



دانشگاه علامه طباطبایی

مرکز آموزشهای نیمه حضوری و تخصصی آزاد

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش (نیروی انسانی)

موضوع:

**تحلیل رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی کارکنان شاغل در
معاونت برنامه ریزی و توسعه شهرداری مشهد**

نگارش:

سید رسول مظلوم مقدم

استاد راهنما:

دکتر فتاح شریف زاده

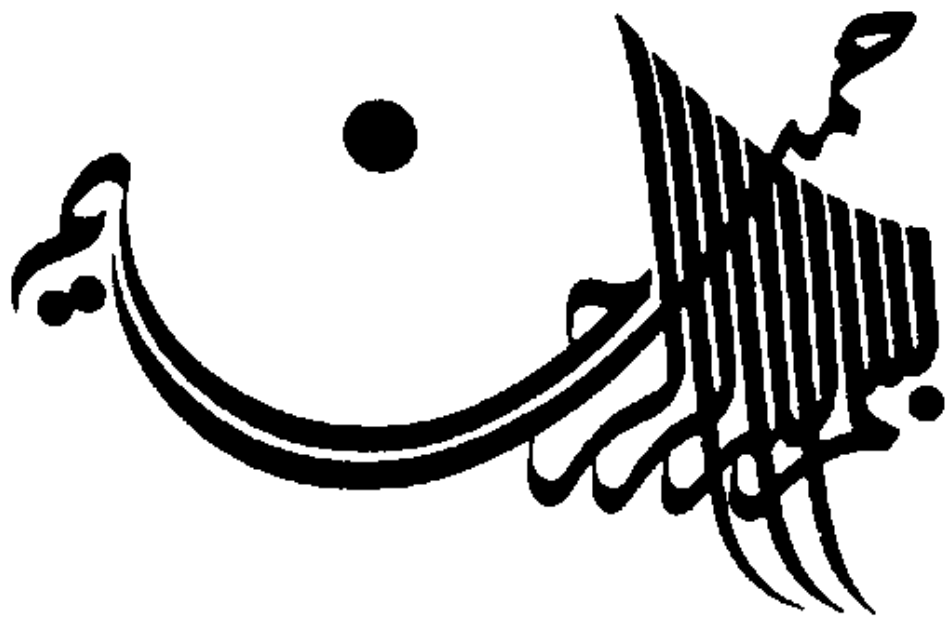
استاد مشاور:

دکتر وجه الله قربانی زاده

استاد داور

دکتر حبیب رودساز

تابستان ۱۳۸۸



چکیده پژوهش

موضوع مورد بررسی این پژوهش تحلیل رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی کارکنان شاغل در معاونت برنامه ریزی و توسعه شهرداری مشهد می باشد. در این تحقیق سوال اصلی که پیش روی محقق قرار دارد این است که آیا میان کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی کارکنان ارتباطی وجود دارد؟

در این پژوهش ما ادبیات مربوط به کیفیت زندگی کاری را بررسی کردیم و در میان مدل‌های مختلف سنجش متغیرهای تحقیق مناسب ترین مدلها یعنی مدل ریچارد والتون برای سنجش کیفیت زندگی کاری و مدل اچیو برای سنجش عملکرد کارکنان را انتخاب کردیم در این پژوهش. مدل والتون دارای ۸ بعد اصلی است که این ابعاد متغیرهای مستقل پژوهش ما را تشکیل می دهند. این ۸ متغیر به همراه متغیر وابسته پژوهش یعنی (عملکرد شغلی کارکنان) مدل مفهومی پژوهش ما را می سازند که در پایان نامه این مدل آمده است.

فرضیات پژوهش: برای رسیدن به پاسخ سوال اصلی این پژوهش آنرا در قالب یک فرضیه اصلی و ۸ فرضیه فرعی مورد آزمایش قرار دادیم .

روش جمع آوری اطلاعات: در این تحقیق « روش کتابخانه ای » برای جمع آوری اطلاعات مربوط به مبانی نظری و سوابق تحقیق ، تدوین مدل تحلیلی و تنظیم فرضیات تحقیق و « پرسشنامه » برای آزمون فرضیات تحقیق است که بدین منظور پرسشنامه ای حاوی ۴۸ سوال طرح شد که ۲۷ سوال آن مربوط به سنجش QWL و مابقی سوالات مربوط به سنجش عملکرد کارکنان می باشد و از مصاحبه نیز به صورت محدود استفاده شد.

نتایج پژوهش: در بخش نتیجه گیری و پیشنهادات با تحلیل نتایج آزمونها ، نتیجه تک تک فرضیه ها را ذکر کرده و آنها را بررسی کردیم . نتیجه پژوهش بدین صورت بیان می گردد که میان تمام ابعاد کیفیت زندگی کاری ذکر شده توسط ریچارد والتون و عملکرد شغلی کارکنان ارتباط مثبت و معناداری مشاهده شده است با ضریب همبستگی نسبتاً بالا و سطح خطای ۱٪. سپس پیشنهاداتی را در جهت بهبود هر کدام از ابعاد کیفیت زندگی کاری ارائه کردیم.

مجموعه تلاشهایی که در این پژوهش انجام شده نقاط ضعف و قدرتی داشته است و موارد زیادی بوده است که محقق تمایل داشته در این زمینه ها به فعالیت پردازد ولیکن محدودیتهای مالی و زمانی اجازه انجام این کار را نمی دهد. در این پژوهش برخی از این موضوعات و زمینه ها در بخشی با عنوان پیشنهاداتی برای آینده ارائه شده است.

واژگان کلیدی: کیفیت زندگی کاری، عملکرد شغلی، مدل والتون، مدل اچیو

فهرست مطالب

فصل اول : کلیات تمقیق

۱	مقدمه
۲	بیان مساله
۶	اهمیت و ضرورت پژوهش
۷	سوابق مربوط
۸	نظریات علمی مرتبط با موضوع
۱۰	سوالات و فرضیات
۱۲	اهداف تحقیق
۱۳	قلمرو تحقیق
۱۴	تعریف مفاهیم اختصاصی

فصل دوم: ادبیات تمقیق

بخش اول: کیفیت زندگی کاری

۱۸	مقدمه
۱۸	تعاریف کیفیت زندگی کاری QWL
۱۸	غنی سازی شغل
۱۹	گروه های کاری خودگردان
۲۱	تاریخچه کیفیت زندگی کاری

۲۲	-----	استراتژیهای بهبود کیفیت زندگی کاری
۲۲	-----	طراحی شغل
۲۴	-----	برطرف کردن کم انگیزگی کارکنان
۲۶	-----	مدیریت مشارکتی
۲۷	-----	رهبری اثربخش
۲۷	-----	ارتباط QWL با QOL
۲۸	-----	تعابیر نوین QWL
۲۸	-----	مدیریت کیفیت جامع
۲۸	-----	توانمند سازی کارکنان
۲۹	-----	مهندسی مجدد
۳۰	-----	الگوی ریچارد والتون

بخش دوم (عملکرد)

۳۴	-----	مقدمه
۳۵	-----	تعریف عملکرد و عملکرد شغلی
۳۵	-----	عوامل مؤثر بر عملکرد فردی
۳۹	-----	شخصیت
۴۱	-----	ادراک
۴۴	-----	انگیزش

۴۶	یادگیری
۴۷	استرس
۵۱	عوامل مؤثر بر عملکرد گروهی
۵۱	ارتباطات
۵۳	قدرت و سیاست
۵۵	رهبری
۵۷	تعارض
۵۹	عوامل مؤثر بر عملکرد سازمانی
۶۲	فرهنگ سازمانی
۶۳	ارزیابی عملکرد
۶۴	منابع ارزیابی عملکرد کارکنان
۶۷	مدل اچ‌یو
۶۹	استفاده از مدل
۷۳	چارچوب و مبنای نظری
۷۶	مدل مفهومی
۷۹	خلاصه فصل دوم

فصل سوم : روش تحقیق

۸۲	مقدمه
----	-------

۸۲	دسته بندی تحقیقات بر حسب هدف
۸۳	اهمیت روایی و پایایی ابزار سنجش
۸۵	جامعه آماری
۸۵	روشهای گردآوری اطلاعات
۸۷	روشهای تجزیه و تحلیل اطلاعات
۹۲	خلاصه فصل سوم

فصل چهارم (یافته های تمقیق)

۹۴	مقدمه
۹۴	آزمون متغیرهای جمعیت شناختی
۹۹	آزمون فرضیه اصلی تحقیق
۱۰۰	آزمون فرضیه فرعی اول
۱۰۱	آزمون فرضیه فرعی دوم
۱۰۲	آزمون فرضیه فرعی سوم
۱۰۳	آزمون فرضیه فرعی چهارم
۱۰۴	آزمون فرضیه فرعی پنجم
۱۰۵	آزمون فرضیه فرعی ششم
۱۰۶	آزمون فرضیه فرعی هفتم
۱۰۷	آزمون فرضیه فرعی هشتم

خلاصه فصل و نتیجه گیری کلی از آزمون فرضیات ----- ۱۰۸

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

مقدمه ----- ۱۱۰

نتایج حاصل از فرضیات ----- ۱۱۰

نتایج حاصل از انجام مصاحبه ----- ۱۱۳

بررسی مقایسه ای نتایج مصاحبه با پرسشنامه ----- ۱۱۳

پیشنهادات ----- ۱۱۵

محدودیت ها ----- ۱۱۸

منابع و مآخذ ----- ۱۱۹

ضمائم ----- ۱۲۳

فهرست نمودارها، جداول

- نمودار (۱-۲) ساختار طراحی شغل داده‌ها- ستاده‌ها ۲۳
- نمودار (۲-۲) پیوستار رهبری موفق و اثربخش ۲۷
- جدول (۱-۲) تفاوت غنی‌سازی شغلی و توسعه شغلی ۲۵
- جدول (۲-۲) نظریه‌های انگیزش ۴۵
- جدول (۳-۲) الگوی تحلیلی پژوهش ۷۹
- نمودار (۳-۲) رابطه فشارهای روانی و عملکرد ۵۰
- نمودار (۴-۲) الگوی مفهومی پژوهش ۷۸
- شکل (۱-۲) مدل ارتباطات ۵۲
- جدول (۱-۴) مربوط به میزان تحصیلات پاسخگویان ۹۵
- نمودار (۱-۴) مربوط به میزان سطح تحصیلات پاسخگویان ۹۵
- جدول (۲-۴) مربوط به سن پاسخگویان ۹۶
- نمودار (۲-۴) مربوط به سن پاسخگویان ۹۶
- جدول (۳-۴) مربوط به جنسیت پاسخگویان ۹۷
- نمودار (۳-۴) مربوط به جنسیت پاسخگویان ۹۷
- جدول (۴-۴) مربوط به وضعیت استخدام پاسخگویان ۹۸
- نمودار (۴-۴) مربوط به وضعیت استخدام پاسخگویان ۹۸

- جدول (۵-۴) کای دو مربوط به فرضیه اصلی ۹۹
- جدول (۶-۴) جدول همبستگی فرضیه اول ۱۰۰
- جدول (۷-۴) جدول همبستگی فرضیه دوم ۱۰۱
- جدول (۸-۴) جدول همبستگی فرضیه سوم ۱۰۲
- جدول (۹-۴) جدول همبستگی فرضیه چهارم ۱۰۳
- جدول (۱۰-۴) جدول همبستگی فرضیه پنجم ۱۰۴
- جدول (۱۱-۴) جدول همبستگی فرضیه ششم ۱۰۵
- جدول (۱۲-۴) جدول همبستگی فرضیه هفتم ۱۰۶
- جدول (۱۳-۴) جدول همبستگی فرضیه هشتم ۱۰۷

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه

امروزه بخش عمده زندگی ما در سازمانها یا در ارتباط با سازمانها سپری می شود. اگر معتقدیم که پیش نیاز یک جامعه توسعه یافته برخورداری از سازمانهای توسعه یافته است و سازمانهای توسعه یافته نیز قدرت و اقتدار واقعی خود را به واسطه وجود منابع انسانی متعهد و متخصص به منزله سرمایه های استراتژیک بدست می آورند، باید بپذیریم که سازمانها به منزله نقطه اتکا و چشم امید ملتها در تسهیل فرآیند توسعه فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و فناوری، حساسیت و اهمیت فراوان دارند. هر چند مهمترین منبع قدرت سازمانها داشتن منابع انسانی منحصر به فردی است که در حوزه های تخصصی گوناگون در اختیار دارند ولی متأسفانه اهمیت این منبع باارزش و کارساز در نظر گرفته نمی شود و در عمل در مورد نقش حیاتی و استراتژیک آن سهل انگاری می شود. (عباس پور، ۱۳۸۲، ص ۲)

هم اکنون بیشتر سازمانهای بازرگانی، صنعتی و خدماتی برای بالا بردن درجه بهره وری خود به افزایش توان تخصصی رضایت و دل بستگی منابع انسانی خود روی آورده اند و بهره وری را به بهبود بخشیدن کیفیت زندگی کاری مربوط ساخته اند. (دولان و شولر، ۱۳۸۰).

کیفیت زندگی کاری یا کیفیت نظام کار به عنوان یکی از موضوعات سازمانی عصر حاضر درآمده است و کلید موفقیت هر سازمانی است تلاشهایی که در زمینه کیفیت زندگی کاری صورت گرفته نتایج مثبتی را نه تنها در زمینه بهداشت روانی سازمان، بلکه در زمینه مشارکت و بهره وری اقتصادی به ارمغان آورده است.

لذا در این پژوهش سعی شده رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی کارکنان معاونت برنامه ریزی و توسعه شهرداری مشهد مورد بررسی قرار گیرد.

بیان مسئله

در این تحقیق کیفیت زندگی کاری به عنوان متغیر مستقل و عملکرد شغلی کارکنان به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته می شود و بررسی می شود که تغییرات در معیارهای کیفیت زندگی کاری چه تاثیری بر عملکرد شغلی کارکنان خواهد داشت

در این تحقیق سعی می شود به طور کلی به این سوال پاسخ داده شود که چه ارتباطی بین کیفیت زندگی کاری کارکنان معاونت برنامه ریزی و توسعه شهرداری مشهد با عملکرد شغلی آنان وجود دارد که در چارچوب آن سعی می شود به سوالات فرعی تر پاسخ داده شود

یکی از مهمترین دغدغه های هر سازمانی بهبود عملکرد کارکنان می باشد همان طور که می دانیم عملکرد در برگیرنده رفتارهای مختلفی همچون غیبت، ترک شغل و بهره وری می باشد. می دانیم چنین رفتارهایی برای سازمان اهمیت حیاتی دارند چرا که افرادی که بدون دلیل غیبت می کنند و یا ترک شغل کرده و به کار دیگری مشغول می شوند و یا افرادی که بهره وری پایینی را از خود بروز می دهند همه این رفتارها در کار سازمان خلل ایجاد کرده و سازمان را در رسیدن به اهدافش ناکام می گذارد. برای اینکه ما بتوانیم چنین رفتارهایی را در سازمان بهبود دهیم یکی از راههای مناسب بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان می باشد

کیفیت زندگی کاری یا کیفیت نظام کار یکی از جالب ترین روشهای ایجاد انگیزش و راه گشای مهم در طراحی و غنی سازی شغل کارکنان است که ریشه در نگرش کارکنان و مدیران به مقوله انگیزش دارد ضرورت توجه به کیفیت زندگی کاری و بهبود آن یک منطبق دارد و آن هم این است که ۶۵ درصد عمر مفید انسانها در محیط کار سپری می شود به طور کلی در این تحقیق فرض بر این است که کیفیت زندگی کاری می تواند در عملکرد شغلی کارکنان تاثیر مهمی داشته باشد زیرا که نتیجه بهبود آن افزایش مشارکت در کار افزایش رضایت از کار کاهش فشار عصبی و کاهش سوانح است کارکنان امروزی بیشتر از گذشته درخواست درگیری و مشارکت در کارهای خود را داشته و آرزو دارند در کارهایشان خود کنترلی

داشته باشند . گفت و شنود با کارکنان و برانگیختن آنان به ارائه نظرهایشان از جمله کارهای سودمندی است که مدیران ارشد سازمانها به انجام رساندن آنها را از مدیران منابع انسانی خود خواهند.

در واقع کیفیت زندگی کاری نمایانگر نوعی فرهنگ سازمانی یا شیوه مدیریت است که کارکنان بر اساس آن احساس مالکیت ، خودگردانی، مسئولیت و عزت نفس می کنند . توجهی که اکنون به کیفیت زندگی کاری می شود بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائلند چنین می نماید که شماری از کارکنان از کار خود ناراضی هستند آنان درخواست دارند در پیامدهای اقتصادی و غیر اقتصادی کارشان تغییراتی داده شود اهمیت پاداشهای غیر اقتصادی هم اکنون در حال افزایش است بویژه در نزد کارکنانی که از آموزش و پرورش بالایی بهره مندند شماری از آگاهان بر این باورند که بخشی از رکود بهره وری و کاهش کیفیت محصول در برخی از کشورهای بزرگ صنعتی ناشی از کاستیهای کیفیت زندگی کاری و تغییراتی است که در علاقه مندیها و رجحانهای کارکنان پدید آمده . کارکنان درخواست دارند در کارشان نظارت و دخالت بیشتری یابند هنگامی که با کارکنان با احترام رفتار شود و آنان فرصت بیان اندیشه های خود را داشته باشند و در تصمیم گیریها بیشتر دخالت کنند واکنشهای مطلوب و مناسبی از خود نشان خواهند داد. (دولان و شولر، ۱۳۷۶: ۳۵۱)

به طور کلی سازمانی که به کیفیت زندگی کاری کارکنانش توجه دارد از مزایای داشتن نیروی کار متعهد برخوردار خواهد بود نشانه های یک نیروی کار متعهد عبارتند از . انطباق هویت خود با سازمان ، تمایل به همکاری با مدیریت در جهت بهبود عملکرد و آرزوی مشاهده موفقیت سازمان . تعهد بیشتر نیروی کار یعنی بهره وری بیشتر نیروی کار. (نسرین جزینی، ۱۳۷۸، تهران) کوشش های مربوط به کیفیت زندگی کاری تلاش سیستمی سازمان در فراهم آوردن فرصتی گرانبها تر برای کارکنان است تا بتوانند نحوه انجام مشاغلشان و تشریک مساعی شان در اثر بخشی کلی سازمان را تحت تاثیر قرار دهند متداولترین راه بهبود کیفیت زندگی کاری از طریق درگیر کردن کارکنان در آن است. اینکه درگیری در جهت حل مشکلات محل کار باشد در طراحی شغل فردی به کارمی رود و به افراد این احساس را می دهد که

تشریک مساعی آنها مورد توجه قرار گرفته است. به طور کل افراد می خواهند باور کنند که می توانند بانی تغییر باشند.

می توان گفت که از اهداف اصلی یک برنامه QWL کارا، بهبود شرایط کاری (به خصوص از زاویه دید کارکنان) و از همه مهتر اثربخشی سازمان است. (به خصوص از زاویه دید مدیران) نتایج مثبتی که از پرداختن به QWL توسط تعدادی از تحقیقات گزارش شده حاکی از آن است که QWL باعث کاهش غیبت، کاهش جابجایی و افزایش رضایت شغلی می شود.

لازم به ذکر است این نتایج بدست آمده حاکی از مرور ادبیات مربوط به کیفیت زندگی خارجی می باشد. که البته درک شرایط کشورمان و انجام مطالعات میدانی در زمینه کیفیت زندگی کاری در ایران می تواند موضوع تحقیقات مهمی باشد لذا در این تحقیق به بررسی ارتباط کیفیت زندگی کاری با عملکرد شغلی کارکنان معاونت برنامه ریزی و توسعه شهرداری مشهد می پردازیم.

کیفیت زندگی کاری و عملکرد

مفهوم کیفیت زندگی کاری با یک جنبه مهم مسئولیت اجتماعی سروکار دارد. بدین سبب که آنچه برای افراد در محیط کار حادث می شود، ممکن است گسترش یابد و روی جنبه های زندگی، غیر از کارشان اثر بگذارد. مدیریت ضعیف افراد در محل کار می تواند نه تنها کیفیت زندگی کاری بلکه کیفیت زندگیشان را به طور کلی پایین آورد. صد البته مدیریت خوب نیز می تواند هر دو را افزایش دهد. (شرموهون، هارت و ازبورن، ۱۳۷۸: ۴۳)

در تقسیم بندیهای درمورد عوامل موثر در کیفیت زندگی کاری، طرفداران مدیریت علمی بر این اعتقاد بودند که کیفیت زندگی کاری صرفاً به عوامل بیرونی شغل نظیر حقوق و دستمزد و دیگر مزایای ملموس، ایمنی و بهداشت محیط کار بستگی دارد. درمقابل این نگرش طرفداران رویکرد روابط انسانی معتقدند که گر چه پارامتهای بیرونی درخور توجهند اما پاداش های درونی بیشترین تاثیر را بر بهره وری، کارایی، غیبت از کار و خروج از خدمت دارند. در این میان رویکرد سومی نیز با عنوان «جهتگیری نسبت به کار»

سراغ داریم که با نگرش اقتضایی معتقد است اولین پاداش های درونی و بیرونی بستگی به افراد دارد اتفاق نظر دارند.

آنچه زمینه اختلاف بین رویکردهای مختلف است دیدگاه افراد مختلف نسبت به عواملی است که بر کیفیت زندگی کاری تاثیر دارند.

به طور کلی نویسندگان بسیاری به شکل مستقیم و غیرمستقیم بر کیفیت زندگی کاری به منزله عاملی برای ارتقای کیفیت کالاها و خدمات و افزایش کیفیت عملکرد اشاره دارند . دراین ارتباط، پروت (pruijt) اشاره می کند که اکثر کتابهای درسی موفق یک ساختار مشترک دارند. همه آنها مدلی ایده آل را ارائه می دهند که در آن عملکرد و کیفیت (بویژه کیفیت زندگی کاری) کاملاً باهم در ارتباطند این برداشت از سوی سایر نویسندگان هم تایید شده است (به نقل از کسای، ۱۳۸۳).

اهمیت و ضرورت پژوهش

نیروی انسانی شاغل در سازمانها با قابلیتها و توانمندیهای بالقوه خود چنانچه به خوبی مورد توجه قرار گیرد نقش مهم و حساسی را در راستای رسیدن به رشد و توسعه همه جانبه ایفا خواهد نمود. در این مسیر استفاده از تکنیکها و روشهای مختلف کیفیت زندگی می تواند مفید واقع شود.

همانطور که ملاحظه می شود توجه به کیفیت زندگی به طور اعم و زندگی کاری به طور اخص بهبودهای فردی و سازمانی را در پی خواهد داشت و تاثیرات آن بر عملکرد افرادمورد توافق صاحب نظران علوم رفتار سازمانی است توجه به کیفیت زندگی کاری به طور معمول یعنی تاکید بر روشهایی که سازمان را دگرگون می کند و رضایت کارکنان و عملکرد آنها را بهبود می بخشد. (دولان و شولر، ۱۳۷۶، ۳۵۱)

نیل به زندگی شغلی با کیفیت، مستلزم کوششهایی منظم از سوی سازمانی است که به کارکنان فرصتهای بیشتری برای تاثیرگذاری بر کارشان و تشریک مساعی در اثربخشی کلی سازمان می دهد به این ترتیب هر سازمانی با بهره وری و کارایی مطلوب و موثر در جستجوی راههایی است که کارکنان را به درجه ای از توانایی برساند که مغز و هوشمندی خود را به کارگیرند که این امر بوسیله کیفیت زندگی کاری مناسب یعنی مشارکت و سهیم کردن بیشتر کارکنان در فرایند تصمیم گیری صورت می گیرد. در سالهای اخیر در زمینه تعمیق و گسترش امکانات رفاهی در سازمانهای مربوط به شهرداری مشهد فعالیتهای خوبی انجام شده از جمله پرداخت وام، حقوق و مزایا و دیگر کمکهای غیر نقدی اما کاستیهایی در زمینه کیفیت زندگی کاری، عدم دخالت، مشارکت و نظارت کارکنان موجب بروز مشکلاتی شده است لذا تحقیق در این زمینه از اهمیت خاصی برخوردار است

سوابق مربوط

بیان مختصر سابقه تحقیقات انجام شده پیرامون موضوع و نتایج حاصل در داخل و خارج و نظریات علمی موجود در رابطه با مسئله

کیفیت زندگی کاری ابتدا در اروپا و طی دهه ۵۰ ابداع شد و بر اساس تحقیقات اریک تریست و همکارانش در دانشکده تاویستاک در زمینه روابط انسانی در لندن شکل گرفت متخصصان اولیه QWL در بریتانیا نروژ سوئد طراحی های شغل را برای هماهنگی هرچه بهتر و منسجم تر کردن کارکنان و تکنولوژی ایجاد کرده اند فعالیت QWL آنها عمدتاً با مشارکت اتحادیه ها و مدیریت در طراحی کار تدوین شده است و باعث بوجود آمدن طراحی هایی از مشاغل شده است که برای کارکنان سطوح بالاتری از منزلت (اعتبار شغلی)، تنوع شغلی بازخورد اطلاعاتی مربوط به نتایج را به ارمغان آورده احتمالاً بارزترین مشخصه های QWL پدیدار شدن و توسعه گروه های کاری خود گردان به عنوان شکل جدیدی از طراحی کار است این گروه ها متشکل از کارمندان با مهارتهای متعدد بوده است که استقلال عمل ضروری را برای طراحی و اداره ی عملیات شغل خودشان داشته اند (دولان و شولر، ۱۳۷۶: ۳۴۹)

از جمله تحقیقات انجام شده پیرامون این موضوع در داخل کشور می توان به تحقیقی به راهنمایی دکتر الوانی در دانشگاه تهران اشاره نمود که به بررسی ارتباط کیفیت زندگی کاری و بهره وری نیروی انسانی پرداخت که نتیجه تحقیق حکایت از آن دارد که بین کیفیت زندگی کاری و بهره وری نیروی انسانی ارتباط معناداری وجود دارد با توجه به آزمونهای همبستگی ملاحظه شده که هر یک از شاخص های بهره وری نیروی انسانی (رضایت شغلی، کاهش نرخ ورود و خروج، تولید سرانه و شاخص خلاقیت) به ترتیب ضرایب (۹۹ درصد، ۹۹ درصد، ۹۹ درصد، ۶۹ درصد) را به خود اختصاص دادند.

جامع ترین برنامه در زمینه QWL توسط شرکت جنرال موتور به اجرا درآمده است در این برنامه کارکنان سطح پایین سازمان در بهبود بخشیدن به مشاغل، روش های کار، طراحی تولید، کنترل کیفیت دعوت به همکاری شده بودند و برنامه های کیفیت زندگی کاری در شرکت های زیراکس IBN و تعداد زیادی از شرکتهای کوچک تر با موفقیت اجرا شده است (دیویس و نیواستورم، ۱۳۷۰).

در پی انجام تحقیقی دیگر که توسط دانشجو معصومه علی اکبری طی پایان نامه کارشناسی ارشد خودش که به راهنمایی دکتر علاقه بنداجرا و عملی شده است به بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان شاغل در سازمان گمرک تهران پرداخته ، در یک نمونه ۳۰۰ نفری از کارکنان شاغل در شعبات شش گانه این سازمان از بین جامعه آماری ۸۵۰ نفری با اجرای پرسشنامه QWL والتون و در نظر گرفتن نمرات ارزشیابی سالانه عملکرد انجام گرفته و یافته های تحقیق به طور کلی حاکی از این است که هرگاه شاخص های QWL افزایش یابند متقابلاً عملکرد کارکنان نیز افزایش خواهند یافت.

در تحقیق دیگری که توسط دانشجو مهدی خیراندیش در پایان نامه کارشناسی ارشد به راهنمایی دکتر شریف زاده انجام شده نیز یافته ها حاکی از وجود رابطه مثبت و معنی دار میان شاخص های کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان دارد. این تحقیق در مورخه ۸۳/۱/۳۰ بوده و در شرکت ایران خودرو دیزل انجام گرفته است کلاً اکثر تحقیقاتی که راجع به بررسی کیفیت زندگی کاری شده است نتایجش حاکی از آن دارد که باید سازمان ها اقداماتی در جهت بهسازی کیفی زندگی کاری انجام دهند تا بتوانند زمینه ساز رشد علمی و حرفه ای کارکنان و سازمان مربوطه بشوند.

نظریات علمی در ارتباط با موضوع کیفیت زندگی کاری

ریچارد والتون برنامه های کیفیت زندگی کاری را در ۸ گروه طبقه بندی نموده است ۱- دادن پاداشهای معقول و مناسب ۲- ایجاد محیطی امن و سالم ۳- ایجاد مشاغلی که توانایی ها یا ظرفیتهای انسانی را بالا می برند ۴- ایجاد امنیت و فرصتهای کافی برای رشد شخص ۵- بوجود آوردن یک محیط اجتماعی که عاری از تعصب باشد ، موجب سرشناسی فرد بشود (به او هویت بدهد) فرد بتواند خود را متعلق به جامعه خاص بداند و ترقی و پیشرفت کند ۶- حریم شخصی فرد حفظ شود و بتواند ابراز عقیده نماید و آزادی عمل داشته باشد ۷- نقشی که فرد در محیط کاری و سازمان دارد با نیازهای خانوادگی و آزادیهای

فردی او منافات نداشته باشد ۸- اقدامات و یا فعالیتهایی که در سازمان انجام می شود دارای مسئولیتهای اجتماعی باشد.

طبق نظر فورستر اگر بنا است که نظام سلسله مراتب مقتدرانه مبتنی بر مافوق و مادون کنار گذاشته شود باید شکل دیگری از انضباط و کنترل جایگزین آن شود این جایگزینی می تواند از طریق خود کنترل کردن توسط فرد از طریق استفاده از مکانیزم رقابت اقتصادی بوجود آید در سازمانهای آینده فرد را نمی توان تحت نظر یک سرپرست قرار داد بلکه او مانند انسانی آزاد در سدد برقراری ارتباط مستمر و در عین حال متغیر با افرادی بر می آید که در نظر دارد با آنها به مبادله خدمات ویژه بپردازد و در نتیجه تعهد های ویژه ای را برای مدت زمان محدودی به عهده می گیرند و پس از انجام آن در پی ایجاد ارتباطهای جدید که رضایت بیشتری برایش فراهم می کند بر می آید این نوع ارتباط جدید بر اساس اطمینان و اعتماد متقابل به افراد مستقر می گردد و منظور از آن رسیدن به هدف مشخص و یا حل مسئله خاص است لازم نیست چنین اعتمادی برای اینکه موفقیت آمیز باشد متکی بر قدرت و پست سازمانی باشد بلکه این اعتماد بر اساس حسن رابطه بین دو گروه که بدون وجود آن کیفیت زندگی کاری مفهومی ندارد بوجود می آید (قدرت... کمالوند، ۱۳۷۸)

در برداشتی دیگر میرسپاسی معتقد است که کیفیت زندگی کاری را می توان در دو مفهوم تعریف کرد . تعریف عینی از کیفیت زندگی کاری که عبارت است از مجموعه ای از شرایط واقعی کار و محیط کار در یک سازمان و تعریف ذهنی از کیفیت زندگی کاری که عبارتست از تصور و طرز تلقی افراد از کیفیت زندگی به طور اخص (میرسپاسی، ۱۳۷۶).