



دانشگاه علامه طباطبائی  
دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی

پایان نامه جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد در

رشته مدیریت آموزشی

عنوان پایان نامه:

مقایسه کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمانی در شرکت های

گاز استان اصفهان و خراسان رضوی و مناطق عملیات 2 و 4 شرکت ملی گاز ایران

استاد راهنما: دکتر حمید رحیمیان

استاد مشاور: دکتر عباس عباس پور

استاد داور: دکتر مصطفی نیکنامی

پژوهشگر: علی فیروزی

زمستان 1388

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## چکیده

به منظور مقایسه ی کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمانی، پژوهشی کاربردی از نوع توصیفی-پیمایشی، بین شرکت های گاز استان اصفهان و خراسان رضوی و مناطق 2و4 عملیات انتقال گاز انجام شد. ابزار اندازه گیری عبارت بود از دو پرسشنامه ی کیفیت زندگی کاری بر اساس مدل والتون با 27 سوال پنج گزینه ای، در 8 مؤلفه (پرداخت منصفانه و کافی، محیط کار ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان، قانون گرایی در سازمان و توسعه ی قابلیت های انسانی) و پرسشنامه ی عملکرد سازمانی بر اساس مدل اچيو با 42 سوال پنج گزینه ای، در هفت مؤلفه (توانایی، وضوح، کمک، انگیزه، ارزیابی، اعتبار و محیط). در این زمینه، ضریب پایایی پرسشنامه کیفیت زندگی کاری 0/87 و پرسشنامه عملکرد سازمانی 0/90 برآورد شد که در سطح آلفای 0/05 معنادار می باشد. روش تجزیه و تحلیل داده ها در گروه آمار توصیفی شامل فراوانی، میانگین، نمودار، و در حوزه ی آمار استنباطی، ضریب تعیین، ضریب همبستگی پیرسون، آزمون T و U من ویتنی و کروسکال والیس بود. در نهایت، نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که بین مؤلفه ی پرداخت کافی و منصفانه و عملکرد سازمانی در شرکت های گاز استان اصفهان و خراسان رضوی رابطه ی معناداری وجود ندارد. اما بین سایر مؤلفه ها با عملکرد سازمانی در این دو شرکت، رابطه ی معناداری یافت شد. همچنین، این تحقیق نشان داد که بین مؤلفه های پرداخت منصفانه و کافی، محیط کار ایمن و بهداشتی، فرصت رشد و امنیت مداوم و وابستگی اجتماعی زندگی کاری با عملکرد سازمانی در مناطق 2و4 عملیات انتقال گاز رابطه ی معناداری وجود دارد. اما بین سایر مؤلفه ها با عملکرد سازمانی در این دو منطقه رابطه ی معناداری یافت نشد.

تقديم به

# مادرم

## تقدیر و تشکر

حال که این پژوهش به پایان رسید بر خود می دانم که تقدیر و سپاسگزاری نمایم از:

استاد گرانقدر جناب آقای دکتر رحیمیان، که همواره در طول اجرای این پژوهش مرا از راهنمایی های به موقع و ارزنده خویش بهره مند ساختند و در جهت کامل تر شدن آن از هیچ کوششی دریغ نمودند.

استاد مشاور گرامی جناب آقای دکتر عباس پور، که ایده های خوب و موثر ایشان راهگشای انجام این پژوهش بود.

استاد داور ارجمند جناب آقای دکتر نیکنامی، که با پیشنهادات بسیار خوب خود، زمینه ارتقای کیفی این پژوهش را فراهم نمودند.

مشاور صنعتی پرتلاش این پژوهش از منطقه دو عملیات انتقال گاز، جناب آقای ظهیری که مساعدت های بی دریغ ایشان به پیشبرد این پژوهش یاری رساند و

از مسوولین محترم و کارکنان منطقه 2 و 4 عملیات انتقال گاز و شرکت های گاز استان اصفهان و

خراسان رضوی که بی شک بدون کمک و همکاری آنان، انجام این پژوهش میسر نبود.

## فهرست مطالب

صفحه

عنوان

### فصل اول : کلیات تحقیق

18	1-1 مقدمه.....
19	2-1 بیان مسأله.....
23	3-1 اهمیت و ضرورت تحقیق.....
26	4-1 اهداف تحقیق.....
26	5-1 سوال های تحقیق.....
29	6-1 تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی تحقیق.....
32	7-1 قلمرو تحقیق (قلمرو موضوعی، قلمرو زمانی و قلمرو مکانی).....

### فصل دوم : ادبیات نظری و تجربی تحقیق

36	1-2 مقدمه.....
37	<b>بخش اول : کیفیت زندگی کاری.....</b>
37	2-2 تاریخچه کیفیت زندگی کاری.....
37	1-2-2 ظهور مفهوم کیفیت زندگی کاری.....
38	2-2-2 رواج مفاهیم کیفیت زندگی کاری.....
41	3-2-2 نهضت کیفیت زندگی کاری.....
42	4-2-2 تلفیق جنبه های فردی، اجتماعی و سازمانی کیفیت زندگی کاری.....
43	3-2-2 تعریف کیفیت زندگی کاری.....
45	4-2-2 ابعاد و شاخص های کیفیت زندگی کاری.....
45	1-4-2 طبقه بندی «ترکوت» و «کول و شولر».....
47	2-4-2 کیفیت زندگی کاری اتحادیه اروپا.....
48	3-4-2 فهرست عمومی 33 بخشی کیفیت زندگی کاری «مارتل و دوپویس».....
49	5-2 شاخص های کیفیت زندگی کاری والتون.....

49	1-5-2 حقوق منصفانه و کافی
50	2-5-2 محیط کار سالم و ایمن
51	3-5-2 ایجاد فرصت رشد و امنیت مداوم
51	4-5-2 قانون گرایی در سازمان
51	5-5-2 وابستگی اجتماعی زندگی کاری
52	6-5-2 فضای کلی زندگی
53	7-5-2 یکپارچگی و انسجام اجتماعی
53	8-5-2 توسعه‌ی قابلیت‌های انسانی
54	6-2 تعادل کار- زندگی
56	7-2 مدل هویت کار- زندگی
59	8-2 بهسازی کیفیت زندگی کاری
59	9-2 استراتژی‌های بهسازی کیفیت زندگی کاری
59	1-9-2 طراحی شغل
60	2-1-9-2 دیدگاه کلی از طراحی شغل
62	2-9-2 امنیت شغلی
62	3-9-2 مدیریت مشارکتی
63	1-3-9-2 پیش نیازهای مشارکت
64	2-3-9-2 ارتباط بین نظام مشارکت و بهبود کیفیت زندگی کاری
65	4-9-2 تیم‌های کاری خودگردان
66	1-4-9-2 فرایند به کارگیری تیم‌های خودگردان
66	2-4-9-2 موانع تیم‌های خودگردان
67	5-9-2 رهبری اثربخش و رفتار سرپرستی
67	1-5-9-2 وظایف رهبری
69	10-2 برنامه‌های کیفیت زندگی کاری
70	11-2 جنرال موتورز، نمونه موفق یک برنامه کیفیت زندگی کاری
71	12-2 سیاست‌ها و برنامه‌های کیفیت زندگی کاری

73.....	بخش دوم : عملکرد سازمانی .
73.....	14-2 مفهوم عملکرد و عملکرد سازمانی
74.....	15-2 تعریف عملکرد سازمانی
74.....	16-2 هدف و مراحل تدوین مدل ACHIEVE
75.....	17-2 متغیرهای مدل ACHIEVE
75.....	1-17-2 توانایی (دانش و مهارت ها)
75.....	1-1-17-2 طبقه بندی توانایی ها
76.....	2-1-17-2 تناسب بین توانایی های فرد و شغل
77.....	2-17-2 وضوح (درک یا تصور نقش)
78.....	1-2-17-2 درک نقش سازمانی
79.....	2-2-17-2 هدف سازمانی
81.....	3-17-2 کمک (حمایت)
82.....	1-3-17-2 نظام های حمایت سازمانی
82.....	2-3-17-2 نظریه حمایت سازمانی ادراک شده
84 .....	4-17-2 انگیزه (انگیزش یا تمایل)
84.....	1-4-17-2 ماهیت انگیزش
85.....	2-4-17-2 اهمیت انگیزش
86.....	3-4-17-2 نگرش های مدیریت در زمینه انگیزش
87.....	4-4-17-2 نظریه های معاصر انگیزش
89.....	5-4-17-2 تکنیک و روش های افزایش انگیزش
89.....	1-5-4-17-2 هدفگذاری
90.....	2-5-4-17-2 طراحی شغل
91.....	3-5-4-17-2 انجام کار و سیستم پاداش
92.....	5-17-2 ارزیابی (آموزش و بازخورد عملکرد)
92.....	1-5-17-2 بازخورد عملکرد
94.....	2-5-17-2 ارزیابی عملکرد



- 94.....1-2-5-17-2 مقاصد ارزیابی عملکرد
- 96.....2-2-5-17-2 روش های ارزیابی عملکرد
- 97.....3-5-17-2 مدیریت عملکرد
- 98.....6-17-2 اعتبار (اعمال معتبر و حقوقی پرسنل)
- 99.....1-6-17-2 رفتار یکسان و منصفانه با کارکنان
- 100.....2-6-17-2 رعایت انصاف در اعمال مقررات انضباطی
- 101.....3-6-17-2 سیاست های کلی انضباطی
- 101.....4-6-17-2 ویژگی های سیستم انضباطی قانونی و مؤثر
- 102.....7-17-2 محیط (تناسب محیطی)
- 103.....1-7-17-2 محیط سازمانی
- 103.....2-7-17-2 اجزای تشکیل دهنده محیط
- 104.....3-7-17-2 عدم اطمینان محیطی
- 105.....4-7-17-2 واکنش های سازمانی
- 107.....بخش سوم: پژوهش های انجام شده**
- 107.....18-2 پژوهش های داخلی
- 113.....19-2 پژوهش های خارجی
- 118.....20-2 چارچوب مفهومی پژوهش

### **فصل سوم : روش شناسی تحقیق**

- 121.....1-3 مقدمه
- 121.....2-3 روش تحقیق
- 122.....3-3 جامعه، نمونه و روش نمونه گیری
- 123.....4-3 ابزار اندازه گیری
- 125.....6-3 روایی پرسشنامه
- 126.....5-3 پایایی پرسشنامه
- 127.....7-3 شیوه اجرا
- 127.....8-3 روش تجزیه و تحلیل داده ها

## فصل چهارم : تحلیل یافته های تحقیق

129.....	1-4 مقدمه.....
129.....	2-4 آمار توصیفی و متغیرهای جمعیت شناختی.....
130.....	1-2-4 جنسیت.....
131.....	2-2-4 سن.....
132.....	3-2-4 تحصیلات.....
133.....	4-2-4 سطح سازمانی.....
134.....	5-2-4 وضعیت استخدام.....
135.....	6-2-4 سابقه در سازمان.....
136.....	7-2-4 سابقه در سمت.....
137.....	8-2-4 گروه های مورد مطالعه.....
138.....	3-4 تحلیل توصیفی از یافته های تحقیق.....
139.....	4-4 تحلیل آماری سوالات.....
139.....	1-4-4 تحلیل سوال اول.....
140.....	2-4-4 تحلیل سوال دوم.....
141.....	3-4-4 تحلیل سوال سوم.....
142.....	4-4-4 تحلیل سوال چهارم.....
143.....	5-4-4 تحلیل سوال پنجم.....
144.....	6-4-4 تحلیل سوال ششم.....
146.....	7-4-4 تحلیل سوال هفتم.....
147.....	8-4-4 تحلیل سوال هشتم.....
148.....	9-4-4 تحلیل سوال نهم.....
149.....	10-4-4 تحلیل سوال دهم.....
150.....	11-4-4 تحلیل سوال یازدهم.....
151.....	12-4-4 تحلیل سوال دوازدهم.....
152.....	13-4-4 تحلیل سوال سیزدهم.....

- 153.....14-4-4 تحلیل سوال چهاردهم
- 154.....15-4-4 تحلیل سوال پانزدهم
- 155.....16-4-4 تحلیل سوال شانزدهم
- 156.....17-4-4 تحلیل سوال هفدهم
- 157.....18-4-4 تحلیل سوال هجدهم
- 158.....5-4 یافته های جانبی تحقیق
- 158.....1-5-4 یافته جانبی اول
- 159.....2-5-4 یافته جانبی دوم
- 160.....3-5-4 یافته جانبی سوم
- 161.....4-5-4 یافته جانبی چهارم

### فصل پنجم : بحث و نتیجه گیری

- 163.....1-5 مقدمه
- 163.....2-5 بحث و بررسی یافته ها
- 163.....1-2-5 توصیف داده ها
- 164.....2-2-5 خلاصه و بحث از یافته های تحقیق
- 164.....1-2-2-5 بحث و نتیجه گیری از سوال اول
- 166.....2-2-2-5 بحث و نتیجه گیری از سوال دوم
- 166.....3-2-2-5 بحث و نتیجه گیری از سوال سوم
- 167.....4-2-2-5 بحث و نتیجه گیری از سوال چهارم
- 169.....5-2-2-5 بحث و نتیجه گیری از سوال پنجم
- 170.....6-2-2-5 بحث و نتیجه گیری از سوال ششم
- 171.....7-2-2-5 بحث و نتیجه گیری از سوال هفتم
- 173.....8-2-2-5 بحث و نتیجه گیری از سوال هشتم
- 173.....9-2-2-5 بحث و نتیجه گیری از سوال نهم
- 175.....10-2-2-5 بحث و نتیجه گیری از سوال دهم
- 176.....11-2-2-5 بحث و نتیجه گیری از سوال یازدهم

- 177.....12-2-2-5 بحث و نتیجه گیری از سوال دوازدهم.....
- 178.....13-2-2-5 بحث و نتیجه گیری از سوال سیزدهم.....
- 179.....14-2-2-5 بحث و نتیجه گیری از سوال چهاردهم.....
- 180.....15-2-2-5 بحث و نتیجه گیری از سوال پانزدهم.....
- 182.....16-2-2-5 بحث و نتیجه گیری از سوال شانزدهم.....
- 182.....17-2-2-5 بحث و نتیجه گیری از سوال هفدهم.....
- 184.....18-2-2-5 بحث و نتیجه گیری از سوال هجدهم.....
- 185.....3-5 محدودیت های تحقیق.....
- 185.....4-5 پیشنهادهای تحقیق.....

### منابع

- 190.....منابع فارسی.....
- 195.....منابع لاتین.....

### پیوست

- 201.....پرسشنامه کیفیت زندگی کاری.....
- 203.....پرسشنامه عملکرد سازمانی.....

## فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
33.....	نمودار 1-1. چارت سازمانی شرکت منطقه دو عملیات.....
105.....	نمودار 1-2. میزان عدم اطمینان محیطی .....
119.....	نمودار 2-2. چارچوب مفهومی پژوهش.....
130.....	نمودار 1-4. توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک جنسیت.....
131.....	نمودار 2-4. توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک سن.....
132.....	نمودار 3-4. توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک تحصیلات.....
133.....	نمودار 4-4. توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک سطح سازمانی.....
134.....	نمودار 5-4. توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک وضعیت استخدام.....
135.....	نمودار 6-4. توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک سابقه در سازمان.....
136.....	نمودار 7-4. توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک سابقه در سمت.....
137.....	نمودار 8-4. توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک گروه های مورد مطالعه.....
142.....	نمودار 9-4. نمودار پراکنش سوال سوم.....
143.....	نمودار 10-4. نمودار پراکنش سوال چهارم.....
144.....	نمودار 11-4. نمودار پراکنش سوال پنجم.....
145.....	نمودار 12-4. نمودار پراکنش سوال ششم.....
146.....	نمودار 13-4. نمودار پراکنش سوال هفتم.....
147.....	نمودار 14-4. نمودار پراکنش سوال هشتم.....
148.....	نمودار 15-4. نمودار پراکنش سوال نهم.....
149.....	نمودار 16-4. نمودار پراکنش سوال دهم.....
150.....	نمودار 17-4. نمودار پراکنش سوال یازدهم.....
151.....	نمودار 18-4. نمودار پراکنش سوال دوازدهم.....
152.....	نمودار 19-4. نمودار پراکنش سوال سیزدهم.....
153.....	نمودار 20-4. نمودار پراکنش سوال چهاردهم.....
155.....	نمودار 21-4. نمودار پراکنش سوال پانزدهم.....

- 156..... نمودار 4-22. نمودار پراکنش سوال شانزدهم.....
- 157..... نمودار 4-23. نمودار پراکنش سوال هفدهم.....
- 158..... نمودار 4-23 نمودار پراکنش سوال هجدهم.....

## فهرست شکل ها

صفحه

عنوان

- شکل 2-1. مدل هویت کار- زندگی.....58
- شکل 2-2. گرایش های مختلف طراحی شغل.....60
- شکل 2-3. ساختار طراحی شغل.....61
- شکل 2-4. چگونگی تأثیر مشارکت کارکنان بر بهره وری و کیفیت زندگی کاری.....64
- شکل 2-5. مقاصد سیستم های ارزیابی عملکرد.....95

## فهرست جدول ها

عنوان	صفحه
جدول 2-1. خلاصه ای از برخی تعاریف مهم کیفیت زندگی کاری در 30 سال گذشته.....	44
جدول 2-2. مقایسه ی مؤلفه های کیفیت زندگی کاری «کول و شولر» و «ترکوت».....	46
جدول 2-3. ابعاد کیفیت زندگی کاری اتحادیه اروپا.....	47
جدول 2-4. فهرست عمومی 33 بخشی کیفیت زندگی کاری از «مارتل و دوپویس».....	48
جدول 2-5. پیش نیازهای مشارکت.....	63
جدول 2-6. موانع تیم های کاری خودگردان.....	66
جدول 2-7. برنامه های کیفیت زندگی کاری که نیازهای زندگی کاری را برآورده می سازند.....	72
جدول 2-8. برنامه های کیفیت زندگی کاری که نیازهای زندگی غیرکاری را برآورده می سازند.....	72
جدول 2-9. طبقه بندی توانایی ها «مک کورمیک و تیفین».....	77
جدول 2-10. روش های تشخیص اهداف واقعی سازمان.....	80
جدول 2-11. روش های طراحی شغل.....	91
جدول 2-12. پیامدهای ارزیابی عملکرد مناسب.....	95
جدول 3-1. جامعه آماری پژوهش به تفکیک شرکت ها.....	122
جدول 3-2. نمونه آماری پژوهش به تفکیک شرکت ها.....	122
جدول 3-3. مؤلفه های کیفیت زندگی کاری والتون و گویه های مربوط به هر مؤلفه.....	124
جدول 3-4. مؤلفه های عملکرد سازمانی بر اساس مدل اچپو و گویه های مربوط به هر مؤلفه.....	124
جدول 4-1. توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک جنسیت.....	130
جدول 4-2. توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک سن.....	131
جدول 4-3. توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک تحصیلات.....	132
جدول 4-4. توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک سطح سازمانی.....	133
جدول 4-5. توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک وضعیت استخدام.....	134
جدول 4-6. توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک سابقه در سازمان.....	135
جدول 4-7. توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک سابقه در سمت.....	136
جدول 4-8. توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک گروه های مورد مطالعه.....	137



- جدول 4-9. یافته‌های توصیفی خرده‌مقیاس‌های تحقیق..... 138
- جدول 4-10. تجزیه و تحلیل آزمون t مستقل آزمون سوال دوم..... 140
- جدول 4-11. تجزیه و تحلیل آزمون t مستقل آزمون سوال دوم..... 141
- جدول 4-12. آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای سوال سوم..... 141
- جدول 4-13. آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای سوال چهارم..... 143
- جدول 4-14. آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای سوال پنجم..... 144
- جدول 4-15. آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای سوال ششم..... 145
- جدول 4-16. آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای سوال هفتم..... 146
- جدول 4-17. آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای سوال هشتم..... 147
- جدول 4-18. آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای سوال نهم..... 148
- جدول 4-19. آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای سوال دهم..... 149
- جدول 4-20. آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای سوال یازدهم..... 150
- جدول 4-21. آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای سوال دوازدهم..... 151
- جدول 4-22. آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای سوال سیزدهم..... 152
- جدول 4-23. آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای سوال چهاردهم..... 153
- جدول 4-24. آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای سوال پانزدهم..... 154
- جدول 4-25. آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای سوال شانزدهم..... 155
- جدول 4-26. آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای سوال هفدهم..... 156
- جدول 4-27. آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای سوال هجدهم..... 157
- جدول 4-28. تجزیه و تحلیل آزمون کروسکال والیس برای یافته جانبی اول..... 159
- جدول 4-29. تجزیه و تحلیل آزمون u من - ویتنی برای یافته جانبی دوم..... 159
- جدول 4-30. تجزیه و تحلیل آزمون u من - ویتنی برای یافته جانبی سوم..... 160
- جدول 4-31. تجزیه و تحلیل آزمون کروسکال والیس برای یافته جانبی چهارم..... 161

## **فصل اول**

### **کلیات تحقیق**

## 1-1 مقدمه

در دنیای امروز، سازمان ها به عنوان مایملک مادی و معنوی کارکنان و مدیران و صاحبان آن ها هستند. مالکیت مادی از آن جهت که محل امرار معاش و سودآوری است و مالکیت معنوی به جهت احساس تعلق و نقش در ایجاد تغییر. بنابراین برای تقویت مالکیت معنوی کارکنان، شایسته سالاری و مردم سالاری می بایست مدنظر قرار گیرد تا افراد به درجه اعتماد سازمانی دست یابند. جهل، خودپسندی، زور و تزویر خصلت سازمان های بدون مالکیت معنوی کارکنان است که رهبران این سازمان ها به آفت خودشیفتگی نیز دچار می شوند. با به کارگیری علم، دانش، عقل سلیم و تجربه و هنر، تبدیل معرفت سطحی به معرفت علمی، انسان خواهد توانست کیفیت زندگی کاری<sup>1</sup> خود، سازمان و جامعه را بهبود بخشد و انسان شاهد توسعه انسانی و در نهایت توسعه پایدار باشد (سلمانی، 1384).

در واقع کیفیت زندگی کاری، یک فلسفه است، یک مجموعه اصولی که افراد را منبع بسیار مهمی برای سازمان قلمداد می کند و آن ها را قابل اعتماد، مسئولیت پذیر و دارای قابلیت های فراوان دانسته و شایسته احترام می داند. همچنین، کیفیت زندگی کاری را می توان به عنوان یک مجموعه روش هایی مانند گروه های

---

<sup>1</sup>- Quality of work life

کاری مستقل<sup>1</sup>، غنی سازی شغلی<sup>2</sup> و درگیری بالا با شغل به منظور افزایش بهره وری و رضایت کارمندان دانست. بنابراین کیفیت زندگی کاری، مفهوم جامعی است که با سلامت شغلی<sup>3</sup> فرد مرتبط بوده و گستره ای است که در آن تجارب کاری محقق شده و پاداش داده می شود و از استرس و پیامدهای منفی کار اجتناب می گردد (Cherose et al., 2006).

با توجه به این که کارکنان در سازمان به عنوان انسان هایی تلقی می گردند که سازمان را به عنوان خانه دوم خود انتخاب کرده اند و نقش بسزایی در بالا بردن اثربخشی و کارایی سازمان دارند، در این زمینه، پدید آوردن حس مشارکت و همگامی و همچنین ایجاد امنیت و رضایت شغلی در بین آنان که به نوعی با سلامت روانی و جسمی ایشان مرتبط می باشد، موجب پدید آوردن اندیشه ها و کنش هایی می شود که به افزایش اثربخشی و کارایی در عملیات بهسازی محیط کار منجر شده و در نهایت به بهبود عملکرد سازمان<sup>4</sup> می انجامد که در این صورت به احتمال فراوان، بهبود عملکرد سازمان در قالب کیفیت و کمیت کار پیامدی طبیعی جلوه خواهد کرد (دولان و شولر، ترجمه طوسی و صائی، 1384).

## 1-2 بیان مسأله

توجه به کارکنان به عنوان بزرگ ترین و مهم ترین سرمایه و دارایی سازمان، در دو دهه اخیر رشد فراوان داشته است. این جنبش نیز مانند شمار دیگری از جنبش های کارآمد مدیریت، سودمندی و کارایی بالایی دارد و هم اکنون در سراسر کشورهای صنعتی و پیشرفته جهان نفوذ کرده و مبنای و اصول کار با کارکنان را دچار تحولی شگرف ساخته است. بسیاری از تحولات سال های کنونی که در قالب نامتمرکز کردن نظام مدیریت و کارگردانی، کاهش لایه های سازمانی، مشارکت کارکنان در فرایند تصمیم گیری و اموری از

---

<sup>1</sup>- Autonomous work groups

<sup>2</sup>- Job enrichment

<sup>3</sup>- Job health

<sup>4</sup>- Organizational performance