

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد تهران مرکزی
دانشکده مدیریت، گروه مدیریت دولتی
پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)
گرایش: منابع انسانی

عنوان :

بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان معاونت شهرسازی،
شهرداری منطقه ۴ تهران

استاد راهنما:

دکتر ماندان مومنی

استاد مشاور:

دکتر حسن الماسی

پژوهشگر:

مریم زارعی یزدان

زمستان ۱۳۸۹



ISLAMIC AZAD UNIVERSITY

Central Tehran Branch

Faculty of management – Department of public management

"M.A" Thesis

On Human Resources

Subject :

Considering the relationship of quality work life with the employees' performance of urban planning deputy, municipality of Tehran, Dist. 4

Advisor:

Dr. Mandan Momeni

Reader:

Dr. Hassan Almasi

By:

Maryam Zarei Yazdan

Winter 2010

مشکر و قدردانی:

بار الهی! از تو سپاسگزارم که برمانت نهادی و از نعمت عقل و عشق و هستی برخوردارمان نمودی تا گام در
وادی علم و دانش گذارم. بی شک در کنار این منت، راهنمایها و همکارهای بی دریغ اساتید ارجمند بی تاثیر
نبوده و بید سگونه به پاس ارشادات و نظارت ارزنده اساتید که انقدر و فریخته سرکار خانم دکتر مومنی، جناب
آقای دکتر الماسی و سرکار خانم دکتر شکر می کمال مشکر و قدردانی را دارم.
در انتها از محبت‌های بی دریغ پدر و مادر دلسوزم، همسر عزیز تر از جانم و کلیه کسانی که مراد تدوین این پایان نامه
یاری نمودند قدردانی می نمایم.

تقدیم به:

همسر مهربانم

که وجود پر مهرش، همواره باعث افتخار، آرامش، بخش و شادی زندگی ام است
به امید آنکه به یاری خداوند به رفیع ترین جایگاه انسانی و علمی دست یابد

و

خانواده عزیزم

که حضور صمیمانه شان بزرگترین پشتوانه و انگیزه برای حرکت کردنم است

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول: کلیات تحقیق
۱	۱-۱ مقدمه
۲	۲-۱ بیان مساله
۳	۳-۱ بیان اهداف تحقیق
۴	۴-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق
۵	۵-۱ فرضیات تحقیق
۵	۶-۱ چهارچوب نظري
۶	۷-۱ مدل تحقیق
۶	۸-۱ روش تحقیق
۷	۹-۱ ابزار گردآوری داده‌ها
۷	۱۰-۱ قلمرو تحقیق
۷	۱۱-۱ جامعه و نمونه آماری
۸	۱۲-۱ تعاریف عملیاتی
۱۰	۱۳-۱ محدودیت‌ها و مشکلات تحقیق
	فصل دوم: ادبیات و مبانی نظری تحقیق
	۱-۲ بخش اول: کیفیت زندگی کاری
۱۲	۱-۱-۲ مقدمه
۱۳	۲-۱-۲ تاریخچه انقلاب کیفیت زندگی کاری
۱۵	۳-۱-۲ تعاریف کیفیت زندگی کاری
۱۸	۴-۱-۲ اهمیت کیفیت زندگی کاری
۲۰	۵-۱-۲ اهداف کیفیت زندگی کاری

۲۱	۶-۱-۲ ابعاد کیفیت زندگی کاری
۲۴	۷-۱-۲ شاخص های کیفیت زندگی کاری
۲۸	۸-۱-۲ دلایل توجه به کیفیت زندگی کاری
۲۹	۹-۱-۲ استراتژیها و راهبردهای بهبود کیفیت زندگی کاری
۳۰	۱۰-۱-۲ اثربخشی برنامه های کیفیت زندگی کاری و خصیصه های آن
۳۳	۱۱-۱-۲ ویژگی های برنامه کیفیت زندگی کاری
۳۳	۱۲-۱-۲ مشکلات برنامه های کیفیت زندگی کاری
۳۴	۱۳-۱-۲ عوامل پیش بینی کننده موفقیت برنامه های QWL
۳۷	۱۴-۱-۲ دستاوردهای اجرای برنامه های کیفیت زندگی کاری
۳۸	۱۵-۱-۲ تاثیر متقابل بهره وری و کیفیت زندگی کاری
۴۱	۱۶-۱-۲ نقش واحد منابع انسانی در کیفیت زندگی کاری
	۲-۲ بخش دوم: عملکرد
۴۴	۱-۲-۲ مقدمه
۴۵	۲-۲-۲ تعاریف عملکرد
۴۵	۳-۲-۲ سطوح عملکرد
۴۶	۴-۲-۲ عوامل موثر بر عملکرد فردی
۴۸	۵-۲-۲ عوامل موثر بر عملکرد گروهی
۵۳	۶-۲-۲ عوامل موثر بر عملکرد سازمانی
۵۵	۷-۲-۲ انگیزش و عملکرد
۵۶	۸-۲-۲ مدیریت عملکرد
۵۸	۹-۲-۲ هدف مدیریت عملکرد
۵۹	۱۰-۲-۲ ماهیت مدیریت عملکرد
۶۱	۱۱-۲-۲ ارزیابی عملکرد
۶۲	۱۲-۲-۲ انواع ارزیابی
۶۳	۱۳-۲-۲ هدفهای ارزیابی عملکرد

۶۳	۱۴-۲-۲ فواید ارزشیابی عملکرد
۶۵	۱۵-۲-۲ منابع ارزشیابی عملکرد
۶۷	۱۶-۲-۲ مراحل انجام ارزیابی عملکرد
۶۸	۱۷-۲-۲ رابطه ارزیابی عملکرد و مدیریت عملکرد
۷۰	۱۸-۲-۲ مدل اچپو
۷۱	۱۹-۲-۲ استفاده از مدل اچپو
	۳-۲ بخش سوم: پیشینه تحقیق
۷۵	۱-۳-۲ مروری بر تحقیقات انجام شده در داخل کشور
۸۵	۲-۳-۲ مروری بر تحقیقات انجام شده در خارج کشور
	۴-۲ بخش چهارم: آشنایی با شهرداری منطقه ۴
۸۹	۱-۴-۲ مقدمه
۹۱	۲-۴-۲ تاریخچه شهرداری منطقه ۴
۹۲	۳-۴-۲ وظایف شهرداری منطقه ۴
۹۴	۴-۴-۲ چارت سازمانی
	فصل سوم: روش شناسی تحقیق
۹۶	۱-۳ مقدمه
۹۶	۲-۳ روش تحقیق
۹۸	۳-۳ جامعه و نمونه آماری
۹۸	۴-۳ روش جمع آوری اطلاعات
۱۰۰	۵-۳ متغیرهای تحقیق
۱۰۱	۶-۳ پایایی پرسشنامه
۱۰۲	۷-۳ روایی پرسشنامه
۱۰۳	۸-۳ روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۱۰۳	۱-۸-۳ آمار توصیفی

۱۰۳ ۲-۸-۳ آمار استنباطي

فصل چهارم: تجزيه و تحليل داده‌ها

۱۰۶ ۱-۴ مقدمه

۱۰۷ ۲-۴ آمار توصيفي

۱۰۷ ۱-۲-۴ بررسي جمعيت شناختي پاسخ دهندگان

۱۱۱ ۲-۲-۴ بررسي توصيفي شاخص هاي مربوط به كيفيت زندگي كاري

۱۱۹ ۳-۲-۴ بررسي توصيفي شاخص هاي مربوط به عملکرد كاركنان

۱۲۶ ۳-۴ آمار استنباطي

۱۲۶ ۱-۳-۴ آزمون فرضيه هاي تحقيق

۱۴۴ ۲-۳-۴ رتبه بندي مولفه ها و شاخص هاي كيفيت زندگي كاري از طريق آزمون فریدمن

۱۴۶ ۳-۳-۴ رتبه بندي مولفه ها و شاخص هاي عملکرد كاركنان از طريق آزمون فریدمن

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۷۹ ۱-۵ مقدمه

۱۷۹ ۲-۵ نتايج حاصل از فرضيات

۱۸۱ ۳-۵ نتايج جانبي

۱۸۲ ۴-۵ پيشنهادهات مبتني بر فرضيات تحقيق

۱۸۶ ۵-۵ پيشنهادهات براي محقق بعدي

منابع و مأخذ

پيوست ها

فهرست جداول

صفحه

عنوان

۵۲	جدول ۱-۲: تعارض و عملکرد واحد
۸۰	جدول ۲-۲: مقایسه پژوهش‌های داخلی با تحقیق حاضر
۹۹	جدول ۱-۳: شماره سئوالات مربوط به هریک از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری
۱۰۰	جدول ۲-۳: شماره سئوالات مربوط به هریک از مؤلفه‌های عملکرد کارکنان
۱۰۷	جدول ۱-۴: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان برحسب سن
۱۰۸	جدول ۲-۴: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنس
۱۰۹	جدول ۳-۴: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب تحصیلات
۱۱۰	جدول ۴-۴: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سابقه
۱۱۱	جدول ۵-۴: توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به پرداخت منصفانه
۱۱۲	جدول ۶-۴: توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به محیط کاری ایمن
۱۱۳	جدول ۷-۴: توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به رشد و امنیت مداوم
۱۱۴	جدول ۸-۴: توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به وابستگی اجتماعی
۱۱۵	جدول ۹-۴: توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به فضای کلی زندگی
۱۱۶	جدول ۱۰-۴: توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به یکپارچگی و انسجام اجتماعی
۱۱۷	جدول ۱۱-۴: توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به قانونگرایی
۱۱۸	جدول ۱۲-۴: توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به توسعه قابلیت‌های انسانی
۱۱۹	جدول ۱۳-۴: توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به توانایی (دانش و مهارت)
۱۲۰	جدول ۱۴-۴: توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به وضوح (درک یا تصور نقش)
۱۲۱	جدول ۱۵-۴: توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به کمک
۱۲۲	جدول ۱۶-۴: توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به انگیزه (مشوق)
۱۲۳	جدول ۱۷-۴: توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به ارزیابی
۱۲۴	جدول ۱۸-۴: توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به اعتبار

- جدول ۴-۱۹: توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به محیط ۱۲۵
- جدول ۴-۲۰: نتایج توافقی بین متغیرهای پرداخت منصفانه و عملکرد ۱۲۶
- جدول ۴-۲۱: نتایج آزمون کای دو فرضیه فرعی ۱ ۱۲۶
- جدول ۴-۲۲: نتایج آزمون همبستگی تاوکندال فرضیه فرعی ۱ ۱۲۷
- جدول ۴-۲۳: نتایج توافقی بین متغیرهای محیط کاری ایمن و عملکرد ۱۲۸
- جدول ۴-۲۴: نتایج آزمون کای دو فرضیه فرعی ۲ ۱۲۸
- جدول ۴-۲۵: نتایج آزمون همبستگی تاوکندال فرضیه فرعی ۲ ۱۲۹
- جدول ۴-۲۶: نتایج توافقی بین متغیرهای فرصت برای رشد و امنیت مداوم و عملکرد ۱۳۰
- جدول ۴-۲۷: نتایج آزمون کای فرضیه فرعی ۳ ۱۳۰
- جدول ۴-۲۸: نتایج آزمون همبستگی تاوکندال فرضیه فرعی ۳ ۱۳۱
- جدول ۴-۲۹: نتایج توافقی بین متغیرهای وابستگی اجتماعی زندگی کاری و عملکرد ۱۳۲
- جدول ۴-۳۰: نتایج آزمون کای دو فرضیه فرعی ۴ ۱۳۲
- جدول ۴-۳۱: نتایج آزمون همبستگی تاوکندال فرضیه فرعی ۴ ۱۳۳
- جدول ۴-۳۲: نتایج توافقی بین متغیرهای فضای کلی زندگی و عملکرد ۱۳۴
- جدول ۴-۳۳: نتایج آزمون کای دو فرضیه فرعی ۵ ۱۳۴
- جدول ۴-۳۴: نتایج آزمون همبستگی تاوکندال فرضیه فرعی ۵ ۱۳۵
- جدول ۴-۳۵: نتایج توافقی بین متغیرهای یکپارچگی و انسجام اجتماعی و عملکرد ۱۳۶
- جدول ۴-۳۶: نتایج آزمون کای دو فرضیه فرعی ۶ ۱۳۶
- جدول ۴-۳۷: نتایج آزمون همبستگی تاوکندال فرضیه فرعی ۶ ۱۳۷
- جدول ۴-۳۸: نتایج توافقی بین متغیرهای قانون‌گرایی و عملکرد ۱۳۸
- جدول ۴-۳۹: نتایج آزمون کای دو فرضیه فرعی ۷ ۱۳۸
- جدول ۴-۴۰: نتایج آزمون همبستگی تاوکندال فرضیه فرعی ۷ ۱۳۹
- جدول ۴-۴۱: نتایج توافقی بین متغیرهای توسعه قابلیت‌های انسانی و عملکرد ۱۴۰
- جدول ۴-۴۲: نتایج آزمون کای دو فرضیه فرعی ۸ ۱۴۰
- جدول ۴-۴۳: نتایج آزمون همبستگی تاوکندال فرضیه فرعی ۸ ۱۴۱

- ۱۴۲ جدول ۴-۴۴: نتایج توافقی بین متغیرهای کیفیت زندگی کاری و عملکرد
- ۱۴۲ جدول ۴-۴۵: نتایج آزمون کای دو فرضیه اصلی
- ۱۴۳ جدول ۴-۴۶: نتایج آزمون همبستگی تاوکندال فرضیه اصلی
- ۱۴۴ جدول ۴-۴۷: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی مولفه‌های کیفیت زندگی کاری
- ۱۴۵ جدول ۴-۴۸: نتایج تحلیلی آزمون فریدمن
- ۱۴۶ جدول ۴-۴۹: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی مولفه‌های عملکرد کارکنان
- ۱۴۷ جدول ۴-۵۰: نتایج تحلیلی آزمون فریدمن
- ۱۴۸ جدول ۴-۵۱: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های پرداخت منصفانه
- ۱۴۹ جدول ۴-۵۲: نتایج تحلیلی آزمون فریدمن
- ۱۵۰ جدول ۴-۵۳: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های محیط کاری ایمن
- ۱۵۱ جدول ۴-۵۴: نتایج تحلیلی آزمون فریدمن
- ۱۵۲ جدول ۴-۵۵: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های فرصت رشد و امنیت مداوم
- ۱۵۳ جدول ۴-۵۶: نتایج تحلیلی آزمون فریدمن
- ۱۵۴ جدول ۴-۵۷: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های وابستگی اجتماعی
- ۱۵۵ جدول ۴-۵۸: نتایج تحلیلی آزمون فریدمن
- ۱۵۶ جدول ۴-۵۹: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های فضای کلی زندگی
- ۱۵۷ جدول ۴-۶۰: نتایج تحلیلی آزمون فریدمن
- ۱۵۸ جدول ۴-۶۱: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های یکپارچگی و انسجام اجتماعی
- ۱۵۹ جدول ۴-۶۲: نتایج تحلیلی آزمون فریدمن
- ۱۶۰ جدول ۴-۶۳: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های قانون‌گرایی در سازمان

- جدول ۴-۶۴: نتایج تحلیلی آزمون فریدمن ۱۶۱
- جدول ۴-۶۵: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های توسعه قابلیت‌های انسانی ۱۶۲
- جدول ۴-۶۶: نتایج تحلیلی آزمون فریدمن ۱۶۳
- جدول ۴-۶۷: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های توانایی ۱۶۴
- جدول ۴-۶۸: نتایج تحلیلی آزمون فریدمن ۱۶۵
- جدول ۴-۶۹: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های وضوح ۱۶۶
- جدول ۴-۷۰: نتایج تحلیلی آزمون فریدمن ۱۶۷
- جدول ۴-۷۱: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های حمایت سازمانی ۱۶۸
- جدول ۴-۷۲: نتایج تحلیلی آزمون فریدمن ۱۶۹
- جدول ۴-۷۳: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های انگیزه ۱۷۰
- جدول ۴-۷۴: نتایج تحلیلی آزمون فریدمن ۱۷۱
- جدول ۴-۷۵: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های ارزیابی ۱۷۲
- جدول ۴-۷۶: نتایج تحلیلی آزمون فریدمن ۱۷۳
- جدول ۴-۷۷: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های اعتبار ۱۷۴
- جدول ۴-۷۸: نتایج تحلیلی آزمون فریدمن ۱۷۵
- جدول ۴-۷۹: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های محیط ۱۷۶
- جدول ۴-۸۰: نتایج تحلیلی آزمون فریدمن ۱۷۷

فهرست نمودارها

صفحه

عنوان

۶	نمودار ۱-۱: مدل تحقیق
۱۷	نمودار ۱-۲: اجزاء کیفیت زندگی کاری
۳۲	نمودار ۲-۲: گروه‌بندی برنامه‌های کیفیت زندگی کاری
۳۹	نمودار ۳-۲: رابطه متقابل بهر موری و کیفیت زندگی کاری
۴۳	نمودار ۴-۲: اثر عملکرد واحد منابع انسانی بر انگیزش و رضایت خاطر
۴۷	نمودار ۵-۲: عوامل موثر بر ادراک
۴۸	نمودار ۶-۲: الگوی ساده ارتباط
۵۵	نمودار ۷-۲: ابعاد عملکرد
۵۷	نمودار ۸-۲: مدیریت عملکرد
۶۷	نمودار ۹-۲: مراحل انجام ارزیابی عملکرد
۱۰۷	نمودار ۱-۴: فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سن
۱۰۸	نمودار ۲-۴: فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنس
۱۰۹	نمودار ۳-۴: فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب تحصیلات
۱۱۰	نمودار ۴-۴: فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سابقه
۱۱۱	نمودار ۵-۴: فراوانی شاخص‌های مربوط به پرداخت منصفانه
۱۱۲	نمودار ۶-۴: فراوانی شاخص‌های مربوط به محیط کاری ایمن
۱۱۳	نمودار ۷-۴: فراوانی شاخص‌های مربوط به رشد و امنیت مداوم
۱۱۴	نمودار ۸-۴: فراوانی شاخص‌های مربوط به وابستگی اجتماعی
۱۱۵	نمودار ۹-۴: فراوانی شاخص‌های مربوط به فضای کلی زندگی
۱۱۶	نمودار ۱۰-۴: فراوانی شاخص‌های مربوط به یکپارچگی و انسجام اجتماعی
۱۱۷	نمودار ۱۱-۴: فراوانی شاخص‌های مربوط به قانونگرایی
۱۱۸	نمودار ۱۲-۴: فراوانی شاخص‌های مربوط به توسعه قابلیت‌های انسانی

- ۱۱۹ نمودار ۴-۱۳: فراوانی شاخص‌های مربوط به توانایی (دانش و مهارت)
- ۱۲۰ نمودار ۴-۱۴: فراوانی شاخص‌های مربوط به وضوح (درک یا تصور نقش)
- ۱۲۱ نمودار ۴-۱۵: فراوانی شاخص‌های مربوط به کمک
- ۱۲۲ نمودار ۴-۱۶: فراوانی شاخص‌های مربوط به انگیزه (مشوق)
- ۱۲۳ نمودار ۴-۱۷: فراوانی شاخص‌های مربوط به ارزیابی
- ۱۲۴ نمودار ۴-۱۸: فراوانی شاخص‌های مربوط به اعتبار
- ۱۲۵ نمودار ۴-۱۹: فراوانی شاخص‌های مربوط به محیط
- ۱۴۴ نمودار ۴-۲۰: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی مولفه‌های کیفیت زندگی کاری
- ۱۴۶ نمودار ۴-۲۱: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی مولفه‌های عملکرد کارکنان
- ۱۴۸ نمودار ۴-۲۲: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های پرداخت منصفانه
- ۱۵۰ نمودار ۴-۲۳: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های محیط کاری ایمن
- ۱۵۲ نمودار ۴-۲۴: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های فرصت رشد و امنیت مداوم
- ۱۵۴ نمودار ۴-۲۵: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های وابستگی اجتماعی
- ۱۵۶ نمودار ۴-۲۶: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های فضای کلی زندگی
- ۱۵۸ نمودار ۴-۲۷: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های یکپارچگی و انسجام اجتماعی
- ۱۶۰ نمودار ۴-۲۸: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های قانون‌گرایی در سازمان
- ۱۶۲ نمودار ۴-۲۹: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های توسعه قابلیت‌های انسانی
- ۱۶۴ نمودار ۴-۳۰: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های توانایی
- ۱۶۶ نمودار ۴-۳۱: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های وضوح

- نمودار ۳۲-۴: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های حمایت سازمانی ۱۶۸
- نمودار ۳۳-۴: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های انگیزه ۱۷۰
- نمودار ۳۴-۴: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های ارزیابی ۱۷۲
- نمودار ۳۵-۴: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های اعتبار ۱۷۴
- نمودار ۳۶-۴: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص‌های محیط ۱۷۶

چکیده پایان نامه (شامل خلاصه، اهداف، روش های اجرا و نتایج به دست آمده) :

این تحقیق به بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان شهرسازی، شهرداری منطقه ۴ تهران می پردازد. کیفیت زندگی کاری شامل ۸ مولفه و عملکرد کارکنان شامل ۷ مؤلفه می باشد، که برای سنجش کیفیت زندگی کاری از مدل والتون و برای سنجش عملکرد کارکنان از مدل اچیو استفاده شده است. روش تحقیق در این پژوهش، توصیفی - پیمایشی می باشد. جامعه آماری مورد مطالعه شامل کارکنان شهرسازی، شهرداری منطقه ۴ تهران به تعداد ۶۸ نفر می باشد و به دلیل محدود بودن جامعه آماری در این تحقیق از سرشماری استفاده شده است. برای جمع آوری اطلاعات از روش کتابخانه ای و پرسش نامه استفاده شده است که پرسشنامه ها شامل دو بخش ۱- کیفیت زندگی کاری ۲- عملکرد کارکنان می باشد که پرسشنامه کیفیت زندگی کاری دارای ۲۹ سوال و پرسشنامه عملکرد کارکنان دارای ۱۷ سوال با طیف پنج گزینه ای لیکرت (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد، خیلی زیاد) می باشد که به ترتیب نمره ۱-۲-۳-۴-۵ به آنها تعلق می گیرد و برای تعیین پایایی پرسش نامه ها از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است.

برای تجزیه و تحلیل داده های پژوهش حاضر از دو روش آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شده است که در بخش آمار توصیفی از جداول توزیع فراوانی، نمودارها و ویژگیهای جمعیت شناختی آنها در قالب جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه کاری استفاده شده است و در بخش آمار استنباطی از آزمون کای دو کارل پیرسن، همبستگی تاوکندال و فریدمن استفاده شده است. نتایج حاصل از فرضیه های تحقیق نشان می دهد که بین مولفه های کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد، به عبارت دیگر با افزایش یا کاهش هر یک از مولفه های کیفیت زندگی کاری میزان عملکرد کارکنان تحت تاثیر قرار می گیرد. بنابراین سازمان می تواند با بهبود این مولفه ها باعث ارتقاء عملکرد کارکنان گردد.

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱ مقدمه

نیروی انسانی یکی از مهمترین عوامل تولید است که از طریق مشارکت در تولید چه از نظر فیزیکی، و چه از نظر فکری، مدیریتی و فن‌آوری نقش بسیار برجسته‌ای را در روند تولید ایفا می‌کند، به نحوی که به جرأت می‌توان گفت جوامعی که موفق شده‌اند با برنامه‌ریزی صحیح، و متکی بر اصول و ضوابط علمی نیروی انسانی کارآمد به وجود آورند، به خوبی بر کمیابی‌های ناشی از دیگر عوامل تولید غالب آمده، اوضاع اقتصادی مطلوبی برای خود فراهم کرده‌اند. انسانها در سازمان کار هم عامل کار بوده و هم خالق آن می‌باشند، لذا داشتن نقش محوری در تحول سازمان ایفا می‌کنند در حالی که در گذشته فقط تاکید بر زندگی شخصی (غیر کاری) کارکنان بوده است. امروزه بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان به صورت یکی از مهمترین اهداف سازمان و کارکنان درآمده است (محب علی، ۱۳۷۳، ۳۹)

کیفیت زندگی کاری^۱ به مفهوم داشتن یک نظارت خوب، شرایط کاری خوب، پرداخت و مزایای خوب و جالب‌تر از همه چالش‌گرانه و اقلنا کننده است. (جزنی، ۱۳۷۸، ۳۹۶)

برنامه‌ریزی و اقدام جهت تحقق بیشتر کارایی و بهره‌وری بالاتر بخش نیروی انسانی که به عنوان ارزشمندترین سرمایه سازمانی محسوب می‌شود، مستلزم شناخت بیشتر و همه‌جانبه‌ای از اعضای سازمان است. زیرا مهمترین عامل که نقش ارائه خدمات را به عهده دارد، منابع انسانی است که با استفاده از تکنیک‌ها و روش‌های مختلف بهبود کیفیت زندگی کاری، بهره‌وری و عملکرد را ارتقاء می‌دهد.

به هر حال اگر شخص واقعاً احساس کند که کیفیت زندگی کاری او بهبود یافته است این موضوع به او نیروی بیشتری جهت انجام کارش می‌دهد و نهایتاً موجب بهره‌وری بالاتر و عملکرد بهتر می‌شود.

بهبود عملکرد افراد و افزایش بهره‌وری بر کاهش مشکلات اصلی زندگی از جمله تورم اقتصادی، فعالیت‌های بدون ارزش افزوده و هزینه‌های ناشی از (مشاغل کاذب و بیکاری پنهان، بیماری‌های جسمی و روانی) تأثیر دارد و به افزایش درآمد ملی، درآمد سرانه، سطح اشتغال مولد و رفاه عمومی منجر می‌شود.

در این فصل ابتدا به بررسی بیان مساله می‌پردازیم، سپس اهداف و اهمیت موضوع تحقیق، فرضیات تحقیق، روش تحقیق و جامعه آماری مطرح می‌شود و در انتها هم به تعاریف عملیاتی واژه‌ها می‌پردازیم.

^۱ - Quality of work life (Q . W . L)

۲-۱ بیان مسأله

در گذشته اشتغال نیروی انسانی در سازمان‌ها به منظور کسب درآمد و تأمین معاش صورت می‌گرفت، در حالی که امروزه با استاندارد شدن سطح زندگی، افزایش اطلاعات و آگاهی‌های نیروی انسانی باعث تغییر در علاقه‌مندی و ترجیحات کارکنان شده است. کارکنان در حین انجام وظایف خود به دنبال تأمین رضایت خاطر از کارشان می‌باشند و در پی نارضایتی شمار بسیاری از کارکنان از کار خود، آنان خواستار تغییراتی در پیامدهای اقتصادی و غیر اقتصادی کارشان و بهتر کردن کیفیت زندگی کارشان می‌باشند.

شماری از آگاهان بر این باورند که بخشی از رکورد بهر موری و کاهش کیفیت محصول در برخی از کشورهای بزرگ صنعتی ناشی از کاستی‌های کیفیت زندگی کاری و تغییراتی است که در علاقه‌مندی‌ها و برتری‌های کارکنان پدید آمده است. کارکنان درخواست دارند که در کارشان نظارت و دخالت بیشتری داشته باشند (کسای، ۱۳۸۳، ۱۲۰).

در همین رابطه در شهرداری منطقه ۴ تهران کاستی‌های کیفیت زندگی کاری، عدم دخالت، مشارکت و نظارت کارکنان بر کارشان، باعث بروز مشکلاتی از جمله عدم برخورد مناسب کارکنان با ارباب رجوع، نداشتن انگیزه برای پاسخ دادن به ارباب رجوع، عدم تعلق و وابستگی به سازمان، ضعف کارایی و نارضایتی شغلی شده است. اگر با کارکنان با احترام رفتار نشود و آنان مجال بیان اندیشه‌های خود را نداشته باشند، و در اتخاذ تصمیم‌های مربوط به کم و کیف کارشان دخالت و مشارکتی نداشته باشند، نمی‌توان از آنها انتظار واکنش‌های مناسب و مطلوبی را داشت. از طرفی تعدیل و رفع نارسائی‌های مذکور، مشارکت افراد را در عملکرد خود ارتقاء می‌دهد و فشارهای عصبی، ترک خدمت‌ها و غیبت‌ها را کاهش می‌دهد.

این تحقیق ضمن بررسی و سنجش میزان حاکمیت مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و رابطه آن با عملکرد کارکنان شهرسازی، شهرداری منطقه ۴ تهران، راه‌حلهایی را به منظور بهبود عملکرد کارکنان ارائه می‌نماید.

بنابراین سؤال اصلی این تحقیق این است: «آیا کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان رابطه دارد؟»

۳-۱ بیان اهداف تحقیق:

اهداف این تحقیق به دو دسته اصلی و فرعی تقسیم می‌شوند که عبارتند از:

* هدف اصلی:

۱. هدف اساسی پژوهش بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان می‌باشد.

* اهداف فرعی:

۱. تعیین اولویت تأثیرگذاری مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان.

۲. بررسی میزان حاکمیت مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و التون بر عملکرد کارکنان شهرداری .
۳. بررسی سطح عملکرد کارکنان بر اساس مدل اچپو.
۴. ارائه راهکارها و پیشنهادات لازم جهت بهبود عملکرد کارکنان بر اساس مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری.

۱-۴ اهمیت و ضرورت تحقیق

نیروی انسانی بزرگترین سرمایه یک سازمان است. از این رو استفاده مطلوب از منابع انسانی متکی به اقداماتی است که برای حفظ و صیانت جسم و روح کارکنان سازمان به عمل می‌آید و این اقدامات شامل امکانات رفاهی، خدمات درمانی، طرح‌های تشویقی، تناسب شغل و شاغل، امنیت شغلی و طراحی شغل، غنی سازی و توسعه شغلی و .. می‌باشد و تحت عنوان کیفیت زندگی کاری در نظر گرفته می‌شود. (داوری، ۱۳۸۵، ۱۰)

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 می‌شود.

شهرداری منطقه ۴ تهران به عنوان سازمانی گسترده در سطح شهر تهران و ارائه کننده خدمات متنوع و حیاتی به شهروندان از اهمیت زیادی برخوردار بوده و سهم بسزایی در توسعه اقتصادی و اجتماعی و فرهنگی کشور دارا می‌باشد. چنانچه به کیفیت زندگی کاری کارکنان توجه لازم نشود:

۱. کم کاری، عدم انگیزه شغلی، یأس و عدم احساس تعلق در محیط کار به وجود می‌آید.
۲. عدم توجه به کیفیت زندگی کاری می‌تواند بر توان منابع انسانی زیان‌های فراوانی وارد سازد.
۳. زمانی که کارکنان از کار خود ناراضی باشند، نگرش منفی را با خود به خانه می‌برند. یکی از بنیادهای واقع بینانه مفهوم کیفیت زندگی کاری آن است که با از بین بردن، روحیه خسته و ناراضی شغلی که باعث افزایش غیب از کار، ترک خدمت و نظیر اینها می‌شود محیط کار را روحبخش و پرنشاط نموده و از طریق کاربرد فنون کیفیت زندگی کاری نیازهای اساسی را در کارکنان تامین سازد.

۱-۵ فرضیات تحقیق

فرضیه های مورد بررسی در این تحقیق شامل ۱ فرضیه اصلی و ۸ فرضیه فرعی می باشند که عبارتند از :

* فرضیه اصلی:

بین کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.