



اشاره

یکی از عوامل مهمی که بر عملکرد کارکنان در سازمان‌ها مؤثر است و دامنه اثرگذاری‌های آن بر عملکرد سازمان-ها مورد توافق جدی صاحب‌نظران قرار می‌گیرد، نحوه و شرایط «کیفیت زندگی کاری» کارکنان در سازمان‌های مختلف با اهداف متفاوت است.

هدف از این پژوهش، بررسی تأثیر عوامل کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان رادیو البرز است. اهداف پژوهش، کاربردی و گردآوری داده‌ها، توصیفی از نوع همبستگی است.

جامعه آماری پژوهش کارکنان رادیو البرز در سال ۱۳۹۰ هستند که از میان آنها نمونه‌ای شامل ۶۶ نفر به صورت تصادفی انتخاب شده‌اند. به منظور بررسی فرضیه‌ها و روایی پرسشنامه‌ها از آزمون همبستگی پیرسون و برای پایایی پرسشنامه‌ها از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است. پرسشنامه در دو بخش کیفیت زندگی کاری با ۴۳ سؤال و عملکرد با ۱۷ سؤال است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار آماری SPSS استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان‌دهنده آن است که مدیران برای افزایش عملکرد سازمانی باید به «قانون‌گرایی» در رفتار سازمانی و «وابستگی اجتماعی» در زندگی کاری کارکنان توجه همزمان کنند. نتایج به دست آمده حاکی از آن است که میان «کیفیت زندگی کاری» و «عملکرد کارکنان» و همچنین میان مؤلفه‌های «کیفیت زندگی کاری» و «عملکرد کارکنان» نیز همبستگی وجود دارد.

پژوهش‌های علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

دیباچه

زندگی در دنیای صنعتی شده همواره بر پیشرفت «فناوری»، «بهره‌وری» و «رشد» تأکید دارد و انسان به‌طور ضمنی و یا آشکار به همراه زمین و سرمایه به عنوان یکی از عوامل تولید مطرح می‌شود. نگرش جدید به انسان در ادبیات مربوط به مدیریت تحول، نگرشی راهبردی است؛ به این معنا که انسان هم عامل کار و هم خالق آن است. بنابراین نقشی محوری در تحول سازمان ایفا می‌کند و تحولات عظیم سازمانی از توانمندی‌های نامحدود فکری این عامل سرچشمه می‌گیرد. مفهوم «کیفیت زندگی کاری» به موضوعی عمده در قرن حاضر تبدیل شده است، در حالی که در گذشته فقط تأکید بر زندگی شخصی و غیرکاری بود، در جامعه امروزی بهبود «کیفیت زندگی کاری» به صورت یکی از مهم‌ترین اهداف سازمانی درآمده است. (محب علی، ۱۳۷۳: ۵۴)

هنگامی که با کارکنان به احترام رفتار شود و آنها فرصت بیان اندیشه‌های خود را داشته و در تصمیم‌گیری‌ها بیشتر دخالت کنند، واکنش‌های مناسب و مطلوبی از خود نشان می‌دهند. (دولان و شولر، ۱۳۷۶: ۳۵۰)

اگر کارکنان سازمان واقعاً احساس کنند که «کیفیت زندگی کاری» آنها بهبود یافته است، نیرویی بیشتر برای انجام کارشان می‌یابند که همین امر، خود موجب انگیزه

کارکنان و کیفیت زندگی کاری

بررسی نقش کیفیت زندگی کاری
در عملکرد کارکنان رادیو البرز

❖ مهدی سلطانی

کارشناس ارشد مدیریت فرهنگی



روش کارگاه‌های آموزشی و مطالعات فرهنگی

بیشتر آنها برای کار بهتر و در نتیجه، کیفیت زندگی کاری بهتر می‌شود. شماری از آگاهان بر این باورند که بخشی از رکود بهره‌وری و کاهش کیفیت محصول در برخی کشورهای صنعتی ناشی از کاستی‌های «کیفیت زندگی کاری» و تغییراتی است که در علاقه‌مندی‌ها و برتری‌های کارکنان پدید آمده است. کارکنان انتظار دارند که نظارت و دخالت بیشتری در کارشان داشته باشند. چنانچه نیروهای انسانی شاغل در سازمان مورد توجه قرار گیرند، نقش مهم و حساسی در راستای تحقق اهداف سازمان ایفا می‌کنند. استفاده از تکنیک‌ها و روش‌های مختلف بهبود «کیفیت زندگی کاری» می‌تواند گامی مهم در تحقق این مهم باشد. با این وجود اهمیت موضوع «کیفیت زندگی کاری» را می‌توان در توجه به موارد زیر دریافت:

- کم‌توجهی به کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌تواند بر توان منابع انسانی زیان‌های فراوانی وارد کنند.
- چنانچه کیفیت زندگی کاری کارکنان بهبود یابد، می‌تواند در ارتقای کیفی کار و عملکرد کارکنان مؤثر واقع شود.
- زمانی که کارکنان از کار خود لذت می‌برند، زندگی خصوصی آنها در خارج از محیط کار بهبود می‌یابد. یک کارمند ناراضی نگرش منفی خود را با خود به خانه می‌برد.

- و در نهایت اینکه مزایای حاصل از بهبود کیفیت زندگی کاری نه تنها به همه کارکنان، بلکه به افراد جامعه نیز می‌رسد.

پژوهش حاضر در پی آن است تا ضمن بررسی و سنجش میزان حاکمیت شاخص‌های الگوی «کیفیت زندگی کاری»، رابطه آن را با عملکرد کارکنان بررسی و تحلیل می‌کند و بر اساس آن، پیشنهادهایی برای بهبود کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان ارائه می‌دهد.

بیان مسئله

انسان موجودی اجتماعی است و نه تنها با خودش سر و کار دارد، بلکه با هم‌نوعان خود نیز در ارتباط است. انسان همواره موجودی مشارکت‌جو است و نه رقابت‌طلب، جنگجو یا متجاوز. شاهد این مطلب ظرفیتی است که انسان در برقراری پیوند با هم‌نوعان خود در جهت تحقق اهدافی مشترک دارد که نمی‌تواند از طریق تلاش‌های صرفاً فردی خود به آنها دست یابد.

انسان برای برقراری ارتباط و تشریک مساعی با دیگران همواره انگیزه قوی و نیرومندی داشته است. بخشی از نیازهای اجتماعی این موجود اجتماعی مانند نیاز به احترام در محیط کار برآورده می‌شود؛ جایی که انسان‌ها می‌توانند یکدیگر را ملاقات و با یکدیگر گفت‌وگو کنند و تجربیات خود را تسهیم نمایند. محیط کاری هر انسان به حقیقت خانه دوم اوست. چه بسیار افرادی که مجبورند عمده ساعات شبانه‌روز خود را در محیط کاری خود بگذرانند. ناگفته پیداست که این محیط نیز همچون خانه باید برآورنده حداقلی از نیازهای مادی و معنوی افراد باشد تا آنها ضمن کسب درآمد به ارتقای دانش حرفه‌ای خود پرداخته و خدمتی صادقانه ارائه دهند. شغل یک فرد به وضعیت اجتماعی و خانوادگی وی نیز اشاره دارد. شغل از طریق فراهم کردن زمینه مشارکت کارکنان در گروه‌های کاری، واحدهای سازمانی و کل سازمان در برآورده کردن احترام به «خود» یک کارمند نقش اساسی می‌تواند ایفا کند. (بیچ، ۱۹۹۱: ۳۲۵)

زمانی که با کارکنان با احترام رفتار شود و آنان فرصت بیان اندیشه‌های خود را داشته باشند و در تصمیم‌گیری دخالت کنند، واکنش مناسب و مطلوبی از خود نشان می‌دهند. (دولان و شولر، ۱۳۸۱: ۳۵۵)

«کیفیت زندگی کاری» یا کیفیت نظام کار یکی از جالب‌ترین روش‌های ایجاد انگیزه و راهگشای مهم در طراحی و غنی‌سازی شغلی است که ریشه آن در نگرش کارکنان و مدیران به «انگیزش» است که امروزه یکی از مهم‌ترین موضوعات در باب جامعه‌شناسی کار و شغل و مدیریت منابع انسانی سازمان‌هاست که توجهی روزافزون و ویژه را طلب می‌کند. «کیفیت زندگی کاری» شامل کلیه اقداماتی است که برای حفظ و صیانت جسم و روح کارکنان به عمل می‌آید و موجبات رضایت و خرسندی آنها را فراهم می‌آورد.

این پژوهش با توجه به پاره‌ای از مشکلات موجود کارکنان در سازمان صداوسیما در پی آن است که ضمن بررسی و سنجش میزان حاکمیت شاخص‌های الگوی کیفیت زندگی کاری و تأثیر آن بر عملکرد کارکنان **رادیو البرز**، راه‌حلی را به منظور بهبود عملکرد کارکنان آن مجموعه به مدیران ارائه می‌دهد.

بنابراین پرسش اصلی پژوهش عبارت از آن است که آیا کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان رادیو البرز رابطه‌ای دارد؟

ضرورت و هدف پژوهش

اهداف اساسی از ایجاد کیفیت زندگی کاری اثربخش، بهبود شرایط کاری - به‌طور عمده از دیدگاه کارکنان - و اثربخشی سازمانی بیشتر - به‌طور عمده از دیدگاه کارفرمایان - است. نتایج مثبت برنامه مذکور به‌وسیله شماری از مطالعات پیشین حمایت شده است که شامل کاهش غیبت در سازمان، جابه‌جایی پرسنلی کمتر و افزایش رضایت شغلی

است. (لائو، ۲۰۰۰: ۸)

صاحب‌نظر دیگری هدف از کیفیت زندگی کاری را بهبود بهداشتی (فیزیکی و روانی) کارکنان و بهبود بهره‌وری سازمان دانسته و اعتقاد دارد با حاکم کردن فضای مناسب کیفی در یک سازمان، زمینه‌های حرکت از یک فرهنگ استبدادی به سوی فرهنگ مشارکتی فراهم می‌شود. در برخی سازمان‌ها، هدف از برنامه‌های کیفیت زندگی کاری عبارت است از: افزایش تعهد و اعتماد کارکنان، حل مشکلات سازمانی، کمک به کارکنان به منظور افزایش رضایت آنها و اثربخشی عملکرد سازمانی.

نتی چند از نویسندگان در مقاله‌ای تحت عنوان «موج جدید کیفیت زندگی کاری» موج جدید تیم‌های کیفیت زندگی کاری را شامل گروه‌هایی از کارکنان می‌دانند که اهداف مربوط به کار خویش را تعیین کرده‌اند و معیارهای تعیین چنین اهدافی را به شرح زیر می‌دانند:

- بهبود روش انجام کار به گونه‌ای که مورد نظر مشتری یا ارباب رجوع، نیروی کار و مدیران باشند.

- باعث ایجاد درآمد یا کاهش هزینه شود.

- باعث بهبود در ارائه خدمت به مشتری (ارباب رجوع) شود.

- روحیه کار تیمی (گروهی) را ارتقا بخشد. (برگو و لیند، ۱۹۹۰: ۳۴-۳۲)

دو تن از نویسندگان مدیریت منابع انسانی نیز ایجاد احساس مسئولیت در کارکنان، افزایش رضایتمندی و خشنودی کارکنان از شغل، ایجاد زمینه دخالت و مشارکت به کارکنان، ایجاد احترام و اعتماد در کارکنان و بهبود عملکرد سازمانی را از جمله اهداف عملیاتی کیفیت زندگی کاری به شمار آورده‌اند. (دولان و شولر، ۱۳۷۶: ۳۵۱)

پی‌بردن به میزان عوامل کیفیت زندگی کاری در میان کارکنان اهمیت زیادی دارد؛ زیرا با آگاهی از میزان بود یا نبود این عوامل و تغییر در آنها می‌توان عملکرد را بهبود بخشید. از این رو، هدف از این پژوهش سعی در بیان ارتباط میان شاخص‌های کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان رادیو البرز است؛ اهدافی چون:

- بررسی رابطه میان پرداخت منصفانه با عملکرد کارکنان.

- بررسی رابطه میان محیط کاری ایمن با عملکرد کارکنان.

- بررسی رابطه میان قانون‌گرایی با عملکرد کارکنان.

- بررسی رابطه میان رشد و امنیت مداوم با عملکرد کارکنان.

- بررسی رابطه میان فضای کلی زندگی کاری با عملکرد کارکنان.

- بررسی رابطه میان یکپارچگی و انسجام اجتماعی با عملکرد کارکنان.

- بررسی رابطه میان توسعه قابلیت‌های انسانی با عملکرد کارکنان.

- بررسی رابطه میان وابستگی اجتماعی با عملکرد کارکنان.

ادبیات پژوهش کیفیت زندگی کاری

دانش سازمان و مدیریت در طول یک صد سال اخیر دستخوش تغییرات و تحولات بنیادین شده است. روند تحولات اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی و انعکاس این تحولات در سازمان‌ها، پرسش‌هایی را فراروی ما قرار داده است؛ پرسش‌هایی که ذهن تیلور و سایر دانشمندان متقدم مدیریت را در سال‌های آغازین قرن بیستم به خود مشغول کرده بود. برخی از آنها عبارت بودند از:

- کارایی و اثربخشی سازمانی چیست؟

- شغل، شاغل و انتظارات شغلی کدام است؟

- روش‌های مؤثر انجام وظایف شغلی چیست؟

- چگونه می‌توان به کارایی و بهره‌وری بیشتر نائل شد؟ و ...

مفهوم کیفیت زندگی کاری از میان نظریه‌های سازمانی متعدد که برای نیل به هدف

چنانچه نیروهای

انسانی شاغل در

سازمان مورد توجه

قرار گیرند، نقش مهم

و حساسی در راستای

تحقق اهداف سازمان

ایفا می‌کنند. استفاده از

تکنیک‌ها و روش‌های

مختلف بهبود «کیفیت

زندگی کاری» می‌تواند

گامی مهم در تحقق این

مهم باشد.

فوق در دهه‌های اخیر مطرح شده است، اقبال و نمود بیشتری داشته است. در واقع، نظریه «کیفیت زندگی کاری» از یک سو عوامل مؤثر بر رشد و توسعه سازمانی را مورد توجه قرار می‌دهد و از سوی دیگر راهکارهای افزایش بهره‌وری کارکنان و سازمان‌ها را عرضه می‌کند.

شناخت دقیق هر مفهوم مستلزم آن است که در حد امکان تعریف جامعی از آن داشته باشیم. کیفیت زندگی کاری نیز از این قاعده مستثنی نیست. بر این اساس در گام بعد، به ارائه برخی تعاریف از مفهوم «کیفیت زندگی کاری» می‌پردازیم.

زندگی کاری یک مجموعه از تکنیک‌های معین نیست بلکه بیشتر عنوان روشی است که در جست‌وجوی بهبود شرایط کلی محیط کار در کل سازمان و یا در واحدهای فرعی آن است.

کیفیت زندگی کاری عبارت از ادراک کارکنان از بهداشت فیزیکی (جسمی) و روانی (ذهنی) خود در محیط کار است.

انجمن کیفیت زندگی کاری آمریکا در سال ۱۹۷۷ تعریف زیر را در این مورد ارائه کرد: بهبود کیفیت زندگی کاری به هر فعالیتی اطلاق می‌شود که در هر سطحی از سازمان رخ می‌دهد و هدف آن افزایش اثربخشی سازمان از طریق بالابردن مقام و منزلت و فراهم کردن امکان ترقی افراد است. کیفیت زندگی کاری فرایندی است که سهامداران سازمان، مدیریت، اتحادیه‌ها و کارکنان می‌آموزند که چگونه با یکدیگر بهتر کار کنند؛ عملیات را برای خود تشریح و بهبودهای لازم را اعمال کنند تا دو هدف بهبود کیفیت زندگی کاری برای اعضای سازمان و اثربخشی شرکت‌ها و اتحادیه‌ها به‌طور همزمان تحقق یابد.

همچنانکه ملاحظه می‌شود، هر یک از تعاریف فوق بر جنبه‌ای از مفهوم گسترده «کیفیت زندگی کاری» تأکید ورزیده‌اند. در کتاب **مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی** تعریفی به نسبت جامع از کیفیت زندگی کاری عرضه شده است که مهم‌ترین ابعاد آن را دربر می‌گیرد: کیفیت زندگی کاری فرایندی است که به وسیله آن اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است، در تصمیم‌هایی که بر شغل‌هایشان به‌خصوص، و بر محیط کارشان به‌طور کلی اثر می‌گذارند، به نوعی دخالت می‌یابند و در نتیجه مشارکت و خشنودی آنها از کار بیشتر می‌شود و فشار عصبی ناشی از کار برایشان کاهش می‌یابد. در واقع کیفیت زندگی کاری نمایانگر نوعی فرهنگ سازمانی یا شیوه مدیریت است که کارکنان براساس آن احساس مالکیت، خودگردانی، مسئولیت و عزت‌نفس می‌کنند. (دولان و شولر، ۱۳۷۵: ۳۵۴)

در اواخر قرن بیستم، سازمان‌هایی به منظور گسترش ایدئولوژی کیفیت زندگی کاری تشکیل شد. در ورای این فعالیت‌ها تعریف جدیدی از این مفهوم ارائه شد؛ تعریفی که کیفیت زندگی کاری را به‌عنوان یک جنبش مورد ملاحظه قرار می‌داد. این تعریف کیفیت زندگی کاری را چیزی بیش از یک بیانیه ایدئولوژیک در مورد ماهیت کار و روابط کارگر با سازمان می‌دانست و بر واژه‌های «مدیریت مشارکتی» و «دموکراسی صنعتی» به‌عنوان آرمان‌های جنبش کیفیت زندگی کاری به‌طور مکرر استناد می‌کرد. بنابراین به‌طور خلاصه می‌توان گفت: «کیفیت زندگی کاری» مجموعه‌ای از اقدامات و اصلاحات مستمر است که از طریق بهبود شرایط کار، غنی‌سازی شغل، تواناسازی کارکنان و افزایش دانش، بینش و مهارت‌های حرفه‌ای آنها، منافع بلندمدت فرد، سازمان و جامعه را محقق می‌سازد.

ابعاد کیفیت زندگی کاری

کیفیت زندگی کاری که از اوایل دهه ۱۹۷۰ مطرح شد، در طول چند دهه گذشته با توجه به زوایای متفاوت مورد بررسی قرار گرفته است. نگرش جاری به کیفیت زندگی

محیط کاری هر انسان

به حقیقت خانه دوم

اوست. چه بسیار

افرادی که مجبورند

عمده ساعات شبانه‌روز

خود را در محیط کاری

خود بگذرانند. ناکفته

پیدا است که این محیط

نیز همچون خانه باید

برآورنده حداقلی از

نیازهای مادی و معنوی

افراد باشد تا آنها

ضمن کسب درآمد به

ارتقای دانش حرفه‌ای

خود پرداخته و خدمتی

صادقانه ارائه دهند.

کاری کلیه جنبه‌های مربوط به منافع کارکنان، منافع سازمان و جامعه را همزمان مدنظر قرار می‌دهد. کیفیت زندگی کاری به حقیقت برنامه جامعی است که نیازهای گوناگون را مدنظر قرار می‌دهد و محدود به تغییر محتوای کار، یکنواخت کردن قوانین و استانداردهای کار، بهبود سازمانی و غنی‌سازی شغل نیست؛ بلکه ضمن توجه به کلیه عوامل مذکور، به انسانی‌کردن کار و محیط کار به منظور ایجاد علاقه و انگیزه در کارکنان از طریق پاسخگویی به نیازها، زمینه‌های پیشرفت و بهبود شایستگی‌ها، احترام به شخصیت، جلب مشارکت و همکاری و توجه به عوامل فیزیکی و روانی محیط کار نیز می‌پردازد. در واقع کیفیت زندگی کاری نوعی احساس مسئولیت اجتماعی در مدیران ایجاد می‌کند که به منافع کارکنان نیز بیندیشند تا کارکنان نیز به‌طور متقابل منافع سازمان را تضمین کنند.

ابعاد و جنبه‌های گوناگون کیفیت زندگی کاری را می‌توان در موارد زیر ملاحظه کرد:

- بهداشت و ایمنی کار، ساعت و نوبت کاری؛
- امنیت شغلی در کار، جلب مشارکت و برخورد عادلانه با کارکنان، و محتوای کار؛
- تغییرات سازمان کار، دستمزد و پاداش عادلانه، مسئولیت اجتماعی، کار و فراغت و منزلت‌های شغلی.

این مفاهیم را می‌توان در نمودار شماره یک خلاصه کرد:

نمودار شماره ۱ - اجزای کیفیت زندگی کاری



الگوی ارائه‌شده از سوی ریچارد والتون که در پژوهش حاضر به‌عنوان متغیر مستقل مورد استفاده واقع شده‌اند، شامل هشت مؤلفه زیر است:

- پرداخت منصفانه و کافی؛
- محیط کاری ایمن و بهداشتی؛
- تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم؛
- قانون‌گرایی در سازمان کار؛
- وابستگی اجتماعی زندگی کاری؛
- فضای کلی زندگی؛
- یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان؛
- توسعه قابلیت‌های انسانی. (والتون، ۱۹۷۳: ۲۱-۱۱)

عملکرد کارکنان

عملکرد عبارت است از به‌نتیجه‌رساندن وظایفی که از طرف سازمان برعهده نیروی

انسانی گذاشته شده است. از عملکرد تعاریف متفاوتی ارائه شده است. با وجود تعاریف متفاوت، عملکرد در سطوح مختلفی مطرح شده است. مثالی از آن را می‌توان در مدل عملکرد فردی اچیو و مدل عملکرد سازمانی کاپلان و نورتن ملاحظه کرد.

عملکرد به طور کلی در سه سطح فردی، گروهی و سازمانی قابل بررسی است و عواملی مختلف بر هر یک از این سطوح مؤثر هستند و می‌توان با کنترل مناسب آنها زمینه‌های ارتقای عملکرد را فراهم کرد. این عوامل در سطح فردی عبارتند از: توانایی، شخصیت، یادگیری، ادراک، انگیزش و استرس یا فشار روانی. عوامل مؤثر بر عملکرد گروهی را می‌توان در مؤلفه‌های ارتباطات، رهبری، قدرت و سیاست و نیز رفتار بین گروهی و تعارض ملاحظه کرد. عوامل مؤثر بر عملکرد سازمانی عبارتند از: ساختار سازمانی، محیط سازمانی، سیاست‌ها و رویه‌های سازمانی و فرهنگ سازمانی. این دیدگاه عملکرد سازمانی را تابعی از مؤلفه‌های فوق می‌داند.

یکی از اهداف عمده ارزیابی عملکرد کارکنان تعیین دقیق نقش افراد در سازمان است تا بر اساس آن به آنها پاداش یا حقوق داده شود. اگر در فرایند ارزیابی عملکرد از شاخص‌های نادرست استفاده شود، در آن صورت به افراد، حقوقی متناسب با کارشان داده نخواهد شد.

این پژوهش از الگوی اچیو برای سنجش عملکرد کارکنان استفاده می‌کند. این الگو توسط هرسی و گلداسمیت ارائه شده و شامل هفت مؤلفه انگیزه، توانایی، درک، حمایت سازمانی، سازش محیطی، بازخورد و اعتبار است. در این الگو، عملکرد، تابعی از این هفت متغیر فرض شده است. در زمینه ارتباط کیفیت زندگی کاری و عملکرد، پژوهش‌هایی صورت گرفته است. در این پژوهش‌ها معمولاً ارتباط کیفیت زندگی کاری با شاخص‌هایی نظیر: غیبت، رضایت شغلی، جابه‌جایی پرسنلی، ترک خدمت، تعهد و تعلق مورد بحث و بررسی قرار گرفته است.

پژوهش حاضر به منظور بررسی رابطه میان کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان از الگوی والتون به منظور سنجش کیفیت زندگی کاری کارکنان و از الگوی اچیو برای سنجش عملکرد کارکنان استفاده کرده است.

الگوی مفهومی پژوهش در نمودار شماره دو ارائه شده است.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، «توصیفی» و از نظر نوع استفاده، «کاربردی» و از نظر بعد زمانی، «مقطعی» و از نظر نوع داده‌ها، «کمی» است. در این پژوهش برای جمع‌آوری داده‌ها از روش پرسشنامه حضوری استفاده شده است. بنابراین با توجه به اینکه این پژوهش به بررسی نقش کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان **رادیو البرز** می‌پردازد، بر اساس اهداف تحقیق، «کاربردی» و از جهت نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی از نوع همبستگی است. پرسشنامه مذکور در دو بخش تنظیم شده است:

- پرسش‌های مربوط به کیفیت زندگی کاری؛
- پرسش‌های مربوط به عملکرد کارکنان.

پرسش‌های مربوط به کیفیت زندگی کاری با استفاده از الگوی والتون تنظیم شده است. این الگو شامل هشت مؤلفه بوده و برای هر مؤلفه حداقل دو و حداکثر هفت پرسش تدوین شده است. همچنین، پرسش‌های مربوط به عملکرد کارکنان براساس مدل هرسی و گلداسمیت تنظیم شده است. این الگو شامل هفت مؤلفه بوده و برای هر یک حداقل سه پرسش تدوین شده است.



نمودار شماره ۲: مدل مفهومی رابطه کیفیت زندگی کاری والتون و عملکرد هرسی و گلداسمیت

پایایی و روایی ابزار اندازه‌گیری

پایایی: منظور اعتبار همسازی درونی ابزار پژوهش است و اینکه آیا ابزار طراحی شده قابلیت تکرار دارد یا خیر. برای تعیین اعتبار ابزار اندازه‌گیری روش‌هایی مختلف از جمله آلفای کرونباخ، وجود دارد. در این پژوهش جهت تعیین اعتبار ابزار اندازه‌گیری از آلفای کرونباخ استفاده شده است. بدین منظور قبل از تکمیل پرسشنامه‌ها پیش‌آزمونی شامل ۱۵ پرسشنامه انجام شد. نتایج برای دو پرسشنامه کارمندان و مدیران به شرح جدول «۱» آمده است. همان‌گونه که از این جدول مشهود است، مقدار آلفای کرونباخ مربوط به هر دو پرسشنامه بسیار بالاست که نشان‌دهنده اعتبار بالای هر دو پرسشنامه است. در ضمن قابل توجه است که مقادیر آلفای کرونباخ در صورت حذف هر پرسش نیز برای هر دو پرسشنامه محاسبه شد که نتایج آنها نیز تأییدکننده پایایی بالای پرسشنامه‌هاست.

جدول ۱: مقادیر آلفای کرونباخ هر دو پرسشنامه

پرسشنامه	تعداد پاسخگویان	تعداد سوال	مقدار آلفای کرونباخ
کارمندان	۱۵	۴۶	۰/۹۱
مدیران	۱۴	۱۷	۰/۸۶

پس از تکمیل پرسشنامه‌ها مجدداً مقادیر آلفای کرونباخ مربوط به هر دو پرسشنامه محاسبه شد که نتایج به صورت جدول «۲» به‌دست آمد.

جدول ۲: مقادیر آلفای کرونباخ هر دو پرسشنامه پس از تکمیل

پرسشنامه	تعداد پاسخگویان	تعداد سوال	مقدار آلفای کرونباخ
کارمندان	۶۶	۴۶	۹۰/۰
مدیران	۶۶	۱۷	۸۶/۰

چنانکه از مقایسه این جدول با جدول قبلی برمی‌آید، مقدار آلفای کرونباخ همچنان بالاست که این امر نشان‌دهنده اعتبار بسیار بالای پرسشنامه است.

روایی: با توجه به اینکه ابزار سنجش پرسشنامه براساس الگوهای نظری والتون و اچیو تنظیم شده است، بنابراین می‌توان بیان کرد که روایی آن مورد تأیید است. اما جهت اطمینان از قابل فهم بودن گویه‌ها برای آزمودنی‌ها از روایی محتوا استفاده شد؛ بدین ترتیب که پرسشنامه مذکور میان آزمودنی‌ها و تنی چند از اساتید توزیع و از آنان خواسته شد تا نظرهای خود را در خصوص تمامی جنبه‌های موضوع، استحکام پرسش‌ها و رابطه منطقی میان آنها و همچنین مناسب بودن طراحی پرسش‌ها بیان کنند. در نهایت با استفاده از تمامی گام‌های قبل پرسشنامه نهایی تهیه و تنظیم شد.

جامعه آماری پژوهش، روش نمونه‌گیری و حجم نمونه

جامعه آماری به کل گروه افراد، وقایع یا چیزهایی اشاره دارد که پژوهشگر می‌خواهد درباره آنها به پژوهش بپردازد (دلور، ۱۳۷۹: ۱۰۲). در این پژوهش کلیه کارکنان شاغل در **رادیو البرز** به تعداد ۸۰ نفر به‌عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شده‌اند. نمونه آماری، گروه کوچک‌تری از جامعه است که برای مشاهده و تجزیه و تحلیل انتخاب می‌شود. برای تعیین حجم نمونه آماری از فرمول نمونه‌گیری از جوامع محدود و همچنین جدول مورگان جهت تخمین حجم نمونه (n) استفاده شد، که بنا بر فرمول مذکور و جدول مورگان ۶۶ نفر کارمند به عنوان نمونه انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری پژوهش حاضر نیز «تصادفی ساده» است.

■

**«کیفیت زندگی
کاری» شامل کلیه
اقداماتی است که
برای حفظ و صیانت
جسم و روح کارکنان
به عمل می‌آید و
موجبات رضایت
و خرسندی آنها را
فراهم می‌آورد.**

■

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی

میان «کیفیت زندگی کاری» و «عملکرد کارکنان» رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی

- میان پرداخت منصفانه و کافی به کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.

- میان محیط کاری ایمن و بهداشتی و عملکرد کارکنان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.

- میان فراهم نمودن فرصت‌های رشد و امنیت مداوم و عملکرد کارکنان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.

- میان قانون‌گرایی در سازمان و عملکرد کارکنان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.

- میان وابستگی اجتماعی زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.

- میان فضای کلی زندگی و عملکرد کارکنان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.

- میان یکپارچگی و انسجام اجتماعی و عملکرد کارکنان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.

- میان توسعه قابلیت‌های انسانی و عملکرد کارکنان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.

مشخصات پاسخگویان

حدود ۵۶٪ پاسخگویان مرد و بقیه زن بوده‌اند. بنابراین تنوع پاسخ‌ها نسبت به دو جنس مرد و زن به صورت یکسان است. اکثر پاسخگویان دارای سنی کمتر از ۵۰ سال هستند. بیش از ۹۰٪ پاسخگویان دارای تحصیلاتی در حد کارشناسی و کمتر هستند. تنوع رشته تحصیلی از دیگر مشخصه‌هایی است که در این پژوهش بدان توجه شده است که نحوه توزیع آن در میان پاسخگویان به صورتی است که بیشترین فراوانی (حدود ۵٪) مربوط به رشته‌های علوم انسانی است. رشته‌های فنی مهندسی و علوم پایه با ۲۲ و ۱۵٪ در جایگاه‌های بعدی قرار داشتند. کمترین فراوانی نیز مربوط به رشته‌های هنر است. اکثر پاسخگویان به پرسش‌های پژوهش حاضر دارای سابقه کار کمتر از ۲۰ سال هستند. بیش از ۹۰٪ افراد کمتر از ۱۶ سال سابقه کار داشتند.

آزمون فرضیه‌های پژوهش

از آنجا که همه فرضیه‌های مطرح‌شده در این پژوهش از نوع بررسی وجود همبستگی است، باید از آزمون‌های همبستگی مناسب برای بررسی این فرضیه‌ها استفاده کرد. چنانکه گفته شد، هر یک از متغیرهای مربوط به فرضیه‌ها بر اساس چندین پرسش در پرسشنامه اندازه‌گیری می‌شود. از طرفی پرسش‌های مربوط به هر متغیر در یک جهت هستند و از این رو استفاده از میانگین آنها می‌تواند معرف خوبی برای اندازه‌گیری متغیرها بر اساس پرسش‌های مربوط باشد. بنابراین هر یک از متغیرهای پرداخت منصفانه، محیط کاری ایمن، فرصت برای رشد مداوم و... بر اساس میانگین پرسش‌های مربوط در پرسشنامه مربوط به کارمندان به دست آمده است. به همین صورت متغیر عملکرد کارکنان نیز از میانگین پرسش‌های مربوط در پرسشنامه مدیران به دست آمده است. حال با توجه به اینکه مقیاس اندازه‌گیری پرسش‌ها را می‌توان به صورت فاصله‌ای در نظر گرفت، استفاده از ضریب همبستگی خطی پیرسون برای بررسی فرضیه‌ها پیشنهاد می‌شود. در ادامه با استفاده از این معیار آماری فرضیه‌ها را مورد بررسی قرار می‌دهیم.

شایان ذکر است که اگر P ضریب همبستگی میان دو متغیر X و Y باشد، آنگاه آزمون آماری وجود و فقدان وجود همبستگی به صورت زیر بیان می‌شود:

$$\begin{cases} H_0 : \rho = 0 \\ H_1 : \rho \neq 0 \end{cases}$$

که در این فرض‌ها، معادل فقدان وجود همبستگی میان دو متغیر و فرضیه به معنی وجود همبستگی میان متغیرهاست. برای بررسی این فرض‌ها در حالت بزرگ نمونه‌ای از آزمونی معروف به Z فیشر استفاده می‌شود. مقدار آماره این آزمون بر اساس رابطه زیر محاسبه می‌شود:

$$Z = \frac{\sqrt{n-3}}{2} \ln \left(\frac{1+R}{1-R} \right)$$

که در آن n اندازه نمونه و R ضریب همبستگی نمونه‌ای است و از فرمول زیر محاسبه می‌شود:

$$R = \frac{\sum (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum (x_i - \bar{x})^2 \sum (y_i - \bar{y})^2}}$$

توزیع آماره Z تقریباً نرمال استاندارد است و چنانچه مقدار قدر مطلق آن از چندک‌های توزیع نرمال بزرگ‌تر باشد، فرض صفر رد می‌شود و بدین ترتیب نتیجه می‌شود که بین دو متغیر رابطه معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه فرعی اول: میان پرداخت منصفانه و کافی به کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

ابتدا با استفاده از نمودار پراکنش یک بینش اولیه از رابطه میان دو متغیر پرداخت منصفانه و عملکرد کارکنان به دست می‌آوریم. شکل ارتباط میان دو متغیر را به صورت نموداری نشان می‌دهد. به طوری که میان دو متغیر یک رابطه خطی مثبت وجود دارد. در ادامه از ضریب همبستگی پیرسون برای اندازه‌گیری و آزمون معناداری این همبستگی استفاده شده است. نتایج در جدول زیر آمده است:

مقدار ضریب همبستگی	مقدار آماره آزمون	مقدار معنی‌داری	نتیجه آزمون
۰/۳۴	۲/۸۱	۰/۰۰۵	فرض صفر رد می‌شود

بر اساس جدول بالا، مقدار آماره آزمون برابر ۲/۸۱ است که از مقدار چندک توزیع نرمال در سطح خطای ۵٪ که برابر ۱/۹۶ است بیشتر است. از این رو فرض صفر رد می‌شود. در نتیجه می‌توان گفت که میان دو متغیر همبستگی معناداری وجود دارد. پس فرضیه فرعی اول تأیید می‌شود.

فرضیه فرعی دوم: میان محیط کاری ایمن و بهداشتی و عملکرد کارکنان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.

شکل ارتباط میان دو متغیر را به صورت نموداری نشان می‌دهد که میان دو متغیر رابطه خطی مثبت وجود دارد. در ادامه از ضریب همبستگی پیرسون برای اندازه‌گیری و

آزمون معناداری این همبستگی استفاده شده است. نتایج در جدول زیر آمده است.

مقدار ضریب همبستگی	مقدار آماره آزمون	مقدار معنی‌داری	نتیجه آزمون
۰/۵۴	۴/۷۶	۰/۰۰۰	فرض صفر رد می‌شود

مانند فرضیه فرعی اول مقدار آماره آزمون برابر ۴/۷۶ است که از مقدار چندک توزیع نرمال در سطح خطای ۰/۵ یعنی ۱/۹۶ است، بیشتر است، از این رو در این حالت نیز فرض صفر رد می‌شود. در نتیجه می‌توان گفت که میان دو متغیر محیط کاری امن و عملکرد کارکنان از دید مدیرانشان، همبستگی معناداری وجود دارد. پس فرضیه فرعی دوم نیز تأیید می‌شود.

فرضیه فرعی سوم: میان فراهم کردن فرصت‌های رشد و امنیت مداوم و عملکرد کارکنان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.

با استفاده از نمودار پراکنش به نظر می‌رسد که میان دو متغیر فرصت برای رشد مداوم و عملکرد کارکنان رابطه خطی مثبت وجود دارد. در ادامه از ضریب همبستگی پیرسون برای اندازه‌گیری و آزمون معناداری این همبستگی استفاده شده است. نتایج در جدول زیر آمده است:

مقدار ضریب همبستگی	مقدار آماره آزمون	مقدار معنی‌داری	نتیجه آزمون
۰/۵۱	۴/۴۶	۰/۰۰۰	فرض صفر رد می‌شود

مجدداً مقدار بالای آماره آزمون در این حالت که در جدول بالا داده شده و در مقایسه با چندک توزیع نرمال در سطح خطای ۰/۵ یعنی ۱/۹۶ بسیار بزرگ‌تر است، مؤید این نتیجه است که میان فرصت برای رشد مداوم و عملکرد کارکنان از دید مدیرانشان، همبستگی معنی‌داری وجود دارد. پس فرضیه فرعی سوم نیز تأیید می‌شود. فرضیه فرعی چهارم: میان قانون‌گرایی در سازمان و عملکرد کارکنان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.

بر اساس نمودار پراکنش، به نظر می‌رسد که میان دو متغیر قانون‌گرایی در سازمان و عملکرد کارکنان رابطه خطی مثبت وجود دارد. در ادامه از ضریب همبستگی پیرسون برای اندازه‌گیری و آزمون معناداری این همبستگی استفاده شده است. نتایج در جدول زیر آمده است:

مقدار ضریب همبستگی	مقدار آماره آزمون	مقدار معنی‌داری	نتیجه آزمون
۰/۵۸	۵/۳۰	۰/۰۰۰	فرض صفر رد می‌شود

نتایج حاصل از آزمون همبستگی داده‌شده در جدول بالا نشان می‌دهد که در سطح خطای ۰/۵ میان دو متغیر قانون‌گرایی در سازمان و عملکرد کارکنان از دید مدیرانشان، همبستگی معناداری وجود دارد. پس فرضیه فرعی چهارم نیز تأیید می‌شود. فرضیه فرعی پنجم: میان وابستگی اجتماعی زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.

وجود رابطه خطی مثبت میان دو متغیر وابستگی اجتماعی زندگی کاری و عملکرد کارکنان بر اساس نمودار پراکنشی، تا حدودی معقول به نظر می‌رسد. با وجود این در ادامه از ضریب همبستگی پیرسون برای اندازه‌گیری و آزمون معناداری این همبستگی استفاده شده است. نتایج در جدول زیر آمده است:

مقدار ضریب همبستگی	مقدار آماره آزمون	مقدار معنی‌داری	نتیجه آزمون
۰/۵۸	۵/۲۳	۰/۰۰۰	فرض صفر رد می‌شود

همانند فرضیه‌های قبلی مقدار آماره آزمون برای این فرضیه (۵/۲۳) از مقدار چندانک توزیع نرمال در سطح خطای ۵٪ یعنی ۱/۹۶ بیشتر است، از این‌رو در این حالت نیز فرض صفر رد می‌شود. در نتیجه می‌توان گفت که میان دو متغیر وابستگی زندگی اجتماعی کاری و عملکرد کارکنان از دید مدیرانشان، همبستگی معناداری وجود دارد. پس فرضیه فرعی پنجم نیز تأیید می‌شود.

فرضیه فرعی ششم: میان فضای کلی زندگی و عملکرد کارکنان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.

بر اساس نمودار پراکنش، وجود رابطه خطی میان دو متغیر فضای کلی زندگی و عملکرد کارکنان تا حدودی معقول به نظر می‌رسد. با وجود این در ادامه از ضریب همبستگی پیرسون برای اندازه‌گیری و آزمون معنی‌داری این همبستگی استفاده شده است. نتایج در جدول زیر آمده است:

مقدار ضریب همبستگی	مقدار آماره آزمون	مقدار معنی‌داری	نتیجه آزمون
۰/۳۷	۳/۱۱	۰/۰۰۰	فرض صفر رد می‌شود

بر اساس جدول مربوط به فرضیه ششم مقدار آماره آزمون برابر ۳/۱۱ است که از مقدار چندانک توزیع نرمال در سطح خطای ۵٪ یعنی ۱/۹۶ بیشتر است، از این‌رو در این حالت نیز فرض صفر رد می‌شود. در نتیجه می‌توان گفت که میان دو متغیر فضای کلی زندگی و عملکرد کارکنان از دید مدیرانشان، همبستگی معناداری وجود دارد. پس فرضیه فرعی ششم نیز تأیید می‌شود.

فرضیه فرعی هفتم: میان یکپارچگی و انسجام اجتماعی و عملکرد کارکنان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.

همان‌طور که از نمودار پراکنش برداشت می‌شود، مقدار متغیر عملکرد کارکنان صرف‌نظر از مقدار متغیر یکپارچگی اجتماعی حول مقادیر نزدیک به سه در نوسان است و دارای یک روند صعودی یا نزولی مشهود نیست. این بدان معناست که رابطه مشخصی میان این دو وجود ندارد. با وجود این، برای حصول اطمینان از فقدان وجود رابطه آماری میان دو متغیر از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج در جدول زیر آمده است:

مقدار ضریب همبستگی	مقدار آماره آزمون	مقدار معنی‌داری	نتیجه آزمون
-۰/۰۱	-۰/۱۰	۰/۹۲۰	فرض صفر رد می‌شود

برخلاف فرضیه‌های قبلی داده‌ها در این حالت شواهد کافی برای وجود همبستگی معنادار و رد فرضیه صفر ندارند. چنان‌که در جدول ملاحظه می‌شود مقدار آماره آزمون برابر ۰/۱۰- است که از مقدار چندانک توزیع نرمال در سطح خطای ۵٪ یعنی ۱/۹۶ بیشتر نیست، از این‌رو در این حالت دلیل کافی برای رد فرض صفر وجود ندارد. در نتیجه می‌توان گفت که میان دو متغیر یکپارچگی اجتماعی و عملکرد کارکنان از دید مدیرانشان، همبستگی معناداری وجود ندارد. پس فرضیه فرعی هفتم رد می‌شود.

فرضیه فرعی هشتم: میان توسعه قابلیت‌های انسانی و عملکرد کارکنان رابطه‌ای

مثبت و معنادار وجود دارد.

مانند سایر فرضیه‌ها بر اساس نمودار پراکنش، وجود رابطه خطی میان دو متغیر توسعه قابلیت‌های انسانی و عملکرد کارکنان تا حدودی معقول به نظر می‌رسد. با وجود این برای بررسی معناداری این رابطه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج در جدول زیر آمده است:

مقدار ضریب همبستگی	مقدار آماره آزمون	مقدار معنی‌داری	نتیجه آزمون
۰/۴۶	۳/۹۹	۰/۰۰۰	فرض صفر رد می‌شود

در این حالت نیز مقدار آماره آزمون برابر ۳/۹۹ به دست آمده است که چون از مقدار چندک توزیع نرمال در سطح خطای ۵٪ یعنی ۱/۹۶ بیشتر است، از این رو در این حالت نیز فرض صفر رد می‌شود. در نتیجه می‌توان گفت که میان دو متغیر توسعه قابلیت‌های انسانی و عملکرد کارکنان از دید مدیرانشان، همبستگی معناداری وجود دارد. پس فرضیه فرعی هشتم نیز تأیید می‌شود.

فرضیه اصلی: میان کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.

مانند سایر فرضیه‌ها بر اساس نمودار پراکنشی که در شکل نشان داده شده است، وجود رابطه خطی میان دو متغیر کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان تا حدودی معقول به نظر می‌رسد. با وجود این برای بررسی معناداری این رابطه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج در جدول زیر آمده است:

مقدار ضریب همبستگی	مقدار آماره آزمون	مقدار معنی‌داری	نتیجه آزمون
۰/۵۵	۴/۹۱	۰/۰۰۰	فرض صفر رد می‌شود

از آنجا که مقدار آماره آزمون برابر ۴/۹۱ است و از چندک توزیع نرمال در سطح خطای ۵٪ یعنی ۱/۹۶ بیشتر است، از این رو در این حالت نیز فرض صفر رد می‌شود. در نتیجه می‌توان گفت که میان دو متغیر کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان از دید مدیرانشان، همبستگی معناداری وجود دارد. پس فرضیه اصلی نیز تأیید می‌شود. برای اولویت‌بندی فرضیه‌های فرعی از میزان همبستگی آنها استفاده شد که نتایج به شرح زیر است:

شماره فرضیه	عنوان فرضیه	میزان همبستگی	اولویت
اول	میان پرداخت منصفانه و کافی به کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.	۰/۳۴	۷
دوم	میان محیط کاری ایمن و بهداشتی و عملکرد کارکنان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.	۰/۵۴	۳
سوم	میان فراهم کردن فرصت‌های رشد و امنیت مداوم و عملکرد کارکنان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.	۰/۵۱	۴
چهارم	میان قانونگرایی در سازمان و عملکرد کارکنان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.	۰/۵۸	۱
پنجم	میان وابستگی اجتماعی زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.	۰/۵۸	۱
ششم	میان فضای کلی زندگی و عملکرد کارکنان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.	۰/۳۷	۶
هفتم	میان یکپارچگی و انسجام اجتماعی و عملکرد کارکنان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.	-۰/۱۰	رد شد
هشتم	میان توسعه قابلیت‌های انسانی و عملکرد کارکنان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.	۰/۴۶	۵

نتایج مبتنی بر فرضیه‌های پژوهش

همان‌طور که از آزمون فرضیه‌های پژوهش حاصل شد، کیفیت زندگی کاری با بهبود

عملکرد کارکنان رابطه‌ای نزدیک دارد. آنچه مسلم است، آنکه میزان رابطه هر یک از عوامل هشت‌گانه مذکور در ارتقای کیفیت زندگی کاری با هم برابر نیستند. بنابراین توجهی هم که باید به آنها مبذول شود، نباید یکسان باشد. بر همین اساس در یک رویکرد واقع‌بینانه برای بررسی راه‌های مختلف چگونگی ارتقای کیفیت زندگی کاری باید به راهبردی‌هایی توجه داشت که با صرف حداقل هزینه و امکانات، بهترین فایده را به دست می‌دهد. در عین حال باید توجه داشت که مواردی که دارای اهمیت بالاتری هستند باید بیشتر مورد توجه قرار گیرند و در برنامه‌ریزی‌ها اولویت بالاتری داشته باشند.

نتایج به دست آمده حاکی از آن است که در **رادیو البرز** میان کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان همبستگی وجود دارد. همچنین، میان مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان نیز این همبستگی دیده می‌شود، که ترتیب اولویت شاخص‌های کیفیت زندگی کاری از نظر میزان رابطه بر عملکرد کارکنان به شرح ذیل است:

اولویت اول: قانون‌گرایی (حقوق فردی) در سازمان؛

اولویت دوم: وابستگی اجتماعی زندگی کاری؛

اولویت سوم: محیط کاری ایمن؛

اولویت چهارم: فرصت برای رشد مداوم؛

اولویت پنجم: توسعه قابلیت‌های انسانی؛

اولویت ششم: فضای کلی زندگی کاری؛

اولویت هفتم: پرداخت منصفانه.

تجزیه و تحلیل روابط متغیرهای مستقل و وابسته و فرضیه‌های پژوهش بیانگر واقعیت‌هایی به شرح زیر است:

- با تأیید قریب به اتفاق فرضیه‌های پژوهش می‌توان گفت که تمامی شاخص‌های مورد توجه ریچارد والتون جهت سنجش کیفیت زندگی کاری در رادیو البرز درست و منطقی بوده و بستگی میان این شاخص‌ها و بهبود عملکرد کارکنان مشاهده می‌شود.

- بر طبق نتایج به دست آمده در پژوهش حاضر، میان شاخص‌های کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان همبستگی وجود دارد. در بخش‌های مختلف سازمان توجه جدی و بیشتر به این شاخص‌ها باعث بهبود بیشتر عملکرد کارکنان می‌شود.

منابع و مآخذ

بست، جان. (۱۳۶۶). **روش‌های تحقیق در علوم تربیتی**. ترجمه حسن پاشا شریفی و نرگس طالقانی. تهران: رشد.

خرازیان، زهره (۱۳۸۵). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با عملکرد مدیران زن دبیرستان‌های دخترانه شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.

دلاور، علی (۱۳۷۹). **روش‌های تحقیق در روان‌شناسی و علوم تربیتی**. چاپ هفتم. تهران: ویرایش. دولان، شیمون آل و شولر، رندال اس (۱۳۷۶). **مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی**. ترجمه محمدعلی طوسی و محمد صائبی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

دولان، شیمون آل و شولر، رندال اس (۱۳۸۱). **مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی**. ترجمه محمدعلی طوسی و محمد صائبی. چاپ دوم. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

رمضانی، فرزانه (۱۳۸۰). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با عملکرد مدیران دبیرستان‌های عادی دخترانه و پسرانه ناحیه ۱ و ۲ شهرستان همدان. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی تهران.

سکاران، اوما (۱۳۸۱). **روش‌های پژوهش در مدیریت**. ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی. چاپ دوم. تهران: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.

محب علی، داود (۳۷۳۱). «زندگی کاری بهتر، عاملی در افزایش بهره‌وری». فصلنامه **مطالعات مدیریت**. شماره ۱۳ و ۱۴.