

رابطه کیفیت زندگی کاری و مولفه‌های آن با عملکرد شغلی (مورد مطالعه: شهرداری مریوان)

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۷/۲۰

تاریخ پذیرش: ۹۹/۰۹/۳۰

کد مقاله: ۸۴۱۶۷

عمر محمودی^{۱*}، مژده اختر^۲، ناصح روخنده^۳،
زانبار امینیان^۴، محمد قادری^۵، سیران اوکی^۶

چکیده

هدف از پژوهش حاضر تعیین رابطه ابعاد کیفیت زندگی کاری با عملکرد شغلی کارکنان می‌باشد. کلیه کارکنان شهرداری شهر مریوان به‌عنوان جامعه آماری انتخاب شدند که از طریق سرشماری ۱۹۵ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. روش تحقیق پیمایشی و از نوع همبستگی می‌باشد. برای جمع‌آوری داده‌های پژوهش از دو پرسشنامه کیفیت زندگی کاری ریچارد والتون و پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون استفاده شد. که برای روایی پرسشنامه از نظر گروه خبرگان استفاده شد و برای پایایی پرسشنامه پژوهش از روش آماری الفای کرنباخ استفاده شد. که برای پرسشنامه عملکرد شغلی ۰/۸۵۶ و برای پرسشنامه کیفیت زندگی کاری ۰/۸۶۱ بدست آمد که نشان می‌دهد پرسشنامه از پایایی لازم برخوردار است. با استفاده از نرم‌افزار SPSS17 داده‌های گردآوری شده و تجزیه و تحلیل شدند. از روش‌های آماری همبستگی پیرسون و رگرسیون گام‌به‌گام و آزمون فریدمن برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد. نتایج نشان داد با توجه به ضریب تعیین $R^2 = ۰.۶۳۲۰۲۵$ و $Sig = ۰.۰۰۰$ نشان می‌دهد که متغیر کیفیت زندگی کاری ۰/۶۳۲۰۲۵ درصدی از واریانس متغیر عملکرد شغلی کارکنان را تبیین می‌کند. همچنین نتایج حاصل از همبستگی پیرسون نشان داد که همه ابعاد کیفیت زندگی کاری به جزء متغیر توسعه‌ی قابلیت‌های انسانی با عملکرد شغلی کارکنان رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد. به عبارتی متغیر توسعه‌ی قابلیت‌های انسانی هیچ درصدی از واریانس متغیر عملکرد شغلی کارکنان را تبیین نمی‌کند. همچنان نتایج حاصل از رگرسیون گام‌به‌گام نشان داد که مقادیر متغیرهای فضای کلی زندگی و توسعه قابلیت‌های انسانی دارای مقادیر منفی هستند که نشان می‌دهد این متغیرها در پیش‌بینی متغیر وابسته ایفای نقش نمی‌کنند.

واژگان کلیدی: کیفیت زندگی کاری، عملکرد شغلی،

۱- دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشگاه پیام نور مریوان، کردستان، ایران (نویسنده مسئول) omar.mahmoudi1363@gmail.com

۲- کارشناس ارشد آموزش و بهسازی منابع انسانی، دانشگاه بوعلی، همدان، ایران

۳- کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مریوان، کردستان، ایران

۴- دانش آموخته کارشناسی حسابداری، شهرداری مریوان، کردستان، ایران

۵- کارشناسی ارشد ریاضی، شهرداری مریوان، کردستان، ایران

۶- دانش آموخته کارشناسی حسابداری، شهرداری مریوان، کردستان، ایران

۱- مقدمه

امروزه در مدیریت نیروی انسانی یکی از موضوعات مورد توجه، تأمین نیازهای کارکنان در جهت ایجاد انگیزه برای بالا بردن کیفیت کار آنان و بهره‌گیری هر چه بیشتر از نیروی انسانی در سازمان می‌باشد (نظری ۱۳۸۴). نقش نیروی انسانی کارآمد و پراکنجه، مستقیم در وظایف خطیر و پراهمیت منابع انسانی اثر می‌گذارد. منابع انسانی عمده‌ترین سرمایه و عامل راهبردی هر سازمان به حساب می‌آید (بیگی و همکاران ۱۳۸۵). از دیر باز یکی از مهمترین دغدغه‌های مدیران منابع انسانی درک عوامل انگیزشی کارکنان و به تبع آن بهبود عملکرد و توانمند سازی آنان بوده است (Thompson and et al, 2006). بدون شک توسعه یک کشور مستلزم وجود سازمانهای کارآمد است و کارایی یک سازمان، نیازمند نیروی انسانی کارآمد می‌باشد. هر چند عواملی چون ابزار، تجهیزات، مواد و ... عوامل تعیین کننده کارایی یک سازمان هستند؛ اما این عوامل بدون وجود نیروی انسانی کارآمد نمی‌توانند نقش موثری در بهروری سازمان داشته باشند (سلیمانی و همکاران ۱۳۸۶) مفهوم کیفیت زندگی کاری، در قرن حاضر به موضوع اجتماعی فراگیری در سراسر دنیا مبدل شده است. امروزه بهبود کیفیت زندگی کاری به عنوان یکی از مهمترین اهداف سازمان و نیز کارکنان درآمده است. از آنجا که بین رویه‌های مدیریت منابع انسانی و کیفیت زندگی کاری رابطه مستقیمی وجود دارد، لذا احیای مجدد روحیه کارکنان از طریق ارتقاء کیفیت زندگی کاری ایشان کلید موفقیت هر سازمانی محسوب می‌شود (حجتی ۱۳۸۶). به همین علت توجه ای که امروزه به کیفیت زندگی کاری می‌شود بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائل هستند (شیمون ال، دولان شورلر، رندال اس ۱۳۷۶: ۳۵۱). کیفیت زندگی کاری کلید موفقیت در هر سازمانی می‌باشد (محب علی ۱۳۷۳: ۷۷). امروزه کیفیت زندگی کاری به لحاظ تاثیر چشم گیری که در افزایش کارایی سازمان دارد از اهمیت زیادی برخوردار است. کیفیت زندگی کاری یکی از خاستگاه‌های مهم توسعه سازمانی است و بهره‌وری و عملکرد منابع انسانی را افزایش خواهد داد (میر سپاسی، ۱۳۸۶).

۲- بیان مسئله

شماری از آگاهان بر این باورند که بخشی از رکود بهره‌وری و عملکرد و کاهش کیفیت محصول در برخی از کشورهای بزرگ ناشی از کاستی‌های کیفیت زندگی کاری و تغییراتی است که در علاقمندی‌ها و توانمندی‌ها و اولویت کارکنان پدید آمده است (شیمون ال، دولان شورلر، رندال اس ۱۳۷۶: ۳۵۱). نمونه‌های مستندی وجود دارد که نشان می‌دهد پیشرفت‌های حاصله در زمینه کیفیت زندگی کاری؛ تاثیرات مطلوبی بر عملکرد سازمانی داشته است. در بسیاری از برنامه‌های کیفیت زندگی کاری، تلاش بر آن بوده است تا رضایت مندی شغلی کارکنان، از طریق ارتقاء سطح انگیزش درونی آنان افزایش یابد. یافته‌های مطالعاتی نشان می‌دهد که اجرای این برنامه‌ها موجب کاهش میزان شکایات کارکنان، کاهش نرخ غیبت از کار، کاهش میزان اعمال مقررات انضباطی، افزایش نگرش‌های مثبت کارکنان و افزایش مشارکت آنان در برنامه‌های نظام پیشنهادها شده است. از طرف دیگر عدم توجه به کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان می‌تواند بر توان منابع انسانی؛ زیان‌های فراوانی وارد سازد و از سوی دیگر چنانچه زندگی کاری کارکنان به نحو مطلوبی مهیا شود می‌تواند در بهبود عملکرد آنان موثر واقع گردد (حجتی ۱۳۸۶). لذا در این پژوهش می‌خواهیم به این سوال پاسخ دهیم که تا چه اندازه میان کیفیت زندگی کاری با عملکرد شغلی کارکنان رابطه معنا دار وجود دارد.

۳- مبانی نظری پژوهش

۳-۱- کیفیت زندگی کاری

اصطلاح کیفیت زندگی کاری در سالهای اخیر رواج زیادی داشته است، اما در مورد معنای آن توافق کمی وجود دارد. حداقل سه استفاده رایج از این اصطلاح وجود دارد؛ اول این که کیفیت زندگی کاری اشاره به مجموعه‌ای از نتایج برای کارکنان نظیر رضایت مندی شغلی، فرصت‌های رشد روانشناختی، امنیت شغلی، روابط مناسب کارفرما، کارکنان و میزان پایین حوادث دارد. شاید این شایع‌ترین استفاده از این اصطلاح باشد. دوم اینکه کیفیت زندگی کاری همچنین به مجموعه‌ای از کارها یا عملکردهای سازمانی نظیر مدیریت مشارکتی، غنی‌سازی شغلی، سیستم پرداختی که عملکرد خوب را تشویق میکند، تضمین شغلی و شرایط کاری مطمئن اشاره دارد. بالاخره کیفیت زندگی کاری اغلب به یک نوع برنامه تغییرسازمانی اشاره دارد (میر سپاسی، ۱۳۸۶، ص ۱۳۸). همچنین دانشمندان زیادی مانند: لاولر، دسلر، گانینگهام و ابرل، دوبرین، مارک جی لوین، میلز درباره کیفیت زندگی کاری نظریات گوناگونی ارائه داده‌اند؛ اما یکی از معروف‌ترین نظریات در باره کیفیت زندگی کاری متعلق به ریچارد والتون (۱۹۷۳) می‌باشد، آقای والتون در یک تجزیه و تحلیل هشت متغیر اصلی را به عنوان هدف ارتقاء کیفیت زندگی کاری مورد توجه قرار می‌دهد. نکته مهمی که باید مورد توجه قرار گیرد آن است که همه این متغیرها با یکدیگر ارتباط دارند، این متغیرها عبارت‌اند از:

- پرداخت منصفانه و کافی: منظور پرداخت مساوی برای کار مساوی و نیز تناسب پرداختها با معیارهای کارکنان و تناسب آن با دیگر انواع کار می باشد.
- محیط کاری ایمن و بهداشتی: منظور ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات کار منطقی است. همچنین محیط کاری بایستی اثرات آلودگی را که میتواند تاثیر معکوسی بر وضعیت فیزیکی و ذهنی کارکنان در محیط کار به جای گذارد کاهش دهد.
- تامین فرصت رشد و امنیت مداوم: به معنای فراهم نمودن زمینه بهبود تواناییهای فردی، فرصتهای پیشرفت و فرصتهای به کارگیری مهارتهای کسب شده و تامین امنیت درآمد و اشتغال میباشد.
- قانون گرایی در سازمان کار: منظور، فراهم بودن زمینه آزادی بیان و بدون ترس از انتقام مقام بالاتر و نافذ بودن سلطه قانون نسبت به سلطه انسانی می باشد.
- وابستگی اجتماعی زندگی کاری: به چگونگی برداشت (ادراک) کارکنان در مورد مسئولیت اجتماعی سازمان اشاره دارد.
- فضای کلی زندگی: این مولفه به قراری تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخشهای کارکنان که شامل اوقات فراغت، تحصیلات و زندگی خانوادگی میشود مربوط می باشد.
- یکپارچگی و انسجام در سازمان کار: این موضوع شامل حذف ارزش حفظ اصالت منافع افراد در سازمان و تشویق به شکل گیری تیمها و گروههای اجتماعی میشود.
- توسعه قابلیت های انسانی : به فراهم بودن فرصتهایی چون استفاده از استقلال و خودکنترلی در کار، بهره مند شدن از مهارت گوناگون، دسترسی به اطلاعات متناسب با کار و برنامه ریزی برای کارکنان اشاره دارد (میرسپاسی، ۱۳۸۶ و گرین، ۱۳۷۷).

۲-۲- عملکرد

عملکرد: عبارت است از، مجموعه رفتارهایی که در ارتباط با شغل، افراد از خود نشان می دهند (مورهد و گریفین ۱۳۷۴ ص ۱۳۲) عملکرد: عبارت است از، حاصل فعالیت های کارمند، از نظر اجرای وظایف محوله، پس از زمانی مشخص. عملکرد فرد معیار میزان موفقیت فرد در انجام کارش است و معمولاً از میزان خروجی فرد (به عنوان مثال ، میزان فروش یا تولید) یا ارزشیابی میزان موفقیت رفتار فرد در مقایسه با انتظارات سازمانی به دست می آید. وقتی صحبت از عملکرد می شود نتیجه کار به دست آمده به ذهن متبادر می گردد در زمینه عملکرد ، عده ای عملکرد را برای فرآیند انجام کار و نحوه انجام وظایف به کار می برند. در طرح جامع ارزیابی عملکرد کارکنان منظور از عملکرد هم نتایج به دست آمده و هم فرآیند کاری می باشد یعنی در ارزیابی ، چگونگی انجام کار و به تعبیری فرآیند کار با نتایج حاصل شده از فرآیند توأم عملکرد، محسوب و در مورد آن قضاوت می شود (سلمانی، ۱۳۸۴ ص ۲).

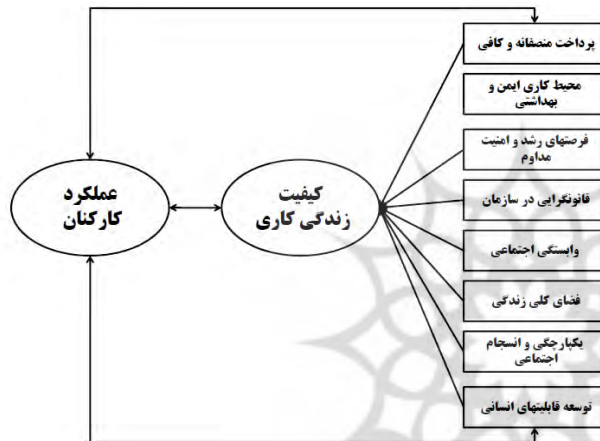
آقایان هولتون و بیتز در سال ۱۹۹۶ در تعریف عملکرد عنوان کردند که مفهوم این واژه تا آنجا حائز اهمیت است که با تعریف عملکرد می توان آن را ارزیابی یا مدیریت نمود. عملکرد یک ساختار چند بعدی است که ارزیابی آن، بسته به انواع عوامل متفاوت است همچنین اهمیت این موضوع که هدف ارزیابی نتایج عملکرد است یا رفتار اشاره دارد. پس می توان عملکرد را فقط نتایج حاصله تلقی کرد. کین ۱۹۹۶ همچنین معتقد است که از نظر فردی عملکرد، سابقه موفقیت های یک فرد است (همچنین عملکرد چیزی است که فرد به جا می گذارد و جدای از هدف است. از طرف دیگر برنادین ۱۹۹۶ معتقد است که عملکرد باید به عنوان نتایج کار تعریف شود، چون نتایج قوی ترین رابطه را با اهداف استراتژیک سازمان، رضایت مشتری و نقش های اقتصادی دارد. کمپل در سال ۱۹۹۶ عنوان کرد که عملکرد رفتار است و باید نتایج متمایز شود زیرا عوامل سیستمی می تواند نتایج را منحرف کنند. در صورتی که عملکرد به گونه ای تعریف شود که هم رفتار و هم نتایج را در برگیرد دیدگاه جامع تری حاصل می گردد. در یک تعریف کلی همچنین بروم براچ در سال ۱۹۹۶ عنوان کرد که عملکرد هم به معنای رفتار و هم به معنای نتایج است (سیدجوادین، ۱۳۸۶ ص ۶۶۰).

۳-۳- پیشینه پژوهش

نتایج گوهری (۱۳۷۶) حاکی از آن بود که کیفیت زندگی کاری به عنوان یکی از مهمترین موضوعات در باب مدیریت منابع انسانی سازمانهاست که تمام موضوعات کاری کارمندان اعم از شرایط محیط کار، شرایط مدیریت و تحول، چگونگی جبران خدمت و... را تحت الشعاع قرار داده است. صنوبری (۱۳۷۹) دریافت همه ابعاد کیفیت زندگی کاری بر اساس الگوی والتون با عملکرد کارکنان دارای همبستگی بالا و معنی دار است که حاکی از آن است که عملکرد کارکنان بر کیفیت زندگی کاری تاثیر می گذارد و کیفیت زندگی کاری هم متقابلاً بر عملکرد کارکنان تأثیر می گذارد. نتایج مهداد و همکاران (۱۳۹۰) نشان داد ابعاد کیفیت زندگی کاری با رفتارهای شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن رابطه مستقیم و مثبت وجود دارد. معمارزاده و اسدی (۲۰۰۸) در پژوهشی تأثیر کیفیت زندگی کاری را به عنوان یک عامل درون سازمانی روی بهره وری کارکنان مورد بررسی قرار دادند که نتایج تحقیق

حکایت از وجود رابطه معنی دار و مستقیم بین کیفیت زندگی و بهره‌وری کارکنان بود. رحیمی (۲۰۰۶) میزان تأثیر کیفیت زندگی کاری اعضای هیأت علمی و میزان کارآفرینی آنان را در دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان را بررسی نموده و به این نتیجه رسیدند که بین کیفیت زندگی کاری و کارآفرینی همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد. باسلی و همکاران (۲۰۰۵) در پژوهشی به بررسی کیفیت زندگی کاری پزشکان خانواده در سازمان‌های بهداشت و سلامت و سیکانسین پرداخته‌اند. نتیجه این پژوهش نشان داد که هر کجا اهداف سازمانی با توانمندی پزشکان و اهداف شخصی حرفه‌ای آنها همخوانی بیشتری داشته‌اند هم عملکرد سازمانی و هم کیفیت زندگی کاری پزشکان بهتر بوده است. چن (۲۰۰۰) پژوهشی را با هدف بررسی رابطه‌ی کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی انجام داد، نتایج بدست آمده حاکی از آن بود که نوع سازمان، نوع استخدام کارکنان، روشهای مدیریتی، ویژگی شخصیتی مانند سطح تحصیلات، جنسیت، وضعیت تأهل کارکنان، تجارب آن‌ها و مقدار حقوق از جمله عوامل موثر بر عملکرد کارکنان می‌باشد. مایر (۲۰۰۴) به بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری پرستاران بر مراقبت آن‌ها از بیماران و ارتباطشان با همراهان بیمار پرداخت، به این نتیجه رسید که افزایش کیفیت زندگی کاری پرستاران موجب بهبود مراقبت آن‌ها از بیماران و بهبود برخورد آنها با خانواده‌های بیماران خواهد شد.

لوسی (۲۰۰۵) به بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی در بین مدیران اجرایی صنعت الکترونیک و برق سنگاپور پرداخت. در این تحقیق رضایت شغلی، پیشرفت شغلی، تعادل شغلی، شرایط شغلی و قیود سازمانی (حد و مرزهای سازمانی) به عنوان متغیرهای پیشین کیفیت زندگی کاری بررسی شد. نتایج از رابطه بین متغیرهای پیشین با کیفیت زندگی کاری حمایت کرد. همچنین کیفیت زندگی کاری یک پیشین معناداری در عملکرد شغلی شناخته شد.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

شهبازی، واعظی و تنایی پور (۱۳۸۸) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بین همه مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد. خردمند، ولیلو و لطفی (۱۳۸۹)، حسینی و مهدیزاده جرج افکنی (۱۳۸۹)، احمدی، امینی، شاهوردی (۱۳۸۸) یعقوبی، کریمی، حسن زاده، جوادی، ماندگار و عابدی (۱۳۸۸) نیز در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند.

با توجه به پیشینه و مبانی نظری پژوهش مدل مفهومی تحقیق در شکل ۱ نشان داده شده است که مبنای فرضیات پژوهش را تعیین می‌کند.

۴- فرضیه اصلی پژوهش

فرضیه اصلی: بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. فرضیات فرعی پژوهش:

۱. بین پرداخت منصفانه و کافی به کارکنان و عملکرد شغلی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
۲. بین محیط کاری ایمن و بهداشتی و عملکرد شغلی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
۳. بین فراهم نمودن فرصت‌های رشد و امنیت مداوم و عملکرد شغلی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
۴. بین فانوتگرایی در سازمان و عملکرد شغلی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
۵. بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری و عملکرد شغلی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
۶. بین فضای کلی زندگی و عملکرد شغلی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
۷. بین یکپارچگی و انسجام اجتماعی و عملکرد شغلی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
۸. بین توسعه قابلیت‌های انسانی و عملکرد شغلی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۵- روش شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نظر ماهیت توصیفی، از نظر روش پیمایشی و از نظر جمع‌آوری داده‌ها از نوع پژوهش مقطعی می‌باشد. قلمرو زمانی تحقیق در تابستان ۱۳۹۹ می‌باشد. قلمرو مکانی تحقیق استان کردستان، شهر میوان می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان شهرداری میوان می‌باشد که از طریق سرشماری ۱۹۵ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده‌اند. اطلاعات مورد نیاز برای انجام این پژوهش از دو روش جمع‌آوری شده است: ۱. روش کتابخانه‌ای: در این روش برای جمع‌آوری

اطلاعات مربوط به ادبیات موضوع و پیشینه پژوهش از کتابها، پایان نامه‌ها، مقالات و پایگاه‌های اطلاعاتی استفاده شده است. ۲. روش میدانی: در این روش با استفاده از پرسشنامه و توزیع آن بین نمونه آماری داده‌های مورد نیاز جمع‌آوری شد. برای سنجش کیفیت زندگی کاری از پرسشنامه ۲۶ سوالی استاندارد ریچارد والتون که دارای طیف پنج تایی لیکرت (خیلی کم تا خیلی زیاد) است استفاده شد، که طبق این پرسشنامه به (خیلی کم= ۱، کم= ۲، متوسط= ۳، زیاد= ۴ و خیلی زیاد= ۵) داده شده است و برای سنجش عملکرد شغلی کارکنان از پرسشنامه ۱۵ سوالی استاندارد پاترسون استفاده شد که دارای طیف چهار تایی لیکرت (به ندرت= ۱، اغلب= ۲، گاهی= ۳ و همیشه= ۴) استفاده شد. جهت تعیین روایی پرسشنامه از نظر گروه خبرگان استفاده شد. همچنین برای پایایی ابزار پژوهش از روش آماری آلفای کرونباخ استفاده شد که برای پرسشنامه کیفیت زندگی کاری ۰/۸۶۱ و برای پرسشنامه عملکرد شغلی کارکنان ۰/۸۵۶ بدست آمد. چون مقدار بدست آمده بیشتر از ۰/۷ است؛ پایایی ابزار اندازه گیری قابل قبول تلقی می گردد (کلانتری، ۱۳۸۷). با استفاده از نرم افزار SPSS ۱۷ داده‌های گردآوری شده تجزیه و تحلیل شدند. همچنین از روش‌های آماری همبستگی پیرسون و رگرسیون گام به گام و آزمون فریدمن برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد.

۶- یافته‌ها

برای بررسی فرضیات از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون گام به گام استفاده کردیم تا تأثیر هر کدام از متغیرها را بررسی کنیم. همان طور که از جدول شماره ۱ مشخص است در فرضیه هشتم که دارای سطح معنا داری ۰/۳۳۷ که بزرگتر از سطح خطای آلفا ۵٪ می‌باشد نشان می‌دهد که بین توسعه قابلیت‌های انسانی و عملکرد شغلی کارکنان رابطه معنی داری وجود ندارد به عبارتی متغیر توسعه قابلیت‌های انسانی هیچ درصدی از واریانس متغیر عملکرد شغلی کارکنان را تبیین نمی‌کند. همچنان جدول ۱ نشان می‌دهد که سطح معنا داری فرضیات دیگر ۰/۰۰۰ است و همبستگی پیرسون که به یک نزدیک است نشان می‌دهد که میان ابعاد کیفیت زندگی کاری (متغیر مستقل) و عملکرد شغلی کارکنان (متغیر وابسته) همبستگی مستقیم و مثبت وجود دارد به این معنی که با افزایش و تقویت مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری عملکرد شغلی کارکنان افزایش می‌یابد؛ به عبارت دیگر با توجه به ضریب تعیین $R^2 = 0.632025$ و $Sig = 0.000$ نشان می‌دهد که متغیر کیفیت زندگی کاری ۰.۶۳۲۰۲۵ درصدی از واریانس متغیر عملکرد شغلی کارکنان را تبیین می‌کند. از طرف دیگر این رابطه در سطح یک درصد معنادار است.

جدول ۱ - ضریب همبستگی پیرسون مابین متغیرهای پژوهش

N	Sig	R2 (ضریب تعیین)	R (همبستگی پیرسون)	رابطه میان متغیرها
۱۹۵	۰/۰۰۰	۰.۵۲۵۶۲۵	۰/۷۲۵	فرضیه اول: رابطه پرداخت منصفانه و کافی با عملکرد شغلی کارکنان
۱۹۵	۰/۰۰۰	۰.۵۲۵۶۲۴	۰/۷۲۶	فرضیه دوم: رابطه محیط کاری ایمن و بهداشتی با عملکرد شغلی کارکنان
۱۹۵	۰/۰۰۰	۰.۵۶۸۵۱۶	۰/۷۵۴	فرضیه سوم: رابطه تامین فرصت رشد و امنیت مداوم با عملکرد شغلی کارکنان
۱۹۵	۰/۰۰۰	۰.۵۶۲۵۱	۰/۷۵۰	فرضیه چهارم: رابطه قانون گرایی در سازمان کار با عملکرد شغلی کارکنان
۱۹۵	۰/۰۰۰	۰.۵۷۶۰۸۱	۰/۷۱۹۵	فرضیه پنجم: رابطه وابستگی اجتماعی زندگی کاری با عملکرد شغلی کارکنان
۱۹۵	۰/۰۰۰	۰.۲۶۴۱۹۶	۰/۵۱۴	فرضیه ششم: رابطه فضای کلی زندگی با عملکرد شغلی کارکنان
۱۹۵	۰/۰۰۰	۰.۱۱۹۰۲۵	۰/۵۴۳	فرضیه هفتم: رابطه یکپارچگی و انسجام در سازمان کار با عملکرد شغلی کارکنان
۱۹۵	۰/۳۳۷	۰.۰۱۷۶۸	۰/۱۳۳	فرضیه هشتم: رابطه توسعه قابلیت‌های انسانی با عملکرد شغلی کارکنان
۱۹۵	۰/۰۰۰	۰.۶۳۲۰۲۵	۰/۷۹۵	فرضیه اصلی: همبستگی کلی کیفیت زندگی کاری با عملکرد شغلی کارکنان

همچنین برای قضاوت در مورد میزان تأثیرگذاری متغیرهای کیفیت زندگی کاری بر روی عملکرد شغلی کارکنان در جامعه آماری مورد پژوهش از رگرسیون گام به گام استفاده کردیم. همانگونه که در جدول ۲ مشاهده می‌شود مقدار F بدست آمده (۹۳۸/۱۶) در سطح ۰.۰۰۰ معنی دار است و این مطلب گویای آن است که اولاً استفاده از رگرسیون بلا مانع و معنی دار است و دوم اینکه حداقل یکی از متغیرهای مستقل در پیش بینی متغیر وابسته مؤثر است؛ برای فهم این مطلب به ضرایب رگرسیون B که تشکیل دهنده معادله رگرسیونی مدل پژوهش است مراجعه می‌کنیم.

جدول ۲. آماره ی آزمون ANOVA (تحلیل واریانس) برای بررسی رابطه ی متغیر های ملاک با متغیر های پیش بین

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معنی داری
۱	رگرسیون	8	349/406	938/16	.000
	باقیمانده	37	990/23		
	کل	45	435/4138		

جدول ۳. معادله رگرسیونی مدل مفهومی پژوهش

$Y = 12.456 + .807(\text{پرداخت منصفانه و کافی}) + .662(\text{محیط کاری ایمن و بهداشتی}) + .208(\text{تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم}) - .119(\text{فضای کلی زندگی}) - .47(\text{وابستگی اجتماعی زندگی کاری}) + .427(\text{انسجام در}) - .894(\text{یکپارچگی و انسجام در}) - .063(\text{توسعه قابلیت‌های انسانی}) - (\text{سازمان})$
--

در معادله فوق مقادیر ضریب استاندارد نشده B برای متغیر های مختلف از ۰/۴۷ تا ۰/۸۹۴ در نوسان است که بیشترین مقدار آن مربوط به قانون گرای در سازمان است و کمترین آن هم مربوط به وابستگی اجتماعی زندگی کاری است. همچنین مقادیر متغیرهای فضای کلی زندگی و توسعه قابلیت‌های انسانی دارای مقادیر منفی هستند که نشان می‌دهد این متغیر ها در پیش‌بینی متغیر وابسته ایفا نقش نمی‌کنند. لازم به ذکر است که در معادله فوق Y عملکرد شغلی است. همچنان برای اینکه بدانیم که آیا کدامیک از متغیر های کیفیت زندگی کاری از نظر پاسخ دهندگان دارای بیشتری اهمیت است از آزمون فریدمن استفاده کردیم.

جدول ۴. رتبه بندی متغیرهای کیفیت زندگی کاری

ردیف/رتبه	متغیر ها	میانگین رتبه ای
۱	توسعه قابلیت‌های انسانی	6.48
۲	تناسب اجتماعی زندگی کاری	6.16
۳	قانون گرای در سازمان	5.54
۴	انسجام اجتماعی در سازمان	5.48
۵	محیط کاری ایمن و بهداشتی	3.93
۶	پرداخت منصفانه و کافی	2.85
۷	فضای کلی زندگی	2.81
۸	تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم	2.71
Chi-Square= 141.230	N= 195	Df=7
		Sig= .000

با توجه به جدول ۳ و مقدار سطح مناداری (Sig= .000) و درجه آزادی ۷ نشان می‌دهد که اهمیت ابعاد کیفیت زندگی کاری از نظر پاسخ دهندگان متفاوت است این درحالی است که توسعه قابلیت‌های انسانی دارای بیشترین اهمیت و تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم کمترین اهمیت را دارد. پس می توان گفت که تفاوت بین میانگین ها از نظر پاسخ دهندگان معنادار بوده است.

۷- بحث و نتیجه گیری

امروزه کیفیت زندگی کاری به عنوان یک مفهوم جهانی در عرصه مدیریت منابع انسانی و توسعه سازمانی مورد تأمل قرار گرفته و تأمین و ارتقاء آن کلید اصلی موفقیت مدیریت هر سازمانی به شمار می رود و به عنوان یکی از فنون بهبود سازمانی مورد توجه مدیران ارشد سازمان است. هم اکنون سازمان های صنعتی، بازرگانی و حتی خدماتی بیش از پیش برای بالا بردن درجه بهره وری خود به افزایش توان تخصصی، رضایت و دلبستگی منابع انسانی خود روی آورده اند و بهره وری و عملکرد را با بهبود بخشیدن به کیفیت زندگی کاری مربوط ساخته اند.

در این پژوهش به بررسی این موضوع پرداختیم که آیا کیفیت زندگی کاری با عملکرد شغلی کارکنان رابطه معنا دار وجود دارد یا نه؟ در این تحقیق هشت بعد کیفیت زندگی کاری شامل؛ پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، توسعه قابلیت‌های انسانی، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام در سازمان کار و قانون گرای در سازمان کار با عملکرد شغلی کارکنان مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد که متغیر توسعه‌ی قابلیت‌های انسانی با عملکرد شغلی کارکنان رابطه معنی داری وجود ندارد به عبارتی متغیر توسعه‌ی قابلیت‌های انسانی هیچ درصدی از واریانس متغیر عملکرد شغلی کارکنان را تبیین نمی‌کند. به جزء توسعه قابلیت‌های انسانی همه متغیر های کیفیت

زندگی کاری با عملکرد شغلی رابطه معنا دار و مستقیم وجود دارد. همچنین نتایج معادله رگرسیون نشان می‌دهد که مقادیر متغیرهای فضای کلی زندگی و توسعه قابلیت های انسانی دارای مقادیر منفی هستند که نشان می‌دهد این متغیرها در پیش‌بینی متغیر وابسته (عملکرد شغلی) در جامعه آماری مورد پژوهش ایفای نقش نمی‌کنند. همچنان برای اینکه بدانیم که آیا کدامیک از متغیرهای کیفیت زندگی کاری از نظر پاسخ دهندگان دارای بیشتری اهمیت است از آزمون فریدمن استفاده کردیم. نتایج نشان داد که توسعه قابلیت‌های انسانی، تناسب اجتماعی زندگی کاری، قانون‌گرایی در سازمان، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، محیط کاری ایمن و بهداشتی، پرداخت منصفانه و کافی، فضای کلی زندگی و انسجام اجتماعی در سازمان به ترتیب بیشترین تا کمترین امتیاز را به خود اختصاص داد.

از نتایج بدست آمده این را می‌توان عنوان کرد که هرچه درک کارکنان از کیفیت زندگی کاری بیشتر باشد، میزان سازگاری و همراهی آنان و همچنین عملکرد شغلی شان بیشتر می‌شود. بر این اساس و بر مبنای وجود همبستگی مثبت بین ابعاد کیفیت زندگی کاری با عملکرد شغلی کارکنان که از طریق توجه بیشتر به کیفیت زندگی کاری کارکنان و اهتمام به ارتقای سطح آن، فرایند عملکرد شغلی کارکنان در سازمان خود را کارآمدتر و اثر بخش‌تر می‌نمایند.

این نتایج نشان می‌دهد که کیفیت زندگی کاری کارکنان در عملکرد شغلی آنان موثر است و افزایش آن باعث افزایش عملکرد شغلی کارکنان نسبت به سازمان می‌شود. در سازمان هایی که به کیفیت زندگی کاری کارکنان خود توجه دارند با کارکنان با احترام رفتار می‌شود به آنان فرصت بیان اندیشه هایشان داده می‌شود و در تصمیم گیریها بیشتر دخالت داده می‌شوند که این موجب رضایت شغلی، کاهش غیبت و ترک خدمت کارکنان خواهد شد. به این منظور کیفیت زندگی کاری به عنوان فرهنگی که سطح بالایی از عملکرد شغلی متقابل را بین افراد و سازمان به وجود می‌آورد، به این معنا که افراد به اهداف سازمان و توسعه آن متعهد باشند و سازمان نیز به نیازهای افراد و بالندگی آنان متعهد باشد دارای اهمیت است. بنابراین سازمانی که به کیفیت زندگی کاری کارکنان خود توجه دارد از مزایای داشتن نیروی کار متعهدتر برخوردار خواهد و تعهد بیشتر نیروی کار یعنی بهره‌وری بیشتر نیروی کار می‌شود. از آنجایی که سازمان‌ها همواره به دنبال بالاترین سطح اثربخشی ممکن هستند و در انجام چنین امری، مهمترین ملاک مورد توجه، عملکرد کلی شغل است. کاربرد صحیح منابع انسانی و توجه به کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌تواند منجر به بهبود عملکرد و اثر بخشی کارکنان شود. پس می‌توان گفت کیفیت زندگی کاری می‌تواند باعث عملکرد شغلی کارکنان شود. برای بهبود کیفیت زندگی کار و عملکرد شغلی کارکنان در جامعه آماری مورد پژوهش پیشنهاداتی مطرح می‌شود که امیدواریم راهگشا باشد.

سعی کنید با کارکنان با احترام رفتار شود و شان و منزلت آنها حفظ شود، به آنها فرصت بیان اندیشه هایشان را بدهید و حمایت سازمانی از کارکنان و رفتار عادلانه بین آنها را افزایش دهید اینکار موجب بهبود عملکرد کارکنان می‌شود. با پرداخت به موقع حقوق و دستمزد مورد نظر با معیار فرد موجب افزایش سطح کیفیت زندگی کاری در نزد کارکنان شوید. همچنین از تسهیلات و امتیازات ویژه برای کارکنان فعال تر و با انگیزه تر استفاده کنید و برای کارکنانی که دارای کارایی کم‌تراند برنامه های آموزشی و ضمن خدمت ترتیب دهید. شرایط محیطی ایمن و بهداشتی کامل برای کارکنان فراهم گردد و با ایجاد محیطی بهداشتی و پاک به تحقق عملکرد شغلی کمک نمایند. زمینه امکان رشد ظرفیت و توانایی های بالقوه را با ایجاد فرصت برای آشکار نمودن مهارت های آموخته شده و تضمین امنیت شغلی پایدار و اطمینان خاطر از دریافت درآمد شرکت را برای کارکنان مهیا نمایید. از تبعیض بین کارکنان خودداری شود و قانون ملاک عمل برای محفوظ ماندن حق فرد باشد و واحدی برای ارائه شکایات و اقامه دعوی پیش بینی گردد. شغل کارمند طوری طراحی شود که مانع از انجام وظایف و مسئولیت های خانوادگی و نقش های اجتماعی وی نگردد. هم چنین موجبات ادامه تحصیل هم زمان با کار برای کارمند فراهم گردد. سازمان در ساختار سازمانی خود تجدید نظر کنند و به سمت و سوی عدم تمرکز حرکت نمایند و کارکنان را در جریان تصمیم گیری ها قرار دهند و اختیارات لازم جهت انجام امور را به آنها محول کنند. بدین منظور مدیران بایستی هرچندگاه جلسات غیر رسمی بین کارکنان و مدیران برگزار نمایند و آنها را به آگاهی از مباحث روز، اظهار نظر در مورد مسایلی که فکر می‌کنند برای سازمان مفید است، تشویق نمایند و از نظر کارکنان در جهت وضعیت کیفیت زندگی کاری آنها باخبر شوید این کار موجب تعهد سازمانی و عملکرد شغلی می‌شود. مدیران سازمان برنامه های کیفیت زندگی کاری را به نوعی بخشی از فرهنگ سازمان تلقی نموده و اجزای سازمان را برای رسیدن به آن هدایت کنند، در نهایت نوعی تعلق خاطر و احساس مالکیت در کارکنان سازمان نسبت به محیط خود به وجود آورده و مسئولیت پذیری، خودشناسی و رفتار شهروندی را در کارکنان افزایش دهید.

منابع

۱. نظری، محمدرضا. (۱۳۸۴) "عوامل موثر بر بهروری منابع انسانی" دانشگاه آزاد اسلامی، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران، ایران.
۲. سلیمانی حسین اصل و همکاران (۱۳۸۶) "بررسی رضایت شغلی اعضای هیات علمی دانشکده پزشکی تهران و عوامل موثر بر آن" مجله دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، ویژه نامه شماره ۶۵ صفحات ۱۹۵-۶۳.

۳. بیگی رجب، امینی مجتبی، پرتوی بامداد مجید، قنبر زاده علمداری، ناهید (۱۳۸۵)، "سنجش رضایت شغلی منابع انسانی در بخش دولتی و عوامل موثر بر آن" فصلنامه مدرس علوم انسانی، دوره ۱۰، شماره ۱، ص ۱۱۱-۱۲۹.
۴. محب علی، داود، (۱۳۷۳) زندگی کاری بهتر عاملی در افزایش بهره وری، فصلنامه مطالعات مدیریت شماره ۱۳ و ۱۴
۵. شیمون آل دولان و فدال اس شولر، (۱۳۷۶) مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، ترجمه صائبی و طوسی، مرکز آموزش مدیریت دولتی
۶. میرسپاسی، ناصر، (۱۳۸۶). "تاثیر متقابل بهره وری و کیفیت زندگی کاری" مجله اقتصاد و مدیریت، شماره ۱۵.
۷. سلمانی، داود (۱۳۸۴). کیفیت زندگی کاری و بهبود رفتار سازمانی، تهران: انتشارات دانشکده مدیریت
۸. سید جوادین رضا (۱۳۸۶)، "مروری جامع بر مفاهیم اساسی نظریه های مدیریت و سازمان" جلد دوم، چاپ نگاه دانش، تهران.
۹. دولان، شیمون ال. و شولر، راندال اس (۱۳۸۱) مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، ترجمه محمد علی طوسی و محمد صائبی، تهران: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی.
۱۰. رضایی، احمدعلی، و نجیب نیا، کیوان (۱۳۸۷). کیفیت زندگی کاری. سایت اینترنتی آفتاب Aftab.ir
۱۱. شعاری نژاد (۱۳۸۳). فلسفه آموزش و پرورش، تهران: انتشارات امیر کبیر.
۱۲. حاجتی، هوشنگ (۱۳۸۶). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شغلی مورد کاوی: کارکنان بانک رفاه استان کرمانشاه، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد سنندج.
۱۳. مورهد، جی وی ار گرین (۱۳۷۴)، رفتار سازمانی، ترجمه ی سید مهدی الوانی معمار زاده انتشارات مروارید
۱۴. کلاتری، خلیل (۱۳۸۹)، پردازش و تحلیل داده‌ها در تحقیقات اجتماعی و اقتصادی با استفاده از نرم افزار Spss.
۱۵. مهداد علی، مهدوی راد نداء گلپور محسن (۱۳۹۰) "رابطه ابعاد کیفیت زندگی کاری با رفتارهای شهروندی سازمانی و مولفه های آن" نشریه تحقیقات روانشناختی، ص ۸۱-۹۵.
۱۶. گوهری، سید سعید (۱۳۷۶). کیفیت زندگی کاری و اثر آن بر عملکرد کارکنان واحدهای تولیدی. فصلنامه صنعت خودرو سال اول، شماره ۱.
۱۷. صنوبری، فرهاد (۱۳۷۹). رابطه کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان شاغل در شرکت فروشگاه‌های زنجیره ای رفاه. پایان نامه کارشناسی ارشد، مرکز مدیریت دولتی اصفهان.
۱۸. شهبازی، بهزاد، واعظی، مظفرالدین و ثنایی پور، هادی. (۱۳۸۸) تبیین رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه اصفهان. نشریه مدیریت دولتی صص ۶۹-۸۴
۱۹. حسینی، مهدی و مهدی زاده جرج افکی، غلامرضا (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری با عملکرد. کنفرانس بین المللی علوم پیشرفته (ICMS). 1. 5195-562.
۲۰. یعقوبی، مریم. کریمی، سعید؛ حسن زاده، اکبر؛ جوادی، مرضیه؛ ماندگار، حسنعلی و عابدی، فرزانه. (۱۳۸۸). بررسی عوامل موثر بر بهبود عملکرد کارکنان بر اساس مدل اچیو از دید مدیران (ارشد، اداری و پرستاری) بیمارستانهای آموزشی شهر اصفهان. فصلنامه بیمارستان صص ۷-۱۴.
۲۱. احمدی، علی اکبر. امینی، علی و شاهرودی، پروانه (۱۳۸۸). بررسی و تجزیه و تحلیل کیفیت زندگی، کاری و رابطه آن با عملکرد. دوفصلنامه مدیریت فردا، ۲۱، ۳۳-۲۵.
۲۲. گرین، مورهد (۱۳۷۷). رفتار سازمانی، مترجمان: سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده. چاپ ششم، تهران، انتشارات مروارید.
23. Thompson, CA & Prottas DJ. (2006). Relationship among Organization Family Support job Autonomy, Percived Control and Employee Well-Being. J Occup Health Psychol; 11(1):100-18.
24. Memarzadeh, GH, Asadi, a, (2008), review of relation between job life and staffs effectiveness, management and development. 10th year, no38
25. Rahimi, hamid, (2006), assessing the rate of effectiveness of quality of job life for scientific board and the rate of their entrepreneurship in governmental university of Esfahan, ma thesis of educational management.
26. Beasley, J.W., Karsh, B. T., sainfort, F., Hagenauer, M., Mary, E., Marchand, L. (2005), Quality of worklife of family physicians in wisconsin's health care organizations, a WMJ.
27. Chen, J. (2000). Research on the Quality of life, Job Satisfaction and intention to quit of emotional labor based on the examples of the receptionists of chunghwatelecom. MSC thesis, Human Resource management Department, p:152.
28. Meyer, H. (2004). The Survey Research Handbook, 2nd Edition. New York: New York. McGraw-Hill Companies, Inc.