

« علوم مدیریت »

سال اول - شماره ۲ - پائیز ۱۳۸۶

ص ص ۱۷۲-۱۵۰

## بررسی وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز در سال ۱۳۸۶

دکتر اسداله خدیوی<sup>۱</sup>

حسن علیی<sup>۲</sup>

### چکیده

هدف عمده پژوهش حاضر بررسی وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز بوده است. روش تحقیق پژوهش از نوع توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری آن را تعداد ۸۵۱ نفر از کارکنان رسمی و پیمانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز در سال تحصیلی ۸۷-۸۶ تشکیل داده است. حجم نمونه کارکنان براساس فرمول کوکران ۲۵۷ نفر تعیین گردیده است. روش نمونه گیری پژوهش از نوع طبقه ای نسبتی است. در ارتباط با روائی ابزار سنجش به نظرات متخصصین اکتفا شده و اعتبار ابزار با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۳ محاسبه گردیده است.

۱ - استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

۲ - کارشناس ارشد مدیریت آموزشی

- نتایج آزمون های آماری نشان داده است که:
۱. از نظر آزمون شونندگان سطح کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز در حد متوسط می باشد.
  ۲. بین کیفیت زندگی کاری کارکنان براساس وضعیت تأهل آنان تفاوت وجود دارد.
  ۳. بین کیفیت زندگی کاری کارکنان و سن آنان رابطه وجود دارد.
  ۴. بین کیفیت زندگی کاری کارکنان و سابقه کاری آنان رابطه وجود دارد.
  ۵. بین کیفیت زندگی کاری کارکنان زن و مرد تفاوت وجود دارد.
  ۶. بین وضعیت موجود و مطلوب کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز تفاوت وجود دارد.

### واژگان کلیدی:

کیفیت زندگی کاری؛ محیط کاری ایمن و بهداشتی، رشد مداوم و وابستگی اجتماعی، قانون گرائی و انسجام اجتماعی .

### مقدمه

مراحل اولیه زندگی بشر در کره خاکی حالت طبیعی داشته است. نهادهای اجتماعی عصر حاضر مثل حکومت، مدرسه، اقتصاد، علم، هنر، ورزش و ... با تحول گروه های کوچک یاد شده در طول تاریخ بوجود آمدند که هرکدام دارای هدف یا اهدافی هستند که نیازهای انسانی را برطرف می کنند. برای نیل به اهداف، ضرورتاً سازمان ها شکل گرفته اند (گلشن فومنی، ۱۳۷۹). اثر بخشی سازمان در ارتباط با عملکرد مبین این مطلب می باشد که سازمان تا چه اندازه توانسته است به اهداف خود دست یابد بطوری که اثربخش بودن عملکرد در هر سازمان باعث توسعه آن سازمان و غیراثربخش بودن عملکرد آن منجر به افول سازمان می گردد. عملکرد یک

سازمان حاصل تعامل سه منبع فیزیکی، مالی و انسانی است که منابع فیزیکی و مالی خود به خود موجب تولید و خدمات نمی گردند، بلکه این امر زمانی حادث میشود که عنصر انسانی در سازمان وارد عمل شود. طبیعی است که درک ساختار انسان توسط مدیر و تأثیر مثبت بر آن می تواند سبب افزایش بهره وری و بهبود عملکرد در سازمان گردد (مورهدو گریفین، ۱۳۷۴).

بنابراین هر سازمانی در صدد است از تمامی توانایی ها و ظرفیت های کارکنان خود استفاده کند و استعداد بالقوه آنان را به بالفعل در آورد، برای این منظور بایستی فرصت ها و امکانات و محیط کاری مناسب را برای کارکنان بوجود آورد. این امر جز با شناخت واقعی نیازها و شرایط حاکم بر محیط کار و عواملی که باعث افزایش بهبود عملکرد آنها می گردد، مقدور نمی باشد. به عبارت دیگر استفاده مطلوب از منابع انسانی متکی به یکسری اقدامات مثبت و سازنده ای است که رضایت کامل یا نسبی کارکنان را در سازمان فراهم آورد در غیر اینصورت نه تنها کارایی آنها افزایش نمی یابد بلکه ممکن است سازمان در جهت عکس آن سیر کند. این اقدامات تحت عنوان کیفیت زندگی کاری<sup>۱</sup> مورد بحث قرار می گیرند. توجه به کارکنان به عنوان بزرگترین و مهمترین سرمایه و دارایی سازمان پدیده ای است که در دو دهه اخیر رشد فراوان داشته است. این جنبش نیز مانند شماری دیگر از جنبش های کارآمد مدیریت، سودمندی و کاربری بالایی دارد و هم اکنون در سراسر کشورهای پیشرفته جهان نفوذ کرده و مبانی و اصول کار با کارکنان را دچار تحولی شگرف ساخته است (دولان و شولر، ۱۳۸۱).

هم اکنون سازمانها 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 را با بهبود بخشیدن به کیفیت زندگی کاری مربوط ساخته اند. امروزه بهبود کیفیت زندگی کاری یکی از مهمترین اهداف سازمان و کسانی که برای سازمان کار می کنند،

می باشد. اگر کارگری واقعاً احساس کند که کیفیت زندگی کاریش بهبود یافته است این مطلب به کارگر یا کارمند نیروی بیشتری در جهت انجام کارش می بخشد. نتیجه این فرایند، ایجاد نیروی زندگی و جو فعال در داخل گروه یا سازمان است که موجب افزایش بهره وری فراتر از نتایج مورد انتظار با توجه به استانداردهای تکنولوژیک یا تجهیزات می شود و همین مطلب خود موجب انگیزه بیشتری برای کار بهتر و در نتیجه کیفیت زندگی کاری بهتر می شود (محب علی، ۱۳۷۵). با عنایت به موارد مذکور انتظار می رود در زمانی که خود محل تولید، انتقال و نشر علم است در مدیریت منابع انسانی رویکرد علمی در پیش گرفته باشد و به کارکنان سازمان به عنوان سرمایه های اصلی سازمان توجه و عنایت خاصی صورت مبدول نماید. لذا در این تحقیق با هدف بررسی وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی تبریز پرداخته و براساس یافته های خود پیشنهادات مناسب برای مدیران آنان ارائه نماید. لذا با توجه به هدف فوق سوالات پژوهش بدین شکل مطرح گردیدند:

۱. وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی تبریز چگونه است؟
۲. آیا بین کیفیت زندگی کاری کارکنان براساس وضعیت تأهل آنان تفاوت وجود دارد؟
۳. آیا بین کیفیت زندگی کاری کارکنان و سن آنان رابطه وجود دارد؟
۴. آیا بین کیفیت زندگی کاری کارکنان و سابقه کاری آنان رابطه وجود دارد؟
۵. آیا بین کیفیت زندگی کاری کارکنان زن و مرد تفاوت وجود دارد؟
۶. فاصله وضعیت موجود و مطلوب کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز به چه میزان است؟

### مبانی نظری تحقیق

ابتدا کیفیت زندگی کاری در اروپا و طی دهه پنجاه (۵۹-۱۹۵۰) ابداع شد و براساس تحقیقات اریک تریست<sup>۱</sup> و همکارانش در دانشکده تاورستاک<sup>۲</sup> در زمینه روابط انسانی در لندن شکل گرفت. پژوهش های یادشده هم بعد فنی و انسانی سازمان ها را بررسی و چگونگی روابط بین آنها را ارزیابی کردند، که باعث بوجود آمدن سیستم های تکنیکی - اجتماعی مربوط به طراحی شغل شد. «کیفیت زندگی کاری» طی دهه شصت به ایالات متحده امریکا رسید و برعکس اروپا، نوع آن پیچیده تر شد و به جای روش واحد از شیوه ها و نگرش های متنوعی استفاده گردید. هدف عمده این گونه فعالیت ها، توسعه انگیزش کارکنان از طریق ارائه مشاغل چالش برانگیز بود و به تدریج فراتر از مشاغل انفرادی رفت و اشکال گروهی کار و مشخصات محیط کار مؤثر بر رضایت مندی و بهره وری کارکنان از قبیل سیستم پاداش دهی (نحوه پرداخت حقوق و دستمزد)، جریان کار، سبک های مدیریتی و محیط فیزیکی کار را نیز در بر گرفت. اخیراً شیوه های بهره وری و کیفیت زندگی کاری به قدری اهمیت و محبوبیت یافته اند که آن را می توان نهضت ایدئولوژیک نامید. پژوهشگران و محققان دانشگاهی نیز در زمینه کیفیت زندگی کاری، کارهای قابل ملاحظه را در قالب برنامه های کیفیت زندگی کاری انجام داده اند. این برنامه ها در سال های اخیر جامعیت بیشتری پیدا کرده است (بیچ<sup>۳</sup>، ۱۹۹۱). در طی چند دهه گذشته تعاریف متفاوتی از کیفیت زندگی کاری ارائه شده است:

- طی دوره بین ۱۹۷۲-۱۹۶۹ کیفیت زندگی کاری به عنوان یک متغیر<sup>۴</sup> و عکس العمل کارکنان نسبت به کار، به ویژه پیامدهای فردی آن مورد ملاحظه قرار گرفت (کامینگز، ۱۳۷۵، ص ۵۲۹).

1- Eric Trist

2- Tavistock

3-Beach

4-Variable

- طی دوره ۱۹۶۹-۱۹۷۵ کیفیت زندگی کاری به عنوان یک رویکرد<sup>۱</sup> همکارانه مورد ملاحظه قرار گرفت (مورهدوگریفین، ۱۳۷۴). طی دوره ۱۹۷۲-۱۹۷۵ تعریف سومی از کیفیت زندگی کاری به عنوان روش<sup>۲</sup> مورد ملاحظه قرار گرفت. در حقیقت کیفیت زندگی کاری به عنوان مفهومی که مترادف با مفاهیمی نظیر گروه های کاری خودگردان<sup>۳</sup>، غنی سازی شغلی<sup>۴</sup> یا طراحی کارخانه های جدید به عنوان نظام های فنی و اجتماعی یکپارچه می بود، مورد ملاحظه قرار گرفت (کامینگز، ۱۳۷۵، ص ۵۳۰).
- اواخر دهه ۱۹۷۰ فعالیت کیفیت زندگی کاری رو به کاهش نهاد. در این دوره بسیاری از محققان و مدیران تصمیم گرفتند انبوه علائقی را شناسایی کنند که از استمرار فعالیت های کیفیت زندگی کاری پشتیبانی به عمل آورد. نشست هایی در بین افراد علاقه مند به شناسایی افراد و گروه های مایل به استمرار پروژه های کیفیت زندگی کاری برگزار گردید. سازمان هایی به منظور گسترش ایدئولوژی کیفیت زندگی کاری تشکیل شد. در ورای این فعالیت ها تعریف چهارم ظهور پیدا کرد، تعریفی که کیفیت زندگی کاری را به عنوان یک نهضت مورد ملاحظه قرار داد. در این مفهوم «کیفیت زندگی کاری فرایندی است که به وسیله آن همه اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است در تصمیم هایی که به ویژه بر شغلشان، و بر محیط کارشان به طور کلی اثر می گذارد؛ به نحوی دخالت می کنند و در نتیجه، مشارکت و خشنودی آنها از کار بیشتر می شود و فشار عصبی ناشی از کار برای شان کاهش می یابد» (دولان و شولر، ۱۳۸۱، ص ۳۵۴).

1 - Approach

2- Methods

3-Autonomous work Group

4 -Job Enrichment

- اواخر دهه ۱۹۷۰ و اوایل دهه ۱۹۸۰ علائق نوینی در مورد کیفیت زندگی کاری مطرح شد. طی این دوره کیفیت زندگی کاری به عنوان موضوع اجتماعی عمده و مفهومی جهانی مورد ملاحظه قرار گرفت (جزنی، ۱۳۷۵). کاسیکو<sup>۱</sup> (۱۹۹۲) کیفیت زندگی کاری را در دو مفهوم عینی و ذهنی تعریف کرده است. امروزه کیفیت زندگی کاری در تازه ترین مطالعات به عنوان موضوع اخلاقی مطرح شده است (شرمهورن و دیگران، ۱۹۹۸).

### نظریه های کیفیت زندگی کاری

بطور کلی می توان نظریه های مربوط به کیفیت زندگی کاری را بصورت زیر خلاصه نمود:

**نظریه هارولد کنتز<sup>۲</sup>:** یکی از جالبترین روشهای برانگیختن کارکنان برنامه کیفیت زندگی کاری می باشد، این کیفیت نشان دهنده یک روش نظام گونه در طراحی شغل ها و راهگشای نوید بخش در قلمرو گسترده توسعه شغلی است که ریشه در نگرش نظام های فنی - اجتماعی در مدیریت دارد. کیفیت زندگی کاری نه تنها یک نگرش و روش گسترده در مورد توسعه شغلی است، بلکه زمینه ای میان رشته ایی از پژوهش و عمل است که روانشناسی و توسعه سازمانی، نظریه انگیزش و رهبری و روابط صنعتی را به هم پیوند می دهد (کنتز و دیگران، ۱۳۷۰).

**نظریه لاولر<sup>۳</sup>:** لاولر (۱۹۸۲) از کیفیت زندگی کاری برای افزایش مشارکت کارکنان در امور سازمان استفاده مینماید. بنظر وی کیفیت زندگی کاری دارای شاخص های مهمتری همچون ساختار مشترک؛ قرارداد؛ اهداف؛ جدایی مذاکرات دسته جمعی از برنامه ها با پروژه های اشتراکی آزمایشی، برنامه های آموزش کیفیت زندگی کاری؛ سطوح تغییر و تسهیل کنندگی است.

نظریه ورتور<sup>۱</sup>: یکی از رایج ترین روش های مورد استفاده برای افزایش برنامه های کیفیت زندگی کاری، رویکرد مشارکت کارکنان می باشد. این روش از چندین شیوه سیستماتیک فرعی تشکیل گردیده است که طی آن کارکنان می توانند بر تصمیماتی که بر آنها و بر روابط شان با سازمان اثر می گذارد دخالت نمایند. احساس مسئولیت کارکنان با به کارگیری این روش افزایش یافته، حتی گاهی اوقات ممکن است این احساس در ایشان به وجود آید که مالک تصمیماتی می باشند که در اخذ آنان مشارکت نموده اند. به عقیده وی برای موفق بودن در پروژه های کیفیت زندگی کاری باید به آن به عنوان چیزی بیش از چند تکنیک سیستماتیک نگریست. بنابراین آن باید جزئی از فرهنگ سازمانی باشد (ورتر، ۱۹۸۱). از نظر ورتور برای ایجاد همکاری در کارکنان از پنج روش دوایر کنترل کیفی؛ تیم سازی؛ سیستم های اجتماعی- فنی و گروه های کاری مستقل در امور می توان استفاده نمود.

نظریه مورتون<sup>۲</sup>: اهم شاخص های کیفیت زندگی کاری که مورتون تعیین گردیده است عبارتند از: حقوق و مزایا؛ جدول زمانی کاری؛ ماهیت شغل؛ جنبه های فیزیکی شغل؛ جنبه های نمادی داخل و خارج شغل و عوامل سیاسی، اجتماعی و اقتصادی مؤثر بر زندگی است (داودی، ۱۳۷۷).

نظریه توماس تاقل<sup>۳</sup>: تاقل (۱۹۸۳) کیفیت زندگی کاری را در چهارمقوله خلاصه کرده است:

۱. امنیت و ایمنی که شامل امنیت شغلی، ایمنی جسمی و روانی می شود.
۲. مساوات و منصفانه بودن حقوق و مزایا.
۳. زمینه پرورش و وجود فرصت پرورش مهارت ها و یادگیری مستمر.
۴. دموکراسی<sup>۴</sup> و مشارکت داشتن در تصمیم گیری.

1-Werther W.B

2 -Morton

3 -Thomas C. Tuttle

4-Democracy



**الگوی ریچارد والتون<sup>۱</sup>:** والتون (۱۹۷۳) در تجزیه و تحلیل کیفیت زندگی کاری به هشت عامل توجه کرده است. عوامل هشت گانه مدل والتون به شرح زیر می باشند:

۱. پرداخت منصفانه و کافی<sup>۲</sup>: منظور، پرداخت مساوی برای کار مساوی و نیز تناسب پرداخت ها با معیارهای کارکنان و تناسب آن با دیگر انواع کار می باشد.
۲. محیط کاری ایمن و بهداشتی<sup>۳</sup>: منظور، ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات کار منطقی است. همچنین محیط کاری بایستی اثرات آلودگی را که می تواند تأثیر معکوسی بر وضعیت فیزیکی و ذهنی کارکنان در محیط کار بر جای گذارد، کاهش دهد.
۳. تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم<sup>۴</sup>: به معنای فراهم نمودن زمینه بهبود توانایی های فردی، فرصت های پیشرفت و فرصت های بکارگیری مهارت های کسب شده و تأمین امنیت درآمد و اشتغال می باشد.
۴. قانون گرایی در سازمان کار<sup>۵</sup>: منظور، فراهم بودن زمینه آزادی بیان و بدون ترس از انتقام مقام بالاتر و نافذ بودن سلطه قانون نسبت به سلطه انسانی می باشد.
۵. وابستگی اجتماعی زندگی کاری<sup>۶</sup>: به چگونگی برداشت (ادراک) کارکنان در مورد مسؤولیت اجتماعی سازمان اشاره دارد.
۶. فضای کلی زندگی<sup>۷</sup>: این مؤلفه به برقراری تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخش های کارکنان که شامل اوقات فراغت، تحصیلات و زندگی خانوادگی می شود، مربوط می باشد.

<sup>۱</sup>-Richard Walton

2-Adequate and Fair Compensation.

3-Safe and Healthy Working Conditions

4-Opportunity for Continued Growth and Security.

5- Constitutionalism in the Work Organization

6-The Social Relevance of Work life

7-Total Life Space

۷. یکپارچگی و انسجام در سازمان کار<sup>۱</sup>: این موضوع شامل حذف ارزش حفظ اصالت منافع افراد در سازمان و تشویق به شکل گیری تیم ها و گروه های اجتماعی می شود.

۸. توسعه قابلیت های انسانی: به فراهم بودن فرصت هایی چون استفاده از استقلال و خود کنترلی در کار، بهره مند شدن از مهارت های گوناگون، دسترسی به اطلاعات متناسب با کار و برنامه ریزی برای کارکنان اشاره دارد.

### پیشینه پژوهش

اولین و معروفترین برنامه کیفیت زندگی کاری در کارخانه جنرال موتورز در سال ۱۹۷۰ در شهر تاری تاون نیویورک هنگامی که کارخانه پائین ترین سطح تولید و حد نصاب کارگر را دارا بود پیاده شد. مدیر کارخانه از کارگران دعوت کرد در برنامه ریزی و اجرای تغییرات در عملیات کارخانه مشارکت نمایند و در این راستا بسیاری از پیشنهادهای کارگران و سرپرستان را در حل مشکلات دنبال نمود. ۹۵ درصد از نیروی کاری که داوطلبانه مشارکت کرده بودند. سه روز دوره آموزش را طی نمودند ارزیابی بعدی نشان داد که کیفیت عملکرد افزایش و میزان غیبت کاهش یافته و تعداد شکایات و نارضایتی ها از ۲۰۰۰ مورد در سال ۱۹۷۲ به ۳۲ مورد در سال ۱۹۷۸ کاهش یافته است (فلیپو<sup>۲</sup>، ۱۹۸۷).

علامه (۱۳۷۸) در تحقیقی با عنوان «توسعه الگوی کیفیت زندگی کاری والتون بر مبنای ارزش های اسلامی (با تأکید بر نهج البلاغه) و تعیین تأثیر آن بر تنیدگی روانی» به سنجش کیفیت زندگی کاری (الگوی ریچارد والتون و الگوی اسلامی) و تنیدگی روانی کرده است. نتایج تحقیق وجود رابطه معنادار بین مؤلفه های الگوی ریچارد والتون را نشان است. نتایج پژوهش همچنین نشان می دهد قابلیت توسعه الگوی کیفیت زندگی کاری به زندگی کاری اسلامی، امکان پذیر است و از مؤلفه

1-Social integration in the Work Organization

2- Edwin B.Flipppo

های الگوی کیفیت زندگی کاری اسلامی بین ارتباطات باز در سازمان، وفای به عهد سرپرست، ارزشیابی عملکرد متناسب با میزان تلاش واقعی افراد و آگاهی کارکنان از عملکرد مدیران با تنیدگی روانی رابطه معناداری وجود دارند.

جمشیدی (۱۳۷۹) در تحقیقی با عنوان «بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان مراکز توانبخشی روزانه دولتی بهزیستی استان تهران» به مطالعه کیفیت زندگی کارکنان پرداخته است. نتایج تحقیق نشان داده است که شاخص های پرداخت منصفانه و کافی، قانون گرایی در سازمان، نقش اجتماعی زندگی کاری، محیط کاری ایمن و بهداشتی به ترتیب نمرات پایین تری در ارزیابی شاخصهای مربوطه بدست آورده اند اما دیگر شاخص های ناظر بر این موضوع مانند توسعه قابلیت های انسانی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان عمدتاً در سطح متوسط انعکاس یافته اند؛ نهایتاً هیچ یک از شاخصها در سطح بالا ارزیابی نشده اند.

قائم پناه (۱۳۸۰) پژوهشی با عنوان «بررسی عوامل مؤثر در بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان مؤسسه آموزشی و تحقیقاتی صنایع دفاع» به این موضوع توجه نموده است. او به این نتیجه رسید که اجرای الگوی ریچارد والتون بر کیفیت زندگی کاری کارکنان مؤسسه آموزشی مذکور تأثیر چشمگیری گذاشت و به بیان دیگر نتایج آزمون های بکار گرفته شده گروههای شغلی (اعضاء علمی پژوهشگران و کارکنان فنی و ستادی) حاکی از این بود که در صورت بکارگیری الگوی والتون کیفیت زندگی کاری آنان بهبود خواهد یافت.

### روش شناسی تحقیق

روش تحقیق پژوهش حاضر از نوع توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش را ۸۵۱ نفر کارکنان رسمی و پیمانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز تشکیل داده است که توزیع آن در جدول شماره ۱ آمده است. در این تحقیق حجم نمونه

کارکنان براساس فرمول کوکران محاسبه گردیده است که به تفکیک کارکنان زن و مرد در جدول شماره ۲ آورده شده است. روش نمونه گیری پژوهش حاضر از نوع تصادفی طبقه ای نسبتی است. در ارتباط با روایی ابزار سنجش به نظرات متخصصین اکتفا شده و اعتبار آن با استفاده از فرمول آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۳ محاسبه گردیده است

جدول شماره ۱: جامعه آماری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

کارکنان	تعداد	درصد تشکیل دهنده جامعه آماری
زن	۳۴۰	٪۴۰
مرد	۵۱۱	٪۶۰
جمع	۸۵۱	٪۱۰۰

جدول شماره ۲: نمونه آماری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

کارکنان	زن	مرد	جمع
تعداد	۱۰۲	۱۵۵	۲۵۷

### یافته های پژوهش

سؤال ۱: وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی تبریز چگونه است؟

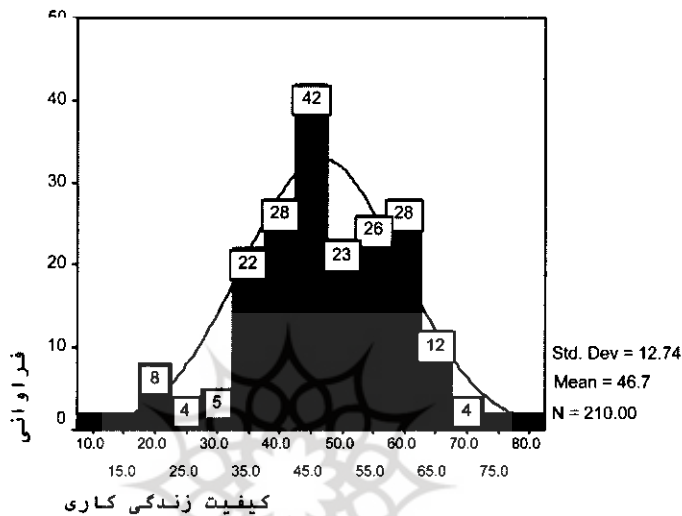
جدول شماره ۳:

توزیع پراکندگی نمره ای ارزیابی کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی تبریز

میانگین	میانگین	خطای استاندارد	استاندارد	انحراف	واریانس	ضریب کجی	ضریب کجی	خطای استاندارد	ضریب کشیدگی	خطای استاندارد	ضریب کشیدگی	دامنه	حداقل	حداکثر
۷۸/۶۶	۶۸۷/۰	۱۲/۲۳	۱۶۳/۲۷	۵۲/۰۱	۲۸۰/۰۱	۰/۲۸	۰/۱۹۲	۷۸/۱۰	۰/۳۳۴	۷۷/۸۸	۶۶/۶۶	۱۰/۶۳	۷۷/۵۰	

## نمودار شماره ۱:

توزیع پراکندگی نمره ای ارزیابی کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی تبریز



براساس اطلاعات بدست آمده از جدول شماره ۳ و نمودار ۱ ملاحظه می شود میانگین نمره ارزیابی کیفیت زندگی کاری در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز برابر با  $46/68$  با حداقل  $10/63$  و حداکثر  $77/5$  بدست آمده است. ضریب کجی نمره ها برابر  $sk = -/28$  و ضریب کشیدگی برابر  $ku = /19$  است که بیانگر منفی بودن توزیع کمی داده هاست که اکثریت نمره های کیفیت زندگی کاری بالاتر از میانگین قرار گرفته اند.

سؤال ۲: آیا بین کیفیت زندگی کاری کارکنان براساس وضعیت تأهل آنان تفاوت وجود دارد؟

## جدول ۴:

آزمون t مستقل برای مقایسه کیفیت زندگی کاری کارکنان براساس وضعیت تأهل آنان

خطای استاندارد میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	شاخص تأهل
۲/۳۲۶۳۳	۱۵/۰۱۱۵۲	۴۷/۲۳۲۱	۴۲	مجرد ۱/۰۰
۰/۹۶۳۳۷	۱۱/۹۵۵۱۲	۴۶/۲۲۹۷	۱۵۴	متأهل ۲/۰۰

## جدول ۵: آزمون T مستقل برای تساوی واریانس ها

T-Test برای تساوی میانگین ها			T-Test برای تساوی واریانس ها		
Sig (2-tailed)	df	T	Sig	F	
۰/۶۵۰	۱۹۴	۰/۴۵۵	۰/۰۷۶	۳/۱۷۳	کیفیت زندگی کاری با فرض تساوی واریانس ها
۰/۶۹۱	۵۵/۹۶۲	۰/۴۰۰			با فرض عدم تساوی واریانس ها

براساس اطلاعات بدست آمده از جدول شماره ۴ ملاحظه می شود، میانگین نمره های کیفیت زندگی کاری در بین کارکنان مجرد ۴۷/۲۳ با انحراف استاندارد ۱۵ و کارکنان متأهل ۴۶/۲۲ با انحراف استاندارد ۱۱/۹۵ می باشد. مطابق آزمون تفاوت میانگین انجام شده ملاحظه می شود که معیار  $t=0/45$  و سطح معنی داری  $p=0/65$  حاکی از این است که تفاوت میانگین نمره های کیفیت زندگی کاری کارکنان براساس وضعیت تأهل آنان معنی دار نیست زیرا سطح معنی داری بیشتر از ۰/۰۵ بدست آمده است.

سؤال ۳: آیا بین کیفیت زندگی کاری کارکنان و سن آنان رابطه وجود دارد؟

## جدول شماره ۶: همبستگی سن با نمره های کیفیت زندگی کاری

شاخص ها	سن	کیفیت زندگی کاری
سن		
ضریب همبستگی پیرسون	۱	-/۱۳۷
سطح معنی داری	.	/۰۵۹
تعداد	۱۹۱	۱۹۱
کیفیت زندگی کاری		
ضریب همبستگی پیرسون	-/۱۳۷	۱
سطح معنی داری	/۰۵۹	.
تعداد	۱۹۱	۲۱۰

بر اساس اطلاعات جدول ۶ و مطابق آزمون ضریب همبستگی پیرسون ملاحظه می گردد بین سن و نمره های کیفیت زندگی کاری همبستگی برابر با  $r = -0/13$  با سطح معنی داری  $p = -0/059$  بدست آمده است و چون سطح معنی داری از  $0/05$  بیشتر است نتیجه می شود بین سن و نمره های کیفیت زندگی کاری همبستگی معنی داری وجود ندارد.

سؤال ۴: آیا بین کیفیت زندگی کاری کارکنان و سابقه کاری آنان رابطه وجود دارد؟

## جدول شماره ۷: همبستگی سابقه کار با نمره های کیفیت زندگی کاری همبستگی

شاخص ها	کیفیت زندگی کاری	سابقه کار
کیفیت زندگی کاری		
ضریب همبستگی پیرسون	۱	-/۱۳۰
سطح معنی داری	.	/۰۶۸
تعداد	۲۱۰	۱۹۹
سابقه کار		
ضریب همبستگی پیرسون	-/۱۳۰	۱
سطح معنی داری	/۰۶۸	.
تعداد	۱۹۹	۱۹۹

براساس اطلاعات جدول شماره ۷ و مطابق آزمون ضریب همبستگی پیرسون ملاحظه می شود بین سابقه کار و نمره های کیفیت زندگی کاری همبستگی برابر با  $r = -/۱۳$  با سطح معنی داری  $p = /۰۶۸$  بدست آمده است و چون سطح معنی داری از  $۰/۰۵$  بیشتر است نتیجه می شود بین سابقه کار و کیفیت زندگی کاری همبستگی معنی داری وجود ندارد.

سؤال ۵: آیا بین کیفیت زندگی کاری کارکنان زن و مرد تفاوت وجود دارد؟

جدول ۸: آزمون T مستقل برای مقایسه کیفیت زندگی کاری کارکنان براساس جنسیت آنان

جنسیت	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد میانگین
کیفیت زندگی کاری ۱/۰۰	۱۱۹	۴۶/۶۶۴۹	۱۲/۹۷۰۳۰	۱/۱۸۸۹۹
۲/۰۰	۹۱	۴۶/۷۱۰۲	۱۲/۵۰۰۹۸	۱/۳۱۰۴۶

جدول ۹: آزمون T مستقل برای تساوی واریانس نمونه ها

برای تساوی میانگین ها			برای تساوی واریانس ها		کیفیت زندگی کاری
t	df	Sig.(2-tailed)	Sig	F	
-/۰۲۵	۲۰۸	۰/۹۸۰	/۶۵۶	/۱۹۸	با فرض تساوی واریانس ها
-/۰۲۶	۱۹۷/۲۲۷	۰/۹۸۰	.	.	با فرض عدم تساوی واریانس ها

براساس اطلاعات جدول شماره ۱۰ ملاحظه می گردد، میانگین نمره های کیفیت زندگی کاری در بین کارکنان مرد  $۴۶/۶۶$ ، با انحراف استاندارد  $۱۲/۹۷$  و کارکنان زن  $۴۶/۷۱$ ، با انحراف استاندارد  $۱۲/۵$  می باشد. اما براساس اطلاعات بدست آمده و مطابق آزمون تفاوت میانگین انجام شده، ملاحظه می گردد که معیار  $t = /۰۲۵$  با سطح معنی داری  $p = /۰۹۸$  بدست آمده است که چون سطح معنی داری از  $۰/۰۵$  بیشتر است می توان گفت که بین کیفیت زندگی کاری کارکنان زن و مرد از لحاظ آماری تفاوت معنی داری وجود ندارد.

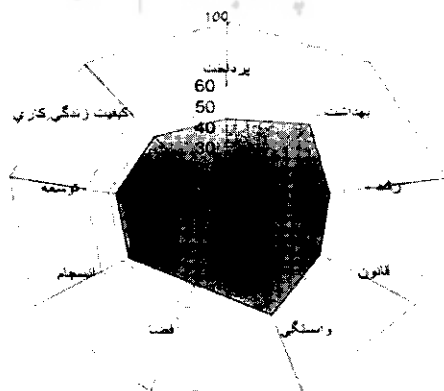


**سؤال ۶:** فاصله وضعیت موجود و مطلوب کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز به چه میزان است؟

برای پاسخگویی به این سؤال از نمودار راداری استفاده شده است. براساس این نمودار وضعیت کیفیت زندگی کارکنان و هر یک از مؤلفه های آن به صورت تصویری نمایش داده شده است. قسمت های رنگی مربوط به میانگین ارزیابی کیفیت زندگی کاری و مؤلفه های آن در وضعیت موجود می باشد و قسمت های سفید نشانگر فاصله ای است که هر یک از مؤلفه ها با وضعیت مطلوب دارند همان طور که از نمودار پیداست کیفیت زندگی کاری با میانگین  $46/68$  در فاصله  $53/32$  امتیازی از وضعیت مطلوب قرار دارد و حتی نیمی از فاصله موجود نیز پرنشده است همچنین براساس نمودار مؤلفه فضای کلی زندگی با میانگین  $38/59$  بیشترین فاصله را با وضعیت مطلوب داراست چرا که کمترین حجم قسمت رنگی در نمودار مربوط به این مؤلفه است و مؤلفه وابستگی اجتماعی با میانگین  $54/59$  کمترین فاصله را با وضعیت مطلوب در بین دیگر مؤلفه ها داراست زیرا بیشترین حجم قسمت رنگی را به خود اختصاص داده است.

#### نمودار شماره ۲:

نمایش تصویری کیفیت زندگی کاری و مؤلفه های آن در وضعیت موجود و مطلوب



### بحث و نتیجه گیری

در رابطه با سؤال اول پژوهش « وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز چگونه است؟ » یافته هانشان می دهد، میانگین ارزیابی کیفیت زندگی کاری کارکنان  $12/73 \pm 46/68$  با حداقل  $10/63$  و حداکثر  $17/50$  می باشد که اکثریت نمره های کیفیت زندگی کاری بالاتر از میانگین قرار گرفته اند. میانگین نمرات وضعیت مؤلفه " فضای کلی زندگی "  $13/94 \pm 28/59$  است که بیانگر این مطلب است که وضعیت این مؤلفه از کیفیت زندگی کاری در دانشگاه از نظر کارکنان در حد پائین است. در رابطه با سؤال دوم پژوهش که « آیا بین کیفیت زندگی کاری کارکنان بر اساس وضعیت تأهل آنان تفاوت وجود دارد؟ » فرض محقق بر این بود که کارکنان متأهل به دلیل داشتن نقش های بیشتر در زندگی شخصی خود (همسر، پدر یا مادر)، سطح انتظارات و توقعات بیشتری از شرایط کاری خود داشته باشند یا حداقل در برخی از شاخص های کیفیت زندگی کاری نسبت به افراد مجرد دارای تفاوت دیدگاه در این خصوص باشند، اما یافته های موجود نشان می دهد که علی رغم اینکه افراد متأهل در شاخص های قانون گرائی در سازمان، وابستگی اجتماعی، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، و توسعه قابلیت های انسانی نمره ارزیابی کمتری نسبت به افراد مجرد کسب کرده اند، لیکن فقط در مؤلفه وابستگی اجتماعی زندگی کاری تفاوت معنی داری بین دیدگاه کارکنان مجرد و متأهل وجود دارد و در بقیه مؤلفه ها تفاوت معنی دار نیست، اما در مجموع میانگین کیفیت زندگی کاری کارکنان متأهل از لحاظ آماری تفاوت معنی داری با میانگین کیفیت زندگی کاری کارکنان مجرد ندارد. در رابطه با سؤال چهارم پژوهش که « آیا بین کیفیت زندگی کاری کارکنان و سن آنان رابطه وجود دارد؟ » محقق فرض بر این می دانست که نیازها و توقعات کارکنان مسن با کارکنان جوان تفاوت داشته باشد و افراد مسن خواهان شرایط کاری بهتری باشند به عبارت دیگر میانگین سطح کیفیت زندگی کاری با بالا رفتن سن کارکنان پائین تر بیاید و یک رابطه معکوس بین این دو

وجود داشته باشد اما براساس یافته های مشاهده می شود که بین سن و نمره های کیفیت زندگی کاری همبستگی برابر  $r = -0/13$  با سطح معنی داری  $p = 0/059$  بدست آمده است و با کمی اختلاف در سطح معنی داری ( $0/009$ ) بایستی گفت که بین سن و سطح کیفیت زندگی کاری از لحاظ آماری همبستگی معنی داری وجود ندارد هر چند که به نظر می رسد با افزایش سن دیدگاه کارکنان نسبت به کیفیت زندگی کاری خود منفی شده است. نتایج این تحقیق با تحقیق کامدیده (۱۳۸۱) که « بررسی نظرات پاسخگویان در طبقات مختلف سنی در مورد مؤلفه های کیفیت زندگی کاری به عملکرد نشان می دهد که تفاوت مشاهده شده بین میانگین ها از لحاظ آماری معنی دار نمی باشد» همخوانی دارد. در رابطه با سؤال پنجم پژوهش که «آیا بین کیفیت زندگی کاری کارکنان و سابقه کاری آنان رابطه وجود دارد؟» فرض محقق بر این بود که با بالا رفتن سابقه خدمت کارکنان سطح انتظارات و توقعات کارکنان از شرایط کار بالاتر رود و این خود باعث ایجاد یک رابطه معکوس بین کیفیت زندگی کاری و سابقه خدمت کارکنان گردد به عبارت دیگر با بالا رفتن سابقه کار کارکنان، سطح کیفیت زندگی کاری پایین تری را ارزیابی می نمایند، اما یافته هانشان می دهد که بین سابقه کار و نمره های کیفیت زندگی کاری همبستگی برابر با  $r = -0/13$  با سطح معنی داری  $p = 0/68$  بدست آمده است و با اختلاف  $0/01$  در سطح معنی داری بدست آمده بایستی گفت که بین سابقه کار و کیفیت زندگی کاری از لحاظ آماری همبستگی معنی داری وجود ندارد هر چند که به نظر می رسد که با افزایش سابقه کار دیدگاه کارکنان نسبت به کیفیت زندگی کاری خود منفی شده است. نتایج این تحقیق با تحقیق جمشیدی (۱۳۷۹) که « بین سطح کیفیت زندگی کاری کارکنان با میزان سابقه کاری آنان ارتباط معنی داری وجود ندارد» همخوانی دارد. همچنین کامدیده (۱۳۸۱) به این نتیجه رسید که « بررسی نظرات پاسخگویان با سطوح تجربه کاری مختلف در خصوص مؤلفه های کیفیت زندگی کاری نشان می دهد که به استثناء پرداخت منصفانه و کافی در مورد سایر مؤلفه های کیفیت زندگی کاری

تفاوت مشاهده شده بین میانگین ها از لحاظ آماری معنی دار نبوده، در مورد پرداخت منصفانه این تفاوت بین پاسخ دهندگان با کمتر از ۵ سال تجربه و پاسخ دهندگان با تجربه ۱۵-۱۱ سال و ۲۰-۱۶ سال معنی دار می باشد» همچنان که مشاهده می شود نتایج تحقیق کامدیده نیز بجز در یک مؤلفه (پرداخت منصفانه) با نتایج بدست آمده در این تحقیق همخوانی دارد. در رابطه با سؤال ششم پژوهش که «آیا بین کیفیت زندگی کاری کارکنان زن و مرد تفاوت وجود دارد؟» فرض محقق براین بود که دیدگاه کارکنان زن و مرد به علت تفاوت خواسته و نیازهای دو گروه در خصوص کیفیت زندگی کاری متفاوت باشد اما یافته نشان دهنده این است که تفاوت میانگین های سطح کیفیت زندگی کاری در کارکنان زن و مرد از لحاظ آماری معنی دار نمی باشد. همچنین براساس همین یافته ها مشاهده می شود که زنان در مؤلفه های پرداخت منصفانه، بهداشت و ایمنی محیط کار، قانون گرائی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، و توسعه قابلیت های انسانی نمره ارزیابی بیشتری را نسبت به مردان داشته اند ولی در مؤلفه های فرصت رشد و امنیت مداوم و فضای کلی زندگی کاری نمره ارزیابی کمتری به نسبت مردان کسب کرده اند. اما این تفاوتها از لحاظ آماری معنی دار نمی باشد. نتایج بدست آمده در این بخش را می توان بوسیله مطالعات روانشناختی توجیه کرد. «مطالعات روانشناختی نشان داده است که خانم ها تمایل بیشتری به پذیرش قدرت دارند و مردان نسبت به زنان پرخاشگرند و انتظار بیشتری برای کسب موفقیت دارند اما این تفاوت ها جزئی هستند. مسأله ای که تفاوت جنسیتی در آن رخ می نماید جایی است که کارمند زن دارای فرزند کوچک است و نگهداری از او در برنامه کاری وی دارای اولویت است. مادران شاغل به دلیل مسئولیت های خانواده، بیشتر به کار پاره وقت، برنامه کاری قابل تغییر و کارهای ارتباطی درون خانه گرایش دارند» (راینر، ۱۳۸۴). نتایج این تحقیق با تحقیق کامدیده (۱۳۸۱) همخوانی دارد.

### پیشنادهای تحقیق:

۱. با توجه به یافته های تحقیق شاخص فضای کلی زندگی در سطح پائین ارزیابی گردید. بنابراین جهت افزایش سطح این شاخص، اتخاذ سیاست هائی جهت برقراری توازن و تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخش های زندگی بایستی مورد توجه مدیران ارشد سازمان قرار گیرد.
۲. برای ارتقاء شاخص های کیفیت زندگی کاری (پرداخت منصفانه و کافی، بهداشت و ایمنی محیط کار، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون گرائی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، و توسعه قابلیت های انسانی) پیشنهاد می شود:
  - کوشش در ایجاد جوی سالم در محیط کار و صمیمیت در بین کارکنان و مدیریت
  - تأمین امنیت شغلی و آسایش خاطر کارکنان
  - دادن آزادی عمل به کارکنان تا درباره نحوه انجام کار خود، خودشان تصمیم گیری نمایند.
  - ربائی دوره های بازآموزی شغلی جهت افزایش توانایی های علمی و عملی کارکنان
  - استقرار نظام پیشنهادات در سازمان به عنوان راه کار اجرایی مناسب جهت افزایش سطح مشارکت کارکنان در تصمیم گیری ها
  - ایجاد دواير کنترل کیفی؛ تیم سازی و گروه های کاری مستقل در امور
  - تقویت نظام ارتباطات و اطلاعات باز و سیال در سازمان (بویژه نظام ارتباطی رو به بالا)
۳. در ارتقاء سطح کیفیت زندگی کاری، اولویت به شاخص هایی داده شود که بیشترین فاصله را با وضع مطلوب دارند.
۴. مشکلات کارکنان را مشکلات سازمان محسوب نموده و با ایفای نقش حمایتی شاهد رشد و بالندگی سازمان خود باشند.

### فهرست منابع و ماخذ

۱. محب علی، داود (۱۳۷۳) زندگی کاری بهتر، عاملی در افزایش بهره وری، فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره ۱۳.
۲. جرنی، نسرین (۱۳۷۵) مدیریت منابع انسانی: چاپ اول، تهران: نشرنی
۳. جمشیدی، عالیه (۱۳۷۹) بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان مراکز توانبخشی روزانه دولتی بهزیستی استان تهران، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی.
۴. داودی، سید محمد رضا (۱۳۷۷) بررسی کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی و حوادث شغلی در بین کارکنان عملیاتی شاغل در مجتمع فولاد مبارکه، تهران: دانشگاه آزاد اسلامی.
۵. شمرهورن، جان آر. و دیگران (۱۳۷۹) مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه مهدی ایران نژاد پاریزی، محمد علی بابائی و محمد علی بابائی و محمد علی سبحان الهی، چاپ دوم، تهران: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
۶. علامه، محسن (۱۳۷۸) توسعه الگوی کیفیت زندگی کاری والتون بر مبنای ارزشهای اسلامی و تعیین تأثیر آن بر تنیدگی روانی، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی.
۷. غفوریان، هما (۱۳۸۱) بررسی شاخصهای عملکرد مدیران آموزشی دوره ابتدایی تهران و ارائه الگویی مناسب، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران.
۸. قائم پناه، رمضان (۱۳۸۰) بررسی عوامل مؤثر در بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه علامه طباطبائی
۹. قاسمی، محمد (۱۳۷۹) بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر بهره وری نیروی انسانی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، مجتمع آموزشی عالی قم.
۱۰. کامدیده، علیرضا (۱۳۸۱) بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان در شرکت آب و فاضلاب منطقه ۵ تهران، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وابسته به وزارت نیرو.

۱۱. کامینگز، توماس جی (۱۳۷۵) توسعه سازمان و تحول، ترجمه عباس محمدزاده، تهران: مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی.
۱۲. کنتز، ه. و دیگران (۱۳۷۰) اصول مدیریت، جلد دوم، ترجمه علی اکبر فرهنگی و دیگران، تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۱۳. گلشن فومنی، محمد رسول (۱۳۷۹) جامعه شناسی سازمانها و توان سازمانی، تهران: نشر دوران.
۱۴. مورهد، گک. و گریفین، ر (۱۳۷۴) رفتار سازمانی، ترجمه سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، تهران: انتشارات مروارید.
۱۵. رایبیز اسیفین (۱۳۸۴) مدیریت رفتار سازمانی؛ ترجمه فرزاد امیدواران؛ چاپ اول؛ تهران؛ موسسه کتاب مهربان نشر.
۱۶. دولان شیمون و شولر؛ رندال اس (۱۳۷۶) مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی؛ ترجمه محمد علی طوسی و محمد صائبی؛ چاپ دوم؛ مرکز آموزش مدیریت دولتی.
17. Lawler ,Nadler . David A. and .Edward E(1983)Quality of work life : perspectives and " Directions" organizational Dynamics , winter
18. Schermerhorn JR — Etal (1993) Management for Productivity, FourthEditionAmerican Psychologists.
19. Beach .Dale s (1991) Personnel, theMmanagement of People at Work, Fifth edition, Maxwell Macmillan International Edition.
20. Cascio .wayne F(1992) Managing human Resource ,productivity , Quality of work life ,profits,fourth edition.
21. Flippo.Edwin B(1987)Personnel management ,sixth edition , Mc Graw
22. Lawler .E.E(1982)Strategies for improving the quality of work life, psychologists ,Sohn beloner Productivity Plus ,Houston texas,profits,fourth edition .
23. Richard Walton (1973) waltons" Categorization of Quality-of-Work-Life Programs.
24. Schermerhorn. Jr, Hunt.J. and Osborn. Richard.N (1998) Basic organizational behavior, John wiley & sons Inc., second edition.
25. Tomas .C. tuttle(1983)Organizational and productivity achailente for
26. Werther, W.B (1981) Productivity improvement through people horizon business.