

## بررسی رابطه عوامل کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان دانشگاه

### امام‌علی (ع)

حسن موفق<sup>۱</sup>

عبدالرضا محمدی<sup>۲</sup>

### چکیده

برنامه ارزیابی عملکرد و کیفیت زندگی کاری، دستخوش تغییرات بسیاری در طول دهه‌های گذشته شده و تغییرات سازمانی صورت گرفته، سبب توسعه برنامه سرمایه گذاری در بخش منابع انسانی گردیده است. میزان محصول یا خدماتی که کارکنان با حداقل هزینه و زمان و بالاترین کمیت، کیفیت، نظم و پاسخگویی ارائه می‌کنند نشان دهنده عملکرد آنهاست؛ کیفیت زندگی کاری یک رویکرد مرتبط با جو کلی کار و تأثیری است که کار هم بر افراد و هم بر اثربخشی سازمانی دارد. *والتون* هشت متغیر اصلی را به عنوان هدف افزایش کیفیت زندگی کاری مورد توجه قرار می‌دهد. در این پژوهش با توجه به ادبیات مطرح شده و راهنمایی خبرگان، دو پرسشنامه با استفاده از مقیاس فاصله‌ای و طیف لیکرت طراحی شده، سپس در میان نمونه آماری توزیع گردیده است. پس از تحلیل پاسخها با استفاده از آزمون  $t$  یک نمونه‌ای و ضریب همبستگی پیرسون، دستاوردهای این پژوهش عبارت‌اند از:

متوسط کیفیت زندگی کاری کارکنان پایور دانشگاه امام علی (ع) پایین‌تر از میانگین نظری (۳/۵) بوده و برابر (۳/۰۷۲۴) است.

• متوسط عملکرد کارکنان پایور دانشگاه امام علی (ع) بالاتر از میانگین نظری (۳/۵) بوده و برابر (۴/۰۷۰۷) است.

بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان پایور دانشگاه امام علی (ع) رابطه وجود ندارد.

### کلید واژه‌ها

عملکرد، بهره‌وری، کارایی، اثربخشی، سودمندی، کیفیت زندگی کاری.

---

۱- کارشناس ارشد مدیریت دولتی و عضو هیئت علمی دانشگاه امام علی (ع). (نویسنده عهदार)

۲- کارشناس ارشد مدیریت دولتی و عضو هیئت علمی دانشگاه امام علی (ع).

**مقدمه:**

عملکرد و کیفیت زندگی کاری در سازمان همواره معلول یک دسته متغیرهای مداخله‌گر است که روشنایی آن‌ها را کدر می‌کند. عواملی چون پایین بودن سطح کیفی انجام امور، ناکارآمد بودن ساختار، ضعف نظام‌های مدیریتی، فقدان شایسته‌سالاری در مدیریت، فقدان بسترهای فرهنگی مناسب، نارضایتی شغلی کارکنان، فقدان ثبات شغلی مدیران و کارکنان، فقدان اعتماد میان مدیران و کارکنان، کمبود آموزش‌های مناسب و به روز، نداشتن چشم‌انداز دوربرد در مدیریت، روشن نبودن مأموریت‌های سازمان، کمبود اخلاقیات کاری در کارکنان، کم‌رنگ شدن نظام مشارکت کارکنان در درون سازمان، کیفی نبودن نظام مدیریت و دلایل دیگر، آن‌ها را به صورت متغیری پیچیده درآورده است.

رسالت اصلی علم مدیریت دستیابی به عملکرد بیشتر است و این امر همواره مورد توجه مدیران برای اداره و مهندسی مجدد سازمانها بوده است. این مسئله حتی در سطح کوچکترین واحد اجتماعی یعنی خانواده‌ها هم رسوخ کرده، به نحوی که دستیابی به زندگی با کیفیت و رفاه بیشتر سبب تلاش بیشتر و هدفمند خانواده‌ها شده است. کوششهای اقتصادی انسان همیشه و همواره معطوف بر آن بوده است که حداکثر نتیجه را از حداقل تلاشها و امکانات بدست آورد، این تمایل را می‌توان اشتیاق به وصول بهره‌وری افزون‌تر نام نهاد. جمیع اختراعات و ابداعات بشر از ابتدایی‌ترین ابزار کار در اعصار بدوی گرفته تا پیچیده‌ترین تجهیزات مکانیکی و الکترونیکی زمان حاضر، متأثر از همین تمایل و اشتیاق می‌باشد. هر انسان عاقل و خردمندی می‌خواهد بهترین کار را انجام دهد و بهترین بهره را حاصل کند.

**بیان مسئله**

تکامل کیفیت زندگی کاری مراحل متعددی در طول تاریخ داشته است. یکی از این مراحل به وسیله والتون با مرور کارهای انجام شده در قرن گذشته انجام گرفت. وی گزارش می‌دهد که در آغاز قرن بیستم، قانونی برای محافظت کارکنان از صدمات کاری و حذف خطرهای شرایط کاری وضع شد، در این قانون تأکید اساسی بر شرایط مرتبط با کار، مانند امنیت شغلی، فرایند مربوط در عمل کار و عایدات اقتصادی برای کارگر بود. مفهوم اساسی مورد تأکید در کیفیت زندگی کاری که تا کنون درک شده است "انسانی‌کردن کار" است. این مفهوم سبب تکوین و پیدایش نیاز به توسعه یک محیط کاری کلی شد که توانایی‌های خلاق را در کارکنان به وجود آورد، همکاری را ایجاد کرد و در نهایت تمایل به خودباوری و رشد را بنیان

نهاد. در حقیقت با رشد آگاهی نیروی کار، واقع‌گرایی و کاربرد انسانی کردن کار افزایش می‌یابد. این واقع‌گرایی انسانی کردن کار است که کیفیت زندگی کاری را مشهور کرده است. چند سالی است که بحث پیرامون عملکرد، جای خود را در میدان مباحث علمی و اجتماعی کشور باز کرده است. در صحنه پرستاب رقابت جهانی و سیر پرستاب فناوری اینک سیاستگذاران و مدیران ارتقای عملکرد را گاه به عنوان ابزار و گاه به عنوان هدف مورد توجه قرار می‌دهند. رسالت اصلی علم مدیریت دستیابی به عملکرد بیشتر است و این آمار همواره از سوی مدیران برای اداره و مهندسی مجدد سازمانها مورد توجه بوده است. کوشش‌های انسان همیشه معطوف بر آن است که حداکثر نتیجه را به دست آورد. این تمایل را می‌توان اشتیاق به وصول عملکرد افزون‌تر تعبیه کرد. همه اختراعات و ابداعات بشر از ابتدایی‌ترین ابزار کار در اعصار بدوی گرفته تا پیچیده‌ترین تجهیزات مکانیکی و الکترونیکی زمان حاضر، تحت تأثیر تمایل و اشتیاق است. "نهضت عملکرد" بیشتر یک حرکت فرهنگی است تا اقتصادی\_ فنی و باید در سازمان ما نیز جزء فرهنگ شود و کارکنان آن را با تمام وجود درک کنند و در افزایش آن بکوشند.

### کیفیت زندگی کاری

انواع شرایط کاری موجود در محل کار، «کیفیت زندگی کاری»<sup>۱</sup> را تعیین می‌کنند که آن نیز به نوبه خود بر رفتار کارکنان در محل کار تأثیرگذار است. کوهن و رزنتال در خصوص کیفیت زندگی کاری می‌گویند: "تلاش طراحی شده به صورت بین‌المللی برای افزایش همکاری مدیریت نیروی کار برای حل مشکل بهبود عملکرد سازمانی و رضایت کارمند". نادلر و لاولر تعریف مختصری از کیفیت زندگی کاری ارائه کرده‌اند: "یک راه تفکر درباره افراد، کار و سازمان‌ها". بینوم "کیفیت زندگی کاری را بر پایه یک رویکرد کلی و یک رویکرد سازمانی تعریف می‌کند. رویکرد کلی شامل همه عوامل اثرگذار بر وضعیت و سلامت فیزیکی، اجتماعی، اقتصادی، روانی و فرهنگی کارکنان می‌شود، در حالی که رویکرد سازمانی به طراحی و عملیات سازمان‌ها بر طبق ارزش جامعه دموکراتیک اشاره دارد". براساس نظر لوتانز "هدف برجسته کیفیت زندگی کاری، تغییر جو در محل کار است به طوری که تقابل انسانی تکنولوژیکی سازمانی سبب کیفیت بهتر زندگی کاری گردد" (اس.اس. خانکا، ۱۳۸۹: ۴۹۲).

کیفیت زندگی کاری عبارت است از مجموعه‌ای از شرایط واقعی کار و محیط کار در یک سازمان، مانند میزان حقوق، تنوع و غنی بودن مشاغل (میر سپاسی به نقل از حاجی پور، ۱۳۸۵، ۹۴).

توجه به کیفیت زندگی کاری به طور معمول، یعنی تأکید بر روش‌هایی که سازمان را دگرگون می‌کند تا بهره‌وری کارکنان را افزایش دهد، دخالت در کار و عملکرد آنان را فزونی بخشد و فشار عصبی، ترک خدمت و غیبت را کاهش دهد (دولان، شولر، ۱۳۸۰، ۳۵۶).

با مرور تعاریف فوق از کیفیت زندگی کاری اکنون می‌توان خیلی ساده آن را یک رویکرد مرتبط با جو کلی کار و تأثیری که کار بر افراد و همچنین اثربخشی سازمانی دارد، تعریف کرد. مشارکت مستقیم کارکنان در حل مسئله و تصمیم‌گیری در زمینه‌های مرتبط با کارشان به بالا رفتن کیفیت زندگی در محل کار کمک می‌کند.

والتون هشت متغیر اصلی را به عنوان هدف افزایش کیفیت زندگی کاری مورد توجه قرار می‌دهد. نکته مهم که باید به آن توجه کرد آن است که همه این متغیرها با یکدیگر رابطه دارند؛ بنابراین تأکید بر یک یا چند مورد از آنها کافی به نظر نمی‌رسد. این الگو دارای مؤلفه‌های زیر است (مورهد و گریفین: ۵۵۰؛ اس.اس. خانکا، ۱۳۸۹: ۴۹۴).

۱. **دستمزد منصفانه و کافی:** منظور از پرداخت منصفانه و کافی، پرداخت مساوی، برابر کار مساوی و همچنین تناسب پرداخت‌ها با معیارهای کارکنان و ربط آن با دیگر انواع کار است. این عامل به یک توازن منصفانه بین تلاش کارمند و پاداش حاصل از آن اشاره دارد (در پرسشنامه الف به وسیله سؤال‌های ۱ تا ۴ اندازه‌گیری می‌شود).

۲. **شرایط کاری امن و سالم:** منظور ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و تعیین ساعات منطقی کار است (در پرسشنامه الف به وسیله سؤال‌های ۱۵، ۱۷ و ۱۹ اندازه‌گیری می‌شود).

۳. **فرصت رشد مداوم:** منظور فراهم کردن زمینه بهبود توانایی‌های فردی، فرصت‌های پیشرفت و فرصت‌های به کارگیری مهارت‌های مکاتبه و تأمین درآمد و اشتغال است. در اینجا تمرکز بر فرصت‌های شغلی، البته نه تنها به خود شغل است. فرصت‌های موجود برای رشد کارکنان نیز مطرح است (در پرسشنامه الف به وسیله سؤال‌های ۹ تا ۱۱ اندازه‌گیری می‌شود).

بررسی رابطه عوامل کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان دانشگاه امام علی (ع).....۱۰۵

۴. **مناسبات اجتماعی در زندگی کاری:** به نحوه برداشت کارکنان در مورد مسئولیت اجتماعی سازمان، همچنین حمایت از کارهای گروهی و اهمیت دادن به مشارکت کارکنان بستگی دارد (در پرسشنامه الف به وسیله سؤال‌های ۱۲ و ۱۳ اندازه‌گیری می‌شود).

۵. **تأمین امنیت شغلی:**

اطمینان افراد از اینکه حتی به هنگام افت تولید و کار نیز دست کم چند ساعت کار برای آنها وجود دارد (در پرسشنامه الف به وسیله سؤال‌های ۱ تا ۴ اندازه‌گیری می‌شود) (دولان و شولر، ۱۳۸۰: ۵۵۸).

۶. **قانون‌گرایی در سازمان:** منظور فراهم کردن زمینه آزادی سخن کارکنان و انتقاد از مقامات مافوق بدون ترس و رفتار منصفانه با افراد و مدیریت به وسیله قانون است (در پرسشنامه الف به وسیله سؤال‌های ۱۴، ۱۶ و ۱۸ اندازه‌گیری می‌شود).

۷. **وحدت و انسجام اجتماعی در سازمان کاری:** عدم تبعیض گذاردن بین کارکنان و ایجاد یک فضا و جو کاری که احساس تعلق کارکنان به سازمان و احساس نیاز سازمان به آنها و خود احترامی تقویت شود (در پرسشنامه الف به وسیله سؤال‌های ۲۵ تا ۳۰ اندازه‌گیری می‌شود).

۸. **فرصت استفاده و توسعه قابلیت‌های انسانی:** فراهم آوردن فرصت‌هایی که اجازه دهیم شغل استقلال و کنترل کافی فراهم کرده، دامنه وسیعی از مهارت‌ها و توانایی‌ها را استفاده کند، بازخورد آنی به کارگر داشته باشد تا شاخص‌های صحیحی را اتخاذ کند و فرصتی را برای بروز خلاقیت به وسیله خود کارگر فراهم آورد (در پرسشنامه الف به وسیله سؤال‌های ۲۰ تا ۲۴ اندازه‌گیری می‌شود).

## عملکرد<sup>۱</sup> کارکنان

میزان محصول یا خدماتی که کارکنان با حداقل هزینه و زمان و بالاترین کمیت، کیفیت، نظم و پاسخگویی ارائه می‌کنند نشان دهنده عملکرد آنها است.

۱. **کیفیت:** کیفیت شامل دقت، ظاهر، کارکرد یا اثربخشی است (در پرسشنامه ب به وسیله سؤال‌های ۴ و ۶ اندازه‌گیری می‌شود).

۲. **کمیت:** میزان تولید یا کارکرد هر واحد کار را نشان می‌دهد (در پرسشنامه ب به وسیله سؤال ۵ اندازه‌گیری می‌شود).
  ۳. **زمان:** بیانگر این است که هر واحد کاری در چه زمانی کار محول شده را انجام می‌دهد (در پرسشنامه ب به وسیله سؤالهای ۲ و ۳ اندازه‌گیری می‌شود).
  ۴. **هزینه:** میزان صرفه جویی در کار از نظر مادی را نشان می‌دهد (در پرسشنامه ب به وسیله سؤال ۱ اندازه‌گیری می‌شود).
  ۵. **نظم:** اعمال تربیتی که سبب انجام وظیفه طبق موازین تعیین شده در افراد می‌گردد (در پرسشنامه ب به وسیله سؤالهای ۷ تا ۱۲ اندازه‌گیری می‌شود).
  ۶. **پاسخگویی:** مسئولیت‌پذیری صاحب اختیار در برابر نتایج کار براساس روش‌ها و معیارهای مورد توافق است (در پرسشنامه ب به وسیله سؤالهای ۱۳ تا ۱۵ اندازه‌گیری می‌شود).
- (ریچارد لینچ و کلونین گراس)

اکثر آوازه‌هایی چون عملکرد، بهره‌وری، کارایی، اثربخشی، سودمندی و واژه‌های دیگری از این دست جایگزین یکدیگر می‌شود. برای روشن شدن موضوع به شرح مختصری از هر کدام پرداخته می‌شود.

بهره‌وری<sup>۱</sup>: بهره‌وری نسبت میان بازده (محصول) تولید شده به منابع (نهاده‌های) به کار رفته است.

کارایی<sup>۲</sup>:

نسبت بازده واقعی به دست آمده به بازدهی استاندارد و تعیین شده (مورد انتظار) کارایی یا راندمان است یا در واقع نسبت کاری که انجام می‌شود به مقدار کاری که باید انجام شود.

خروجی استاندارد خروجی واقعی = کارایی (راندمان)

(امامی میبیدی، ۱۳۷۹: ۱۹۴)

۱۰۰ \* (ساعات کار شده واقعی / ساعت - کار استاندارد برای تولید) = کارایی<sup>۳</sup>

(Al\_Darrab, 2000: 99)

اثربخشی<sup>۱</sup>:

---

1- Productivity.

2- Efficiency.

3- Efficiency = ( Standard Hours Of Work Produced / Hours Actually Worked ) \* 100.

عبارت است از درجه و میزان نیل به اهداف تعیین شده است. به بیان دیگر اثربخشی نشان می‌دهد که تا چه اندازه از تلاش‌های انجام شده نتایج مورد نظر حاصل شده است (امامی میبیدی، ۱۳۷۹: ۱۹۴).

سودمندی<sup>۲</sup>

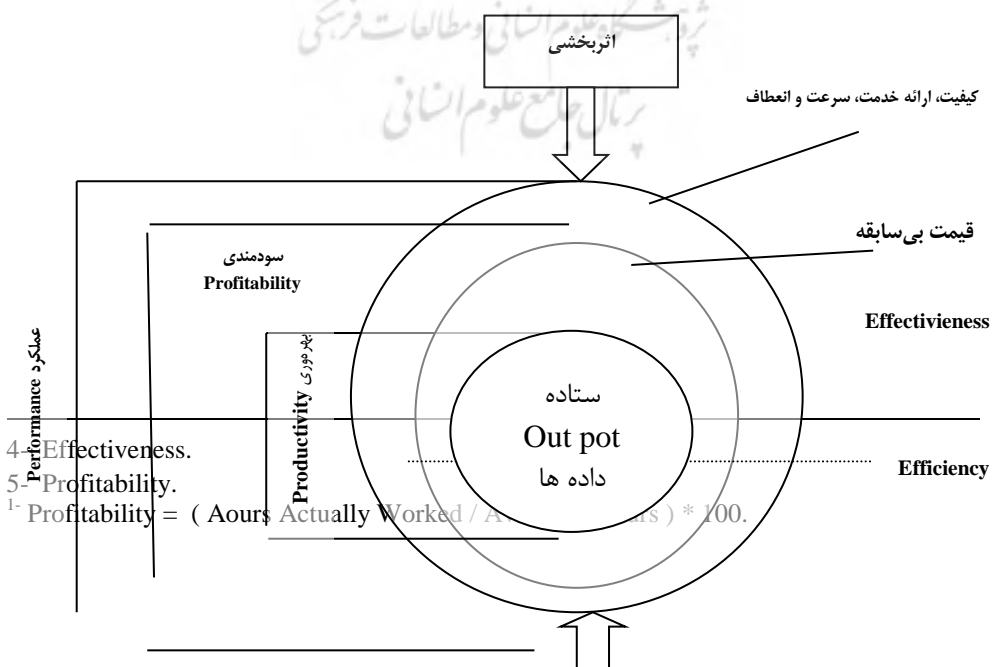
سودمندی آشکارا و روشن یک جزء بهره‌وری است، ولی این خود به طور مؤثر و قوی تحت تأثیر قیمت‌های کارخانه است که مایل است برای داده‌های خود بپردازد و برای ستاده‌ها دریافت کند. اگر شرکتی بتواند بیش از هزینه‌های داده‌های خود از قیمت ستاده‌ها دریافت کند در آن صورت سودمندی افزایش می‌یابد حتی اگر میزان بهره‌وری پایین باشد (Tangen, 2005: 39).

$$۱۰۰ * \text{ساعت کار در دسترس} / \text{ساعت کار واقعی} = \text{سودمندی}^۳$$

(Al\_Darrab, 2000 : 99)

عملکرد یک واژه ترکیبی است که نشان می‌دهد هدف تولید به صورت عالی انجام شده و انعطاف، سرعت، تمایل مصرف کننده و کیفیت به خوبی دیده شده است (Tangen, 2005: 40)

مدل زیر نشان می‌دهد که چگونه پنج واژه (بهره‌وری، سودمندی، عملکرد، کارایی و اثربخشی) با یکدیگر در تعادل اند.



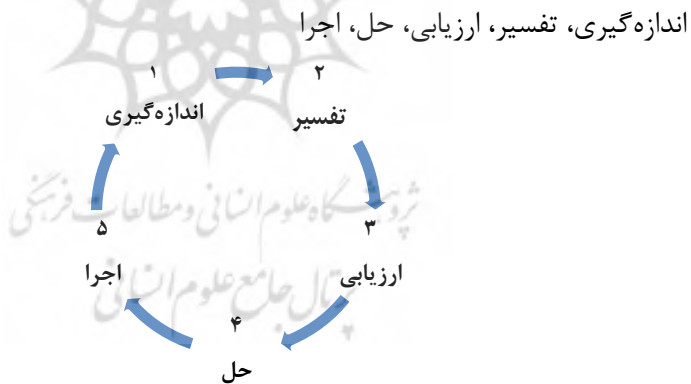
## مدیریت عملکرد

مدیریت عملکرد سیستم‌ها و نگرش‌هایی است که به سازمان‌ها کمک می‌کند تا عملیات مربوط به خدمات خود را برنامه‌ریزی، تفویض و ارزیابی کنند (ال، جی، ام، بی به نقل از ردمن، ۱۳۸۸: ۲۵۰).

اگر می‌خواهیم بدانیم که کارکنان چگونه کار می‌کنند، باید عملکرد آنها را اندازه‌گیری کنیم (که کار ساده‌ای نیست). بیشتر موارد، یافتن نقطه‌نظر مشترک در مورد اینکه یک کار خوب چیست، امر مشکلی است و حتی ایجاد توافق در مورد مقیاس تعیین عملکرد نیز مشکل است (ا. دیسنزو، ۱۳۸۹: ۳۹۷).

اندازه‌گیری<sup>۱</sup> جزء جدا نشدنی و به تعبیر برخی نقطه آغاز فرایند علمی مدیریت عملکرد است. اگر بخواهیم عملکرد را در فرهنگ سازمانی جلوه‌گر سازیم، شرط اساسی آن، وجود ابزاری برای کنترل و نظارت بر پیشرفت، فراهم آوردن بازخور، تعیین هدف‌های قابل اندازه‌گیری و ارزیابی عملکرد مدیریت است.

فرایند مدیریت عملکرد شامل مراحل زیر است:



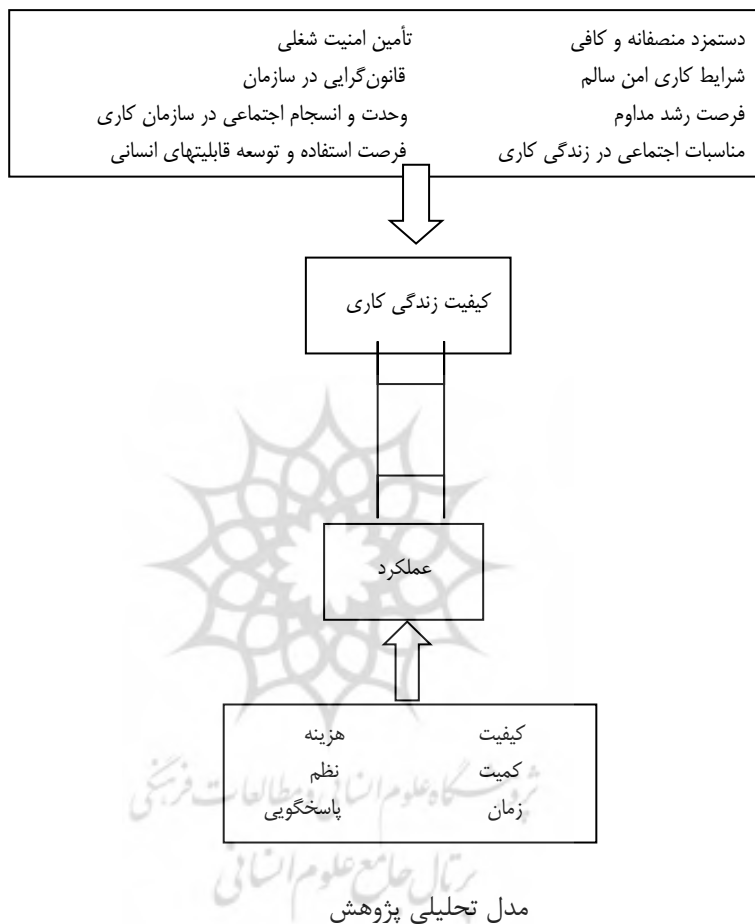
نمودار ۲: فرایند مدیریت عملکرد (Rao & Miller, 2004 : 777)

بدون اندازه‌گیری صحیح نمی‌توان ارزیابی دقیق یا تحلیل مناسبی از عملکرد انجام داد، و بدون تحلیل نمی‌توان مشکلات و راه‌حل‌ها را برای بهبود عملکرد تشخیص داد. بنابراین اندازه‌گیری و تحلیل عملکرد باید از اولویت‌های نخستین مدیران باشد.

<sup>۱</sup> - Measurement.



## مدل تحلیلی پژوهش



مدل تحلیلی پژوهش

## اهداف پژوهش

در پایان پژوهش یافته‌های زیر حاصل می‌شود:

- ۱) متوسط عملکرد کارکنان پایور دانشگاه امام علی (ع) مشخص می‌شود.
- ۲) متوسط کیفیت زندگی کاری کارکنان پایور دانشگاه امام علی (ع) مشخص می‌شود.
- ۳) رابطه کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان پایور دانشگاه امام علی (ع) معین خواهد شد.

## سؤالهای پژوهش

- ۱) متوسط عملکرد کارکنان پایور دانشگاه امام علی (ع) چقدر است؟
- ۲) متوسط کیفیت زندگی کاری کارکنان پایور دانشگاه امام علی (ع) چقدر است؟
- ۳) آیا بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان پایور دانشگاه امام علی (ع) رابطه وجود دارد؟

## فرضیه‌های پژوهش

- ۴) متوسط عملکرد کارکنان پایور دانشگاه امام علی (ع) بالاتر از میانگین نظری است.
- ۵) متوسط کیفیت زندگی کاری کارکنان پایور دانشگاه امام علی (ع) بالاتر از میانگین نظری است.
- ۶) بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان پایور دانشگاه امام علی (ع) رابطه وجود دارد.

## جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این پژوهش تمام کارکنان پایور دانشگاه امام علی (ع) است که بر اساس جدول **مورگان** تعداد نمونه تعیین (مؤمنی، ۱۳۸۷: ۲۲۶) و با استفاده از روش نمونه‌برداری منظم (سیستماتیک) نمونه‌ها انتخاب (دلاور، ۱۳۸۷: ۱۲۴) و پرسشنامه‌ها توزیع گردید. از میان پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده ۹۸ عدد معتبر شناخته شده و در تحلیل‌های بعدی مورد استفاده قرار گرفت<sup>۱</sup>. در پرسشنامه از مقیاس فاصله‌ای و طیف شش‌تایی **لیکرت** (خیلی زیاد، زیاد، نسبتاً زیاد، نسبتاً کم، کم، خیلی کم) استفاده شد. در این پژوهش با توجه به ادبیات مطرح شده و راهنمایی خبرگان، دو عدد پرسشنامه با استفاده از مقیاس فاصله‌ای و طیف **لیکرت** تنظیم گردید.

### ➤ پرسشنامه الف شامل:

۱) اطلاعات عمومی پاسخ‌دهندگان:

سن	وضعیت خدمت
میزان تحصیلات	سابقه خدمت

۱- به دلیل اطلاعات طبقه‌بندی شده از ذکر تعداد جامعه و نمونه آماری پرهیز شده است.

۳۰ گویه جهت جمع‌آوری داده‌های مربوط به عوامل کیفیت زندگی کاری کارکنان پایور دانشگاه امام علی (ع).

### ➤ پرسشنامه ب شامل:

۱) ۱۵ گویه جهت جمع‌آوری داده‌های مربوط به عملکرد کارکنان پایور دانشگاه امام علی (ع).

### اعتبار<sup>۱</sup> و روایی<sup>۲</sup> ابزار پژوهش

شواهد مربوط به روایی و اعتبار ابزار پژوهش بر اساس اتکا به مبانی نظری، نظرات خبرگان و تحلیل کارشناسی پژوهشگر بررسی گردید. همچنین با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ در نرم‌افزار Spss، مقدار آلفا (۰/۹۳۲) برای پرسشنامه الف و (۰/۷۸۶) برای پرسشنامه ب، به دست آمد که بیانگر اعتبار بالای پرسشنامه‌ها است.

### تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این بخش ابتدا به توصیف داده‌های مربوط به اطلاعات عمومی پاسخ‌دهندگان پرداخته، سپس تجزیه و تحلیل سؤالات و آزمون فرضیه‌های پژوهش انجام می‌شود.

### الف) توصیف آزمودنی‌ها

#### سن پاسخ‌دهندگان

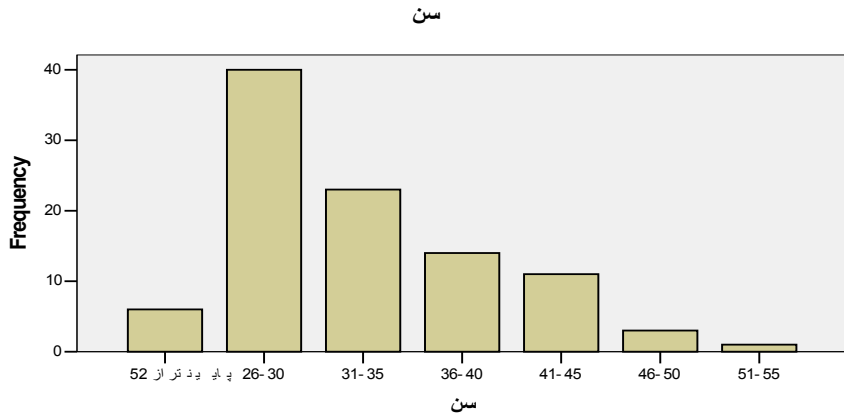
همان طور که در جدول شماره ۱ مشاهده می‌شود، از میان ۹۸ نفر پاسخ‌دهنده تعداد ۹۸ نفر به این سؤال پاسخ داده‌اند که در میان آنها بیشترین فراوانی مربوط به گروه سنی بین ۲۶ تا ۳۰ و کمترین فراوانی مربوط به گروه سنی ۵۱ تا ۵۵ سال است.

جدول ۱: توزیع سن پاسخ‌دهندگان

گروه ها	کمتر از ۲۵	۲۶ تا	۳۱ تا	۳۶ تا	۴۱ تا	۴۶ تا	۵۱ تا	۵۶ تا	جمع
فراوانی	۶	۴۰	۲۳	۱۴	۱۱	۳	۱	۰	۹۸
درصد	۶/۱	۴۰/۸	۲۳/۵	۱۴/۳	۱۱/۲	۳/۱	۱/۰	۰	۱۰۰

<sup>۱</sup>- Reliability

<sup>۲</sup>- Validity



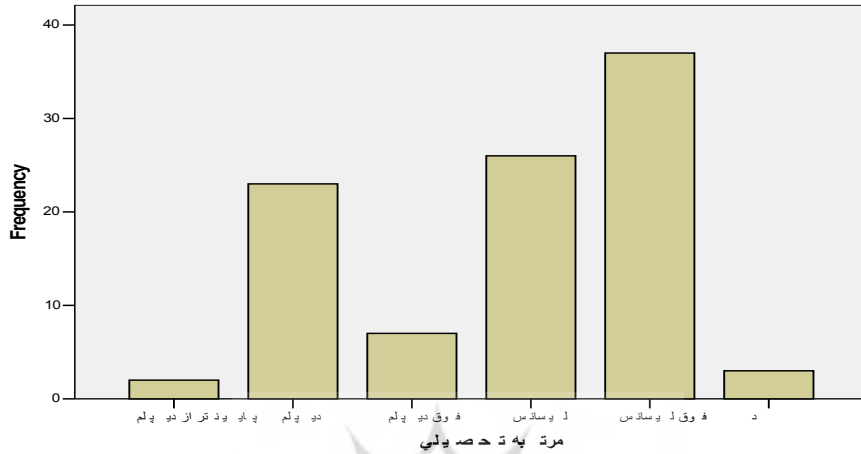
نمودار ۴: سن پاسخ‌دهندگان

مرتبۀ تحصیلی پاسخ‌دهندگان

همان طور که در جدول شماره ۲ مشاهده می‌شود، از میان ۹۸ نفر پاسخ‌دهنده تعداد ۹۸ نفر به این سؤال پاسخ داده‌اند که در میان آنها بیشترین فراوانی مربوط به گروه فوق‌لیسانس و کمترین فراوانی مربوط به گروه پایین‌تر از دیپلم است. جدول ۲: توزیع مرتبۀ تحصیلی پاسخ‌دهندگان

گروهها	پایینتر از دیپلم	دیپلم	فوق دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس	دکتر	جمع
فراوانی	۲	۲۳	۲	۲۶	۳۷	۳	۹۸
درصد	۲/۰	۲۳/۵	۷/۱	۲۶/۵	۳۷/۸	۳/۱	۱۰۰

مرتب به تحصیلاتی



نمودار ۵: مرتبه تحصیلی پاسخ دهندگان

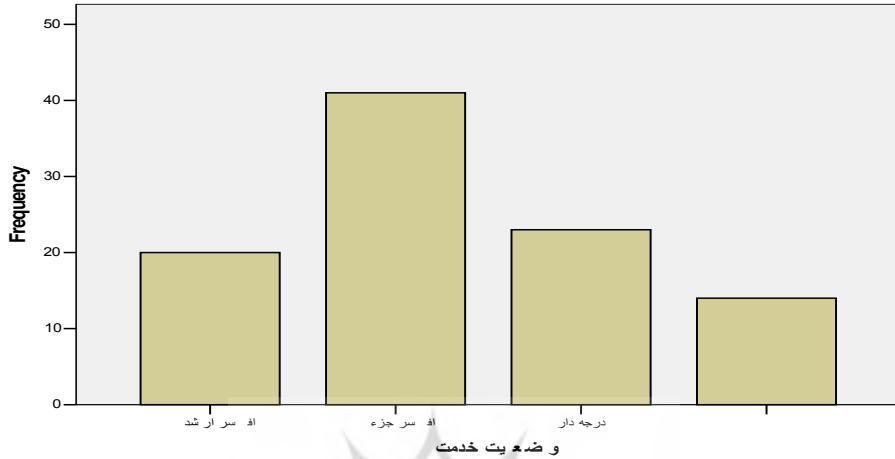
### وضعیت خدمت پاسخ دهندگان

همان طور که در جدول شماره ۳ مشاهده می شود، از میان ۹۸ نفر پاسخ دهنده تعداد ۹۸ نفر به این سؤال پاسخ داده اند که در میان آنها بیشترین فراوانی مربوط به گروه افسر جزء و کمترین فراوانی مربوط به گروه کارمند است.

جدول ۳: توزیع وضعیت خدمت پاسخ دهندگان

گروهها	افسر ارشد	افسر جزء	درجه دار	کارمند	جمع
فراوانی	۲۰	۴۱	۲۳	۱۴	۹۸
درصد	۲۰/۴	۴۱/۸	۲۳/۵	۲۰/۴	۱۰۰

وضعیت خدمت



نمودار ۶: وضعیت خدمت پاسخ‌دهندگان

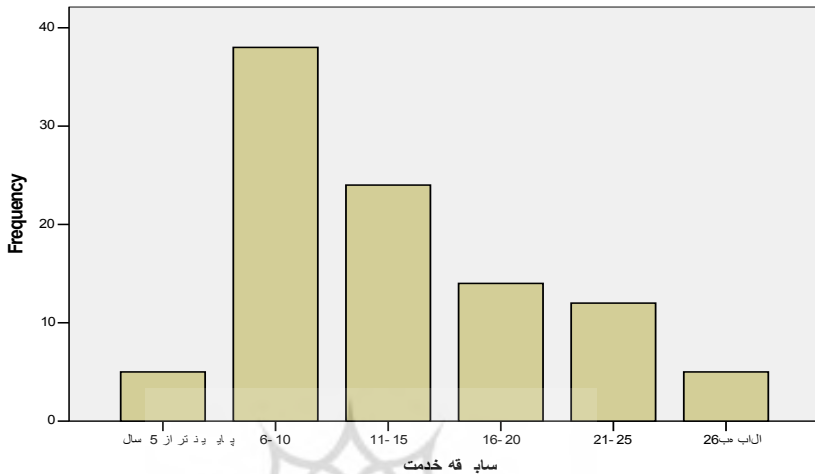
سابقه خدمت پاسخ‌دهندگان

همان طور که در جدول شماره ۴ مشاهده می‌شود، از میان ۹۸ نفر پاسخ‌دهنده تعداد ۹۸ نفر به این سؤال پاسخ داده‌اند که در میان آنها بیشترین فراوانی مربوط به گروه ۶ تا ۱۰ سال و کمترین فراوانی مربوط به دو گروه پایین‌تر از ۵ سال و ۲۶ سال به بالا است.

جدول ۴: توزیع سابقه خدمت پاسخ‌دهندگان

گروهها	پایین‌تر از ۵ سال	۶ تا ۱۰ سال	۱۱ تا ۱۵ سال	۱۶ تا ۲۰ سال	۲۱ تا ۲۵ سال	۲۶ به بالا	جمع
فراوانی	۵	۳۸	۲۴	۱۴	۱۲	۵	۹۸
درصد	۵/۱	۳۸/۸	۲۴/۵	۱۴/۳	۵/۱	۵/۱	۱۰۰

سایه خدمت



نمودار ۷: سابقه خدمتی پاسخ دهندگان

### ب: تجزیه و تحلیل سوالات پژوهش و آزمون فرضیه‌ها

برای پاسخ دادن به سؤال‌های پژوهش و تأیید یا رد فرضیه‌های مطرح شده از آمار استنباطی (آزمون آماری t یک نمونه‌ای<sup>۱</sup> و ضریب همبستگی پیرسون<sup>۲</sup>) بهره گرفته شد.

سؤال یکم: متوسط کیفیت زندگی کاری کارکنان پایور دانشگاه امام علی (ع) چقدر است؟ فرضیه پژوهش: متوسط کیفیت زندگی کاری کارکنان پایور دانشگاه امام علی (ع) بالاتر از میانگین نظری است.

آزمون T یک نمونه‌ای<sup>۳</sup>:

آزمون T یک نمونه‌ای برای آزمون این فرضیه صفر به کار گرفته می‌شود که آیا نمونه مورد نظر، به جامعه با میانگین مشخص تعلق دارد یا خیر؟

<sup>۱</sup>- One Sample T-Test.

<sup>۲</sup>- Pearson Correlation.

<sup>۳</sup>- One Sample T-Test.

با توجه به اینکه در پرسشنامه پژوهش حاضر از طیف شش گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است، بنابراین عدد (۳/۵) به عنوان میانگین نظری پژوهش (میانگین جامعه) مورد نظر است تا در تجزیه و تحلیل نتایج حاصل، مقدار سطح معنی‌داری نمونه (P\_Value) با میانگین نظری مورد مقایسه قرار گیرد. هر جا سطح معنی‌داری متغیر کوچک‌تر از (۰/۰۵) بود می‌توان فرض صفر را رد کرد و هر جا بزرگ‌تر یا مساوی از (۰/۰۵) بود نمی‌توان فرض صفر را رد کرد.  
فرض آماری:

$$H_0: \mu=3.5$$

$$H_1: \mu \neq 3.5$$

جدول ۵: توصیف آزمون یک نمونه‌ای

#### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
کیفیت زندگی کاری کارکنان	98	3.0724	.71269	.07199

جدول ۶: استنباط آزمون یک نمونه‌ای

#### One-Sample Test

	Test Value = 3.5					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
کیفیت زندگی کاری کارکنان	-5.939	97	.000	-.42755	-.5704	-.2847

با توجه به جدول شماره ۵ و ۶ و پایین بودن سطح معنی‌داری مشاهده شده (Sig) فرض صفر رد می‌شود و فرض پژوهش تایید می‌شود، یعنی بین میانگین نمونه (۳/۰۷۲۴) با میانگین فرضی جامعه (Test Value=3/5) تفاوت معنی‌داری وجود دارد و این تفاوت ناشی از شانس نیست و در سطح اطمینان ۹۵ درصد می‌توان میانگین نمونه را به جامعه (دانشگاه امام علی) تعمیم داد.

بنابراین در پاسخ به سؤال یکم پژوهش می‌توان گفت: متوسط کیفیت زندگی کاری کارکنان پایور دانشگاه امام علی (ع) پایین‌تر از میانگین نظری (۳/۵) بوده و برابر (۳/۰۷۲۴) است.

سؤال دوم: متوسط عملکرد کارکنان پایور دانشگاه امام علی (ع) چقدر است؟



بررسی رابطه عوامل کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان دانشگاه امام علی (ع).....۱۱۷

فرضیه پژوهش: متوسط عملکرد کارکنان پایور دانشگاه امام علی (ع) بالاتر از میانگین نظری است.

جدول ۷: توصیف آزمون یک نمونه‌ای

**One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
عملکرد کارکنان پایور دانشگاه امام علی	98	4.0707	.63411	.06405

جدول ۸: استنباط آزمون یک نمونه‌ای

**One-Sample Test**

	Test Value = 3.5					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
عملکرد کارکنان پایور دانشگاه امام علی	8.910	97	.000	.57075	.4436	.6979

با توجه به جدول شماره ۷ و ۸ و پایین بودن سطح معنی‌داری مشاهده شده (Sig) فرض صفر رد می‌شود و فرضیه پژوهش تأیید می‌شود، یعنی بین میانگین نمونه (۴/۰۷۰۷) با میانگین فرضی جامعه (Test Value=3/5) تفاوت معنی‌داری وجود دارد و این تفاوت ناشی از شانس نیست و در سطح اطمینان ۹۵ درصد می‌توان میانگین نمونه را به جامعه (دانشگاه امام علی) تعمیم داد.

بنابراین در پاسخ به سؤال دوم پژوهش می‌توان گفت: متوسط عملکرد کارکنان پایور دانشگاه امام علی (ع) بالاتر از میانگین نظری (۳/۵) بوده و برابر (۴/۰۷۰۷) است. سؤال سوم: آیا بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان پایور دانشگاه امام علی (ع) رابطه وجود دارد؟

فرضیه پژوهش: بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان پایور دانشگاه امام علی (ع) رابطه وجود دارد.

جدول ۹: آزمون ضریب همبستگی پیرسون

### Correlations

		عملکرد کارکنان پایور دانشگاه امام علی	کیفیت زندگی کاری کارکنان
عملکرد کارکنان پایور دانشگاه امام علی	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 98	-.006 .957 98
کیفیت زندگی کاری کارکنان	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.006 .957 98	1 98

با توجه به جدول شماره ۹ و نتیجه آزمون انجام گرفته فرضیه پژوهش تأیید نشده و نتیجه می‌گیریم که بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان پایور دانشگاه امام علی (ع) رابطه معنی‌داری وجود ندارد؛ همچنین با توجه به نتیجه آزمون مذکور بین هیچ یک از عوامل کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان پایور دانشگاه امام علی (ع)، وجود رابطه ثابت نشد.

### نتیجه‌گیری

عامل نیروی انسانی به عنوان یکی از سرمایه‌های با ارزش هر سازمان است که از یک سو به طور مستقیم در تولید کالا و خدمات شرکت می‌کند و از سوی دیگر به عنوان یک عامل ذی‌شعور و هماهنگ‌کننده سایر عوامل شناخته می‌باشد. بنابراین استفاده بهینه از کارکنان در جهت پیشبرد اهداف سازمان از اهمیت قابل ملاحظه‌ای برخوردار است. دستاوردهای به دست آمده از این پژوهش نشان می‌دهد که متوسط کیفیت زندگی کاری کارکنان کمتر از میانگین است. شاخص‌های مطرح شده تأثیر به‌سزایی در کیفیت زندگی کاری کارکنان داشته و باید در جهت تقویت این شاخص‌ها تلاش گردد. مدیران باید ارتباطات سازنده‌ای را با کارکنان خود ایجاد نمایند و با حوصله و دقت به پیشنهادات و نظرات آنها گوش دهند و از کارکنان ساعی و کوشا و خلاق حمایت نمایند که این حمایت می‌تواند از طریق ارتقاء جایگاه اجتماعی و سازمانی پرسنل بر مبنای شایسته‌سالاری انجام پذیرد. در عصر حاضر ایجاد بستری مناسب جهت مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری اجتناب‌ناپذیر می‌باشد چرا که دستیابی به اهداف در سایه مشارکت و هماهنگی کارکنان میسر خواهد بود و مدیران باید این باور را در پرسنل بوجود آورند که گویا خود کارکنان می‌خواهند اهداف سازمان محقق شود، این امر بدیهی است که اجرای اموری که برخلاف باورهای عمومی و فردی می‌باشد با مشکلات بسیاری مواجه می‌شود و در هر مرحله از اجرا سعی در خصوص هر چه بهتر انجام شدن آن بوجود نمی‌آید. رعایت هنجارهای انسانی و اجتماعی در برخورد با همکاران و زیردستان از عوامل مهم

بسترسازی مدیریت مشارکتی می‌باشد، در این راستا مدیران ارشد، عالی، میانی و پایه بایستی وقت کافی برای شنیدن و ارائه راه‌حلهای مناسب برای مشکلات کارکنان تخصیص دهند. از طرف دیگر باید جوی در سازمان حکمفرما شود و پرسنل بتوانند بدون ترس انتقادات خود را مطرح کرده و رویه قانونی هنگام اقامه شکایت وجود داشته باشد و در هیچ بخش از سازمان ضوابط فدای روابط نشود و یک جریان قوی اجرای عدالت در تمام سطوح سازمان وجود داشته باشد. ضمناً به کار اشخاص اهمیت داده شود تا نسبت به پیامدهای کار احساس مسوولیت نمایند و طراحی شغل به نحوی باشد که از یکنواختی و تکراری بودن شغل پرهیز گردد و کارکنان بتوانند در همه قسمتها فعالیت نمایند.



## فهرست منابع

۱. دیسنزو، دیوید و استیفن پ. رابینز. ۱۳۸۸. **مبانی مدیریت منابع انسانی**. ترجمه میرعلی سیدنقوی و سیامک یعقوبی. جلد اول. تهران: انتشارات مهکامه.
۲. امامی میبیدی، علی. ۱۳۷۹. **اصول اندازه‌گیری کارایی و بهره‌وری**. تهران: انتشارات موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
۳. حاجی پور، ابراهیم. ۱۳۸۵. "بررسی رابطه فرهنگ سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی در سازمانهای عمومی"، در محمدباقر بهشتی و بابک کاتب (ویراستاران)، **مجموعه مقالات نخستین همایش ملی بهره‌وری و توسعه**. جلد دوم. تبریز: انتشارات سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی آذربایجان شرقی، ص ۱۰۸-۸۷.
۴. خانکا، اس.اس. رفتار سازمانی. ۱۳۸۹. ترجمه غلامرضا شمس مورکانی. تهران: انتشارات آبیژ.
۵. دلاور، علی. ۱۳۸۷. **مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی**. تهران: رشد، چاپ ششم.
۶. دولان، شیمون ال. و رندان اس. شولر. ۱۳۸۰. **مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی**. ترجمه محمدعلی طوسی و محمد صائبی. تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۷. ردمن، تام و آدریان ویلکینسون. ۱۳۸۸. **مدیریت منابع انسانی پیشرفته**. ترجمه میرعلی سیدنقوی و امیر ختایی. جلد اول. تهران: انتشارات مهکامه.
۸. مورهد، گریفین. ۱۳۸۳. **رفتار سازمانی**. ترجمه مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده. تهران: نشر مروارید، چاپ هشتم.
۹. مؤمنی، منصور. ۱۳۸۷. **تحلیل‌های آماری به استفاده از SPSS**. تهران: کتاب نو، چاپ دوم.
10. Al-Darrab, Ibrahim A. 2000. "Relationships Between Productivity, Efficiency, Utilization And Quality", *Work Study*, Vol. 49, No. 3, PP. 97-103.
11. Rao, Mohan P. and David M. Miller--2004. "Expert Systems Applications For Productivity Analysis", *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 104, No. 9, PP. 776-785.
12. Tangen, Stefan. 2005. "Professional Practice Demystifying Productivity And Performance", *International Journal Of Productivity And Performance Management*, Vol. 54, No. 1, PP. 34-46.