامدهای شخصی تجربه سازمانی و چگونگی بهبود وظایف سازمانی در راستای رفع نیازهای فرد، تأکید دارد و با موارد زیر منطبق است (اسلین و دیگران، ۱۳۷۸، ص ۱۹۱).

۱- پرداخت کافی و مناسب: چه پرداختی برای حفظ استاندارد زندگی کفایت می‌کند؟

۲- محیط امن و سالم: محیط فیزیکی و روحی سازمانی چیست؟ آیا شرایط سازمانی بر سلامتی، راحتی و آلودگی کارکنان در حین انجام وظایف سازمانی مؤثر است؟

۳- توسعه ظرفیت‌های انسانی: وظایف سازمانی تا چه حد ساده و کنترل‌ها چه قدر سخت‌گیرانه هستند؟ سازمان چه قدر فرد را قادر می‌سازد که مهارت خود را بهبود بخشد؟

۴- رشد و امنیت: انجام وظایف سازمانی تا چه حد در رشد ظرفیت اشخاص مؤثر است؟

۵- یکپارچگی سازمانی: آیا فرصت برقراری ارتباط، رهایی از تبعیض، احساس روراستی بین اشخاص و فرصت‌های برابر و امکان پیشرفت بر حسب شایستگی وجود دارد؟

۶- بنیادگرایی: حقوق کارکنان چیست و چگونه از آنها حمایت می‌شود؟ فرهنگ سازمان تا چه حد به حریم خصوصی کارکنان، پذیرش اختلاف عقیده، وفاداری به استانداردهای تساوی در توزیع مزایا و فراهم کردن فرآیندهای آن احترام می‌گذارد؟ شأن و احترام به کارکنان تا چه حد رعایت می‌شود؟ آیا کارکنان صادقانه اظهار عقیده می‌کنند؟

۷- فضای کلی زندگی سازمانی: آیا بین وظایف سازمانی و زندگی تعادل وجود دارد؟ آیا رهایی از افسردگی‌ها ممکن است و کارکنان به مسئولیت سازمانی خود عمل می‌کنند؟

به هر حال امروزه *OLQ* به عنوان نحوه انجام وظایف سازمانی با رویکردی اجتماعی ارائه شده که بر حسب تکنیک‌ها و روش‌های خاص سازمانی مثل غنی‌سازی وظایف، گروه‌های سازمانی خودگردان و کمیته‌های مردم و مدیران تعریف شده و از فعالیت‌های مهم آن «مشارکت کارکنان» است و روی این موضوع تأکید دارد که مردم تا چه اندازه‌ای می‌توانند در اداره سازمان برای دستیابی به بهره‌وری بیشتر، تطبیق‌پذیری و رقابتی بودن، بیشتر سهم باشند (کریستوفر و دیگران، ۱۳۷۵، ص ۵۲۷). بنابراین، تعریف عینی از *OLQ* عبارت است از مجموعه‌ای از شرایط واقعی و محیطی اجتماعی و سازمانی مانند میزان حقوق و مزایا، امکانات رفاهی، بهداشت و ایمنی، مشارکت در اخذ تصمیم، دموکراسی سرپرستی،

تنوع و غنی بودن وظایف، درآمد، مسکن، آموزش، دسترسی به فرصت‌ها و پرورش قابلیت‌ها، کیفیت محیط زندگی (اسلین و دکران، ۱۳۷۸، ص ۱۸۸) و تعریف ذهنی از آن عبارت است از تصور و طرز تلقی کارکنان از کیفیت زندگی، احساس امنیت و آسایش، احساس رشد و پیشرفت، نگاه فرد به زندگی، رنج، درد، مرگ، بیماری، محدودیت، آینده، پایداری، طبیعت، عشق و جامعه (<http://www.imi-ir.org>) که چون خُرده فرهنگ‌های گوناگون با تصورات مختلف ذهنی درباره زندگی، جامعه و سازمان است، شاخص‌های کیفیت زندگی نیز متفاوت خواهد بود. با این وجود، تحقیق انجمن مدیریت آمریکا و سایر تحقیقات نشان می‌دهد که برخی از شاخص‌ها از جمله حقوق و مزایا، خدمات درمانی و رفاهی، بیمه و بازنشستگی مشترک هستند (سیرسپاسی، ۱۳۷۶، ص ۱۵۹). ولی بخش عمده و حساس آن به برداشت‌های ذهنی و روانی از محیط مربوط است که این امر تناسب وظایف سازمانی و روحیه کارکنان با فرهنگ سازمان، بهره‌ور بودن و خود را مفید احساس کردن در محیط سازمانی را در بر می‌گیرد (رنگریز، ۱۳۸۴، ص ۲۷). در محیط سازمانی با کیفیت، ذهن کارکنان همیشه با چالش فکری و اندیشه مواجه هستند و با پرورش توانایی آن‌ها، وظایف سازمانی به خوبی انجام می‌پذیرد که به دلیل گستردگی این شاخص‌ها، توماس تاتل (*Thomas Tattle*) *OLQ* را در چهار مشخصه امنیت، منصفانه بودن حقوق و مزایا، وجود فرصت پرورش مهارت‌ها، دموکراسی خلاصه و به شاخص‌های کیفیت بالای محیط سازمانی اشاره می‌کند که عبارتند از (سرمردن، ۱۹۸۹، ص ۱۹).

- ۱- محیطی که کارکنان در تصمیم‌گیری و حل مشکلات سازمان و در اطلاعات سهیم باشند، مورد ارزیابی سازنده قرار گیرند و نتیجه به صورت آموزش به آن‌ها منعکس شود.
- ۲- با روحیه سازمانی دسته جمعی و چالش همراه بوده و از امنیت کافی برخوردار باشند. در گزارشی، تعداد کثیری از مردم آمریکا به دلیل بی‌حرکی، تکراری بودن، بی‌فایده‌گی ظاهری و نبود مبارزه‌طلبی و استقلال داخلی در وظایف سازمانی، نسبت به *OLQ* خود

ناراضی بودند و با این که ماهیت وظایف آن‌ها تا حد زیادی تغییر کرده، اما یکی از مشکلات اصلی آن‌ها، سریع نبودن تغییرات همپای تغییرات گسترده در موقعیت سازمانی، آرزوها، امیال و ارزش‌های وظایف سازمانی بوده است زیرا افزایش عمومی موقعیت تحصیلی و اقتصادی مردم، آن‌ها را در وضعیتی قرار داده که وظایف سازمانی جذاب اهمیت یافته و حتی امکان دسترسی به سطح استاندارد زندگی، منصفانه بودن پرداخت‌ها، باعث رضایت آن‌ها نشده است. البته باید توجه داشت که در *OLQ*، تمام نیازهای روانی مشخص نیست و رفتار مردم در اکثر کشورهای جهان سوم، رفتارهای احساسی و عاطفی از رفتارهای عقلانی پیشی می‌گیرد (<http://www.anjoman-elmi>). در این رابطه، برخی از نویسندگان که مدیر (*Manager*) را تکنوکرات و رهبر (*Leadership*) را روان‌شناس، جامعه‌شناس، مردم‌شناس و سازمان‌شناس دانسته و تأکید کرده‌اند که این دو توانایی در یک نفر جمع نمی‌شود و لذا *OLQ* از نظر یک تکنوکرات، بیشتر با تعابیر فنی و مالی توصیف می‌شود نه تعابیر روانی و رفتاری (میرسیاسی، ۱۳۷۶، ص ۱۵۹) و دستاورد مهم اجرای آن، بهبود طرز تلقی، افزایش رضایت و بهره‌وری با همکاری مدیران و کارکنان است که اثربخشی این مشارکت، بستگی به عوامل زیر دارد (مرشد و دیگری، ۱۳۷۴، ص ۲۶۰).

- ۱- خواست و آمادگی مردم برای مشارکت در تصمیم‌گیری.
 - ۲- نوع و دامنه تصمیم‌هایی که مردم در آن شرکت می‌جویند.
 - ۳- میزان اطلاعاتی که سازمان آمادگی دارد در اختیار مردم قرار دهد.
 - ۴- آمادگی و همراهی مدیران سازمان برای اجازه دادن به مردم برای مشارکت.
- بنابر این در یک جمع‌بندی نهایی، می‌توان نتیجه گرفت که *OLQ* به معنی تصور ذهنی و درک افراد از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط سازمانی خود (میرسیاسی، ۱۳۷۶، ص ۴۸) و نوعی فرهنگ سازمان یا شیوه مدیریت است که کارکنان بر اساس آن، احساس مالکیت، خودگردانی، مسئولیت و عزت نفس می‌کنند (دولان و دیگری، ۱۳۷۸، ص ۳۵۴).

تحقیقات پیشین

بررسی نظام ارزشی و کیفیت زندگی کاری با ریسک‌پذیری و تعهد سازمانی در مدیران شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب نشان داده که رابطه بین کیفیت زندگی کاری با تعهدهای سازمانی و عاطفی و هنجاری، هم‌چنین رابطه بین ارزش مذهبی با تعهد هنجاری، ارزش هنری و سیاسی با ریسک‌پذیری مثبت معنی‌دار است ولی رابطه منفی معنی‌داری بین ارزش مذهبی با ریسک‌پذیری و بین ارزش اقتصادی و هنری با تعهد هنجاری وجود دارد اما بین نظام ارزشی و تعهد سازمانی و تعهد عاطفی و تعهد مستمر رابطه‌ای وجود ندارد (نیروی، ۱۳۸۲، ص ۲۰۱). تحقیقی دیگر در دو شرکت با فرض بر این که کیفیت زندگی کاری می‌تواند در بهره‌وری نیروی انسانی سازمان نقش مهمی داشته باشد و آن باعث تحقق تصمیم‌گیری مشارکتی، امنیت شغلی، بهبود شرایط و محیط کاری، احساس مالکیت و خودگردانی، فرصت پیشرفت شغلی، قدرشناسی از کار، توسعه و غنی‌سازی شغلی، ارضای نیازهای خودشکوفایی افراد و ایجاد انگیزه برای ماندگاری در سازمان می‌شود، انجام یافت که در یکی از این سازمان‌ها، کیفیت زندگی کاری وجود نداشت. نتایج نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد که در آن، هر یک از شاخص‌های رضایت شغلی، کاهش نرخ ورود و خروج، تولید سرانه و خلاقیت و نوآوری به ترتیب ضرایب همبستگی ۰/۹۹، ۰/۹۹، ۰/۷۴ را به خود اختصاص دادند، هم‌چنین میانگین بهره‌وری نیروی انسانی و شاخص‌های چهارگانه مذکور در سازمان تحت تاثیر کیفیت زندگی کاری، بیشتر و بهتر نسبت به سازمان فاقد سیستم کیفیت زندگی کاری می‌باشد (فاسی، ۱۳۷۶، ص ۱۹۵).

در تحقیقی دیگر که کیفیت زندگی کاری در رابطه با دیدگاه‌های کارکنان از بهداشت و رفاه جسمی و روحی در محیط کار با هدف بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان مراکز توان‌بخشی روزانه دولتی بهزیستی استان تهران بر اساس مدل والتون انجام یافت، نتایج

نشان دادند که بین دیدگاه‌های کارکنان در گروه‌های مختلف از لحاظ جنسیت، میزان تحصیلات، سابقه کاری و نوع مراکز توان‌بخشی خدمات روزانه با فنی و حرفه‌ای در خصوص شاخص‌های کیفیت زندگی کاری تفاوت معنی‌داری وجود دارد که این شاخص از نظر کارکنان متأهل در سطح پایین‌تری ارزیابی شده است. لذا عدم ارتباط بین متغیرهای ذکر شده و متغیر کیفیت زندگی کاری، بیان‌کننده این مطلب است که کیفیت زندگی کاری یک مقوله فراسازمانی است که از سیاست‌های کلان مملکتی تاثیر می‌پذیرد. از طرفی بین سطح کیفیت زندگی کاری کارکنان با تمایل آنان به ادامه کار ارتباط معنی‌داری وجود دارد که این نیز تا حد زیادی از متغیرهای فراسازمانی و میزان بالای بیکاری متأثر است. سایر نتایج تحقیق نشان می‌دهد که شاخص‌های پرداخت منصفانه و کافی، قانون‌گرایی در سازمان، نقش اجتماعی زندگی کاری، محیط کاری ایمن و بهداشتی به ترتیب نمرات پایینی در ارزیابی شاخص‌های مربوطه دارند اما شاخص‌هایی مانند توسعه قابلیت‌های انسانی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان در سطح متوسط انعکاس یافته‌اند. به هر حال، هیچ یک از شاخص‌ها در سطح بالا ارزیابی نمی‌شود و آنچه که از پاسخ‌های کارکنان استنباط می‌شود این است که کارکنان در درجه نخست بیشتر به مسائل روحی و روانی خود در محیط کار از جمله اهمیت دادن به کارکنان، کار مثبت و تشویق آن‌ها و پس از آن بیشتر به شیوه مدیریت و روابط متقابل بین مدیریت و کارکنان مراکز توان‌بخشی توجه داشته‌اند (جمشیدی، ۱۳۷۹، ص ۳۵۱).

پژوهشی با هدف بررسی قابلیت توسعه با الگوی آرمانی کیفیت زندگی کاری والتون و ارزش‌های اسلامی برای تعیین تاثیر الگوی توسعه یافته بر کاهش تنیدگی روانی کارکنان شرکت تکادو و شرکت‌های وابسته، وجود هفت رابطه معنادار بین مؤلفه‌های الگوی والتون و حاکمیت ۳۱ رابطه معنی‌دار بین ۱۷ مؤلفه الگوی اسلامی را نشان می‌دهد که می‌توان قابلیت توسعه الگوی کیفیت زندگی کاری به ارزش‌های اسلامی را نتیجه گرفت که الگوی

کیفیت زندگی کاری اسلامی بین مؤلفه‌های ارتباطات باز در سازمان، وفای به عهد سرپرست، ارزشیابی عملکرد متناسب با سیزان تلاش واقعی افراد و آگاهی کارکنان از عملکرد مدیران یا تنیدگی روانی، رابطه معنی‌داری را دارد (خانسی، ۱۳۷۸، ص ۱۹۳).

پروژه‌های مربوط به بهبود بهره‌وری و *OLQ* که ابتدا در اروپا مطرح شد و بر اساس تحقیقات ایریک تریست (*Eric Trist*) و همکارانش در دانشکده تاویستاک (*Tavistock*) لندن که از بُعد فنی، انسانی و چگونگی روابط جوامع و سازمان‌ها را بررسی و ارزیابی کردند، منجر به ایجاد سیستم‌های تکنیکی و سازمانی مربوط به طراحی وظایف سازمانی با هدف توسعه انگیزشی آن‌ها از طریق ارائه وظایف چالش برانگیز گردید و وظایف با سطوح بالاتری از منزلت، تنوع و بازخورد اطلاعاتی را ارائه دادند (کامینگر، ۱۳۷۵، ص ۴۴). نتایج مطالعه جامع شورای ملی بهره‌وری دهلی نو در مورد فعالیت‌های مربوط به *OLQ* نیز نشان داد که بین ۶۰ تا ۷۹ درصد جامعه، مایل به رفع مشکلات مربوط به مخاطرات وظایف سازمانی و توسعه منابع انسانی از طریق ایجاد اقدامات رفاهی، توسعه، بهبود، اصلاح و طراحی مجدد وظایف سازمانی هستند (گاوندر، ۱۳۷۴، ص ۶۵۲). تحقیق انجمن آمریکایی آموزش و توسعه منابع انسانی در سال ۱۹۹۸ بر اساس الگوی بُرد بُرد (*Win-Win*) نشان داد که *OLQ* بر بازار و درآمد پولی اثرگذار است و جوامع با *OLQ* بالا می‌توانند از این سودآوری، رشد و توسعه، بهره زیادی ببرند (قائم‌پناه، ۱۳۸۰، ص ۲۴۷). مطالعات در کشورهای آسیایی نیز نشان می‌دهد که می‌توان با انگیزش صحیح در افراد و با فراهم کردن محیط سازمانی مثبت، بهره‌وری را افزایش (ایران‌نژاد باریزی، ۱۳۸۴، ص ۲۷) و با *OLQ*، نقش مهمی در شکوفایی جوامع انسانی ایفاء کرد (شمرهورن و دیگران، ۱۳۸۰، ص ۴۲).

نتایج تحقیق شرکت ایدم تبریز هم نشان داد که عوامل کیفیت زندگی کاری یا *QWL* (*Quality of Work Life*) از قبیل برآورد نیازهای جسمانی، فیزیولوژیکی، سازمانی و احترام، خودشکوفایی، سیستم ارتقاء و پیشرفت عادلانه، در ایجاد انگیزه و بهبود بهره‌وری

کارکنان نقش زیادی دارد (صراحی‌نوبیری، ۱۳۸۰). تحقیق شرکت آbfای تهران نیز، همبستگی ۷۵ درصدی عملکرد با QWL را نشان داد (کامدیبه، ۱۳۸۱). تحقیق در شرکت‌های نکادو، وجود رابطه قابلیت توسعه QWL با ارزش‌های اسلامی و ارتباطات باز، وفای به عهد سرپرست، ارزیابی عملکرد متناسب با میزان تلاش واقعی کارکنان و آگاهی آنان از عملکرد مدیران با تنیدگی روانی را نشان داد (علامه، ۱۳۷۸) و تحقیق دیگر هم نشان داد که نظام اداری کشور معضلاتی دارد و برای رهایی از آن، باید تحول فرهنگی اتفاق بیافتد، به وظایف سازمانی به عنوان یک ارزش نگریسته شود، به خدمات کشوری هویت بخشیده شود و موقعیت و منزلت کارکنان دولت بهبود و ارتقاء یابد، زیرا در این صورت است که می‌توان از آنها انتظار داشت تا خدمات رضایت‌بخش ارائه دهند (www.Irandoc.ac.ir)

بنابراین، از تحقیقات انجام یافته می‌توان نتیجه گرفت که مسئله بهره‌وری در چگونگی استفاده از منابعی است که به ارزش‌های اجتماعی و سازمانی معطوف شده و با عملکرد بالا و رضایت انسان‌هایی که وظایف سازمانی را انجام می‌دهند، حاصل می‌گردد. زیرا نیروی انسانی کارآ، مهم‌ترین سرمایه هر سازمانی می‌باشد و در توجیه اهمیت نقش افراد در مقایسه با سرمایه و تکنولوژی که هر سه از عوامل عمده افزایش بهره‌وری هستند، صاحب‌نظران منابع انسانی را به عنوان اساسی‌ترین عامل قلمداد کرده و معتقدند در خصوص نیروی انسانی نمی‌توان همانند سرمایه و تکنولوژی عمل نمود، بلکه منابع انسانی باید به عنوان سرمایه‌های اصلی جامعه پرورش داده شوند و با به کارگیری سیاست‌های مناسب، انگیزه تلاش و کوشش را در آنها ایجاد نمود. استفاده مطلوب از منابع انسانی متکی به اقداماتی است که برای حفظ و صیانت جسم و روح کارکنان سازمان به عمل می‌آید و این اقدامات که شامل امکانات رفاهی و خدمات درمانی، طرح‌های تشویقی، تناسب، امنیت، طراحی، غنی‌سازی و توسعه شغلی، اهمیت به نقش و جایگاه فرد در سازمان، فراهم نمودن زمینه رشد و پیشرفت کارکنان، آموزش تحت عنوان کیفیت زندگی

کاری در نظر گرفته می‌شوند (تعالی، ۱۳۷۴-۱۳۸۱) و سؤال این است که این اقدامات در جهت رضایت شغلی و دل‌بستگی به کار و بهره‌وری کارکنان تا چه حد مؤثر می‌باشند؟ آیا مدیریت به اهمیت و نقش کیفیت زندگی سازمانی توجه کافی دارد؟ کیفیت زندگی سازمانی در مقایسه با دیگر ابزارهای مدیریتی از چه جایگاهی برخوردار است؟ کارآیی و اثربخشی هر سازمان تا حد قابل ملاحظه‌ای به نحوه مدیریت و کاربرد صحیح و مؤثر منابع انسانی آن بستگی دارد. قدر مسلم هر اندازه سازمان‌ها گسترش و متنوع‌تر شوند، مشکلات و اهمیت اداره آن‌ها نیز افزون‌تر می‌گردد و مدیران باید به دانش و بینش لازم جهت مواجه شدن و حل مشکلات این عامل پیچیده و حساس، مجهز باشند، زیرا هم اکنون نظام اداری ایران دچار معضلات بسیار بوده که رهایی از آن نیازمند تحولی فرهنگی، اجتماعی و مدیریتی است، بدین معنی که باید به کار و سازمان به عنوان یک ارزش اجتماعی نگریسته شود و در آن نگرش، کار بیشتر و بهتر از سوی کارکنان ملاک برتری آنان در سازمان به شمار آید. باید به خدمات کشوری هویت بخشیده شود و موقعیت و منزلت کارکنان بهبود و ارتقاء یابد و تنها در این صورت است که می‌توان از آن‌ها انتظار داشت تا خدمات رضایت بخش ارائه دهند. از طرفی به منظور ارتقاء موقعیت و منزلت کارکنان در سازمان‌ها، زمینه بالقوه وسیعی برای ارضای نیازهای کارکنان وجود دارد و مدیران باید در جستجوی این مهم برآمده و رضایت کارکنان را جلب نمایند. اما حصول به این هدف دشوار می‌باشد زیرا در شناخت نیازهای گوناگون انسان، یک زمینه عینی و مشهود وجود ندارد. بنابراین با بررسی تحقیقات انجام یافته، می‌توان پی برد که مدلی برای یافتن رابطه کیفیت زندگی سازمانی کارکنان سازمان با عملکرد آنان نیز می‌تواند حائز اهمیت باشد تا در این راستا راه‌های عملی به مدیران ارائه شود.

روش پژوهش

در اهمیت این بررسی می‌توان گفت که تلاش‌های اقتصادی همواره به کسب حداکثر بازده از حداقل منابع معطوف بوده و یکی از راه‌های افزایش توان و بهبود عملکرد در اعضای سازمان، توجه به عوامل *OLQ* می‌باشد و اگر چه تحقیقات زیادی بر روی این عوامل صورت گرفته ولی کافی نیست. بدین دلیل رویکرد این بررسی در رتبه‌بندی عوامل بین بخش‌های وظایف سازمانی و بیان تفاوت نگرش کارکنان در رده‌های مختلف است تا با نتایج آن بتوان به سیاست‌گذاری و توجه به منابع انسانی، بر اساس انتظارات و نیازهای متفاوت در رده‌های مختلف وظایف سازمانی معطوف گردید. در این راستا بررسی سطح *OLQ* و عملکرد، تعیین رابطه مؤلفه‌های آن با عملکرد و بررسی میزان حاکمیت عوامل آن در کارکنان سازمان، از اهداف این تحقیق بودند که در این رابطه سؤالات عمده عبارتند از این که: طرز تلقی کارکنان نسبت به *OLQ* چگونه است؟ آیا آن می‌تواند منجر به بهبود عملکرد وظایف سازمانی شود؟ آیا مدیران به اهمیت و نقش آن توجه کافی دارند؟ هر یک از عوامل *OLQ* در بهبود عملکرد کارکنان سازمان از چه جایگاهی برخوردار است؟ که با توجه به اهداف و سؤالات طرح شده، فرضیه اصلی با عنوان «بین *OLQ* کارکنان سازمان با عملکرد آنان رابطه مثبت وجود دارد» و فرضیه فرعی با عنوان «بین پرداخت منصفانه، تأمین ایمنی و شرایط محیط سازمانی، ایجاد فرصت‌های رشد، توسعه استعدادهای انسانی و آموزشی، تأمین خدمات رفاهی، ایجاد تعادل میان زندگی شخصی و سازمانی و مباحث به نفس سازمانی با عملکرد کارکنان سازمان رابطه وجود دارد» مطرح گردید. روش تحقیق نیز به لحاظ ماهیت و اهداف از نوع کاربردی و به لحاظ جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها، از نوع توصیفی همبستگی در نظر گرفته شد تا نتایج کاربردی از طریق تحلیل نگرش و دیدگاه کارکنان سازمان و هم‌چنین میزان حاکمیت عوامل *OLQ* و تحلیل سطح عملکرد آنان از سال ۱۳۸۴ تا ۱۳۸۶ به تاثیر *OLQ* بر عملکرد کارکنان شاغل در سازمان‌ها و

شرکت‌های مختلف در دسترس شهر تبریز به تعداد ۵۰۵۵۰ نفر پرداخته شود که برای انتخاب نمونه، از روش تصادفی طبقه‌ای استفاده شد (لاور، ۱۳۷۵، ص ۲۴). زیرا آن روش با اطلاعات مختلف درباره طبقه‌های متفاوت جامعه آماری و با پارامترهای مختلف، مناسب است (ارما، ۱۳۸۰، ص ۳۱۵). البته به دلیل عدم در دسترس بودن واریانس جامعه آماری، امکان استفاده از فرمول‌های تعیین حجم نمونه میسر نشد و لذا برای تعیین آن از جدول مورگان و کرجسی (*Krejcie & Morgan*) استفاده گردید و با روش نمونه‌گیری گروهی، تعداد ۴۸۰ نفر به عنوان نمونه آماری از بین شاغلین بخش‌های مختلف با استفاده از اعداد تصادفی انتخاب و متغیرهای ایمنی و شرایط محیطی، فرصت‌های آموزشی، رشد و توسعه استعدادهای انسانی، خدمات رفاهی، تعادل میان زندگی شخصی و زندگی سازمانی و مباحث به نفس وظایف سازمانی، به عنوان متغیرهای وابسته و عملکرد با توان، شناخت، کمک، تمایل، ارزیابی، اعتبار و محیط به عنوان متغیر مستقل بدون کنترل، در نظر گرفته شدند تا رابطه بین مؤلفه‌های *OLQ* با عملکرد توسط همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته تعیین گردد. سپس پایایی (*Reliability*) سئوالات پرسشنامه طراحی شده برای کلیه عوامل *OLQ* و عملکرد، با استفاده از نرم‌افزار *spss* محاسبه و آلفای کرونباخ (*Cronbach*) آن از معیار استاندارد ۰/۶ بالاتر شد و اعتبار (*Validity*) آن‌ها نیز از روش ملاکی و با مطالعه دقیق منابع علمی معتبر و تطبیق مؤلفه‌های *OLQ* با الگوی والتون، انجمن مدیریت آمریکا و شرمهون و تطبیق مؤلفه‌های عملکرد کارکنان با الگوی هرسی و گلد اسمیت و بهره‌گیری از نظرات اساتید و متخصصین بررسی شد که خلاصه نتایج در جداول شماره (۱) و (۲) نشان داده شده است. برای تحلیل داده‌های این تحقیق در سطح توصیفی، از توزیع‌های فراوانی و پراکندگی، میانگین و انحراف معیار و در سطح استنباطی، از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و برای مقایسه میزان عملکرد بین طبقات و گروه‌های مختلف، از تحلیل واریانس تک‌متغیری *t*، آزمون *T* و آزمون فریدمن استفاده شد.

جمع‌آوری اطلاعات نیز به دوروش کتابخانه‌ای و میدانی با ابزارهای مصاحبه و پرسشنامه بر اساس مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت (*Likert*) انجام یافت و با نرم‌افزار آماری *spss* برای توصیف متغیرهای کیفی، از فراوانی و درصد و برای توصیف متغیرهای کمی، از شاخص‌های پراکندگی و مرکزی میانگین و انحراف استاندارد و برای فرضیه‌ها از آزمون‌های ضریب همبستگی پیرسون و آزمون تحلیل واریانس *f* و برای رتبه‌بندی حاکمیت عوامل *OLQ* و عملکرد نیز، از آزمون تفاوت رتبه‌ای فریدمن استفاده گردید.

البته با توجه به غالب تصورات ذهنی کارکنان از حقوق و مزایا و از طرف دیگر وجود محدودیت‌های قانونی در پرداختی‌ها که هرگز نمی‌توان منکر تفاوت‌های اساسی در سطح *OLQ* و عملکرد در جوامع و سازمان‌ها بود، جهت کاهش این تصورات و معطوف نمودن پاسخ دهندگان به اقدامات مدیریتی در تأمین شرایط *OLQ*، در ابتدای پرسشنامه با توضیحی مختصر مبنی بر این که نارضایتی از وضعیت معیشتی یکی از واقعیت‌های مهم سازمانی، نیازمند به برنامه‌ریزی و انجام اقدامات اساسی در سطح کلان است، تا ذهن آنان از خطای هاله‌ای پاک شود و اطمینان داده شد که پاسخ‌های آن‌ها محرمانه خواهد بود.

جدول شماره (۱): ترکیب پرسش

| درصد نمونه | وظایف سازمانی | درصد نمونه | وضعیت | درصد نمونه | سن | درصد نمونه | مقطع تحصیلی |
|------------|------------------------------|------------|--------------|------------|----------|------------|-------------------|
| ۲۸ | اداری و مالی | ۱۴ | مؤنث | ۷ | ۲۰-۳۰ | ۰ | زیردیپلم |
| ۲۱ | تولید و عملیات | ۸۶ | مذکر | ۳۶ | ۳۱-۴۰ | ۷ | دیپلم |
| ۱۱ | فنی و مهندسی | ۷۴ | متاهل | ۴۸ | ۴۱-۵۰ | ۳۰ | فوق دیپلم |
| ۲۳ | پشتیبانی و آموزش | ۲۶ | مجرد | ۶ | ۵۱-۶۰ | ۴۱ | لیانس |
| ۱۷ | فرهنگی و رفاهی | ۶۲ | ۱- فرزند | ۳ | ۶۱-۷۰ | ۲۲ | فوق لیانس به بالا |
| ۶۱ | حقوق کمتر از ۳۰۰۰۰۰۰ ریال | ۳۱ | ۲-۳ فرزند | ۵۱ | رسمی | ۵۵ | سابقه ۰-۵ |
| ۳۹ | حقوق بیشتر از ۴۰۰۰۰۰۰ ریال | ۷ | ۴-۶ فرزند | ۱۷ | آزمایشی | ۳۵ | سابقه ۶-۱۵ |
| ۴۷ | مزایای کمتر از ۵۰۰۰۰۰۰ ریال | ۴۱ | همسر شاغل | ۲۳ | فراردادی | ۷ | سابقه ۱۶-۲۰ |
| ۵۳ | مزایای بیشتر از ۵۰۰۰۰۰۰ ریال | ۵۹ | همسر غیرشاغل | ۹ | موقتی | ۳ | سابقه ۲۱-۳۰ |

یافته‌های پژوهش

به عنوان نمونه بر اساس اطلاعات جدول شماره (۲)، ملاحظه می‌شود که ضریب همبستگی پیرسون بین OLQ با عملکرد کارکنان $r=0/756$ با سطح معنی‌داری $P=0/000$ بدست آمد و چون سطح معنی‌داری آزمون از ۵٪ کمتر می‌باشد، پس بین آن دو همبستگی مستقیم وجود دارد و فرض H_0 تأیید نمی‌گردد، یعنی OLQ بالاتر بر عملکرد کارکنان تاثیر مثبت خواهد گذاشت.

جدول شماره (۲): فرضیه‌های تحقیق و عوامل OLQ

| رتبه | عنوان فرضیه | ضریب بایایی ستوانات | ضریب همبستگی پیرسون | نتیجه |
|--|---|---|------------------------|----------|
| اصلی | بین OLQ با عملکرد رابطه مثبت وجود دارد. | | ۰/۷۵۶ | رد H_0 |
| فرعی ۱ | بین پرداخت منصفانه با عملکرد رابطه وجود دارد. | ۰/۶۳ | ۰/۴۰۷ | رد H_0 |
| فرعی ۲ | بین تأمین ایمنی و شرایط محیط سازمانی با عملکرد رابطه وجود دارد. | ۰/۶۳ | ۰/۳۶۸ | رد H_0 |
| فرعی ۳ | بین فرصت‌های رشد و توسعه استعدادهای انسانی با عملکرد رابطه وجود دارد. | ۰/۷۵ | ۰/۵۳۵ | رد H_0 |
| فرعی ۴ | بین ایجاد فرصت‌های آموزشی با عملکرد رابطه وجود دارد. | ۰/۶۷ | ۰/۳۵۵ | رد H_0 |
| فرعی ۵ | بین تأمین خدمات رفاهی با عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد. | ۰/۷۵ | ۰/۴۴۷ | رد H_0 |
| فرعی ۶ | بین تعادل زندگی شخصی و زندگی سازمانی با عملکرد رابطه وجود دارد. | ۰/۸۵ | ۰/۱۵۰ | رد H_0 |
| فرعی ۷ | بین مساهمت به نفس سازمانی با عملکرد رابطه وجود دارد. | ۰/۶۴ | ۰/۵۵۸ | رد H_0 |
| عوامل عملکردی بر اساس رتبه‌بندی فریدمن | | ۱- محیط ۲- ادراک نقش ۳- انگیزش ۴- توان ۵- اعتبار ۶- پشتیبانی ۷- ارزیابی | | |

به عنوان نمونه بر اساس اطلاعات جدول شماره (۳) نیز ملاحظه می‌شود متوسط میزان OLQ برابر $49/12$ با انحراف معیار $13/96$ با حداقل و حداکثر میزان به ترتیب $13/39$ و $88/39$ بدست آمد که در حد متوسط است و طبق آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه که $F=1/29$ با سطح معنی‌داری $P=0/2$ حاصل شد، تفاوت میزان عملکرد کارکنان بر حسب وظایف سازمانی معنی‌دار نمی‌باشد. یافته‌های جانبی نیز نشان داد که بین عملکرد کارکنان بر اساس سطح تحصیلات، بین OLQ بر اساس سطح تحصیلات، بین عملکرد کارکنان بر اساس وظایف سازمانی و بین عملکرد کارکنان بر اساس میزان دریاقتی کل، بین OLQ دارای همسر شاغل و کارکنان دارای همسر خانه‌دار، بین عملکرد کارکنان رسمی و

غیررسمی، بین OLQ کارکنان رسمی و غیررسمی، بین عملکرد کارکنان بر اساس جنسیت، بین OLQ کارکنان بر اساس جنسیت، اختلاف معنی داری وجود ندارد ولی در مقایسه OLQ کارکنان بر حسب وظایف سازمانی با آزمون تحلیل واریانس یک-متغیره با مقدار $F=۴/۲۱$ در سطح معنی داری $P=۰/۰۰۷$ ، مقایسه OLQ کارکنان به لحاظ میزان کل دریافتی‌ها با آزمون مذکور با مقدار $F=۲/۸$ در سطح معنی داری $P=۰/۰۱$ ، اختلاف بین عملکرد کارکنان بر حسب وضعیت همسر با آزمون T که $T=۲/۷۶$ با سطح معنی داری $P=۰/۰۰۶$ ، اختلاف معنی داری حاصل شد. در نهایت به منظور تعیین ارزشیابی شاخص OLQ و مؤلفه‌های عملکرد، از آزمون تفاوت رتبه‌ای فریدمن استفاده شد که در جداول شماره‌های (۲) و (۳) نشان داده شده است.

جدول شماره (۳): میزان متغیرهای وابسته و رتبه‌بندی مؤلفه‌های عوامل OLQ و عوامل عملکرد

| رتبه‌بندی فریدمن | وضعیت | حداکثر امتیاز | حداقل امتیاز | انحراف معیار | متوسط | |
|------------------|------------------|---------------|--------------|--------------|-------|-----------------------------------|
| | | ۸۸/۴۹ | ۱۳/۴۹ | ۱۳/۹۶ | ۴۹/۱۲ | OLQ |
| ۲ | در حد متوسط | ۸۷/۵ | ۱۷/۸۶ | ۱۰/۹۱ | ۵۷/۶ | عملکرد وظایف سازمانی |
| ۴ | در حد متوسط | ۸۳/۳۳ | ۸/۳۳ | ۱۵/۸ | ۴۷/۸۲ | پرداخت منصفانه حقوق و مزایا |
| ۱ | در حد متوسط | ۱۰۰ | ۱۲/۵۰ | ۱۶/۳۴ | ۵۵/۵ | تأمین ایمنی و شرایط محیطی سازمانی |
| ۶ | در حد متوسط | ۹۱/۶۷ | ۰ | ۱۹/۹۶ | ۱۳/۷ | ایجاد فرصت‌های توسعه استعدادها |
| ۷ | در حد متوسط | ۱۰۰ | ۰ | ۱۷/۰۶ | ۴۸/۹۵ | ایجاد فرصت‌های آموزشی |
| ۴ | کمتر از حد متوسط | ۱۰۰ | ۰ | ۲۳/۵ | ۳۶/۷۳ | تأمین خدمات رفاهی |
| ۳ | در حد متوسط | ۱۰۰ | ۰ | ۲۷/۴۹ | ۴۴/۷۲ | تبادل بین زندگی شخصی و سازمانی |
| ۵ | در حد بالا | ۱۰۰ | ۰ | ۱۹/۶ | ۶۶/۳۱ | مباحثات به نفس سازمانی |

نتیجه

نتایج کلی و مهم این بررسی نشان داد که متوسط میزان مباحثات به نفس سازمانی در حد بالا، میزان عملکرد کارکنان بالاتر از حد متوسط، میزان *OLQ*، پرداخت متصفانه حقوق و مزایا، تأمین ایمنی و شرایط محیط سازمانی، ایجاد فرصت‌های آموزشی و رشد و توسعه استعداد‌های انسانی، تعادل بین زندگی شخصی و زندگی سازمانی در حد متوسط، توزیع پراکندگی تأمین خدمات رفاهی کارکنان کمتر از حد متوسط می‌باشد. از طرفی، همبستگی همگی آن‌ها با عملکرد، مثبت می‌باشد و به عبارتی هر چه *OLQ* بالاتر باشد، بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت خواهد گذاشت.

بحث و پیشنهاد

طبق مطالعه و تحلیل، متوسط میزان *OLQ* و عملکرد کارکنان حاکی از این است که مدیران باید قدردان پرسنل تلاش‌گر سازمان باشند و به این امر واقف گردند که سعی بیشتر در تأمین *OLQ*، نتایج درخشان‌تری خواهد داشت. بر مبنای آزمون فریدمن، ملاحظه شد که بررسی حاکمیت متصفانه بودن حقوق و مزایا از نظر کارکنان نسبت به عوامل دیگر با میانگین $4/81$ و بر اساس معیار $f=287/3$ با سطح معنی‌داری $p=0/000$ ، رتبه دوم را دارد، لذا مدیران باید ضمن توجه به پرداختی‌ها، به سایر عوامل *OLQ* مانند احترام و منزلت نیز توجه نمایند. در مورد ایجاد فرصت‌های رشد و توسعه استعداد‌های انسانی، پیشنهاد می‌شود که مدیران منابع انسانی در تأمین فرصت‌های انجام، توسعه و غنی‌سازی وظایف سازمانی، با تلاش بیشتر و با رعایت اصل شایسته‌سالاری در انتصاب کارکنان با آزادی عمل بیشتر، در عملکرد کارکنان و در نهایت عملکرد سازمان، تأثیر مثبتی بگذارند تا خلاقیت‌ها و استعداد‌های نهفته برای بهبود بهره‌وری شکوفا شده و با ایجاد فرصت‌های آموزشی، تمایل کارکنان به یادگیری بیشتر برای مشارکت در آموزش تقویت گردد. به نظر

می‌رسد در تأمین خدمات رفاهی مانند امکانات مسکن، تسهیلات ایاب و ذهاب، وام مسکن و وام ضروری و تسهیلات بیمه و درمان کارکنان، عدم رعایت عدالت در تأمین و توزیع آن‌ها، بیش از سایر عوامل نارضایتی ایجاد کرده که بررسی و مطالعه راهکارهای قانونی در سطح سازمان می‌تواند در ایجاد فرصت‌ها و امکانات رفاهی بیشتر مؤثر باشد تا با ایجاد تعادل بین زندگی شخصی و زندگی سازمانی که حدود نیمی از این تعادل در سایه خانه‌دار بودن همسران کارکنان تأمین می‌گردد. از طرفی با توجه به اینکه در سطح جامعه و سازمان‌ها، حضور زنان در عرصه‌های سازمانی هر روز بیشتر می‌شود. مسلماً برنامه‌ریزی در سطح مدیریت کلان و خرد می‌تواند نقش بسیار مثبتی در تأمین *OLQ* و در نتیجه ارتقاء سطح عملکرد در سطح ملی داشته باشد که این موضوع از مباحثی است که در تحقیقات کمتر مورد توجه واقع شده، در حالی که با گسترش روزافزون زندگی ماشینی و اشتغال توأمان زنان و مردان در عرصه‌های مختلف جامعه و از طرف دیگر توجه به خانواده و تربیت فرزندان در فرهنگ حاکم بر جامعه، یک عدم تعادل و جمع اضداد را فراهم نموده، به طوری که توجه صرف به هر یک از عرصه‌های سازمانی و زندگی شخصی می‌تواند لطمات جبران‌ناپذیری را به جامعه، سازمان و زندگی کارکنان وارد سازد که آن در بُعد کلان، منجر به آسیب‌های جبران‌ناپذیری می‌شود.

موضوع مباحثات به نفس سازمانی نیز، به میزان قابل توجهی با ایجاد فرصت‌های رشد و توسعه انسانی همراه است که از موارد قابل توجه مدیران است. علی‌رغم این که میانگین این شاخص از وضعیت مناسبی برخوردار است ولی در سطح تک‌تک کارکنان نسبت به سایر عوامل *OLQ* از رتبه پایینی برخوردار است که در واقع حاکی از یک بینش منفی یا حس بی‌علاقگی نسبت به کار خود در کارکنان، عدم تناسب وظایف سازمانی با افراد و احساس حقارت و وجود تبعیض مشاهده می‌شود که ایجاد تنوع و هویت بخشیدن به وظایف سازمانی از طریق مطالعات اجتماعی، توسعه و غنی‌سازی وظایف می‌باشد.

هم چنین پیشنهاد می‌شود رویکردهای غنی‌سازی وظایف و مدیریت مشارکتی برای بیشتر مشخص شدن وجه تمایز و تشابه مدیریت مشارکتی با توسعه و غنی‌سازی وظایف سازمانی با ابعاد *OLQ*، مطالعه شوند تا نیازمندی‌ها و محدودیت‌های قانونی آن بررسی و لوایح قانونی و راهبردها برای انجمن‌های تخصصی تهیه شود.

منابع

- ۱- آل دفت، ریچارد. تئوری سازمان و طراحی ساختار. مترجمان: علی بارسایان و دیگری. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی. چاپ اول: ۱۳۷۳.
- ۲- آذر، عادل و دیگری. ابزار و کاربرد آن در مدیریت. جلد اول. تهران: انتشارات سمت. چاپ دوم: ۱۳۷۶.
- ۳- آرمسترانگ، مایکل. راهبردهای مدیریت منابع انسانی. مترجمان: خدایار ایلی و دیگری. تهران: نشر فرا. چاپ اول: ۱۳۸۰.
- ۴- استونر، ج و دیگری. مدیریت. جلد سوم. مترجمان: علی بارسایان و دیگری. تهران: شرکت چاپ و نشر بازرگانی. چاپ اول: ۱۳۷۵.
- ۵- اسکونزاد، محمد مهدی. اقتصاد مهندسی. تهران: مرکز نشر دانشگاه صنعتی امیرکبیر. چاپ نهم: ۱۳۷۶.
- ۶- الوانی سید مهدی. مدیریت عمومی. تهران: نشر نی. چاپ دهم: ۱۳۷۶.
- ۷- الوانی سید مهدی. بازتاب جلوه‌های نظریه بی‌نظمی در مدیریت. تهران: دانشکده حسابداری و مدیریت دانشگاه علامه طباطبائی. فصلنامه مطالعات مدیریت. شماره ۴۱ و ۴۲. ۱۳۷۸.
- ۸- الوانی سید مهدی. پژوهشی در زمینه برخی از مشکلات سازمانی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی. چاپ اول: ۱۳۷۰.
- ۹- الوانی سید مهدی. نظریه بی‌نظمی یا نظم غایی و مدیریت. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی. مجله علمی مدیریت دولتی. شماره ۳۱. ۱۳۷۴.
- ۱۰- امیرکبیری، علیرضا. سازمان و مدیریت. تهران: انتشارات هور. چاپ دوم: ۱۳۷۴.
- ۱۱- اووم، سوروش. های تحقیق در مدیریت. مترجمان: محمد صابانی و دیگری. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی. چاپ اول: ۱۳۸۰.
- ۱۲- ایران‌نژاد پاریزی مهدی و دیگری. سازمان و مدیریت از تئوری تا عمل. تهران: انتشارات مؤسسه عالی بانکداری ایران. چاپ سوم: ۱۳۶۹.
- ۱۳- ایران‌نژاد پاریزی مهدی. مدیریت بهره‌وری منابع انسانی. تهران: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وابسته به وزارت نیرو. چاپ اول: ۱۳۸۴.
- ۱۴- برومند زهره. مدیریت رفتار سازمانی. دانشگاه پیام نور. چاپ اول: ۱۳۷۴.
- ۱۵- بلاغیاردور، انوشیروان. مدیریت توانمندی. مترجم: مهدی ایران‌نژاد پاریزی. تهران: نشر مبدیان. چاپ اول: ۱۳۷۸.
- ۱۶- حاضر، هوجو. و دیگری. اصول مدیریت و رفتار سازمانی. انتشارات مؤلف. چاپ دوم: ۱۳۷۵.
- ۱۷- دراکر، پیتر. فریاد قائد. چالش‌های مدیریت در سده ۲۱. مترجم: عبدالرضا رضایی‌نژاد. تهران: نشر فرا. چاپ اول: ۱۳۷۸.
- ۱۸- دلاور، علی. مبانی نظری و عملی پژوهش. تهران: انتشارات رشد. چاپ سوم: ۱۳۷۵.
- ۱۹- دولان، شیمون و دیگری. مدیریت منابع انسانی. مترجمان: محمد علی منوسی و دیگری. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی. چاپ چهارم: ۱۳۷۸.
- ۲۰- دویس، کی و دیگری. رفتار انسانی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی. چاپ دوم: ۱۳۷۵.
- ۲۱- راییز، استیفن بی. تئوری سازمان. مترجمان: مهدی الوانی و دیگری. نشر موج. چاپ اول: ۱۳۷۴.
- ۲۲- راییز، استیفن بی. مبانی رفتار. مترجمان: علی بارسایان و دیگری. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی. چاپ اول: ۱۳۷۶.
- ۲۳- رضائیان، علی. تجزیه و تحلیل و طراحی سیستم. تهران: انتشارات سمت. چاپ اول: ۱۳۷۶.
- ۲۴- رضائیان، علی. تجزیه و تحلیل و طراحی سیستم. جزوه درسی. دانشکده علوم اداری و بازرگانی دانشگاه تهران. ۱۳۳۳.
- ۲۵- رضائیان، علی. مدیریت رفتار سازمانی. انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران. چاپ اول: ۱۳۷۲.
- ۲۶- رنگر، یحیی و دیگری. راهبرد منابع انسانی. تهران: شرکت چاپ و نشر بازرگانی. چاپ اول: ۱۳۸۴.
- ۲۷- زاهدی، شمس‌السادات. روابط صنعتی. تهران: مرکز نشر دانشگاهی. چاپ هفتم: ۱۳۸۰.
- ۲۸- سرمد، زهره و دیگری. روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: انتشارات آکادمی. چاپ دوم: ۱۳۷۸.
- ۲۹- سعادت، استادیار. مدیریت منابع انسانی. تهران: انتشارات سمت. چاپ اول: ۱۳۷۵.
- ۳۰- سیدجوادین، سیدرضا. مدیریت منابع انسانی و امور کارکنان. تهران: نشر نگاه دانش. چاپ اول: ۱۳۸۱.
- ۳۱- شمر هوزن و دیگری. مدیریت رفتار سازمانی. مترجمان: ایران‌نژاد پاریزی و دیگری. تهران: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وابسته به وزارت نیرو. چاپ سوم: ۱۳۸۰.

- ۳۲- صراحی نویری، علی. نقش کیفیت زندگی کاری در بهره‌وری شرکت ایدم، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تیریز: دانشگاه آزاد اسلامی، تیریز، ۱۳۸۰.
- ۳۳- طالبی، کهدونی، فضل‌اله. نظام مدیریت منابع انسانی، تهران: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، فصلنامه مدیریت و توسعه، شماره ۱۳۷۸، ۴.
- ۳۴- طاهری، شبنام، بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها، تهران: نشر هوای تازه، چاپ دوم، ۱۳۸۰.
- ۳۵- علامه، محسن، توسعه الگوی کیفیت زندگی کاری والتون بر مبنای ارزش‌های اسلامی با تأکید بر نهج البلاغه و تعیین تأثیر آن بر کاهش تنیدگی روانی در شرکت تکادو و شرکت‌های وابسته، پایان‌نامه دکتری، تهران: دانشگاه تربیت مدرس، ۱۳۷۸.
- ۳۶- علوی، سید امین‌الله، مدیریت استراتژیک منابع انسانی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، مجله علمی مدیریت دولتی، شماره ۱۳۷۲، ۲۴.
- ۳۷- فقهی، فرهنگ، ناصر، مدیریت استراتژیک سازمان، تیریز: انتشارات فروزش، چاپ اول، ۱۳۸۵.
- ۳۸- فقهی، فرهنگ، ناصر، مدیریت پایای سازمان، تیریز: انتشارات فروزش، چاپ اول، ۱۳۸۲.
- ۳۹- فقهی، فرهنگ، ناصر، مدیریت پویای سازمان، تیریز: انتشارات فروزش، چاپ اول، ۱۳۸۱.
- ۴۰- فقهی، فرهنگ، ناصر، مدیریت تکنولوژی سازمان، تیریز: انتشارات فروزش، چاپ اول، ۱۳۸۳.
- ۴۱- قائم‌پناه، دین‌بخش، بررسی عوامل مؤثر در کیفیت زندگی کاری کارکنان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه علامه طباطبائی، ۱۳۸۰.
- ۴۲- کاغذی، دین‌بخش، بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت آب‌نای منطقه پنج تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، کرج: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وابسته به وزارت نیرو، ۱۳۸۱.
- ۴۳- کامیگر، توماس و دیگری، توسعه و تحول، جلد اول، مترجم: عباس محمدزاده، تهران: انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، چاپ اول، ۱۳۷۵.
- ۴۴- گاوندر، رانو، مجموعه مقالات کیفیت زندگی کاری در بهره‌وری، مترجم: عتیقه گرمسیری، سازمان امور اداری و استخدامی کشور، چاپ اول، ۱۳۷۴.
- ۴۵- لوتانز، فرد، رفتار سازمانی، جلد اول، مترجم: غلامعلی سرمد، تهران: مؤسسه علوم بانکداری ایران، چاپ اول، ۱۳۷۴.
- ۴۶- عارف‌نار، ربو جان، انگیزش و هیجان، مترجم: یوسف سید محمدی، تهران: انتشارات ویرایش، چاپ اول، ۱۳۷۶.
- ۴۷- محمدزاده، عباس و دیگری، رفتار سازمانی، تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی، چاپ اول، ۱۳۷۵.
- ۴۸- مشیکی، اصغر، مدیریت رفتار سازمانی، تهران: انتشارات ترمه، چاپ اول، ۱۳۷۷.
- ۴۹- مرقمی، محمد، سازمان و مدیریت با رویکردی پژوهشی، تهران: انتشارات ترمه، چاپ اول، ۱۳۷۷.
- ۵۰- مورهد، مگر، کوری و دیگری، رفتار سازمانی، مترجم: سید مهدی الوانی و دیگری، تهران: انتشارات مروارید، چاپ اول، ۱۳۷۷.
- ۵۱- میچل، ترنس، مدیریت در سازمان، مترجم: محمد حسین نظری‌نژاد، انتشارات آسان قدس رضوی، چاپ اول، ۱۳۷۲.
- ۵۲- میرسیاسی، ناصر، تأثیر متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری، مجله اقتصاد و مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی، شماره ۱۵۵، ۱۳۷۱.
- ۵۳- میرسیاسی، ناصر، مدیریت منابع انسانی و روابط کار، تهران: انتشارات میر، چاپ چهارم، ۱۳۸۱.
- ۵۴- میرسیاسی، ناصر، مدیریت منابع انسانی و روابط کار، تهران: نشر شروین، چاپ دوم، ۱۳۷۶.
- ۵۵- نوفرتی، محمد، آمار در اقتصاد و بازرگانی، جلد اول، تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی، چاپ سوم، ۱۳۷۶.
- ۵۶- هرسی، باول و دیگری، مدیریت رفتار سازمانی، مترجم: تقاسم کبیری، تهران: موسسه انتشارات جهاد دانشگاهی، چاپ چهارم، ۱۳۷۴.
- ۵۷- هلمین، فرانسیس و دیگری، سازمان فردا، جلد دوم، مترجم: فضل‌اله امینی، تهران: نشر فرا، چاپ اول، ۱۳۷۸.
- ۵۸- هوران آدیابو، بتین، QFD در خدمات، مترجم: عباس یزدان‌پناه، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ اول، ۱۳۸۱.

- 59- Filppo, E Dwin B. Personnel Management, Sixth Edition, 1984.
- 60- French, Wendell L. Human resources management, Hoghton mifflim Company, 1986.
- 61- <http://anjoman-elbni.persianblog.com>.
- 62- <http://dbase.irandoc.ac.ir/00060/00060560.htm>.
- 63- <http://www.imi.ir.org/tadbir/tadbir-129/artiele-129/7.asp>.
- 64- <http://www.imi.ir.org/tadbir/tadbir-132/reports-132/2.asp>.
- 65- <http://www.pwfi.ac.ir/Deputies/Supervision/Files/MatalebKhandani>.
- 66- Ross, Joel, E. Managing productivity. Roston publishing company, 1977.
- 67- Schermerhorn, JR, John R. Management for productivity, John wiley and sons, Inc, 1989.
- 68- Stone, C. Harold & Floyd L. Human management ruth, 1979.