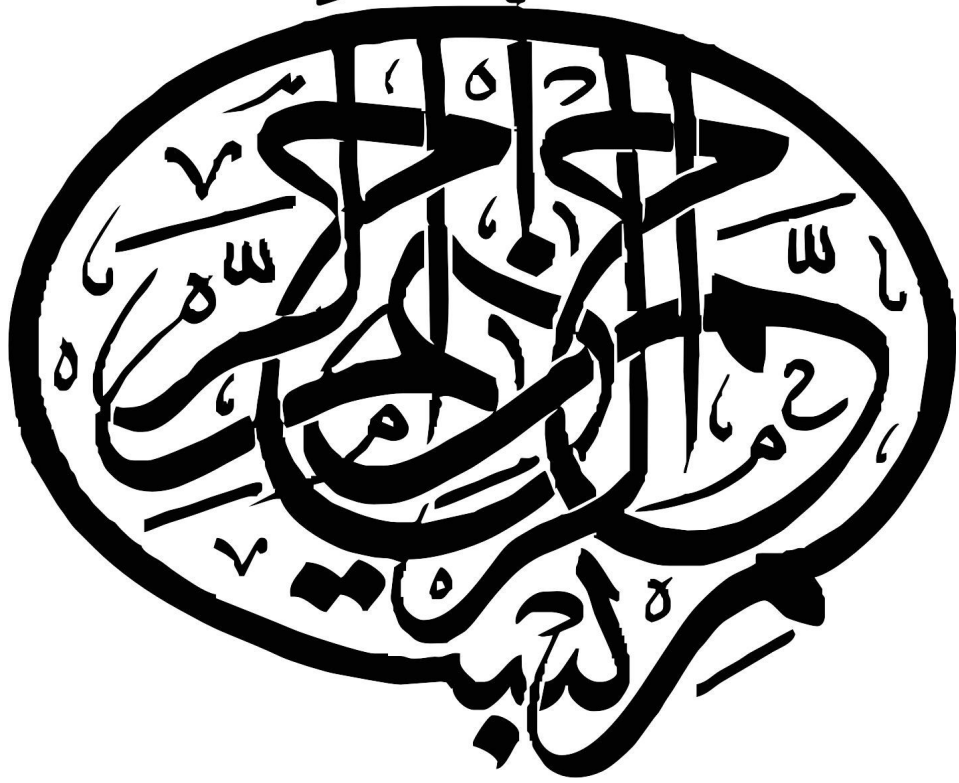


الله





دانشگاه یزد
دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد
مدیریت بازرگانی (گرایش مدیریت مالی)

**بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی با رویکرد مدل والتون
مطالعه موردی: شرکت توزیع نیروی برق استان یزد**

استاد راهنما: دکتر سعید سعید اردکانی

استاد مشاور: دکتر سید حیدر میرفخرالدینی

پژوهش و نگارش: حکیمه مهدی‌زاده گزوهی

اسفند ماه ۱۳۸۸

تقدیم به

راهنمای زندگیم، پدر بزرگوارم

اسوهی تلاش و استقامت زندگیم، مادر مهربانم

زیباترین گل های زندگیم، خواهر و برادران عزیزم

و تقدیم به تمامی دوستداران علم و دانش

مشکرتصیر

سپاس بیکران به درگاه حق، او که قطره ای از اقیانوس بی انتهای دلس در باره من عنایت فرمود تا پیوسته مشتاق بهره گیری از قطره ای دیگر باشم. حال که با لطف و عنایت پروردگار منان، این دوره از تحصیل را پشت سر گذاشته ام، جای آن دارد که از زحمات کلیه کسانی که به نحوی در نگارش این پایان نامه، مددگار من بوده اند، تشکر و قدردانی نمایم.

بدین وسیله از زحمات جناب آقای دکتر سعید سعید اردکانی، استاد راهنمای این پایان نامه، که هدایت این جانب را در طول انجام تحقیق حاضر بر عهده گرفته و بارها بهمانی های ارزشمند و کجک های بی دریغ شان، راه را بر من هموار کردند و جناب آقای دکتر سعید حیدر میر فخرالدینی، استاد مشاور این پایان نامه کمال تشکر و قدردانی را دارم.

همچنین از کارکنان شریف شرکت توزیع نیروی برق استان یزد که در جمع آوری اطلاعات مورد نیاز جهت انجام پایان نامه همکاری داشتند، بدین وسیله تشکر و قدردانی می نمایم.

چکیده

کیفیت زندگی کاری رهیافتی است که با توجه ویژه به بهبود شرایط کلی محیط کار در محیط سازمان اتخاذ سیاست‌ها و رویه‌هایی را توجیه می‌کند که موجب گردد کار به گونه‌ای طراحی و بوجود آورده شود که از یکنواختی آن کاسته و به تنوع و محرک بودن آن برای کارمند افزوده گردد. کیفیت زندگی کاری چیزی است ساده که از نقطه نظر عملیاتی امکان پذیر و شدنی است. شدیداً انسانی بوده و حتی به شدت از نظر هزینه اثربخشی دارد.

کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری از جمله مباحث مهم منابع انسانی است که در دنیای امروز بخش قابل توجهی از دقت و توجه صاحب‌نظران را به خود اختصاص داده است. لذا با توجه به اهمیت خاص ارائه خدمات در بخش توزیع نیروی برق و نقش بسزایی که نیروی انسانی در این بخش عهده‌دار می‌باشد، پژوهشگر بر آن شد که پژوهشی را در ارتباط با بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری کارکنان شاغل در شرکت توزیع نیروی برق استان یزد به انجام برساند. بدین منظور با انتخاب یک نمونه ۱۴۵ نفری از کارکنان شرکت، پرسشنامه‌هایی برگرفته از مدل والتون در رابطه با سنجش کیفیت زندگی کاری و مدل اچیو پیشنهادی هرسی و گلداسمیت در رابطه با سنجش بهره‌وری نیروی انسانی طراحی و بین کارکنان توزیع و جمع‌آوری گردیده، نتایج حاصله بشرح ذیل بوده است:

۱- بررسی و تجزیه و تحلیل سؤالات پرسشنامه مربوط به هر یک از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری نشان می‌دهد که در سازمان: قانونگرایی کمتر از حد متوسط، پرداخت منصفانه، محیط کاری ایمن، وابستگی اجتماعی، فرصت رشد و توسعه قابلیت‌های انسانی در حد متوسط و امنیت مداوم و یکپارچگی و انسجام اجتماعی بیشتر از حد متوسط می‌باشد.

۲- نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل ابعاد بهره‌وری نیروی انسانی حاکی از آن است علی‌رغم نامطلوب بودن سطح کلی بهره‌وری نیروی انسانی، وضعیت ابعاد توانایی، شناخت شغلی و انگیزش در سطح اطمینان ۹۹٪ مطلوب و وضعیت ابعاد حمایت، بازخورد و اعتبار پایین می‌باشد.

۳- بین کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری نیروی انسانی در سطح خطای ۱ درصد همبستگی معنی‌داری وجود دارد.

۴- بین تمامی مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری نیروی انسانی همبستگی معنی‌داری وجود دارد.

۵- نتایج رگرسیون نشان می‌دهد که از بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری مؤلفه‌های یکپارچگی و انسجام اجتماعی، توسعه قابلیت‌های انسانی و قانونگرایی در سازمان بیشترین تأثیر را بر بهره‌وری نیروی انسانی داشته و از بین مؤلفه‌های مذکور توسعه قابلیت‌های انسانی بیشترین تأثیر را بر بهره‌وری داشته است.

کلمات کلیدی: کیفیت زندگی کاری، بهره‌وری، نیروی انسانی، شرکت توزیع نیروی برق استان یزد

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
فصل اول: کلیات و طرح تحقیق	
۱-۱- مقدمه.....	۲
۲-۱- تعریف موضوع.....	۲
۳-۱- اهمیت پژوهش.....	۴
۴-۱- اهداف پژوهش.....	۵
۵-۱- فرضیه‌های پژوهش.....	۶
۶-۱- قلمرو تحقیق.....	۶
۷-۱- نوع تحقیق.....	۷
۸-۱- ابزارها و روش‌های جمع‌آوری داده‌ها.....	۷
۹-۱- تعاریف عملیاتی متغیرها.....	۷
۱۰-۱- محدودیت‌های تحقیق.....	۱۱
۱۱-۱- جمع‌بندی.....	۱۲
فصل دوم: ادبیات موضوعی تحقیق	
بخش اول: مبانی نظری نظری تحقیق.....	
۱-۲- مقدمه.....	۱۴
۱-۱-۲- تعاریف کیفیت زندگی کاری.....	۱۵
۲-۱-۲- نظریه‌های کیفیت زندگی کاری از دید نظریه‌پردازان.....	۱۸
۳-۱-۲- شاخص‌های کیفیت زندگی کاری.....	۲۹
۴-۱-۲- ویژگی‌های کیفیت زندگی کاری.....	۳۳
۵-۱-۲- اهمیت کیفیت زندگی کاری.....	۳۴

عنوان	صفحه
۶-۱-۲- برنامه‌های کیفیت زندگی کاری	۳۵
۷-۱-۲- اهداف برنامه‌های کیفیت زندگی کاری	۵۰
۸-۱-۲- راهبردهای کیفیت زندگی کاری	۵۱
۹-۱-۲- روند برنامه‌های کیفیت زندگی کاری	۵۲
۱۰-۱-۲- عوامل پشتیبان روندها	۵۴
۱۱-۱-۲- سیر تکاملی برنامه‌های کیفیت زندگی کاری	۵۵
۱۲-۱-۲- آینده برنامه‌های کیفیت زندگی کاری	۵۶
۱۳-۱-۲- چالش‌های علمی در مورد کیفیت زندگی کاری	۵۸
۱۴-۱-۲- تاریخچه و سیر تحولات دانش بهره‌وری	۶۰
۱۵-۱-۲- تعاریف سازمان‌های بهره‌وری	۶۵
۱۶-۱-۲- دیدگاهها و تعبیر گوناگون از مفهوم بهره‌وری	۶۹
۱۷-۱-۲- رابطه بهره‌وری با سایر مفاهیم	۷۲
۱۸-۱-۲- سطوح بهره‌وری	۷۶
۱۹-۱-۲- عوامل مؤثر در افزایش بهره‌وری	۷۹
۲۰-۱-۲- ویژگی‌های کشورهای با بهره‌وری بالا	۸۱
۲۱-۱-۲- دلایل پایین بودن بهره‌وری در سازمان‌های دولتی	۸۲
۲۲-۱-۲- بهبود بهره‌وری در سازمان‌های دولتی	۸۴
۲۳-۱-۲- فواید بهره‌وری	۹۵
۲۴-۱-۲- فواید بهره‌وری بالاتر	۹۶
۲۵-۱-۲- بهره‌وری منابع انسانی و عوامل مؤثر بر آن	۹۷
۲۶-۱-۲- شاخص‌های بهره‌وری نیروی انسانی	۱۰۵

عنوان	صفحه
بخش دوم: پیشینه تحقیق	۱۰۵
۱-۲-۲- تحقیقات انجام شده در خارج از کشور	۱۰۵
۲-۲-۲- تحقیقات انجام شده در داخل کشور	۱۰۷
بخش سوم: معرفی سازمان	۱۱۱
۱-۳-۲- مقدمه	۱۱۱
۲-۳-۲- تاریخچه صنعت برق در استان یزد	۱۱۲
۳-۳-۲- شرکت توزیع نیروی برق استان یزد	۱۱۴
۳-۳-۲- نتیجه‌گیری	۱۱۶

فصل سوم: روش تحقیق

۱-۳- مقدمه	۱۱۸
۲-۳- چارچوب انجام پژوهش	۱۱۹
۳-۳- روش تحقیق	۱۲۱
۴-۳- جامعه آماری	۱۲۲
۵-۳- نمونه آماری	۱۲۳
۶-۳- ابزار اندازه‌گیری	۱۲۶
۷-۳- روش‌های تجزیه و تحلیل آماری	۱۲۹
۹-۳- جمع‌بندی	۱۳۱

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

۱-۴- مقدمه	۱۳۳
۲-۴- ویژگی نمونه تحقیق	۱۳۳
۳-۴- آمار توصیفی متغیرهای تحقیق	۱۳۳

عنوان	صفحه
۴-۴- تجزیه و تحلیل سؤالات پرسشنامه.....	۱۳۴
۴-۵- بررسی وضعیت کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن	۱۴۹
۴-۶- بررسی وضعیت بهره‌وری و ابعاد آن.....	۱۵۰
۴-۷- بررسی همبستگی بین کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن با بهره‌وری نیروی انسانی.....	۱۵۲
۴-۸- بررسی رابطه بین ابعاد متغیرهای مستقل و وابسته با استفاده از رگرسیون چند متغیره	۱۶۰
۴-۹- جمع‌بندی.....	۱۶۳

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات

۵-۱- مقدمه	۱۶۵
۵-۲- نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها	۱۶۶
۵-۳- نتایج حاصل از بررسی وضعیت کیفیت زندگی کاری	۱۶۸
۵-۴- نتایج حاصل از بررسی وضعیت بهره‌وری نیروی انسانی	۱۶۸
۵-۵- نتایج حاصل از بررسی وضعیت کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی.....	۱۶۹
۵-۶- پیشنهادات.....	۱۶۹
۵-۷- جمع‌بندی نهایی	۱۷۲
پیوست‌ها	۱۷۳
منابع و مأخذ	۱۸۴

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول (۱-۲): برخی از تعاریف و مفاهیم اساسی بهره‌وری و شرح تاریخی آنها.....	۶۳
جدول (۲-۲): مفهوم جامع بهره‌وری.....	۷۱
جدول (۱-۳): توزیع تعداد پرسنل شاغل در شرکت به تفکیک بخش شغلی.....	۱۲۲

عنوان.....	صفحه
جدول(۳-۲): توزیع تعداد پرسنل به تفکیک جنسیت.....	۱۲۳
جدول(۳-۳): توزیع تعداد پرسنل به تفکیک سطح تحصیلات.....	۱۲۳
جدول(۴-۷): توزیع و درصد فراوانی پاسخ‌های مربوط به پرداخت منصفانه.....	۱۳۴
جدول(۴-۸): توزیع و درصد فراوانی پاسخ‌های مربوط به محیط کاری ایمن.....	۱۳۵
جدول(۴-۹): توزیع و درصد فراوانی پاسخ‌های مربوط به وابستگی اجتماعی.....	۱۳۶
جدول (۴-۱۰): توزیع و درصد فراوانی پاسخ‌های مربوط به تأمین امنیت مداوم.....	۱۳۷
جدول(۴-۱۱): توزیع و درصد فراوانی پاسخ‌های مربوط به یکپارچگی و انسجام اجتماعی.....	۱۳۸
جدول(۴-۱۲): توزیع و درصد فراوانی پاسخ‌های مربوط به تأمین فرصت رشد.....	۱۳۹
جدول(۴-۱۳): توزیع و درصد فراوانی پاسخ‌های مربوط به توسعه قابلیت‌های انسانی.....	۱۴۰
جدول (۴-۱۴): توزیع و درصد فراوانی پاسخ‌های مربوط به قانونگرایی در سازمان.....	۱۴۱
جدول (۴-۱۵): توزیع و درصد فراوانی پاسخ‌های مربوط به توانایی.....	۱۴۲
جدول (۴-۱۶): توزیع و درصد فراوانی پاسخ‌های مربوط به شناخت شغل (درک).....	۱۴۳
جدول (۴-۱۷): توزیع و درصد فراوانی پاسخ‌های مربوط به حمایت.....	۱۴۴
جدول (۴-۱۸): توزیع و درصد فراوانی پاسخ‌های مربوط به انگیزه.....	۱۴۵
جدول (۴-۱۹): توزیع و درصد فراوانی پاسخ‌های مربوط به بازخور.....	۱۴۶
جدول (۴-۲۰): توزیع و درصد فراوانی پاسخ‌های مربوط به اعتبار.....	۱۴۷
جدول (۴-۲۱): توزیع و درصد فراوانی پاسخ‌های مربوط به محیط.....	۱۴۸
جدول (۴-۲۲): یافته‌های حاصل از بررسی وضعیت کیفیت زندگی کاری به عنوان مفهومی کلی.....	۱۴۹
جدول (۴-۲۳): یافته‌های حاصل از بررسی وضعیت ابعاد کیفیت زندگی کاری.....	۱۵۰
جدول (۴-۲۴): یافته‌های حاصل از بررسی وضعیت بهره‌وری به عنوان مفهومی کلی.....	۱۵۱
جدول (۴-۲۵): یافته‌های حاصل از بررسی وضعیت ابعاد بهره‌وری.....	۱۵۱

عنوان	صفحه
جدول (۴-۲۶): بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی	۱۵۳
جدول (۴-۲۷): بررسی رابطه بین ابعاد کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی	۱۵۴
جدول (۴-۲۸): پارامترهای آماری در رگرسیون چند متغیره	۱۶۱
جدول (۴-۲۹): پارامترهای معنی‌دار رگرسیون چند متغیره	۱۶۲
جدول (۴-۳۰): خلاصه مدل رگرسیون چندگانه	۱۶۳
جدول توزیع پاسخگویان بر حسب سن	۱۷۴
جدول توزیع پاسخگویان بر حسب جنسیت	۱۷۵
جدول توزیع پاسخگویان بر حسب وضعیت تأهل	۱۷۶
جدول توزیع پاسخگویان بر حسب سطح تحصیلات	۱۷۷
جدول توزیع پاسخگویان بر حسب سابقه خدمت (تجربه)	۱۷۸
جدول توزیع پاسخگویان بر حسب بخش شغلی	۱۷۹

فهرست نمودارها و اشکال

عنوان	صفحه
نمودار (۳-۱): نمایش مراحل کلی انجام پژوهش	۱۲۰
نمودار در صد فراوانی نسبی سن پاسخگویان	۱۷۴
نمودار در صد فراوانی نسبی جنسیت پاسخگویان	۱۷۵
نمودار نمایش در صد فراوانی نسبی وضعیت تأهل پاسخگویان	۱۷۶
نمودار نمایش در صد فراوانی نسبی سطح تحصیلات پاسخگویان	۱۷۷
نمودار نمایش در صد فراوانی نسبی سابقه خدمت (تجربه) پاسخگویان	۱۷۸
نمودار نمایش در صد فراوانی نسبی بخش شغلی پاسخگویان	۱۷۹

فصل اول

کلیات و طرح تحقیق

۱-۱- مقدمه

از جمله تعاریف سازمان این است که عده‌ای گرد هم می‌آیند و با یکدیگر تشریک مساعی دارند، تا هدف یا اهداف معین و مشخصی را تحقق ببخشند. بنابراین توانایی سازمان برای رسیدن به اهداف مورد نظر خود، بستگی مستقیم و ناگسستنی با کارکنان در راه انجام وظایفی دارد که در چارچوب شغلی بر عهده آنها گذاشته شده است. به عبارت دیگر فلسفه وجودی سازمان متکی به حیات انسان است. انسانها در کالبد سازمانها روح می‌دمند، آن را به حرکت در می‌آورند و اداره می‌کنند. سازمانها بدون وجود انسان نه تنها مفهومی نخواهند داشت، بلکه اداره آنها نیز میسر نخواهد بود. حتی با وجود فن‌آور شدن سازمانها و تبدیل آنها به توده‌ای از سخت‌افزار، در آینده باز نقش انسان به عنوان عاملی حیاتی و استراتژیک در بقای سازمانها کماکان باقی خواهد ماند. بنابراین منابع انسانی با ارزش‌ترین منبع برای سازمانها هستند. آنها به تصمیمات سازمانی شکل داده، راه حل ارائه می‌کنند و نهایتاً مسائل و مشکلات سازمانها را حل کرده و بهره‌وری را کیفیت بخشیده، کارایی و اثربخشی را معنا می‌دهند. تحقیق حاضر حرکت خود را با عنایت به این مسأله آغاز می‌کند و طی آن به موضوعاتی که موجب افزایش بهره‌وری، کاهش غیبت و ترک خدمت و نهایتاً افزایش اثربخشی کارکنان در شرکت توزیع نیروی برق استان یزد می‌گردد، پرداخته خواهد شد.

۱-۲- تعریف موضوع تحقیق

بشر از ابتدای زندگی جمعی و گروهی‌اش در پی کسب کارایی و اثربخشی بیشتر بوده و پس از گذشت سالیان زیاد و دستیابی به تفکر سیستمی دریافته است که می‌تواند با استفاده از ابزار و فنون و تجزیه و تحلیل سیستمها و روشها گامهای مؤثری در جهت بهسازی سازمان و بهبود بهره‌وری کارکنان بردارد. اما آنچه به منظور بهبود و بهسازی سازمان لازم بود، بهره‌گیری از علوم رفتاری و انسانی به منظور انطباق هر چه مطلوبتر سازمان با محیط متغیر و متحول بوده است.

از اینرو سازمانها برای انطباق با تغییر و تحولات محیطی با سؤالاتی از قبیل اینکه چگونه منابع انسانی سازمان به عنوان راهبردی‌ترین منبع سازمانی را هدایت و رهبری نمایند که ضمن تحقق اهداف سازمان، اهداف و نیازهای کارکنان نیز تأمین گردد. از جمله فنون قابل بکارگیری برای جهت بهسازی سازمان در سطح کل آن برنامه‌های کیفیت زندگی کاری است. (ممی‌زاده، ۱۳۷۵)

کیفیت زندگی کاری را می‌توان در دو مفهوم تعریف کرد:

۱- تعریف عینی آن، که مجموعه‌ای از شرایط واقعی کار و محیط کار در یک سازمان نظیر میزان حقوق و مزایا، امکانات رفاهی، بهداشتی و ایمنی، مشارکت در تصمیم‌گیری، دموکراسی سرپرستی، تنوع و غنی بودن مشاغل و ... را شامل می‌شود.

۲- تعریف ذهنی آن که تصور و طرز تلقی افراد از کیفیت زندگی به طور اعم و کیفیت زندگی کاری (شغلی و سازمانی) بطور اخص می‌باشد. (همان، ص ۲۴۴)

این دو نگرش در بسیاری از موارد با یکدیگر پیوند دارند. کارگرانی که به سازمان و مشاغل آن علاقمند هستند احساس می‌کنند که شغلشان آنها را ارضاء می‌کند. در مواردی نحوه نگرش به کیفیت زندگی کاری منتج به این سؤال می‌شود که آیا کیفیت زندگی کاری خوب وجود دارد؟ بهرحال به علت اختلاف نظر میان افراد و بعلاوه نگرش دوم کاملاً ذهنی است کیفیت زندگی کاری را بعنوان ادراکات کارکنان از شرایط جسمی و روحی محیط کار در نظر می‌گیریم.

توجهی که اکنون به کیفیت زندگی کاری می‌شود بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائلند. چنین می‌نماید که شمار بسیاری از کارکنان از کار خود ناراضی و در پی کاری معنی‌دارتر هستند. کارکنان درخواست دارند در پیامدهای اقتصادی و غیر اقتصادی کارشان تغییراتی داده شود. هم اکنون اهمیت پاداشهای غیر اقتصادی در مقایسه با پاداشهای اقتصادی در حال افزایش است بویژه در نزد کارکنان بهره‌مند از آموزش و سطح تحصیلات بالا و چنین بنظر می‌رسد که نیاز شدیدی به بهتر کردن

کیفیت زندگی کاری بسیاری از کارگران و کارمندان وجود دارد. (دولان و شول^۱، ۱۳۸۰) شماری از آگاهان بر این باورند که بخشی از رکود بهره‌وری و کاهش کیفیت محصول در برخی از کشورهای بزرگ صنعتی ناشی از کاستیهای کیفیت زندگی کاری و تغییراتی پدید آمده در علاقمندیها و رجحانهای کارکنان این کشورها است. کارکنان درخواست دارند مانند یک مهره در یک دستگاه بزرگ بشمار نیایند. هنگامی که با کارکنان با احترام رفتار شود و آنان فرصت بیان اندیشه‌های خود را داشته و در تصمیم‌گیری‌ها بیشتر دخالت کنند، واکنشهای مناسب و مطلوبی از خود نشان خواهند داد. به سخن کوتاه توجه به کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری بطور معمول یعنی تأکید بر روشهایی که سازمان را دگرگون می‌سازد تا بهره‌وری کارکنان را فزونی بخشد و فشار عصبی، ترک خدمت و غیبت آنان را کاهش دهد. چنین می‌نماید که می‌توان بطور همزمان به همه این هدفها دست یافت (دولان و شول^۱، ۱۳۸۳). این تحقیق در پی آن است که ضمن بررسی و سنجش کمیت شاخص‌های الگوی کیفیت زندگی کاری والتون، تأثیر آن را بر شاخص‌های بهره‌وری کارکنان در شرکت توزیع نیروی برق استان یزد بر اساس مدل اچیو^۲ مورد سنجش قرار داده و راه‌حلهایی به منظور بهبود بهره‌وری کارکنان به مدیریت آن شرکت ارائه نماید.

۱-۳- اهمیت مسأله پژوهش

رضایت شغلی شاخصی برای سنجش و ارزیابی رابطه فرد با کارفرمایش می‌باشد. رضایت شغلی یک واکنش احساسی به کار، شرایط فیزیکی و اجتماعی محل کار است. اندازه‌گیری صحیح رفتار شغلی و درک آثار آن در محل کار همواره مورد علاقه محققان رفتار سازمانی بوده است. یکی از طرق ایجاد رضایت شغلی کارکنان فراهم آوردن محیط کار مناسب است.

اصطلاح "کیفیت زندگی کاری" در رفتار سازمانی به عنوان کشف کلی تجارب بشر در محیط سازمان حائز اهمیت است. کیفیت زندگی کاری یک هدف روشن ایجاد می‌کند به این معنی که دستیابی به بهره‌وری می‌تواند و باید همواره با رضایت شغلی منابع انسانی همراه باشد.

^۱ . L.S.Doland and S.R.Schuler

^۲ . ACHIEVE

نیروی انسانی شاغل در شرکت توزیع نیروی برق استان یزد با قابلیت‌ها و توانمندیهای خود چنانچه بخوبی مورد توجه قرار گیرند می‌توانند نقش مهم و حساسی را در راستای نیل به اهداف شرکت که همانا رشد و توسعه خدمات‌رسانی در محدوده عملیاتی آن شرکت باشد ایفا نماید و در این رهگذر استفاده از تکنیک‌ها و روش‌های مختلف بهبود کیفیت زندگی کاری می‌تواند مثمرتر واقع گردد. لیکن این نکته همواره می‌باید مورد توجه قرار گیرد که عوامل متفاوتی باعث می‌شوند تا کارکنان به سبب شناخت و تصورات خاص خود همه تواناییهای خویش را بمنظور تحقق بخشیدن به اهداف مورد نظر بکار گیرند. لذا استفاده از تکنیک‌ها و روش‌های مختلف بهبود کیفیت زندگی کاری هنگامی با موفقیت توأم است که با شناخت دقیق همراه باشد و بتوان آنها را در عمل مورد استفاده قرار داد و در عرصه سازمان از آنها سود جست. با توجه موارد ذکر شده ضرورت انجام این تحقیق از سه دیدگاه لازم می‌باشد:

۱- عدم توجه به کیفیت زندگی کاری در شرکت می‌تواند بر توان منابع انسانی زیانهای فراوانی وارد سازد.

۲- چنانچه کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع نیروی برق استان یزد ارتقاء یابد بر بهبود کار و بالا رفتن بهره‌وری کارکنان آن مؤثر واقع می‌شود.

۳- زمانیکه کارکنان شرکت از کار خود لذت می‌برند زندگی خصوصی آنان در خارج از محیط کار بهبود می‌یابد و بر عکس کارکنان ناراضی نگرش منفی را با خود به خانه می‌برند و در نتیجه اینکه مزایای حاصل از بهبود کیفیت زندگی کاری علاوه بر کارکنان شرکت به افراد جامعه نیز خواهد رسید و بالطبع نتایج مثبتی را در بر خواهد داشت.

۱-۴- اهداف تحقیق

۱- بررسی میزان حاکمیت مؤلفه‌های الگوی کیفیت زندگی کاری والتون در شرکت توزیع نیروی برق استان یزد.

۲- بررسی سطح بهره‌وری کارکنان شرکت توزیع نیروی برق استان یزد.

۳- بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر بهبود بهره‌وری کارکنان شرکت توزیع نیروی برق استان یزد.

۴- تعیین اولویت تأثیرگذاری مؤلفه‌های والتون بر بهره‌وری کارکنان شرکت توزیع نیروی برق استان یزد.

۱-۵- فرضیه‌های پژوهش

در این پژوهش محقق در پی دستیابی به پاسخ این سؤال است که "آیا بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی رابطه وجود دارد؟" جهت دستیابی به پاسخ این سؤال فرضیات ذیل مد نظر قرار می‌گیرد.

۱-۵-۱- فرضیه مهم

بین کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری کارکنان رابطه مثبت وجود دارد.

۱-۵-۲- فرضیات فرعی

فرضیه ۱: بین پرداخت منصفانه با بهره‌وری کارکنان رابطه وجود دارد.

فرضیه ۲: بین محیط کاری ایمن و بهره‌وری کارکنان رابطه وجود دارد.

فرضیه ۳: بین وابستگی اجتماعی با بهره‌وری کارکنان رابطه وجود دارد.

فرضیه ۴: بین تامین امنیت مداوم با بهبود بهره‌وری کارکنان رابطه وجود دارد.

فرضیه ۵: بین یکپارچگی و انسجام اجتماعی با بهبود بهره‌وری کارکنان رابطه وجود دارد.

فرضیه ۶: بین تامین فرصت رشد با بهره‌وری کارکنان رابطه وجود دارد.

فرضیه ۷: بین توسعه قابلیت‌های انسانی با بهبود بهره‌وری کارکنان رابطه وجود دارد.

فرضیه ۸: بین قانونگرایی در سازمان با بهبود بهره‌وری کارکنان رابطه وجود دارد.

۱-۶- قلمرو تحقیق

قلمرو موضوعی این تحقیق، بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی و قلمرو زمانی شامل یک دوره زمانی یکساله از بهمن ۱۳۸۷ لغایت بهمن ۱۳۸۸ و قلمرو مکانی آن شرکت توزیع نیروی برق استان یزد با تعدا ۳۹۷ نفر پرسنل می‌باشد.

۱-۷- نوع تحقیق

این تحقیق از نظر ماهیت و اهداف از نوع کاربردی توسعه‌ای می‌باشد. همچنین این تحقیق از نظر جمع‌آوری داده‌ها برای آزمون فرضیه‌ها با توجه به اینکه محقق به رابطه و میزان همبستگی بین دو عامل (کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی بعنوان متغیر مستقل و متغیر وابسته) که عمدتاً در زمان تحقیق رخ داده و محقق در رخ دادن آن نقشی نداشته، از نوع توصیفی همبستگی بوده است.

۱-۸- ابزارها و روش‌های جمع‌آوری داده‌ها

داده‌های مورد نیاز تحقیق به شیوه‌های مختلف جمع‌آوری شده‌اند. گردآوری داده‌ها و اطلاعات برای مباحث تئوریک مانند ادبیات موضوع تحقیق به روش کتابخانه‌ای و برای بخش‌های تجربی مانند جمع‌آوری داده‌های مربوط به متغیرهای تحقیق از پرسشنامه استفاده شده است. برای تحلیل داده‌ها نیز از نرم افزار (۲۰۰۳) EXCEL و برای انجام آزمون‌های آماری از نرم افزار (۱۵,۰) SPSS استفاده شده است.

۱-۹- تعاریف عملیاتی متغیرها

نیروی انسانی^۳ نیروی کار قابل دسترس در یک زمینه خاص یا بطور عام، کلیه کارکنانی که در برنامه‌ریزی و سایر امور محوله فعالیت دارند و نیز سرپرستان گروه‌های مختلف کارکنان.

جامعه آماری

^۳ Man Power

جامعه آماری مجموعه‌ای از افراد که دارای یک یا چند ویژگی مشترک باشند و در حقیقت شامل کلیه افرادی است که موضوع یک پژوهش معین در آن مصداق پیدا می‌کند و مایل هستیم درباره آن استنباط کنیم.

نمونه

نمونه عبارتست از مجموعه‌ای از نشانه‌ها که از یک قسمت، یک گروه یا جامعه بزرگتری انتخاب می‌شوند. بطوریکه این مجموعه معرف کیفیات و ویژگی‌های آن قسمت، گروه یا جامعه بزرگتر باشد.

کیفیت زندگی کاری^۴

کیفیت زندگی کاری به میزان ادراکات کارکنان از برآورده شدن نیازهای فیزیکی جسمانی و روانی خود در محیط کار گفته می‌شود.

تسهیلات

تسهیلات شامل ساختمان، کالاها، تجهیزات و وسائلی است که برای اجرای برنامه‌ها و فعالیت‌ها در دسترس می‌باشد.

آموزش ضمن خدمت

آموزش‌ها و دستورالعمل‌هایی که برای پیشرفت عملکرد شغلی کارکنان به آنان داده می‌شود.

الگوی کیفیت زندگی کاری والتون^۵

این الگو توسط ریچارد والتون ارائه گردیده و جهت سنجش کیفیت زندگی کاری بکار می‌رود این

الگو از مؤلفه‌های زیر تشکیل شده است: (مورهد گریفین^۶، ۱۳۷۹)

۱- پرداخت منصفانه و کافی^۷

^۴ .Quality of working life

^۵ Walton

^۶ Moorhead Groyory and Criffin.Rickly