

دریافت: ۸۹/۳/۳

پذیرش: ۸۹/۶/۲۹

# مقایسه کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت‌های مناطق دو و چهار عملیات انتقال گاز و بررسی رابطه آن با عملکرد سازمانی<sup>۱</sup>

حمید رحیمیان<sup>۲</sup> - علی فیروزی<sup>۳</sup> - بابک ظهیری<sup>۴</sup>

## چکیده

مقاله حاضر به مقایسه و بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمانی میان شرکت‌های مناطق دو و چهار عملیات انتقال گاز می‌پردازد. نوع پژوهش، کاربردی و از لحاظ روش گردآوری داده‌ها، از نوع پژوهش‌های توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان شرکت‌های مذکور بود که براساس روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبتی، حجم نمونه، ۱۴۶ نفر تعیین گردید. ابزار گردآوری داده‌ها نیز پرسشنامه کیفیت زندگی کاری با ۲۷ گویه بر مبنای ۸ مؤلفه مدل والتون و پرسشنامه عملکرد سازمانی با ۴۲ گویه مبتنی بر ۷ مؤلفه مدل اچبو بود. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها، نشان داد که میان چهار مؤلفه پرداخت منصفانه و کافی، محیط کار ایمن و بهداشتی، فرصت رشد و امنیت مداوم و وابستگی اجتماعی در زندگی کاری با عملکرد سازمانی در شرکت‌های مناطق دو و

۱. این مقاله منتج از پایان‌نامه‌ای است که با حمایت شرکت منطقه دو عملیات انتقال گاز انجام شده است.

۲. دکترای مدیریت آموزشی، عضو هیأت علمی دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی،

[hamrahimian@yahoo.com](mailto:hamrahimian@yahoo.com)

۳. کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، [Firoozi\\_a581@yahoo.com](mailto:Firoozi_a581@yahoo.com)

۴. کارشناس ارشد مدیریت صنعتی، [Zohri\\_ac@yahoo.com](mailto:Zohri_ac@yahoo.com)

و چهار عملیات انتقال گاز رابطه معناداری وجود دارد، اما میان مؤلفه‌های قانون‌گرایی در سازمان، فضای کلی زندگی، انسجام اجتماعی زندگی کاری و توسعه قابلیت‌های انسانی با عملکرد سازمانی در این شرکت‌های رابطه معناداری یافت نشد.

#### واژه‌های کلیدی

کیفیت زندگی کاری، عملکرد سازمانی، مدل والتون، مدل اچ‌یو.

#### مقدمه

توجه به کارکنان به عنوان بزرگ‌ترین و مهم‌ترین سرمایه و دارایی سازمان، طی دو دهه اخیر رشد فراوانی داشته است. بسیاری از تحولات سال‌های اخیر که در قالب عدم تمرکز نظام مدیریت، کاهش لایه‌های سازمانی، مشارکت کارکنان در فرایند تصمیم‌گیری و اموری مشابه پدید آمده‌اند، به دلیل دگرگونی نگرش سازمان‌ها نسبت به نیروی کار و رهایی کارکنان سازمان از تعریف کهنه و نارسای دوره پس از انقلاب صنعتی می‌باشد (دولان و شولر، ترجمه طوسی و صائبی، ۱۳۸۴).

در همین رابطه می‌توان گفت که بهبود عملکرد در سازمان متأثر از شرایطی است که از مهمترین آن‌ها برانگیختگی کارکنان برای انجام وظایف محوله می‌باشد، که این برانگیختگی نیز با افزایش روحیه، رضایت شغلی، امنیت شغلی، ایجاد امکانات رفاهی مناسب و در نهایت کیفیت زندگی کاری<sup>۱</sup> ارتباط دارد (Che Rose et al., 2006) متأسفانه این موضوع در سازمان‌های کشور ما چندان مورد توجه واقع نگردیده و در اصل حلقه مغفول سازمان‌های ایران است.

کیفیت زندگی کاری، فرایندی است که به واسطه آن همه اعضای سازمان از طریق مجاری ارتباطی باز و مناسبی که به این منظور ایجاد شده در تصمیم‌هایی که بر شغل آنها به طور خاص و بر محیط کار آنها به طور عام اثر می‌گذارد، به نوعی دخالت دارند (Che Rose et al., 2006) و در نتیجه، مشارکت و رضایت شغلی آنها بیشتر شده و فشار عصبی ناشی از کار بر روی آنها کاهش می‌یابد (Adhikani & Gautam, 2010). در واقع کیفیت زندگی کاری نمایان‌کننده نوعی فرهنگ سازمانی و شیوه مدیریت است که

1. Quality of work life

کارکنان بر اساس آن احساس خودگردانی<sup>۱</sup> و عزت نفس می‌کنند (Ramstad, 2009).  
نظام ارزشی کیفیت زندگی کاری، سرمایه‌گذاری بر روی افراد را به عنوان  
مهمترین متغیر در بهبود عملکرد سازمانی مورد توجه قرار می‌دهد. در این رابطه، با  
شناخت عوامل مرتبط با کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمانی<sup>۲</sup> و تغییر و دستکاری  
آنها، می‌توان عملکرد را بهبود بخشیده و در جهت رشد سازمان گام برداشت  
(Gomes, Yasin & Lisboa 2006)

### اهمیت پژوهش

با توجه به رشد کشورها و بخش‌های مختلف صنعت، توجه به توسعه شایستگی‌ها و  
ظرفیت‌های بالقوه نیروی کار ضروری به نظر می‌رسد (Lakshmi & Akhila, 2009)،  
بطوری که بحران اخیر اقتصادی جهان، بر اهمیت این موضوع افزوده است. بحران  
اقتصادی، دلیل مهمی برای سرمایه‌گذاری بیشتر به منظور بهبود کیفیت زندگی کاری  
کارکنان و عملکرد آنان است. به همین دلیل، به منظور بقا در قرن بیست و یکم، سازمان‌ها  
باید خود را با ذهنیت جهانی تطبیق داده و رهبری خود را به سمت حضور در فضای رقابت  
جهانی تغییر دهند (Pot, Koningsveld & Erg, 2009). مدیران سازمان‌ها بایست  
چگونگی مدیریت بر تغییرات را بیاموزند، در غیر این صورت چاره‌ای جز از دست دادن  
شرایط رقابتی ندارند (Rao & Venugopal, 2009).

از زمانی که کار، جایگاه مهمی را در زندگی افراد به خود اختصاص داده، چنین  
شرایطی نه تنها وضعیت جسمانی افراد بلکه روان آنها را نیز متأثر می‌سازد. اگر سازمان‌ها  
دغدغه توسعه منابع انسانی و دستیابی به مزیت رقابتی پایدار در بازار را دارند، به نظر  
می‌رسد که برآوردن نیازهای کارمندان (مادی و معنوی) ضروری بوده و مهم جلوه می‌کند  
(Chan & Wyatt, 2007).

با توجه به نقش مهم افراد در سازمان در راستای اجرای هرچه بهتر روند کارها،  
می‌توان گفت که با بهبود سازمان از طریق دانش و فنون علوم رفتاری و از مجرای جلب  
اعتماد و اطمینان کارکنان، باز کردن مسأله و روبرو شدن با آن، تشویق کارکنان و

1. Self-Management  
2. Organizational performance

مشارکت دادن آن‌ها در امور و فرایندهای تصمیم‌گیری، انجام اقداماتی برای بهبود محتوای کار، ایجاد هماهنگی بین گروه‌ها و تلاش در جهت استفاده بهینه از توان بالقوه افراد، در واقع سعی می‌شود تا عملکرد سازمان بهبود یابد. بر این اساس، مجریان، کارشناسان و متخصصان بهبود سازمانی بر این باورند که بهترین عملکرد زمانی به دست می‌آید که روش‌های مدیریت استبدادی و مبتنی بر سلسله مراتب اداری (که کاهش آزادی عمل کارکنان را در پی دارند)، در هم شکسته شوند و در نهایت بر این اساس بتوان کیفیت زندگی کاری کارکنان را به میزان زیادی بهبود بخشید (دفت، ترجمه: پارسائیان، ۱۳۸۵). با عنایت به اهمیت این موضوع و توجهی که می‌بایست به این مقوله در حوزه فعالیت‌های سازمانی کشور شود، هدف این پژوهش مقایسه کیفیت زندگی کاری شرکت‌های مناطق دو و چهار عملیات انتقال گاز و بررسی رابطه آن با عملکرد سازمانی آنها می‌باشد.

### مروری بر مبانی نظری و پیشینه پژوهش

توجه روزافزون به عناصر کیفیت زندگی کاری در جوامع صنعتی، ابعاد وسیع آن را بیش از پیش آشکار می‌سازد. دانا و گریفین<sup>۱</sup> (۱۹۹۹) کیفیت زندگی کاری را سلسله مراتبی از مفاهیمی می‌دانند که رضایت از زندگی (رأس سلسله مراتب)، رضایت شغلی (سلسله مراتب میانی) و رضایت از ابعاد خاصی از کار (مانند رضایت از پرداخت، رضایت از همکاران)، سرپرست و همکاران را در بر می‌گیرد (Sirgy et al., 2001). ریچارد والتون<sup>۲</sup> در کنفرانس کیفیت زندگی کاری در سال ۱۹۷۳، چارچوبی متشکل از هشت عامل را به عنوان کیفیت زندگی کاری آرمانی ارائه نمود. به اعتقاد والتون، مؤلفه‌هایی همانند پرداخت منصفانه و کافی<sup>۳</sup>، محیط کار ایمن و بهداشتی<sup>۴</sup>، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم<sup>۵</sup>، قانون‌گرایی در سازمان<sup>۶</sup>، وابستگی اجتماعی زندگی کاری<sup>۷</sup>، فضای کلی زندگی<sup>۸</sup>،

1. Danna & Griffin (1999)
2. Richard Walton (1973)
3. Adequate and fair compensation
4. Safe and healthy working conditions
5. Opportunity for continued growth and security
6. Constitutionalism in organization
7. The social relevance of work life
8. Total life space

یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان<sup>۱</sup>، و توسعه قابلیت‌های انسانی<sup>۲</sup> در ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان نقش بسزایی خواهند داشت (علی اکبری، ۱۳۸۳).

برنامه‌های کیفیت زندگی کاری در این زمینه، نقشی غیرقابل انکار دارند. غالب برنامه‌های کیفیت زندگی کاری بر این فرض استوار است که حیات سازمانی و رفاه اقتصادی بصورت مستقیم با پویایی محیط کار افراد ارتباط دارد. (Kirby & Harter, 2001)

مهمترین هدف یک برنامه کیفیت زندگی کاری این است که جو کار را تغییر داده و بهبود بخشد، به گونه‌ای که افراد، تکنولوژی و سازمان را برای کسب تجارب کاری و دستاوردهای مناسب به یکدیگر پیوند دهد. (Luthans, 2005)

در این خصوص که عملکرد چیست و چگونه باید مورد ارزیابی قرار گیرد، نظرات متعددی وجود دارد. تحقیق اتکینسون نشان داد که عملکرد «کنش انگیزش و توانایی است»، به عبارت ساده تر، کارمند باید تا حدی میل و مهارت‌های لازم برای انجام تکلیف را داشته باشد. در این میان هرسی و گلداسمیت به منظور کمک به مدیران در تعیین علت وجود مشکلات عملکرد و بوجود آوردن استراتژی‌های تغییر بمنظور حل این مشکلات، هفت متغیر مربوط به مدیریت عملکرد اثربخش را از میان بقیه انتخاب نمودند. این هفت متغیر که مدل اچیو<sup>۳</sup> را تشکیل می‌دهند عبارتند از:

**توانایی<sup>۴</sup>:** دانش و مهارت‌های قابل انتقال، به منظور انجام موفقیت آمیز یک وظیفه

**وضوح<sup>۵</sup>:** درک و پذیرش نحوه کار، محل و چگونگی انجام آن

**حمایت<sup>۶</sup>:** کمک سازمانی‌ای که پیرو برای تکمیل و اثربخشی کار به آن نیاز دارد

**انگیزنده<sup>۷</sup>:** انگیزش برای کامل کردن تکلیف خاص

**ارزیابی<sup>۸</sup>:** بازخورد روزانه عملکرد و مرورهای گاه به گاه

1. Social integration in organization
2. Human capabilities progress
3. ACHIEVE Model
4. Ability
5. Clarity
6. Help
7. Incentive
8. Evaluation

**اعتبار<sup>۱</sup>**: مناسب بودن و حقوقی بودن تصمیم‌های مدیر در مورد منابع انسانی و **محیط<sup>۲</sup>**: عوامل خارجی‌ای که می‌توانند حتی با وجود داشتن تمامی توانایی، وضوح، حمایت و انگیزه لازم برای شغل، باز هم بر عملکرد تأثیر بگذارند (هرسی و بلانچارد، ترجمه قاسم کبیری، ۱۳۸۲).

شبهات‌هایی میان کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمانی وجود دارد، از آن جمله این که هر دو مبنایی سازمانی دارند. عملکرد، کارکردی است که هم فردی و هم سازمانی به شمار می‌رود. بنابراین، این دو مفهوم در بستر محیط کار، مبنای به هم پیوسته‌ای دارند. این بدان معناست که افراد و سازمان‌ها به هم وابسته‌اند. به همین صورت کیفیت زندگی کاری نیز می‌تواند به عنوان یک پیش‌بینی‌کننده محتمل عملکرد سازمانی شناخته شود (Che Rose et al., 2006).

توجه به کیفیت زندگی کاری و ارزیابی نقش آن در عملکرد و بهره‌وری طی سال‌های گذشته همواره مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است. پوت و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۰۹) پس از بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمانی در چهار شرکت بزرگ و در کشورهای فنلاند، آلمان، ایرلند و هلند به این نتیجه دست یافتند که کیفیت زندگی کاری، برخورداری از محیط کاری است که مناسب کارکنان باشد. نتایج همچنین، بهبود همزمان کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمانی در سازمان‌های مورد بررسی را از طریق برنامه‌های کیفیت زندگی کاری نشان دادند.

همچنین رامستاد (۲۰۰۹) بهبود و توسعه جامع سازمان و انجام فعالیت‌های سازمانی را با بهبود همزمان عملکرد و کیفیت زندگی کاری دارای همبستگی می‌داند. به و چروز (۲۰۰۷) معتقدند که بهبود کیفیت زندگی کاری می‌تواند بر بهره‌وری، جریان کار و سبک‌های مدیریت تأثیر بسزایی داشته باشد، در نتیجه کیفیت زندگی کاری می‌تواند به عنوان پیش‌بینی‌کننده عملکرد شغلی به شمار آید. مظلوم مقدم (۱۳۸۸) نیز طی پژوهشی رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی کارکنان شاغل در معاونت برنامه‌ریزی و توسعه

1. Validity  
2. Environment  
3. Pot et al.

شهرداری مشهد را تحلیل و عنوان نمود که میان تمام ابعاد کیفیت زندگی کاری ذکر شده توسط والتون با عملکرد شغلی کارکنان، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

### سوال‌های پژوهش

۱. آیا بین وضعیت موجود کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت‌های منطقه دو و منطقه چهار عملیات انتقال گاز تفاوت معناداری وجود دارد؟
۲. آیا بین هریک از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری والتون با عملکرد سازمانی، کارکنان شرکت‌های مناطق دو و چهار عملیات انتقال گاز رابطه معناداری وجود دارد؟

### روش شناسی پژوهش

این تحقیق را می‌توان از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی - پیمایشی دانست. زیرا محقق در این پژوهش قصد دستکاری متغیرهای مورد مطالعه را نداشته و صرفاً به بررسی توزیع ویژگی‌های جامعه آماری مورد نظر و شناخت بیشتر شرایط موجود به منظور تصمیم‌گیری بهتر پرداخته است. ابزار مورد استفاده در این پژوهش، دو پرسشنامه کیفیت زندگی کاری بر اساس مدل والتون با ۲۷ گویه، و عملکرد سازمانی بر اساس مدل اچ‌یو با ۴۲ گویه می‌باشد. پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون، هشت مؤلفه شامل پرداخت منصفانه و کافی، محیط کار ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان، قانون‌گرایی در سازمان و توسعه قابلیت‌های انسانی را مورد بررسی قرار می‌دهد. همچنین پرسشنامه عملکرد سازمانی بر اساس مدل اچ‌یو، هفت مؤلفه شامل توانایی، وضوح، کمک، انگیزه، ارزیابی، اعتبار و محیط را می‌سنجد.

در این زمینه، ضریب پایایی<sup>۱</sup> پرسشنامه‌ها با انتخاب نمونه‌ای بالغ بر ۶۰ نفر و به صورت تصادفی محاسبه شد که پایایی پرسشنامه کیفیت زندگی کاری ۰/۸۷ و پرسشنامه عملکرد سازمانی ۰/۹۰ برآورد شد که در سطح آلفای ۰/۰۵ معنادار می‌باشد. جداول

1. Reliability

شماره ۱ و ۲ میزان ضریب پایایی هریک از مولفه‌ها را نشان می‌دهد. همچنین در این پژوهش برای تعیین روایی<sup>۱</sup> ابزار اندازه‌گیری، از اعتبار محتوا استفاده شده است. اعتبار محتوایی پرسشنامه به این صورت بود که تک تک سؤالات دو پرسشنامه زیر نظر اساتید راهنما و مشاور پژوهش مورد بررسی و قضاوت قرار گرفت و سؤالات پس از اصلاح روی نمونه آماری اجرا شد.

جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان شرکت‌های مناطق دو (۶۳۰ نفر) و چهار (۳۴۸ نفر) عملیات انتقال گاز که در سال ۱۳۸۸ مشغول به کار تشکیل می‌دهد. روش نمونه‌گیری، روش طبقه‌ای نسبتی و حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان، ۱۴۶ نفر تعیین گردید. لذا تعداد نمونه‌های هریک از طبقات با توجه به درصد آن طبقه در جامعه، بدین صورت تعیین گردید که منطقه دو ۸۹ نفر و منطقه چهار ۵۷ نفر را در بر گرفت.

#### جدول ۱. ضریب پایایی مؤلفه‌های پرسشنامه کیفیت زندگی کاری

مؤلفه	پرداخت منصفانه و کافی	محیط کار ایمن و بهداشتی	تأمین فرصت رشد و امنیت	وابستگی اجتماعی زندگی کاری	فضای کلی زندگی	یکپارچگی اجتماعی در سازمان	قانون‌گرایی در سازمان	توسعه قابلیت‌های انسانی
ضریب آلفا	۰/۹۰	۰/۸۷	۰/۹۲	۰/۸۸	۰/۸۸	۰/۸۵	۰/۸۹	۰/۸۶

#### جدول ۲. ضریب پایایی مؤلفه‌های پرسشنامه عملکرد سازمانی

مؤلفه	توانایی	وضوح	کمک	انگیزه	ارزیابی	اعتبار	محیط
ضریب آلفا	۰/۸۹	۰/۸۶	۰/۸۸	۰/۸۸	۰/۹۰	۰/۹۲	۰/۸۵



## تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای مورد مطالعه

### تعریف مفهومی

کیفیت زندگی کاری - عکس العمل کارکنان نسبت به کار، بویژه پیامدهای فردی آن در ارضای شغلی و سلامت روحی (کامینگز و ورلی، ۱۳۷۹).

عملکرد سازمانی شاخصی است که میزان اثربخشی و کارایی سازمان را در تحقق اهداف آن سازمان مورد اندازه‌گیری قرار می‌دهد (Ho, 2008).

### تعریف عملیاتی

کیفیت زندگی کاری - منظور از کیفیت زندگی کاری در این پژوهش عبارت است از بررسی نگرش و عکس العمل کارکنان سازمان نسبت به شغل خود و درک آن‌ها از میزان برآورده شدن نیازهایی که دارند که این موضوع با توجه به ابزار سنجش تهیه شده و بر اساس نمرات حاصل از پرسشنامه کیفیت زندگی کاری محاسبه خواهد شد.

عملکرد سازمانی - در این پژوهش، عملکرد سازمانی شرکت‌های مناطق دو و چهار عملیات انتقال گاز با توجه به نتیجه‌ای که از پرسشنامه عملکرد سازمانی (براساس مدل اچپو) به دست می‌آید، مورد سنجش واقع خواهد شد.

### یافته‌ها و نتایج

در پژوهش حاضر ۱۴۶ نفر از کارکنان دو شرکت مذکور، نظرات خود را در خصوص شرایط کار در قالب دو پرسشنامه بیان نمودند. به طور کلی نتایج پرسشنامه کیفیت زندگی کاری حاکی از این بود که کارکنان، اولویت‌های خود را بر فراهم آمدن امکان رشد ظرفیت‌ها و توانایی‌های بالقوه، فراهم بودن امنیت شغلی، حقوق و مزایای کافی و در نهایت طراحی و برنامه ریزی مناسب و خودکنترلی در کار قرار دادند.

همچنین، تحلیل پرسشنامه عملکرد سازمانی نشان داد که کارکنان، بر مؤلفه حمایت سازمانی بیش از سایر مؤلفه‌ها تاکید داشته و نقش حمایتی مدیران را از خود غیر قابل انکار دانستند و وضوح وظایف و مسئولیت‌ها را در رتبه بعدی قرار دادند. همچنین وجود انگیزنده‌ها را عامل مهمی در افزایش عملکرد قلمداد نموده و وجود سلسله مراتب سازمانی

را عاملی بر سر راه افزایش عملکرد دانستند.

### اینک به سوال ها و نتایج حاصله می پردازیم:

۱. آیا بین وضعیت موجود کیفیت زندگی کاری کارکنان منطقه دو و منطقه چهار عملیات انتقال گاز تفاوت معناداری وجود دارد؟

در جدول ۳، اطلاعات مربوط به معناداری تفاوت وضعیت موجود کیفیت زندگی کاری میان دو منطقه ارائه شده است. بر اساس اطلاعات بدست آمده و با توجه به اینکه  $t$  مشاهده شده با درجه آزادی ۱۴۴ (یعنی ۵/۵۳) از  $t$  جدول در سطح معنی داری ۰/۰۱ (یعنی ۲/۵۷) بزرگتر است، بنابراین می توان نتیجه گرفت که تفاوت وضعیت موجود کیفیت زندگی کاری در بین دو گروه معنادار است. بر اساس اطلاعات به دست آمده در زمینه کیفیت زندگی کاری، کارکنان منطقه چهار عملیات گاز دارای میانگین ۸۱/۹ و کارکنان منطقه دو عملیات انتقال گاز دارای میانگین ۷۰/۳ می باشند.

با توجه به نتایج، چنین استنباط می شود که عوامل مختلف کیفیت زندگی کاری مانند پرداخت و مزایای مناسب، محیط کار و فرصت های رشد و پیشرفت حرفه ای و امنیت شغلی در وضعیت موجود کیفیت زندگی کاری این دو سازمان دخیل می باشد. (لازم به ذکر است که در رابطه و همسو با نتایج این سوال، پژوهشی یافت نشد).

### جدول ۳. تجزیه و تحلیل آزمون $t$ مستقل سوال اول

شاخص آماری / گروه ها	میانگین	انحراف استاندارد	$t$ مشاهده شده	$t$ جدول	درجات آزادی	سطح معناداری
منطقه دو	۷۰/۳	۱۴/۹	۵/۵۳	۲/۵۷	۱۴۴	۰/۰۱
منطقه چهار	۸۱/۹	۶/۷				

۲. آیا میان هریک از مؤلفه های کیفیت زندگی کاری والتون با عملکرد سازمانی

کارکنان شرکت های مناطق دو و چهار عملیات انتقال گاز رابطه معناداری وجود دارد؟ همانگونه که در جدول ۴ مشاهده می شود، بین مؤلفه های پرداخت منصفانه و کافی، محیط کار ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت و وابستگی اجتماعی زندگی

کاری با عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد، در حالی که بین چهار مؤلفه دیگر با عملکرد سازمانی چنین رابطه‌ای مشاهده نشد.

براساس نتایج بدست آمده میان پرداخت منصفانه و کافی و عملکرد سازمانی این دو شرکت همبستگی معناداری مشاهده شده است. یعنی بین دو متغیر رابطه وجود داشته و همبستگی به دست آمده فرض تحقیق را تأیید می‌کند.

پرداخت‌های مستقیم و غیرمستقیم، نیازهای گوناگون کارمند را برطرف می‌نماید، بنابراین از جهات مختلف از اهمیت برخوردار است. در این رابطه، انتظارات کارمندان دو شرکت از میزان حقوق پرداختی، درک آنان از نظام پرداخت حقوق و میزان به موقع بودن پرداخت‌ها و به طور کلی نظام جبران خدمات مطلوب، توانسته است بر عملکرد کارکنان مؤثر واقع شود. در همین زمینه، تحقیقات مظلوم مقدم (۱۳۸۸) نیز این نکته را تأیید نموده و حقوق و مزایای کافی را دلیل مهمی بر افزایش عملکرد می‌داند.

نتایج پژوهش نشان داد که بین محیط کار ایمن و بهداشتی و عملکرد سازمانی همبستگی معنادار وجود دارد. این بدان معناست که بین دو متغیر رابطه وجود داشته و همبستگی به دست آمده فرض تحقیق را تأیید می‌کند.

ایمنی و بهداشت کار با شرایط فیزیولوژیکی و اجتماعی - روانی نیروی کار از محیط، ارتباط دارد. در صورت اخذ تدابیر صحیح ایمنی و بهداشتی از سوی سازمان، افراد کمتری دچار صدمات جسمی یا اجتماعی - روانی خواهند شد. در این زمینه کارمندان دو شرکت مزبور، تأثیر بهداشتی بودن محیط کار، ایمن بودن آن و عادلانه بودن ساعات کاری سازمان خود را به ترتیب بر عملکرد سازمانی مثبت ارزیابی نموده و از آن بعنوان دلیلی برای عملکرد مطلوب یاد نموده‌اند. در همین رابطه، کول و همکاران (۲۰۰۵) در پژوهش خود، شرایط اجتماعی - روانی خطرناک و کیفیت نازل زندگی کاری را ناشی از فشار عصبی، نارضایتی، بی‌عاطفگی، انزوایابی، فرافکنی و پرداختن به مسائل بی‌اهمیت می‌دانند (Cole et al., 2005).

همچنین، پژوهش حاکی از این است که بین تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم و عملکرد سازمانی در این دو شرکت همبستگی معنادار وجود دارد. یعنی بین دو متغیر رابطه

وجود داشته و همبستگی به دست آمده مؤید فرض تحقیق است. منظور از ایجاد فرصت رشد، ارجاع وظایف همراه با آموزش و همچنین نوسازی دانش افراد و آشنا نمودن آن‌ها با روش‌ها و فنون جدید و در نهایت ایجاد فرصت کافی برای پیشرفت آن‌ها در سلسله مراتب اداری است. درجه‌ای که کارکنان از این شاخص‌ها برخوردار می‌شوند و نیز درک کارکنان از مطلوبیت شرایط از نظر این شاخص‌ها، موجب رضایت خاطر و انجام بهتر کارها و در نتیجه بالا رفتن سطح عملکرد کارکنان خواهد شد. کارمندان این دو شرکت، شغل خود را از نظر امکان رشد و بالنده توانایی‌های بالقوه، امکان به کارگیری مهارت‌های آموخته شده و درجه امنیت شغلی در سطح مناسبی دانسته و تأثیر آن بر عملکرد را مثبت ارزیابی نمودند. این نتایج، همسو با یافته‌هایی است که شیرکوند (۱۳۸۶) نیز در پژوهش خود بر آن تأکید دارد.

#### جدول ۴. آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای سوال دوم

نتیجه‌گیری	سطح معناداری	ضریب تعیین	ضریب همبستگی	متغیرها
رابطه معنادار	۰/۰۱	۰/۱۲	۰/۳۵	عملکرد
رابطه معنادار	۰/۰۱	۰/۰۵	۰/۲۴	"
رابطه معنادار	۰/۰۱	۰/۱۴	۰/۳۸	"
رابطه معنادار	۰/۰۱	۰/۴۰	۰/۶۳	"
عدم معناداری	۰/۰۵	۰/۰۲	۰/۰۴	"
عدم معناداری	۰/۰۱	۰/۳۱	۰/۵۶	"
عدم معناداری	۰/۰۱	۰/۳۲	۰/۵۷	"
عدم معناداری	۰/۰۱	۰/۳۶	۰/۶۰	"

براساس نتایج، بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری و عملکرد سازمانی نیز در شرکت‌های مناطق دو و چهار انتقال گاز همبستگی معنادار مشاهده شد. یعنی بین دو متغیر رابطه وجود داشته و همبستگی به دست آمده فرض تحقیق را تأیید می‌کند. مسئولیت و وابستگی اجتماعی سازمانی عبارت است از تعهد سازمان‌ها در خصوص

رعایت رفتار اخلاقی به عنوان نهادهای اجتماعی به معنای وسیع آن. کارکنان باید متعهد شوند که سازمان هم در جهت افزایش عملکرد و هم در جهت اهداف مربوط به مسئولیت اجتماعی گام بر می‌دارد. با توجه به بررسی‌های بعمل آمده به نظر می‌رسد کارمندان این دو شرکت میزان مسئولیت‌پذیری سازمان متبوع خود را نسبت به جامعه و قوانین حاکم بر آن را مثبت ارزیابی نموده و همسویی و تعهد کارکنان نسبت به اهداف عملکرد و مسئولیت اجتماعی آنان، تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر میزان عملکرد سازمانی این دو شرکت داشته است. پوت (۲۰۰۹) نیز در پژوهش خود اظهار می‌دارد که در واقع مسئولیت اجتماعی اشاره دارد به کنترل عملکرد افراد داخل و خارج سازمان که در هر دو صورت عملکرد افراد سازمان مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

نتایج پژوهش بیانگر این بود که بین فضای کلی زندگی و عملکرد سازمانی در شرکت‌های مورد بررسی همبستگی معناداری وجود ندارد. این بدان معناست که بین دو متغیر رابطه وجود نداشته و همبستگی به دست آمده فرض تحقیق را رد می‌کند.

فضای کلی زندگی به مفهوم برقراری تعادل و توازن میان زندگی کاری و سایر بخش‌های زندگی کارکنان می‌باشد. واضح است که اگر کارمندان نتوانند به سایر مسئولیت‌های خود در خارج از محیط کار پردازند و نیازهای اجتماعی - اقتصادی خود را تأمین نمایند، در محل کار خود با مشکلاتی مواجه می‌شوند که به شکلی بر عملکرد آن‌ها در محیط کار اثر گذاشته، انگیزه آن‌ها کاهش یافته و تعهد آن‌ها نسبت به سازمان کم می‌شود. با توجه به نتایج، می‌توان احتمال داد که تعادل و توازن چندانی در این رابطه، بین زندگی کاری و سایر بخش‌های زندگی کارمندان مانند اوقات فراغت، ادامه تحصیل و اختصاص زمان کافی به اطرافیان وجود ندارد. همسو با این نتیجه، ابریفام (۱۳۸۸) بیان می‌دارد که برقراری تعادل و توازن میان زندگی کاری و سایر بخش‌های زندگی کارکنان، بر فعالیت‌های کاری و عملکرد آنان تأثیر مستقیم دارد و باید به فعالیت‌های غیر کاری افراد در خارج از محیط کار، اهمیت داده شود.

همچنین، بین یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان و عملکرد سازمانی در این دو شرکت همبستگی معنادار مشاهده نگردید. یعنی بین دو متغیر رابطه‌ای وجود نداشته و

همبستگی به دست آمده مؤید رد فرض تحقیق است.

منظور از یکپارچگی و انسجام اجتماعی، ایجاد محیط کاری است که در آن افراد به یکدیگر اعتماد داشته، زمینه ارتقای شغلی افراد فراهم بوده و کارها براساس سلسله مراتب اداری انجام شود. در چنین محیطی کارکنان احساس تعلق نموده و احساس می کنند که خودشان و کارشان مورد نیاز سازمان است و می توانند از توان بالقوه خود برای تحقق اهداف سازمانی استفاده نمایند. این موضوع خود بیانگر اهمیت تعهد سازمانی است. در این رابطه، این احتمال وجود دارد که تعلق خاطر نسبتاً پایین کارکنان نسبت به سازمان، همدلی ضعیف کارکنان نسبت به یکدیگر و انتظار طولانی برای ارتقای شغلی بر عملکرد سازمانی دو شرکت مذکور مؤثر بوده باشد. کونمی و همکاران (۲۰۱۰) در پژوهشی در همین راستا تأثیر تعهد سازمانی را بر رضایت شغلی و افزایش روحیه گروهی بالا ارزیابی نمودند (Koonmee et al., 2010).

نتایج پژوهش بیانگر این بود که بین قانون گرایی در سازمان و عملکرد سازمانی شرکت های مناطق دو و چهار انتقال گاز نامبرده همبستگی معناداری وجود ندارد. این بدان معناست که بین دو متغیر رابطه وجود نداشته و همبستگی به دست آمده فرض تحقیق را رد می کند.

امروزه هریک از کارکنان میل دارند بدانند محدوده رفتار مجاز چیست و برای دریافت چنین بازخوردی قوانین و مقررات داخل سازمان را در نظر می گیرند. در صورت حاکم بودن ضوابط قانونی در سازمان و سنجش رفتار کارکنان بر اساس این قوانین محیط کاری عاری از تبعیض و آزار و اذیت ایجاد شده و رفتار مدیر با کارکنان سازمان عادلانه و منصفانه خواهد بود. در این رابطه می توان گفت که احتمالاً روش های اقامه شکایت و فرایندهای اعلام و بیان نظرات مرتبط با وظایف از سوی کارمندان این شرکت ها، و در رابطه با عملکرد از کارایی لازم برخوردار نبوده است. شیرکوند (۱۳۸۶) و مظلوم مقدم (۱۳۸۸) همسو با نتیجه این پژوهش، بر این نکته تأکید می کنند که با قانون گرایی و ساز و کارهای مناسب در این زمینه، دیگر کسی نمی تواند بر اساس نظر شخصی خود تصمیم گیری نموده، کارها نهادینه می شود و افراد نیز بدون واگم از انتقام ها و

کینه‌جویی‌های بعدی، سخن خود را بیان نموده و در نتیجه سلطه قانونی به جای سلطه انسانی نافذ خواهد بود.

بین توسعه قابلیت‌های انسانی در سازمان و عملکرد سازمانی نیز در این دو شرکت همبستگی معناداری مشاهده نگردید. یعنی بین دو متغیر رابطه‌ای وجود نداشته و همبستگی به دست آمده مؤید رد فرض تحقیق است.

توسعه قابلیت‌های انسانی به فراهم آوردن فرصت‌هایی مانند استفاده از استقلال و خودکنترلی در کار، بهره‌مندی از مهارت‌های گوناگون و دسترسی به اطلاعات مناسب کار اشاره دارد. توسعه قابلیت‌های انسانی از طریق آموزش به عنوان فرایندی برای بهبود و اعتلای قابلیت و توانایی‌ها، افزایش دانش و آگاهی و تغییر گرایش و نگرش انسان‌ها اهمیتی اساسی یافته و نقشی تعیین کننده در آینده سازمان ایفا می‌نماید. در این رابطه می‌توان چنین استنباط نمود که آزادی عمل پایین در زمینه خودگردانی و خودکنترلی، دسترسی محدود کارمندان به اطلاعات مربوط به کار با هدف طراحی و برنامه ریزی مناسب شغل و عدم زمینه‌سازی کافی برای به کارگیری مهارت‌ها و توانمندی‌های کارکنان در این دو شرکت، از نکات مهمی است که توجه به آن‌ها ضرورت دارد. همسو با این نتیجه، تمجیدی (۱۳۸۶) بیان می‌دارد که سازمان باید زمینه به کارگیری دامنه وسیعی از مهارت‌ها را برای افراد فراهم ساخته و امکان دسترسی به اطلاعات مربوط به کار را بوجود آورد تا توانمندی‌های آنها شکوفا شده و استعدادها رشد نموده و به فعلیت برسد، در این صورت میزان خودکنترلی و خودگردانی افراد بالا می‌رود.

### خلاصه مسأله و هدف پژوهش

در عصر حاضر، توجه به کارکنان به عنوان هسته و محرک اصلی هر سازمان روز به روز اهمیت بیشتری می‌یابد. مدیران توانا و برجسته همواره به این نکته توجه دارند که منابع انسانی برانگیخته و متعهد می‌تواند سازمان را به اوج پیشرفت و تعالی رسانده و به هدف خود برساند. در همین رابطه، برخی از سازمان‌ها توانسته‌اند با تأکید بر رفع نیازهای مادی و معنوی نیروی انسانی خود، تمام توان و توجه آنان را به سازمان و مسائل آن معطوف ساخته و به اهداف خود نائل آیند. متأسفانه این امر در کشور ما چندان مورد توجه مدیران و

مسئولان نبوده و همواره منابع انسانی سازمان‌ها در این رابطه در تنگنا قرار دارند. پژوهش حاضر با توجه به اهمیت به این موضوع و با عنایت به این که موضوع پیشنهادی، در راستای اولویت‌های پژوهشی شرکت‌های مناطق دو و چهار انتقال گاز قرار داشت، رسیده است.

## پیشنهادها

### الف. پیشنهادهای مبتنی بر بهبود کیفیت زندگی کاری

- ارائه آموزش‌های مستمر به کارکنان و ایجاد فرصت‌های بیشتر برای آن‌ها در جهت طراحی و نظارت بر کار خود؛
- تشویق کارکنان به ادامه تحصیل، به منظور افزایش دانش و بینش در خصوص فعالیت‌های کاری؛
- کوشش در جهت ایجاد جوی سالم در محیط کار و صمیمیت میان کارکنان؛
- برگزاری برنامه‌های تفریحی از سوی سازمان برای کارمندان و خانواده‌های آنها، به منظور افزایش روحیه در انجام فعالیت‌های کاری؛
- فراهم کردن زمینه آزادی بیان بدون ترس و اقامه شکایات و ایجاد آرامش نسبی در محیط کار؛

### ب. پیشنهادهای مبتنی بر بهبود عملکرد سازمانی

- تقویت نظام ارزیابی عملکرد کارکنان؛
- استاندارد گذاری وظایف و اهداف برای کارکنان و تعیین وضعیت مطلوبی که سازمان به دنبال آن است؛
- اجرای طرح جانشینی مشاغل در سازمان، بدین گونه که پست‌های سازمانی مشابه، به طور رسمی جانشین یکدیگر گردند. با این طرح، ضمن رفع مشکلات یکنواختی کار هر کارمند، دو تخصص نزدیک به هم یکدیگر را فرا گرفته و در هنگام جابه جایی‌ها و یا در زمان بازنشستگی، مشکل تأمین نیرو مرتفع می‌گردد؛
- دقت در انتصاب کارکنان و مدنظر قرار دادن خصوصیات شغل و شاغل؛
- استفاده بیشتر از افراد جوان و نوآور در پست‌های بالا به منظور بهره‌گیری لازم از



دانش و مهارت‌های نوین و همگام شدن با آخرین پیشرفت‌ها در خصوص فعالیت‌های کاری.

## منابع و مأخذ

۱. ابریفام، پیمان، (۱۳۸۸)، ارتباط کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری کارکنان فدراسیون‌های ورزشی منتخب براساس مدل اچ‌یو، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
۲. تمجدی، اسدالله، (۱۳۸۶)، بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری با عملکرد مدیران مدارس دولتی شهرستان رودسر، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
۳. دفت، ریچارد ال، (۱۳۸۵)، تئوری و طراحی سازمان، جلد دوم، ترجمه علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی، تهران، انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۴. دولان، شیمون ال و شولر، رندال اس، (۱۳۸۴)، مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، ترجمه محمد علی طوسی و محمد صائبی، تهران، موسسه چاپ و انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۵. شیرکوند، عطیه، (۱۳۸۶)، بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد مدیران شرکت سهامی بیمه ایران در شهر تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
۶. علی اکبری، معصومه، (۱۳۸۳)، بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان شاغل در سازمان گمرک تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
۷. کامینگز، توماس و ورلی، کریستوفر جی، (۱۳۷۹)، توسعه سازمان و تحول، ترجمه عباس محمدزاده، تهران، مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد.
۸. مظلوم مقدم، سید رسول (۱۳۸۸). تحلیل رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی کارکنان شاغل در معاونت برنامه‌ریزی و توسعه شهرداری مشهد، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.

۹. هرسی، پال و بلانچارد، کنث، (۱۳۸۲)، مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه قاسم کبیری، تهران، موسسه انتشارات جهاد دانشگاهی.

10. Adhikani, D. R., Gautam, D. K. (2010). *Labor legislations for improving quality of work life*. International Journal of Law and Management, 52 (1), 40-53.
11. Beh, L. S., Che Rose, R. (2007). *Linking QWL and job performance: Implications for organizations*. Performance Improvement, 46(6), 30-35.
12. Chan, K. W., Wyatt, T. A. (2007). *Quality of work life: A study of employees in shanghai, china*. Asia Pacific Business Review, 13(4), 501-517.
13. Che Rose, R., Beh, L. S., Uli, J., Idris, K. (2006). *Quality of work life: Implications of career dimensions*. Journal of Social Sciences, 2(2).
14. Cole, D. C., etal (2005). *Quality of working life indicators in Canadian health care organizations: A tool for healthy, health care workplaces?* Occupational Medicine, 55(1), 54-59.
15. Gomes, C. F., Yasin, M. M., Lisboa, J. V. (2006). *Key performance factors of manufacturing effective performance*. The TQM Magazine, 18(4), 323-340.
16. Ho, L. A. (2008). *What affects organizational performance?* Industrial Management & Data Systems, 108(9).
17. Kirby, E. L., Harter, L. M. (2001). *Discourses of diversity and the quality of work life*. Applied Research Quality Life, 3, 181-202.
18. Koonmee, etal (2010). *Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes: A survey of human resource managers in Thailand*. Journal of Business Research, 63(1).
19. Lakshmi, J., Akhila, P. R. (2009). *Predictors of quality of work life of sales force in direct selling organizations*. The IUP Journal on Management Research, 8(6).
20. Luthans, F. (2005). *Organizational Behavior. Eighth Edition*, New York, NY: McGraw Hill.
21. Pot, F. D., Koningsveld, E., Erg, E. (2009). *Quality of working life and organizational performance – two sides of the same coin?* Scandinavian Journal of Work, Environment & Health, 35(6), 421-428.
22. Ramstad, E. (2009). *Promoting performance and the quality of working life simultaneously*. International Journal of Productivity and Performance Management, 58(5), 423-436.
23. Rao, P. K., Venugopal, P. (2009). *Perceptual factors in quality of work*

*life of Indian employees*. ABI/INFORM Global, 13(1).

24. Rethinam, G. S., Ismail, M. (2008). *Constructs of quality of work life: A perspective of information and technology professionals*. European Journal of Social Sciences, 7(1).
25. Sirgy, M. J., etal (2001). *A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories*. Social Indicator Research, 55(3), 241-271.

