

بررسی رابطه‌ی بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی

دکتر سیاوش نصرت‌پناه*

** کاوه حسنی

*** امید یزدی

تاریخ دریافت: ۹۰/۱۱/۰۹

تاریخ پذیرش: ۹۱/۰۲/۰۳

چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی رابطه‌ی بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی در یکی از شرکت‌های نفتی است. روش پژوهش توصیفی همبستگی و جامعه‌ی آماری شامل تمام کارکنان بخش اداری شرکت نفت استان کرمانشاه (۶۲۵ نفر) بود. حجم نمونه، پس از برآورد آماری، برابر با ۲۳۸ نفر محاسبه شد که گزینش آنان، با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با جامعه‌ی آماری پژوهش صورت گرفت. مدل تحلیلی این پژوهش براساس تلفیق مدل‌های الوانی (عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی) و والتون (کیفیت زندگی کاری) شکل گرفته است که پس از تأیید روایی محتوایی توسط متخصصین در یک مطالعه‌ی مقدماتی، برای پایایی سؤالات پرسش‌نامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که آلفای به‌دست آمده برای ابعاد عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی برابر ۰/۸۴ و برای ابعاد کیفیت زندگی کاری برابر ۰/۸۶ بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آماری (K-S) و رگرسیون و ضریب همبستگی پیرسون و فریدمن استفاده شد. نتایج نشان داد که بین تمام ابعاد کیفیت زندگی و بهره‌وری نیروی انسانی رابطه وجود دارد.

کلیدواژه‌ها: کیفیت زندگی کاری؛ بهره‌وری نیروی انسانی؛ کارکنان؛ شرکت‌های نفتی.

nosratpanah@ihu.ac.ir

kaveh.hhh@gmail.com

omid2.yazdi@gmail.com

*. استادیار دانشگاه جامع امام حسین(ع)؛

** کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی؛

*** نویسنده‌ی مسئول: کارشناس مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی؛

۱. مقدمه

دنیا پس از سال‌ها تجربه به این نتیجه رسیده است که اگر کشوری بخواهد در اقتصاد پیشتاز باشد و در عرصه‌ی رقابت عقب نماند، باید از منابع انسانی کاردان، متخصص، ماهر و با انگیزه، نوآور و خلاق برخوردار باشد (حقیقی، ۱۳۷۶). فعالیت‌های هر سازمان به مجموعه‌ای از عوامل بستگی دارد. شناخت و بررسی این عوامل می‌تواند در بهینه‌سازی فعالیت‌ها و تحقق اهداف سازمانی کمک کند. یکی از هدف‌های مهم هر سازمان بالا بردن کیفیت است که در شرایط رقابتی امروز، سازمان‌ها باید آن را با افزایش بهره‌وری مد نظر قرار دهند (طاهری ۱۳۸۶). اهمیت بهره‌وری در افزایش رفاه ملی، اکنون به‌طور عام پذیرفته‌شده است. افزایش بهره‌وری بر تمام فعالیت‌های انسانی اثر مثبت دارد؛ زیرا، افزایش بهره‌وری، بیش از آن‌که در به‌کارگیری و سرمایه به‌وجود آید، در تولید ناخالص ملی، یا - بر اثر بهینه‌سازی - در اثربخشی و کیفیت نیروی انسانی به‌وجود می‌آید. بنابراین تغییر در بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر عظیمی بر بسیاری از پدیده‌های اقتصادی و اجتماعی مانند رشد سریع اقتصادی، سطح زندگی، بهبود در موازنه‌ی پرداخت‌ها، کنترل تورم و حتی مقدار و کیفیت اوقات فراغت دارد (ابراهیمی مهر، ۱۳۷۲). از طرف دیگر، اهمیت و نقش برجسته‌ای که نیروی انسانی در هر سازمان دارد، پرداختن به موضوعاتی که موجب افزایش عملکرد کارکنان، کاهش غیبت و ترک خدمت آن‌ها و در نهایت افزایش بهره‌وری گردد، مورد توجه پژوهشگران و صاحب‌نظران می‌باشد، یکی از موضوعات مهم کیفیت زندگی کاری است (کام‌دیده، ۱۳۸۱). امروزه، افزایش بهره‌وری در سازمان‌ها به‌عنوان یکی از دغدغه‌های اصلی مدیران اجرایی و تصمیم‌گیران هر کشور است؛ به‌طوری‌که بسیاری از کشورها عمده‌ی برنامه‌های توسعه‌ی خود را بر مبنای افزایش بهره‌وری قرار داده‌اند؛ به‌نحوی که طی ۱۵ سال اخیر، افزایش بهره‌وری در سطح جهان ۴۵ برابر شده است (فرجی ۱۳۸۵). به‌علت اهمیت بالای بهره‌وری در فرایند توسعه سازمان‌ها و کشورها، تحقیقات متعددی در زمینه‌ی عوامل مؤثر بر بهره‌وری صورت گرفته که همگی تأکید دارند که نیروی انسانی دارای بیش‌ترین بعد در مجموعه‌ی عوامل مؤثر بر بهره‌وری است. پژوهش‌های شریف‌زاده و همکاران نشان داد که رابطه‌ی معناداری بین همه‌ی مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان وجود دارد (شریف‌زاده، ۱۳۸۸).

رهام^۱ در سال ۲۰۰۸ پژوهشی را در اروپا مورد سلامت و بهره‌وری مدیریت انجام داد و نشان داد که سبک زندگی کاری به‌عنوان یک عامل روان‌شناختی در محیط کار می‌تواند موجب افزایش بهره‌وری کارکنان شود. برایان بلو و نورمن اچ گادوین^۲ در سال ۲۰۰۷ در مقاله‌ای با عنوان «کیفیت زندگی کاری» نظر خود را این‌گونه بیان کرده‌اند: یکی از مهم‌ترین موضوعاتی که باید مورد توجه قرار گیرد، چیزی است که ما آن را کیفیت زندگی کاری می‌نامیم. کیفیت زندگی کاری، هم می‌تواند برای فرد مصداق داشته باشد و هم برای گروه‌های داخل سازمان؛ اما آن‌چه که باید امروز مورد توجه قرار گیرد کیفیت زندگی کاری فردی کارکنان در درون سازمان است. در واقع، توجه به عواملی است که بر کیفیت و چگونگی سپری شدن مدت حضور فرد در سازمان اثر دارند. این عوامل عبارتند از: حقوق و دستمزد، مزایای دریافتی، تسهیلات، پیشرفت استعدادها، تعادل بین کار و زندگی و مانند آن. کاوایی چانگ و توماس ای وات^۳ در سال ۲۰۰۷ پژوهشی را انجام دادند که با در نظر گرفتن نیازهای شخصی کارکنان، تأثیر این نیازها را بر سطح رضایت‌مندی مورد بررسی قرار دادند. نکته‌ی قابل توجه در این پژوهش، نیاز به احترام و ارزش اجتماعی است. این نیاز در بین سایر نیازها (خانوادگی، اقتصادی، علمی، سلامتی، ایمنی) بیش‌ترین اثر را بر میزان رضایت‌مندی کارمندان داشته است. کانکلین و دسله^۴ در سال ۲۰۰۷ در پژوهش خود به بررسی کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری اعضای هیأت علمی داروسازی پرداختند. نتایج نشان داد که برنامه‌های پایش رسمی - خصوصاً برای زنان و اعضای هیأت علمی داروسازی - تأثیر به‌سزایی بر بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری آن‌ها دارد. منا سایلن^۵ در سال ۲۰۰۴ به این نتایج رسید که تنوع‌پذیری در رأس همه‌ی اموری قرار دارد که به‌عنوان فنون اصلی تلقی شده و مورد احترام است؛ هم‌چنین انعطاف باید با امنیت، نفوذ، تغییرپذیری، ایمنی و یادگیری در کار همراه باشد، در ضمن مشکلات روانی اجتماعی محیط کار مثل استرس و فرسودگی رو به رشد است. در پایان، سایلن بیان می‌کند که توجه به انگیزش برای کیفیت در کار امری ضروری است. استله و بلفرید^۶

1. Reham, 2009
2. Braian.B, Norman. H. Gadwin, 2007
3. Kawai, Tomas, 2007
4. Kankline and Desleh, 2007
5. Mona Sailen, 2004
6. Estele & Vilfred, 2004

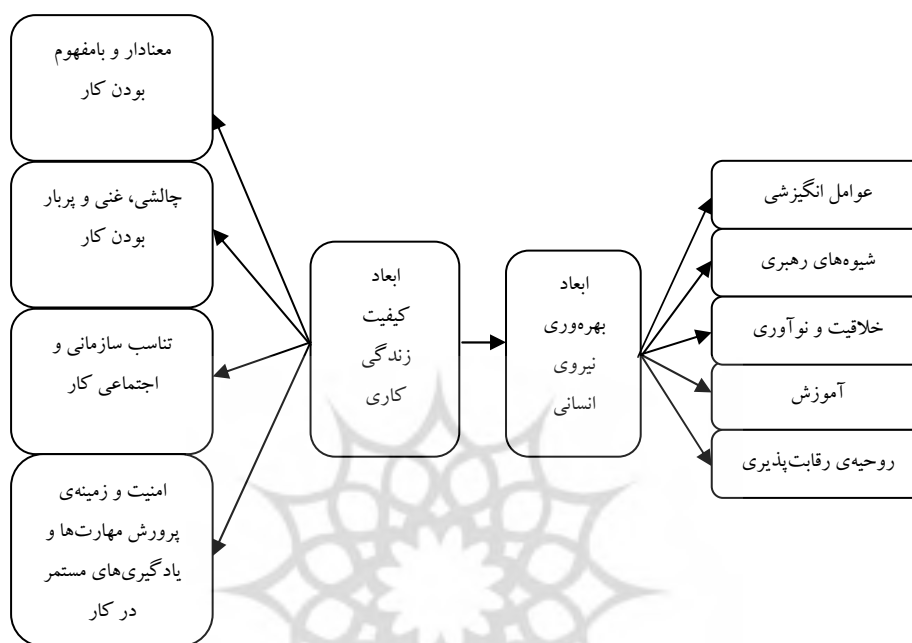
(۲۰۰۴) به این نتیجه رسیدند که بالا بردن کیفیت زندگی کاری، یکی از بهترین راه‌های رسیدن به بهره‌وری و کارآیی بیش‌تر سازمان است. روسمن و کاتز^۱ (۲۰۰۲) نیز به این نتیجه رسیدند که بین حس همبستگی، استقلال طلبی، مرکز کنترل درونی و بیرونی از یک‌سو و کیفیت زندگی کاری^۲ و عملکرد اعضای تیم‌های کاری خودمدیریتی از سوی دیگر، همبستگی وجود دارد. وانگ^۳ نیز در سال ۲۰۰۱ به منظور بررسی عوامل مؤثر بر بهره‌وری و نوآوری شرکت‌های کانادایی در مقایسه با هم‌تایان این شرکت در ۶ سال تحقیقی انجام داد که این بررسی تفاوت در راهبرد مدیریتی، ساختار سازمانی و رضایت شغلی متمرکز بود، نتایج نشان داد که شرکت‌های موفق مخاطره‌های حساب‌شده، تعهد مدیریت به فعالیت‌های مبتکرانه و پیشگام، ترکیب استعدادهای مختلف در تیم‌های کاری، جمع‌گرایی و گروه‌گرایی و نیز یک سامانه‌ی پاداش که رفتارهای خلاق را تقویت می‌کرد در آن‌ها بارز تر بود. حال با توجه به نتایج پژوهش‌های طرح‌شده، این سؤال مطرح است که چه مشوق‌هایی باعث می‌گردد نیروی انسانی که در مرکز قرار دارد، تحرک بیش‌تر، تلاش بیش‌تر و سازمان‌یافته‌تری را در جهت اهداف سازمان دنبال کند و کیفیت زندگی کاری تا چه میزان در افزایش بهره‌وری سازمان مؤثر است، به همین منظور، پژوهش حاضر به بررسی رابطه‌ی بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت نفت استان کرمانشاه پرداخته است.

مدل مفهومی پژوهش

محقق در تدوین چارچوب نظری این پژوهش، از مبانی نظری و تئوری پژوهش بهره‌وری است که برگرفته از اندیشه‌های دانشمندان و صاحب‌نظران علم مدیریت است. در طراحی متغیر کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن، از مدل والتون به‌دلیل این که بیش‌ترین استناد در پژوهش‌های داخلی و خارجی به این مدل بوده، استفاده شده است؛ هم‌چنین برای متغیر وابسته‌ی بهره‌وری نیروی انسانی از مدل جامع عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی الوانی و احمدی استفاده شده که از این مدل نیز پس از بررسی مدل‌های مختلف و به استناد این که طراح این مدل خود نیز به‌دنبال مدلی جامع از عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی بوده است در بررسی‌های خود

1. Rothman and Katz, 2002
2. Quality of work life
3. Wang, 2001

مدل‌های مختلفی را مورد تجزیه و تحلیل قرار داده و در پایان به مدلی که در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفته دست یافته‌اند.



نمودار ۱- مدل پیشنهادی پژوهش

روش‌شناسی

این تحقیق از لحاظ روش توصیفی-همبستگی و از نظر هدف، کاربردی است و برای جمع‌آوری داده‌ها از دو شیوه‌ی کتابخانه‌ای و میدانی بهره گرفته شده است. این تحقیق، به‌دنبال بررسی فرضیاتی است که در ادامه به آن‌ها پرداخته می‌شود. جامعه‌ی آماری پژوهش متشکل از کلیه‌ی کارکنان بخش اداری شرکت نفت استان کرمانشاه به تعداد ۶۲۵ نفر در سال ۱۳۹۰ بوده‌اند. حجم نمونه، براساس روش مورگان، برابر با ۲۳۸ نفر محاسبه شد که برای رفع اثرات پرسش‌نامه‌های گمشده، ناقص و پاسخ نداده از سوی افراد نمونه آماری بر روی نتایج پژوهش، ۰/۱۵ نمونه‌ی آماری به حجم نمونه‌ی پژوهش اضافه و به تعداد ۲۷۴ نفر افزایش داده شد.

در پایان ۲۶۰ پرسش‌نامه جمع‌آوری شد که از میان آن‌ها، ۲۵۳ پرسش‌نامه‌ی صحیح برای تجزیه و تحلیل داده‌ها انتخاب شدند. در این تحقیق، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شد، در مدل تحلیلی پژوهش حاضر، متغیر کیفیت زندگی کاری شامل ابعاد معناداری و بامفهوم بودن کار؛ چالشی، غنی و پربار بودن کار؛ تناسب سازمانی و اجتماعی کار؛ امنیت و زمینه‌ی پرورش مهارت‌ها و یادگیری مستمر به‌عنوان متغیر مستقل و بهره‌وری نیروی انسانی به‌عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده بود. به‌منظور جمع‌آوری داده‌ها، از یک پرسش‌نامه که تلفیقی از پرسش‌نامه‌های کیفیت زندگی کاری والتون و بهره‌وری نیروی انسانی الوانی بود (الوانی، ۱۳۸۰) استفاده شد. برای تعیین روایی پرسش‌نامه، از ۱۵ نفر اساتید رشته‌ی مدیریت نظرخواهی شد که پس از اصلاحات در نظر گرفته شده‌ی آنان و دیگر ملاحظات علمی، پرسش‌نامه تدوین گردید. برای بررسی پایایی سؤالات پرسش‌نامه، از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که آلفای به‌دست آمده برای ابعاد عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی برابر ۰/۸۴ و برای ابعاد کیفیت زندگی کاری برابر ۰/۸۶ بود. برای کفایت نمونه‌گیری از آزمون KMO^۱ استفاده شد. در این پژوهش، کفایت نمونه‌گیری KMO برای بهره‌وری نیروی انسانی ۰/۸۹۷ و برای ابعاد کیفیت زندگی کاری کارکنان شامل: معناداری و بامفهوم بودن کار برابر ۰/۷۸۳؛ تناسب سازمانی و اجتماعی کار برابر ۰/۷۵۶؛ چالشی، غنی و پربار بودن کار برابر ۰/۸۱۷؛ امنیت و زمینه‌ی پرورش مهارت‌ها و یادگیری مستمر برابر ۰/۷۸۶ بود که حاکی از کفایت نمونه‌گیری دارد. در ضمن، درصد کل واریانس تبیین داده شده برای بهره‌وری نیروی انسانی برابر ۵۷/۸۱ می‌باشد و برای ابعاد کیفیت زندگی کاری کارکنان؛ یعنی، معناداری و بامفهوم بودن کار برابر ۵۷/۱۴۱ و تناسب سازمانی و اجتماعی کار برابر ۵۴/۲۲ و چالشی، غنی و پربار بودن کار برابر ۵۹/۸۷ و پرورش مهارت‌ها و یادگیری مستمر برابر ۵۲/۳۱ بود که مقادیر ویژه‌ی هر یک از این عوامل بزرگ‌تر از یک بوده که نتیجه می‌گیریم اعتبار عاملی این متغیرها با قبول پیش‌فرض‌ها مناسب بودند. روش‌های آماری به‌کار گرفته شده در این پژوهش با استفاده از نرم‌افزار spss شامل آمار توصیفی و آمار استنباطی، شامل تحلیل اکتشافی و آزمون (K-S) و برای بررسی وجود رابطه بین متغیرهای دو مجموعه (عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی و کیفیت

۱. کیزر- مایر- الکین

زندگی کاری) با استفاده از تحلیل همبستگی، ضریب همبستگی دوبه‌دوی متغیرها محاسبه و با استفاده از روش رگرسیون به بررسی میزان تأثیر کیفیت زندگی کاری بر بهره‌وری نیروی انسانی پرداخته شد و به برازش مدل رگرسیون منجر شد. هم‌چنین برای اولویت‌بندی اهمیت هر یک از ابعاد و شاخص‌های مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی از آزمون فریدمن استفاده شد. برای بررسی میزان اثرگذاری هر یک از ابعاد کیفیت زندگی کاری بر عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی با استفاده از نرم افزار Lisrel 8.5 از مدل تحلیل مسیر استفاده شد.

یافته‌ها

وضعیت فعالیت‌های سازمان درخصوص عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت نفت استان کرمانشاه بررسی و نتایج مندرج در جدول (۱) به‌دست آمد.

جدول ۱. شاخص‌های آماری عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی

| میانگین | عامل |
|---------|-------------------------------------|
| ۲/۵۵ | عوامل انگیزشی |
| ۲/۷۵ | شیوه‌های رهبری |
| ۲/۷۱ | خلاقیت و نوآوری |
| ۲/۸ | آموزش |
| ۳/۱۶ | روحیه‌ی رقابت‌پذیری |
| ۲/۷۹ | عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی |

همان‌گونه که در جدول (۱) مشاهده می‌شود، میانگین نظرات ارایه‌شده درخصوص فعالیت‌های سازمان نسبت به عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در کلیه‌ی ابعاد پایین‌تر از سطح متوسط (مقدار ۳) می‌باشد که پایین‌ترین مقدار آن نیز به یکی از مهم‌ترین عوامل؛ یعنی، عوامل انگیزشی مربوط می‌شود و تنها درخصوص فعالیت‌های مربوط به روحیه‌ی رقابت‌پذیری است که میانگین بالاتر از ۳ می‌باشد.

هم‌چنین وضعیت فعالیت‌های سازمان در خصوص کیفیت زندگی کاری در شرکت نفت استان کرمانشاه از دیدگاه کارکنان بررسی و نتایج مندرج در جدول (۲) به‌دست آمد. همان‌گونه که در جدول (۲) مشاهده می‌شود، میانگین پارامترهای کیفیت زندگی کاری در این شرکت از دیدگاه کارکنان پایین‌تر از سطح متوسط (مقدار ۳) می‌باشد که پایین‌ترین سطح آن مربوط به معناداری و بامفهوم بودن کار است.

جدول ۲. شاخص‌های آماری عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری

| میانگین بعد | میانگین | عامل | |
|-------------|--------------------------------|------------------------------|--|
| ۲/۵۲ | ۲/۲۵ | پرداخت منصفانه | معناداری و بامفهوم بودن کار |
| | ۲/۸۰ | قانون‌گرایی | |
| ۲/۶۵ | ۳/۸۰ | وابستگی اجتماعی | چالشی، غنی و پربار بودن کار |
| | ۲/۵ | تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم | |
| ۲/۶۷ | ۲/۶ | توسعه‌ی قابلیت‌های فردی | امنیت و زمینه‌ی پرورش مهارت‌ها و یادگیری مستمر |
| | ۲/۷۵ | محیط کاری ایمن | |
| ۲/۶۹ | ۲/۷۳ | یک‌پارچگی اجتماعی | تناسب سازمانی و اجتماعی کار |
| | ۲/۶۶ | فضای کلی زندگی | |
| ۲/۶۳ | عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری | | |

برای بررسی فرضیه‌ی نرمال بودن عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی و عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف (K-S) استفاده شد که نتایج آن در جدول‌های (۳) و (۴) نشان داده شده است.

جدول ۳. نتیجه‌ی آزمون نرمال بودن برای توزیع داده‌های ابعاد عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی

| ابعاد | سطح معناداری | مقدار خطا | نتیجه‌گیری |
|-------------------|--------------|-----------|------------|
| عوامل انگیزشی | ۰/۷۵۷ | ۰/۰۵ | نرمال است |
| شیوه‌های رهبری | ۰/۳۲۶ | ۰/۰۵ | نرمال است |
| خلاقیت و نوآوری | ۰/۶۱۸ | ۰/۰۵ | نرمال است |
| آموزش کاربردی | ۰/۱۸۰ | ۰/۰۵ | نرمال است |
| روحیه رقابت‌پذیری | ۰/۲۱۹ | ۰/۰۵ | نرمال است |

جدول ۴. نتیجه‌ی آزمون نرمال بودن برای توزیع داده‌های ابعاد عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی

| ابعاد | سطح معناداری | مقدار خطا | نتیجه‌گیری |
|--|--------------|-----------|------------|
| معناداری و بامفهوم بودن کار | ۰/۹۰۶ | ۰/۰۵ | نرمال است |
| تناسب سازمانی و اجتماعی کار | ۰/۲۷۹ | ۰/۰۵ | نرمال است |
| چالشی، غنی و پربار بودن کار | ۰/۴۹۱ | ۰/۰۵ | نرمال است |
| امنیت و زمینه‌ی پرورش مهارت‌ها و یادگیری‌های مستمر | ۰/۵۷۵ | ۰/۰۵ | نرمال است |

با توجه به جدول‌های (۳) و (۴)، چون مقدار سطح معناداری ابعاد عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی از مقدار ۰/۰۵ بزرگ‌تر می‌باشد، نتیجه می‌گیریم که تمام ابعاد، دارای توزیع نرمال هستند. نتایج حاصل از آزمون نرمال بودن در جدول‌های مربوطه ارائه شده است. در این قسمت، یافته‌ها بر اساس فرضیه‌های پژوهش در جدول‌های مربوطه ارائه شده است. فرضیه‌ی اول: بین کیفیت زندگی کاری و عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی رابطه وجود دارد.

جدول ۵. همبستگی بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی

| عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی | کیفیت زندگی کاری |
|-------------------------------------|---------------------|
| P: ۰/۶۲۲ | ضریب همبستگی پیرسون |
| ۰/۰۰۰ | مقدار احتمال |
| ۲۵۳ | تعداد |

همان‌گونه که مشاهده می‌شود، در سطح ۰/۰۹۹ رابطه‌ی معناداری بین کیفیت زندگی کاری و عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی وجود دارد و ضریب همبستگی آن برابر ۰/۶۲۲ می‌باشد. برای بررسی میزان تأثیر به‌صورت برازش، مدل رگرسیون مورد تحلیل قرار گرفت که نتایج در جدول‌های (۶-۸) نشان داده شده است.

جدول ۶. شاخص‌های کفایت نمونه‌گیری و بهره‌وری نیروی انسانی

| همبستگی | ضریب تعیین | ضریب تعیین تعدیل شده | انحراف معیار خطا | آماره‌ی دوربین - واتسون |
|---------|------------|----------------------|------------------|-------------------------|
| ۰/۶۲۲ | ۰/۳۸۶ | ۰/۳۸۴ | ۰/۴۸۸ | ۱/۸۸۲ |

در جدول (۶)، ضریب تعیین برابر ۰/۳۸۴ بود. با توجه به این که مقدار آماره‌ی دوربین - واتسون از مقدار استاندارد $D_{11} = 1/69 = 0.0145$ بزرگ‌تر است، استقلال باقی‌مانده‌ها را نتیجه می‌گیریم. در جدول (۷) معناداری رگرسیون به‌وسیله‌ی آزمون F محاسبه شده است.

جدول ۷. جدول آنالیز واریانس مدل کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی

| سطح معناداری | آماره‌ی F | میانگین مربعات | درجه‌ی آزادی | مجموع مربعات | مدل رگرسیون |
|--------------|-----------|----------------|--------------|--------------|---------------|
| ۰/۰۰۰ | ۱۵۸/۱۱۶ | ۳۷/۷۹۰ | ۱ | ۳۷/۷۹۰ | مدل رگرسیون |
| | | ۰/۲۳۹ | ۲۵۱ | ۵۹/۹۸۹ | باقی‌مانده‌ها |
| | | | ۲۵۲ | ۹۷/۷۷۸ | کل |

با توجه به جدول (۷)، سطح معناداری محاسبه شده برای این آماره، برابر ۰/۰۰۰ بوده و نشان از معناداری رگرسیون در سطح ۰/۹۹ (sig = ۰/۰۰۰) دارد. مدل رگرسیون کیفیت زندگی کاری و عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در جدول (۸)، نشان می‌دهد که با بالا بردن یک واحد کیفیت زندگی کاری، ۰/۷۵۹ واحد عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی ارتقا پیدا خواهد کرد. آزمون t مربوط به ضریب رگرسیون نیز در این جدول نشان می‌دهد که ضریب معنادار بوده و در برآورد مقدار عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی مؤثر است.

جدول ۸. مدل رگرسیون کیفیت زندگی کاری و عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی

| مدل | | ضریب غیراستاندارد | | ضریب استاندارد | t | sig |
|-----|------------|-------------------|-----------|----------------|--------|-------|
| | | E | Std.Error | | | |
| ۱ | مقدار ثابت | ۰/۸۰۳ | ۰/۱۸۳ | | ۴/۳۸۰ | ۰/۰۰۰ |
| | QWL | ۰/۷۵۹ | ۰/۶۰ | ۰/۶۲۲ | ۱۲/۵۷۴ | ۰/۰۰۰ |

a: متغیر وابسته بهره‌وری نیروی انسانی

فرضیه‌ی دوم: بین ابعاد مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی رابطه وجود دارد. برای بررسی فرضیه‌ی فوق، از آزمون پیرسون استفاده شده است و جدول (۹) نشان‌دهنده‌ی نتیجه‌ی این آزمون است.

جدول ۹. شاخص‌های آماری برای بررسی همبستگی عوامل مؤثر بر نیروی انسانی

| ابعاد | ضریب همبستگی | سطح معناداری | |
|-------------------|---------------------|--------------|-------|
| شیوه‌های رهبری | عوامل انگیزشی | ۰/۶۴۳ | ۰/۰۰۰ |
| شیوه‌های رهبری | اخلاقیت و نوآوری | ۰/۴۲۸ | ۰/۰۰۰ |
| شیوه‌های رهبری | آموزش‌های کاربردی | ۰/۵۹۹ | ۰/۰۰۰ |
| شیوه‌های رهبری | روحیه‌ی رقابت‌پذیری | ۰/۴۷۷ | ۰/۰۰۰ |
| عوامل انگیزشی | اخلاقیت و نوآوری | ۰/۳۹۳ | ۰/۰۰۰ |
| عوامل انگیزشی | آموزش‌های کاربردی | ۰/۵۷۹ | ۰/۰۰۰ |
| عوامل انگیزشی | روحیه‌ی رقابت‌پذیری | ۰/۴۲۳ | ۰/۰۰۰ |
| اخلاقیت و نوآوری | آموزش‌های کاربردی | ۰/۵۰۶ | ۰/۰۰۰ |
| اخلاقیت و نوآوری | روحیه‌ی رقابت‌پذیری | ۰/۳۷۱ | ۰/۰۰۰ |
| آموزش‌های کاربردی | روحیه‌ی رقابت‌پذیری | ۰/۵۶۵ | ۰/۰۰۰ |

توجه به مقدار آماره‌ی آزمون sig. به دست آمده در جدول (۹)، نشان می‌دهد که بین تمام عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در سطح ۰/۹۹ رابطه وجود دارد. بنابراین، فرضیه‌ی پژوهش مبنی بر وجود ارتباط بین عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی تأیید می‌شود. برای اولویت‌بندی اهمیت هر یک از ابعاد و شاخص‌های مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی از آزمون فریدمن استفاده شد که نتایج حاصل از آزمون فریدمن نشان می‌دهد که شیوه‌های رهبری با مقدار ضریب ۴/۰۱ در اولویت اول قرار دارد و سایر ابعاد به ترتیب به صورت عوامل انگیزشی با مقدار ضریب ۳/۴۴، آموزش‌های کاربردی با مقدار ضریب ۲/۲۶، خلاقیت و نوآوری با مقدار ضریب ۲/۴۲ و روحیه‌ی رقابت‌پذیری با مقدار ۲/۲۱ در اولویت‌های بعدی قرار دارند و نتیجه این آزمون با مقدار ۷۳/۷۱۵ χ^2 و در سطح دو ستاره ($\text{sig} = ۰/۰۰۰$) معنادار است. آزمون برای شاخص‌ها نیز محاسبه شد و اولویت هر یک از آن‌ها در بعد مورد نظر مشخص گردید. نتیجه‌ی این آزمون با مقدار $\chi^2 = ۷۲/۲۵۳$ و در سطح دو ستاره معنادار است.

جدول ۱۰. معناداری آزمون فریدمن در خصوص اولویت‌بندی عوامل

مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی

| Test Statistics | | |
|-----------------|--------|---------|
| | ابعاد | شاخص‌ها |
| N | ۲۵۱ | ۲۵۰ |
| Chi - Square | ۷۳/۷۱۵ | ۷۲/۲۵۳ |
| Df | ۴ | ۳۰ |
| Asymp.sig | ۰/۰۰۰ | ۰/۰۰۰ |

a.friedman Test

فرضیه‌ی سوم: بین ابعاد کیفیت زندگی کاری رابطه وجود دارد. برای بررسی فرضیه‌ی فوق، از آزمون پیرسون استفاده شده است و نتیجه‌ی آن در جدول (۱۱) نشان داده شده است.

جدول ۱۱. شاخص‌های آماری برای بررسی همبستگی عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری

| ضریب همبستگی | سطح معناداری | ابعاد |
|--------------|--------------|-----------------------------|
| ۰/۵۲۸ | ۰/۰۰۰ | معناداری و بامفهوم بودن کار |
| ۰/۵۹۶ | ۰/۰۰۰ | معناداری و بامفهوم بودن کار |
| ۰/۵۲۹ | ۰/۰۳۲ | معناداری و بامفهوم بودن کار |
| ۰/۲۵۱ | ۰/۰۰۰ | تناسب سازمانی و اجتماعی کار |
| ۰/۱۶۲ | ۰/۰۴۶ | تناسب سازمانی و اجتماعی کار |
| ۰/۴۰۰ | ۰/۰۲۷ | چالشی، غنی و پربار بودن کار |

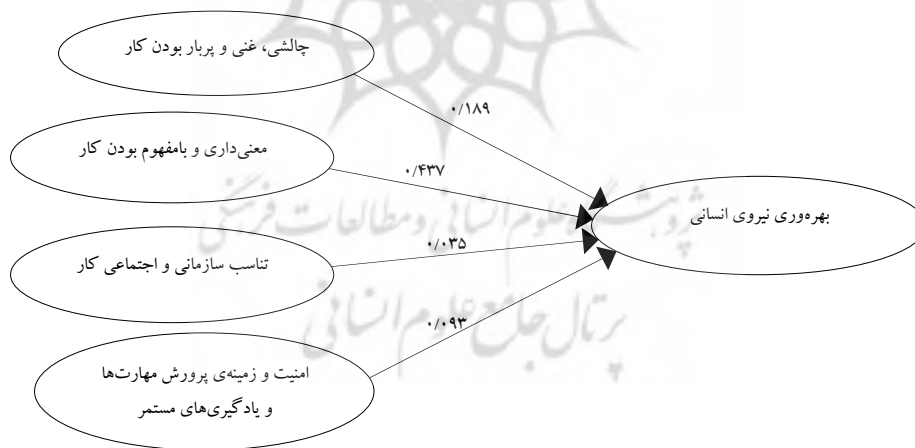
با توجه به مقدار آماره‌ی آزمون (sig.) به دست آمده در جدول (۱۱)، نشان می‌دهد که بین عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری بین عوامل با توجه به سطح آماره‌ی آزمون، همبستگی وجود دارد. بنابراین، بین عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری رابطه وجود دارد که بیش‌ترین درجه‌ی همبستگی‌ها مربوط به بعد معناداری و بامفهوم بودن کار و چالشی، غنی و پربار بودن با سایر ابعاد است که این نشان از تأثیر بالای این دو بعد بر کیفیت زندگی کاری دارد.

هم‌چنین برای بررسی میزان تأثیر هر یک از ابعاد کیفیت زندگی کاری بر عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی از مدل تحلیل مسیر استفاده شد و میزان آثار مستقیم و غیرمستقیم هر یک از ابعاد محاسبه شد که نتیجه‌ی آن در جدول (۱۲) مشاهده می‌شود:

همان‌طور که در جدول (۱۲) مشاهده می‌شود، چالشی، غنی و پربار بودن کار به‌عنوان مؤثرترین عامل کیفیت زندگی کاری بر عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی با ضریب ۰/۵۱۴۴ شناسایی شده و در رتبه‌ی نخست قرار دارد و پس از آن معناداری و بامفهوم بودن کار با ضریب ۰/۴۶۵ در رتبه‌ی دوم، تناسب سازمانی و اجتماعی کار با ضریب ۰/۲۱۵ در رتبه‌ی سوم و امنیت و زمینه‌ی پرورش مهارت‌ها و یادگیری‌های مستمر در رتبه‌ی چهارم با ضریب ۰/۰۹۳ قرار دارند. در ضمن، آثار مستقیم متغیرهای مستقل (کیفیت زندگی کاری) بر روی متغیر وابسته (بهره‌وری نیروی انسانی) در نمودار (۲) نشان داده شده است.

جدول ۱۲. مجموع تأثیر مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مستقل و وابسته

| مجموع آثار مستقیم و غیرمستقیم | آثار | | متغیر مستقل |
|-------------------------------|--------|-----------|--|
| | مستقیم | غیرمستقیم | |
| ۰/۵۱۴۴ | ۰/۱۸۹ | ۰/۳۲۵۴ | چالشی، غنی و پربار بودن کار (Q ₁) |
| ۰/۴۶۵ | ۰/۴۳۷ | ۰/۰۲۸۷ | معناداری و بامفهوم بودن کار (Q ₂) |
| ۰/۲۱۵ | ۰/۰۳۵ | ۰/۱۱۷۹ | تناسب سازمانی و اجتماعی کار (Q ₃) |
| ۰/۰۹۳ | ۰/۰۹۳ | - | امنیت و زمینه‌ی پرورش مهارت‌ها و یادگیری‌های مستمر (Q ₄) |



نمودار ۲. آثار مستقیم متغیرهای مستقل (کیفیت زندگی کاری)

بر روی متغیر وابسته (بهره‌وری نیروی انسانی)

بحث و نتیجه‌گیری

بررسی وضعیت فعالیت‌های سازمان درخصوص عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت مورد نظر، نشان داد که به‌طور کلی از نظر نمونه‌ی آماری نمره‌ی فعالیت‌های سازمانی درخصوص عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی از ۵ نمره ۲/۷۹ را به دست آورده است که وضعیت پایین‌تر از متوسط را نشان می‌دهد و لزوم انجام فعالیت‌هایی در جهت بهای بیش‌تر به نیروی انسانی در حوزه‌های مختلف ابعاد مورد بررسی را ضروری می‌داند. هم‌چنین بررسی وضعیت فعالیت‌های شرکت درخصوص کیفیت زندگی کاری کارکنان در این شرکت نشان می‌دهد که از نظر کارکنان، فعالیت‌های سازمان درخصوص کیفیت زندگی کاری از ۵ نمره ۲/۶۳ را به دست آورده است که وضعیت پایین‌تر از متوسط نشان می‌دهد و این امر بیان‌کننده‌ی آن است که شرکت یادشده در زمینه‌ی فعالیت‌های مربوط به کیفیت زندگی در قالب مدل والتون نیازمند بهینه‌سازی است. بررسی ارتباط بین کیفیت زندگی کاری و عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در این پژوهش نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی رابطه وجود دارد. نتایج حاصل از این یافته با نتایج پژوهش‌های استله و ویلفرد (۲۰۰۴) و کانکلین و دسله (۲۰۰۷) و روسمن و کاتز (۲۰۰۲) و چن و همکاران (۲۰۰۴) و واتسون (۲۰۰۳) و شریف‌زاده (۱۳۸۸) هم‌خوانی دارد. بر این اساس، درخصوص رابطه بین چالشی، غنی و پربار بودن کار (که از ابعاد کیفیت زندگی است) با عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی، شرکت می‌تواند درخصوص تأمین فرصت‌های مداوم رشد با تدارک فرصت‌های رشد از طریق سامانه‌ی کارراهه‌ی شغلی، مسیر پیشرفت شغلی، شرایط ارتقا و حرکت کارکنان را در این مسیر مشخص نماید؛ به‌گونه‌ای که فرد بتواند مسیر آینده‌ی شغلی خود را در ذهن تصور نماید. هم‌چنین لازم است که شرکت در جهت تضمین امنیت برای افراد واجد شرایط اقدامات حمایتی صورت دهد. درخصوص رابطه بین تناسب سازمانی و اجتماعی کار (از ابعاد کیفیت زندگی) با عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی، می‌توان با بسترسازی فرهنگی مناسب در زمینه‌ی ایجاد جو وحدت و اعتماد متقابل کارکنان با همدیگر و تشویق روابط خوب همکاران با هم (از طریق تشکیل گروه‌ها و تیم‌های کاری) و با ارباب رجوع به ایجاد زنجیره‌ای از انسجام عاطفی در سازمان کمک کند. درخصوص رابطه بین معناداری و بامفهوم بودن کار (از ابعاد کیفیت زندگی) با عوامل مؤثر بر

بهره‌وری نیروی انسانی، شرکت می‌تواند در خصوص پرداخت منصفانه، طراحی سامانه‌ی حقوق و دستمزد معقول و منصفانه را از طریق کارشکافی و تجزیه و تحلیل مشاغل مد نظر قرار دهد. هم‌چنین فراهم کردن زمینه‌ی آزادی بیان و اقامه‌ی شکایات بدون ترس و رسیدگی بدون اغماض از طرف مسؤلان، از جمله اقداماتی است که منجر به بهتر شدن عملکرد کارکنان خواهد شد. در خصوص رابطه بین امنیت و زمینه‌ی پرورش مهارت‌ها و یادگیری مستمر در کار (از ابعاد کیفیت زندگی) با عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی، شرکت می‌تواند در طراحی محیط ایمن و بهداشتی از قانون کار استفاده نماید که در آن الزامات ایمنی و بهداشتی محیط قید شده است. هم‌چنین، در این زمینه می‌توان از استانداردهای بین‌المللی نیز بهره گرفت و از آن در جهت افزایش بهره‌وری استفاده کرد و در خصوص توسعه‌ی قابلیت‌های فردی استفاده از طیف وسیعی از مهارت‌ها، زمینه‌ی خودگردانی و خودکنترلی، دسترسی به اطلاعات مورد نیاز از جمله شاخص‌های این مؤلفه می‌باشند که در این راستا سازمان باید از تخصیصی کردن بیش از حد افقی و عمودی شغل تا حد امکان پرهیزد و مطمئن باشد که تخصیصی کردن بیش از حد مشاغل نتیجه‌ای جز از خودبیگانگی کارکنان در بر نخواهد داشت. نتیجه‌ی پژوهش‌های مختلفی نشان داده است که استفاده از فنون توسعه‌ی شغلی و چرخش شغلی موجب بالارفتن مهارت‌های کارکنان در حوزه‌های مختلف کاری و افزایش بهره‌وری سازمان خواهد شد.

بررسی ارتباط بین ابعاد مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی نشان داد که بین تمامی ابعاد مورد بررسی در خصوص عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی رابطه‌ای معنادار وجود دارد که بیش‌ترین درجه‌ی همبستگی‌ها مربوط به بعد شیوه‌های رهبری با سایر ابعاد است که این امر نشان‌دهنده‌ی تأثیر بالای شیوه‌ی رهبری بر بهره‌وری است و نتیجه‌ی آزمون فریدمن نیز تأییدکننده‌ی همین مطلب بود؛ نتیجه‌ی حاصل از این یافته با پژوهش‌های وانگ (۲۰۰۱) نیز هم‌خوانی دارد. بر این اساس، شرکت باید در بحث شیوه‌ی رهبری عملکردهای مدیران و سیاست‌هایی که در سازمان به اجرا در می‌آورند بتواند تأثیر بسیاری بر عملکرد و نگرش آنان به سازمان داشته باشد و با به کارگیری سبک‌های رهبری مشارکتی و از طریق تفویض اختیارات و مشاوره در زمینه‌های مختلف تصمیم‌گیری از کارکنان خبره که دارای دانش و تجربه‌ی کافی هستند استفاده کند. در بحث عوامل انگیزشی نیز سازمان می‌تواند با طراحی و پیاده‌سازی سامانه‌ای

درخصوص نحوه‌ی اختصاص پاداش‌های مادی و غیرمادی به کارکنان بهره‌ور - از طریق ارزیابی فعالیت‌های آنان - افراد را با نحوه‌ی تخصیص این عوامل به کارکنان آگاه ساخته تا از سلیقه‌ای عمل کردن مدیران در تخصیص امتیازات مادی و غیرمادی به کارکنان پرهیز شود. درخصوص آموزش‌های کاربردی، شرکت می‌تواند با برنامه‌های آموزشی برخورداردی نظام‌گرا و سامانمند داشته باشد؛ به‌نحوی که برای برگزاری دوره‌ها، ابتدا نیازسنجی در سازمان - هم از نظر کارکنان و هم از نظر مدیران - صورت گیرد؛ سپس با تعیین اهداف و برنامه‌ها و دوره‌های آموزشی، نسبت به اجرایی کردن آن اقدام شود و در پایان دوره ارزش‌یابی صورت گیرد تا مشخص شود تا چه اندازه اهداف مورد نظر تحقق یافته است. درخصوص خلاقیت و نوآوری کارکنان، شرکت می‌تواند از طریق تفویض اختیار به افراد سازمان و انجام کارها به صورت یک روند غیررسمی و غیرتفویضی از انجام کارها به شکل تکراری و کسالت‌آور جلوگیری کرده تا افراد بتوانند کارها را به شیوه‌ای که به نظر خودشان بهتر و زودتر می‌توانند به نتیجه برسانند انجام دهند. درخصوص روحیه‌ی رقابت‌پذیری مسؤولان سازمان می‌تواند با طراحی مسیر پیشرفت شغلی افراد، آنان را از نحوه‌ی تخصیص امتیازات و ارتقای شغلی آگاه نمایند و پارامترهای لازم را برای به‌دست آوردن امتیازات موردنظر به اطلاع کارکنان برسانند تا افراد سازمان نسبت به آینده‌ی شغلی خود آگاه شوند. هم‌چنین مدیران شرکت با اختصاص این امتیازات به افراد شایسته به‌نحوی عدالت‌سازمانی را اجرا کنند که از سلیقه‌ای عمل کردن جلوگیری شود. کارکنان با شناخت این مسأله که امتیازات واقعاً به افراد شایسته تعلق می‌گیرد، انگیزه‌ی بیش‌تری برای رقابت و کسب پارامترها خواهند داشت. بررسی ارتباط بین ابعاد کیفیت زندگی کاری نشان داد که بین تمامی ابعاد مورد نظر درخصوص کیفیت زندگی کاری رابطه وجود دارد؛ اما بیش‌ترین درجه‌ی همبستگی مربوط به بعد معناداری و بامفهوم بودن کار و چالشی، غنی و پربار بودن با سایر ابعاد است که این نشان‌دهنده‌ی تأثیر بالای این دو بعد بر کیفیت زندگی کاری است. نتایج این یافته با پژوهش توماس (۲۰۰۷) و برایان بلو و نورمن اچ گاردوین (۲۰۰۷)، سایلین (۲۰۰۴) و شریف‌زاده (۱۳۸۸) هم‌خوانی دارد. در این خصوص، شرکت می‌تواند در بحث پیاده‌سازی برنامه‌های کیفیت زندگی کاری به این ۲ بعد (یعنی معناداری و بامفهوم بودن کار و چالشی، غنی و پربار بودن) توجه بیش‌تری داشته باشد.

فهرست منابع

۱. ابراهیمی‌مهر، محمدرضا (۱۳۷۲). مدیریت بهره‌وری. تهران: انتشارات کار و تأمین اجتماعی.
۲. فرجی، حسین (۱۳۸۵). بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان‌ها، همایش ملی بهره‌وری ایران، خرداد ماه.
۳. حقیقی، محمد علی و رعنائی (۱۳۷۶). بهره‌وری نیروی انسانی. تهران: ترمه.
۴. طاهری، شهنام (۱۳۸۴). بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها. تهران: نشر ویرایش.
۵. کامدیده، علیرضا (۱۳۸۱). بررسی رابطه‌ی بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان در شرکت آب و فاضلاب منطقه تهران. پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وابسته به وزارت نیرو.
۶. شریف‌زاده، فاتح (۱۳۸۸). تجزیه و تحلیل رابطه‌ی بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان در شرکت ایران خودرو دیزل. پژوهش‌های مدیریت، سال ۲، ش ۳.
7. Brayon B., Norman, H., Gardvin (2007). Performance and Quality of Work Life, **Journal of Organizational Change Management**, Vol. 13, No. 4.
8. Kavay, A.; Tomase, B.; Virakul, D. & Lee, J. (2007). Ethics Institutionalization, Quality of Work Life, and Employee Job-related Outcomes: A Survey of Human Resource Managers in Thailand. **Journal of Business Research** 63, 20-26.
9. Kankline and Desleh (2007). An Approach Model for Employees. Improving Quality of Work Life. **International Journal of Hospitality Management**, 28, 328, 337.
10. Sahlin, Mona (2004). Work Life 2000 and Quality in Work. **European Union Journal**, No, 4.
11. Estele & Vilfred (2004). Vanderbilt Marking Studies to Improve Quality of Work Life, **Vanderbilt University Medical Center for More Journal**, 38, 42-58.
12. Reham, A.; Eltantawy, Larry Giunipero & Gavin, L. Fox. (2009). A Strategic Skill Based Model of Supplier Integration and Its Effect on Supply Management Performance. **Industrial Marketing Management**, 38.
13. Rothman and Katz (2002). Mentoring-Improving the Quality of Work Life and Organizational Effectiveness: A Case Study of a Formal Mentoring Program Implemented in Higher Education Organization. **UNTITEC Institute of Technology**, 26, 173-206.
14. Wang, TA.; Wah, CY. (2001). Perceptions of QWL: A Study of Singaporean Employees Development. Hum Resource Manage. **International Journal of Information Management**, 29, 59-76.