

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



معاونت پژوهش و فن آوری
به نام خدا
منشور اخلاق پژوهش

با یاری از خداوند سبحان و اعتقاد به این که عالم محضر خداست و همواره ناظر بر اعمال انسان و به منظور پاس داشت مقام بلند دانش و پژوهش و نظر به اهمیت جایگاه دانشگاه در اعتلای فرهنگ و تمدن بشری، ما دانشجویان و اعضاء هیئت علمی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی متعهد می گردیم اصول زیر را در انجام فعالیت‌های پژوهشی مد نظر قرار داده و از آن تخطی نکنیم:

- ۱- اصل حقیقت جویی: تلاش در راستای پی جویی حقیقت و وفاداری به آن و دوری از هرگونه پنهان سازی حقیقت.
- ۲- اصل رعایت حقوق: التزام به رعایت کامل حقوق پژوهشگران و پژوهیدگان (انسن، حیوان و نبات) و سایر صاحبان حق.
- ۳- اصل مالکیت مادی و معنوی: تعهد به رعایت کامل حقوق مادی و معنوی دانشگاه و کلیه همکاران پژوهش.
- ۴- اصل منافع ملی: تعهد به رعایت مصالح ملی و در نظر داشتن پیشبرد و توسعه کشور در کلیه مراحل پژوهش.
- ۵- اصل رعایت انصاف و امانت: تعهد به اجتناب از هرگونه جانب داری غیر علمی و حفاظت از اموال، تجهیزات و منابع در اختیار.
- ۶- اصل رازداری: تعهد به صیانت از اسرار و اطلاعات محرمانه افراد، سازمان ها و کشور و کلیه افراد و نهادهای مرتبط با تحقیق.
- ۷- اصل احترام: تعهد به رعایت حریم ها و حرمت ها در انجام تحقیقات و رعایت جانب نقد و خودداری از هرگونه حرمت شکنی.
- ۸- اصل ترویج: تعهد به رواج دانش و اشاعه نتایج تحقیقات و انتقال آن به همکاران علمی و دانشجویان به غیر از مواردی که منع قانونی دارد.
- ۹- اصل برائت: التزام به برائت جویی از هرگونه رفتار غیرحرفه ای و اعلام موضع نسبت به کسانی که حوزه علم و پژوهش را به شائبه‌های غیرعلمی می آلاینند.



معاونت پژوهش و فن آوری

به نام خدا

تعهد اصالت رساله یا پایان نامه تحصیلی

اینجانب یوسف کریمی دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد در رشته روانشناسی صنعتی - سازمانی که در تاریخ
از پایان نامه خود تحت عنوان " بررسی نقش میانجیگری
کیفیت زندگی کاری در تعیین رابطه جوسازمانی با بهره‌وری کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز
گچساران " با کسب نمره
دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می‌شوم:

(۱) این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از
دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و ...) استفاده نموده ام، مطابق
ضوابط و رویه موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آنرا در فهرست مربوطه ذکر و درج
کرده ام.

(۲) این پایان نامه قبلاً برای هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر
دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.

(۳) چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هرگونه بهره‌برداری اعم از چاپ کتاب،
ثبت اختراع و ... از پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را
اخذ نمایم.

(۴) چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را می‌پذیرم و
دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و
در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی:

تاریخ و امضاء



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، گروه علوم انسانی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A) در رشته روانشناسی

گرایش : صنعتی - سازمانی

عنوان:

بررسی نقش میانجیگری کیفیت زندگی کاری در تعیین رابطه بین جو سازمانی با بهره وری

کارکنان شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران

استاد راهنما :

دکتر عباداله احمدی

استاد مشاور :

دکتر مجید برزگر

نگارش:

یوسف کریمی

تابستان ۱۳۹۲

صورتجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد (M.A)

نام و نام خانوادگی دانشجو: یوسف کریمی در تاریخ:
رشته: روانشناسی صنعتی و سازمانی از پایان نامه خود

با عنوان:

بررسی نقش میانجیگری کیفیت زندگی کاری در تعیین رابطه بین جوسازمانی با بهره‌وری کارکنان
شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران بدرجه و نمره دفاع نموده است.

نام و نام خانوادگی اعضای هیأت داوری سمت امضاء اعضای هیأت داوری

۱- دکتر عباداله احمدی استاد راهنما

۲- دکتر مجیدبرزگر استادمشاور

۳- استادمشاور

تقدیم به روح پدرم و مادر عزیزم ،
همسر و فرزندانم (عرفان و پردیس)

خدای را بسی شاکرم که از روی کرم، پدر و مادری
فداکار و همسر و فرزندانى مهربان نسیم ساخته تا در
سایه درخت پر بار وجودشان بیاسایم و از ریشه آنها
شاخ و برگ گیرم و از سایه وجودشان در راه کسب علم
و دانش تلاش نمایم. والدینی که بودنشان تاج افتخاری
است بر سرم و نامشان دلیلی است بر بودنم. چرا که این
دو وجود، پس از پروردگار، مایه هستی ام بوده اند دستم
را گرفتند و راه رفتن را در این وادی زندگی پر از فراز
و نشیب آموختند آموزگارانى که برایم زندگی و انسان
بودن را معنا کردند.

در اینجا بر خود لازم دانسته که نهایت سپاس و قدردانى
را به خصوص از اساتید گرامى جناب آقای دکتر عبداله
احمدی و دکتر مجید برزگر که به سبب قبول زحمت
هدایت این تحقیق و راهنمایی ها و مشاوره های
با ارزششان را در انجام هر چه بهتر این پژوهش بنمایم. و
از درگاه احدیت برای این عزیزان توفیق روزافزون و
سلامتی را خواستارم.

سپاسگذاری:

"الحمد لله الذي"

"ستایش خدای را که ما را بر این مقام راهنمایی کرد،
اگر هدایت و لطف الهی نبود ما به خود در این راه
نمی یافتیم" (سوره اعراف، آیه ۴۳)
تقدیر و تشکر از اساتید عزیزم و تمام مربیان و
کارشناسان فرهیخته عرصه علم و دانش.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	چکیده‌ی فارسی.....

فصل اول - کلیات پژوهش

۳	۱-۱- مقدمه.....
۷	۲-۱- بیان مسئله.....
۸	۳-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق.....
۸	۴-۱- اهداف تحقیق.....
۹	۵-۱- فرضیه‌ها.....
۹	۶-۱- تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها.....

فصل دوم - ادبیات پژوهش

۱۵	۱-۲- تاریخچه جوسازمانی.....
۱۶	۲-۲- ویژگی‌های جوسازمانی.....
۱۶	۳-۲- انواع جوسازمانی.....
۱۹	۴-۲- ابعاد جوسازمانی.....
۲۰	۵-۲- مدل‌های فرآیند جوسازمانی.....
۲۵	۶-۲- عوامل مؤثر بر جوسازمانی.....
۲۸	۷-۲- روش‌های بهبود جوسازمانی.....
۲۹	۸-۲- تعاریف کیفیت زندگی کاری.....
۳۲	۱-۸-۲- تاریخچه کیفیت زندگی کاری.....
۴۱	۲-۸-۲- برنامه‌های بهبود کیفیت زندگی کاری.....
۴۸	۳-۸-۲- اهداف برنامه‌های کیفیت زندگی کاری.....
۵۰	۴-۸-۲- موانع برنامه‌های کیفیت زندگی کاری.....
۵۱	۵-۸-۲- استراتژی‌ها و راهبردهای بهبود کیفیت زندگی کاری.....
۵۶	۶-۸-۲- عوامل موفقیت برنامه‌های کیفیت زندگی کاری.....
۵۷	۷-۸-۲- تأثیر متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری.....

۵۷	۹-۲- بهره‌وری
۵۷	۹-۲-۱- تاریخچه و تعاریف بهره‌وری
۵۹	۹-۲-۲- اهمیت بهره‌وری
۶۰	۹-۲-۳- معیارهای کمی بهره‌وری
۶۰	۹-۲-۴- سطوح اندازه‌گیری بهره‌وری
۶۲	۹-۲-۵- عوامل موثر بر افزایش بهره‌وری سازمانی
۶۴	۹-۲-۶- عوامل مؤثر در بهره‌وری
۶۵	۹-۲-۷- دیدگاه‌ها و رویکردهای بهره‌وری سازمانی
۸۰	۲-۱۰- تحقیقات خارجی
۸۲	۲-۱۱- تحقیقات داخلی
۸۴	۲-۱۲- جمع‌بندی

فصل سوم - روش پژوهش

۸۶	۳-۱- مقدمه
۸۶	۳-۲- طرح کلی پژوهش
۸۶	۳-۳- جامعه آماری
۸۶	۳-۴- نمونه آماری و روش نمونه‌گیری
۸۷	۳-۵- ابزار گردآوری داده‌ها
۹۰	۳-۶- روش اجرای تحقیق
۹۰	۳-۷- روش آماری

فصل چهارم - یافته‌های توصیفی و استنباطی

۹۲	۴-۳- مقدمه
۹۲	۴-۲- یافته‌های توصیفی
۹۵	۴-۳- یافته‌های استنباطی

فصل پنجم - بحث و نتیجه‌گیری

۱۰۴	۵-۱- مقدمه
۱۰۴	۵-۲- تبیین یافته‌ها

۱۰۷	۳-۵- نتیجه گیری
۱۰۷	۴-۵- محدودیت‌های تحقیق
۱۰۸	۵-۵- پیشنهادات
۱۰۹	منابع فارسی
۱۱۴	منابع لاتین
۱۱۸	پیوست‌ها
۱۲۵	چکیده انگلیسی

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۳: گویه‌های سوالات پرسشنامه بهره‌وری	۸۹
جدول ۴-۱: میانگین و انحراف معیار جو سازمانی و مولفه‌های آن	۹۲
جدول ۴-۲: میانگین و انحراف معیار کیفیت زندگی و مولفه‌های آن	۹۳
جدول ۴-۱: میانگین و انحراف معیار بهره‌وری و مولفه‌های آن	۹۴
جدول ۴-۴: ضریب همبستگی بین جو سازمانی و مولفه‌های آن با کیفیت زندگی کاری	۹۵
جدول شماره ۴-۵: ضرائب همبستگی بین مولفه‌های جو سازمانی و بهره‌وری	۹۶
جدول شماره ۴-۶: ضرائب همبستگی بین مولفه‌های کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری	۹۷
جدول ۶-۷: نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه با روش ورود همزمان مولفه‌های جو سازمانی روی کیفیت زندگی کاری	۹۸
جدول ۴-۸: نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه با روش ورود همزمان مولفه‌های جو سازمانی روی بهره‌وری	۹۹
جدول ۴-۹: نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه با روش ورود همزمان مولفه‌های کیفیت زندگی کاری روی بهره‌وری	۱۰۰
جدول ۴-۱۰: نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی	۱۰۲

فهرست نمودار

صفحه	عنوان
۲۰	نمودار ۱-۲ عوامل مؤثر بر جوسازمانی.....
۲۱	نمودار ۲-۲ سبک‌های متداول مدیریت.....
۴۱	نمودار ۳-۲ ارتباط « کیفیت زندگی و «کیفیت زندگی کاری».....
۵۷	نمودار ۴-۲ رابطه‌ی متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری.....

فهرست شکل‌ها

صفحه	عنوان
۶۱	شکل ۱-۲- «سطوح بهره‌وری»
۶۷	شکل ۲-۲- مدل مایستر
۶۸	شکل ۳-۲- مدل دیویس و جان نیواستورم
۶۹	شکل ۴-۲- مدل شبارد
۷۲	شکل ۵-۲- مدل ژوزف پوتنی
۷۳	شکل ۶-۲- مدل کمپانی نیسان موتورز
۷۶	شکل ۷-۲- مدل فردریک هرزبرگ

چکیده:

در پژوهش حاضر به بررسی نقش میانجی‌گری کیفیت زندگی کاری در تعیین رابطه بین جوسازمانی با بهره‌وری کارکنان شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران پرداخته می‌شود. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان رسمی (۲۷۵۰) و قراردادی (۳۸۱۳) نفر بودند. طرح تحقیق توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. نمونه پژوهش ۲۱۰ نفر از کارکنان را تشکیل می‌دهد که به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. برای جمع آوری داده‌ها پس از تعیین روایی و پایانی پرسشنامه جوسازمانی سوسمن ودیپ (۱۹۸۹) و پرسشنامه کیفیت زندگی کاری که توسط قاسم‌زاده (۱۳۸۴) تهیه شده و پرسشنامه بهره‌وری که توسط هرسی و بلانچارد و گلداسمیت (۱۹۹۴) ساخته شده استفاده گردید. برای تحلیل داده‌ها از روش آماری ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون چندگانه و تحلیل مسیر استفاده شده نتایج نشان دادند که بین جوسازمانی و بهره‌وری، بین ابعاد کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. همچنین در بعد وضوح و توافق هدف که یکی از ابعاد جوسازمانی می‌باشد. دارای بیشترین مقدار پیش بینی بهره‌وری می‌باشد، و نیز امنیت شغلی که یکی از ابعاد کیفیت زندگی کاری می‌باشد. دارای بیشترین مقدار پیش بینی بهره‌وری می‌باشد. همچنین جوسازمانی به عنوان متغیر اثرگذار بر کیفیت زندگی کاری می‌باشد. و همچنین بر بهره‌وری اثر مستقیم دارند.

کلیدواژه: جوسازمانی، کیفیت زندگی کاری، بهره‌وری

فصل اول

کلیات پژوهش

۱- مقدمه

کمال طلبی یکی از ویژگی‌های انسان و مهم‌ترین عامل پیشرفت وی در طول تاریخ حیات است بهره‌وری نیز یکی از فعالیت‌های ارادی انسان و از جمله شاخص‌های رسیدن به کمال در نظام‌های ساخته انسان است. تلاش انسان همواره معطوف به کسب حداکثر بازده از حداقل منابع بوده است. بر این اساس، موضوع بهره‌وری، امری جدیدی نیست و قدمتی برابر طول تاریخ زندگانی بشر دارد. امروزه بهره‌وری به عنوان یکی از مهم‌ترین زمینه‌های توسعه مطرح است. (تولنتینو ۲۰۰۰)

انسان از دیرباز در اندیشه درست و کارا و ثمربخش از توانایی‌ها، امکانات و منابع در دسترس خود بوده است. در عصر کنونی این امر بیش از هر زمان دیگری مورد توجه قرار گرفته است. بهره‌وری فراتر از یک معیار به عنوان یک فرهنگ و نگرش. با کار و زندگی مطرح شده و بهبود آن منشأ اصلی توسعه اقتصادی است. عوامل بیشماری در ارتقاء و بهبود بهره‌وری و عملکرد نقش دارند. اما با نظر اکثر صاحب‌نظران منابع انسانی با ارزش‌ترین و برجسته‌ترین عامل در دستیابی به هدف‌های سازمان محسوب می‌شود.

یکی از مظاهر موفقیت یک مدیر استفاده درست و بهینه از منابع مادی (تجهیزات و سرمایه و...) و منابع انسانی متبوع خود است. افزایش نرخ بهره‌وری و موفقیت سازمان در گروه به کارگیری درست از منابع مادی و انسانی در جریان کار است. (فرخی ۱۳۸۶)

پارهای از این عوامل تحت عنوان شاخص کیفیت زندگی کاری مطرح گردیده است (اسدی، ۱۳۸۷) باید توجه داشت که بهره‌وری بالاتر باعث ارتقاء سطح زندگی و رفاه اجتماعی می‌شود درآمدها با استفاده بهینه از نهادها و تولید ستادها مناسب‌تر و بیش‌تر افزایش می‌یابد و این خود باعث می‌شود که تولید به نحوی مناسب‌تر رشد یابد و در دنیای پر رقابت توفیقاتی حاصل شود این موقعیت خود باعث رونق کسب و کار و در نتیجه کیفیت برتر زندگی جامعه می‌گردد و فرآیند یاد شده جز با نگرش درست به بهره‌وری و ارتقای آن تحقق نخواهد پذیرفت (طوسی، ۱۳۸۴)

در جهان رقابتی امروز که بهره‌وری در همه زمینه‌ها افزایش یافته است تنها سازمان‌هایی می‌توانند در این دنیای پرتلاطم باقی بمانند که به بهترین وجه از منابع خود استفاده نموده و بیشترین بهره‌وری را داشته باشند. (فرخی، ۱۳۸۶)

کارکنان ارزشمندترین دارایی ما هستند. نیروی انسانی است که با برخورد مناسب می‌تواند مثبت و در جهت اهداف سازمان و یا در صورت عدم هدایت در خلاف اهداف سازمان گام بردارد. از این رو شناخت رفتار نیروی انسانی در مدیریت اهمیت ویژه‌ای دارد. البته این شناخت و نگه‌داری از منابع انسانی صرفاً "نگه داشتن افراد در سازمان نیست بلکه جوش دادن آن‌ها با سازمان و ایجاد همبستگی متقابل فرد و سازمان است. به عقیده هرسی و بلانچارد، موفقیت سازمان‌ها و محیط کاری بستگی کامل به استفاده کارآمد از منابع نیروی انسانی برپایه علوم رفتاری دارد و این چالشی است که به گونه‌ای فزاینده سرپرستان، مدیران و دست‌اندرکاران امور کار و سازمان را به خود مشغول کرده است بدون شک شرایطی نیز که در آن می‌کوشیم کاری را انجام می‌دهیم می‌تواند به کارآمدی و سرعت کوشش‌هایمان اثر بگذارد. زمانی که به انجام دادن کاری مشغول هستیم. محیط بلافصل به اندازه توانایی واقعی ما برای انجام دادن آن مؤثر است. در میان عواملی که می‌تواند رفتار کارکنان را تحت تأثیر قرار دهند. شرایط فیزیکی کار بارزتر از همه عوامل‌اند. با این حال، نتایج اجرای برنامه‌های پژوهشی شرکت وسترن الکتریک در کارخانه‌ها در سال ۱۹۲۷، توجه روانشناسان را از موضوع گزینش و جایگزینی به ورای مسایل پیچیده روابط، انگیزش و حیات انسانی توسعه داد. یافته‌های حاصل از این مطالعات معلوم کرد که شرایط اجتماعی و روان شناختی محیط کار به مراتب مهم‌تر از شرایط فیزیکی است که تحت آن شرایط، کار اجرا می‌شود (ابدالهی، ۱۳۸۴)

جوسازمانی نیز منعکس کننده نگرش افراد از سازمانی است که نسبت به آن احساس دلبستگی می‌کنند و مجموع‌های از ویژگی‌هایی است که توسط کارکنان سازمان وجود دارد و به عنوان نیروی اصلی در تعیین رفتار کارکنان مؤثر است. (علاقمند، ۱۳۷۶) لذا پژوهش حاضر به بررسی نقش کیفیت زندگی کاری در تعیین رابطه بین جو سازمانی با بهره‌وری کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران می‌پردازد.

گستره نظری کیفیت زندگی کاری

هر چند در اوایل نیروی کار در سازمان‌ها به صورت یک ماشین تلقی می‌شد اما بعد از تحقیق‌ها درون مدیران سازمان‌ها و صاحبان صنایع متوجه این امر شده‌اند که نیروی کارشان نه به صورت یکدستگاه بلکه انسانی است با همه‌ی توانایی‌ها و محدودیت‌هایش که باید به تنها اهمیت داده شود لذا پس از آن توجه بیشتری به روابط انسانی و شرایط فیزیکی و روانی محیط کاری کارکنان شده

است چنان چه امروزه یکی از مهم‌ترین دغدغه‌های مدیران توجه به کیفیت زندگی کاری است (شیخی، ۱۳۸۷).

انسان در برقراری پیوند با هم‌نوعان خود در جهت تحقق اهداف مشترکی دارد که نمی‌تواند از طریق تلاش‌های صرفاً فردی خود به آن‌ها دست یابد. بخشی از نیازهای اجتماعی انسان مانند نیاز به احترام در محیط کار برآورده می‌شود. شغل یک کارگر به وضعیت اجتماعی و خانوادگی وی اشاره دارد. شغل، از طریق فراهم نمودن زمینه‌ی مشارکت کارکنان در گروه‌های کاری، واحدهای سازمانی و کل سازمان در برآورده نمودن احترام به خود یک کارگر نقش اساسی ایفا می‌کند. همچنین کارکنان (نیروی انسانی) کارآمد مهم‌ترین سرمایه هر سازمانی محسوب می‌شود.

تقریباً "تمامی صاحب‌نظران، منابع انسانی را به عنوان اساسی‌ترین منبع سازمان قلمداد کرده‌اند و معتقدند که بایستی این منبع به عنوان سرمایه اصلی جامعه پرورش داده شود و با به کارگیری سیاست‌های مناسب، انگیزه و یا به کارگیری سیاست‌های مناسب، انگیزه تلاش و کوشش رادر آن‌ها ایجاد گردد. استفاده مطلوب از منابع انسانی متکی به اقداماتی است که برای حفظ و صیانت جسم و روح کارکنان سازمان به عمل می‌آید. این اقدامات که شامل امکانات رفاهی و خدمات درمانی، طرح‌های تشویقی، تناسب شغلی، امنیت شغلی، طراحی شغل (غنی‌سازی و توسعه‌ی شغلی)^۱، اهمیت به نقش و جایگاه فرد در سازمان، فراهم نمودن زمینه‌ی رشد و پیشرفت کارکنان، منابع انسانی و بخصوص کارکنان عملیاتی با قابلیت‌ها و توانمندی‌های بالقوه چنانچه بخوبی مورد توجه قرار گیرد. می‌توانند نقش مهم و حساسی رادر راستای نیل به رشد و توسعه‌ی سازمانی ایفا نمایند. در این رهگذر، استفاده از فنون و روش‌های مختلف کیفیت زندگی کاری می‌تواند موجبات تحقق این مهم را فراهم نماید (علامه، ۱۳۷۸).

کیفیت زندگی کاری از مفهوم گسترده ترکیبیت زندگی متمایز شده است تا اندازه‌ای ممکن است این خیلی ساده انکارانه باشد همانگونه که البرز و شای^۲ (۱۹۹۰) نتیجه‌گیری کردند که کیفیت و عملکرد متأثر از کیفیت زندگی و همچنین کیفیت زندگی کاری است.

برنامه‌ی کیفیت زندگی کاری یکی از جالب‌ترین روش‌های ایجاد انگیزه در کارکنان است و در موارد زیر به صورت یک روش سیستمی عمل می‌کند: طرح‌ریزی شغل، تعهد به بهبود حوزه گسترده (غنی‌سازی شغل)^۳ و در این میان توجه به روش سیستمی از نظر عوامل اجتماعی، برنامه‌های کیفیت زندگی کاری در برگیرنده اشکال گروهی کار، مشخصات محیط کار مؤثر بر رضایتمندی بهره‌وری کارکنان از قبیل سیستم پاداش دهی، جریان کار، سبک‌های مدیریتی و محیط فیزیکی کار می‌باشد (کامینگز و اورلی^۴، ۱۳۷۵).

¹ job Enrichment

² Elizur & Shye

³ Luthans

⁴ Cummings & Worley

برنامه‌های کیفیت زندگی کاری توجه ویژه‌ای به گروه کاری و غنی سازی شغل دارد. لوتانز (۲۰۰۲) اشاره می‌کند که در ابتدا رشته رفتار سازمان فقط به رویکردهای غنی سازی برای طراحی شغل توجه داشت اما حالا از رویکرد کیفیت زندگی کاری به عنوان یک موضوع اجتماعی مهم در سراسر جهان برای طراحی شغل استفاده می‌شود. وی می‌نویسد که تا کنون بحث طراحی شغل عمدتاً "حول محور غنی‌سازی، ویژگی‌های شغلی، پردازش اطلاعات چرخیده است، اما امروزه توجه به کیفیت زندگی کاری و رویکرد اجتماعی - فنی در طراحی شغل و انجام کار با عملکرد بالاتر یک دیدگاه وسیع‌تری را بوجود آورده است (بزاز جزایری و پرداختچی، ۱۳۸۶).

(استون^۱، ۱۹۹۸) نیز اصول غنی‌سازی فنی اجتماعی را برای بهبود کیفیت زندگی کاری مهم می‌داند. به اعتقاد وی برنامه‌های کیفیت زندگی کاری به طور ویژه‌ای انسجام و یکپارچگی نیازهای کارکنان و متناسب بودن آن‌ها با خواسته‌های سازمان برای بهره‌وری بالاتر را دنبال می‌کند.

برنامه‌های کیفیت زندگی کاری بر روابط همکارانه بین کارکنان، اتحادیه‌ها و مدیریت تأکید دارد. آژانس پژوهش‌های بهداشتی و کیفیت خود را متعهد به اجرای برنامه‌های کیفیت زندگی کاری دانسته و آن را یک کار مسئولانه برای کارکنان می‌داند. برنامه‌های کیفیت زندگی کاری آژانس برسطوح زیر متمركز بوده است (داون^۲، ۲۰۰۰).

برقراری ارتباط با تأکید بر اعتمادسازی در کارکنان و تأمین هدف‌های سازمانی و سهم ساختن کارکنان در اطلاعات (مشارکت همگانی دراطلاعات)

- تدوین استراتژی‌های یادگیری مشارکتی

- دوستانه و خانوادگی

- عمل به توصیه‌های کنفرانس خدمات سلامتی انسان که هر ساله برگزار می‌شود.

برنامه‌ی کیفیت زندگی کاری تنها یک روش بسیار گسترده برای غنی‌سازی شغل نمی‌باشد، بلکه آن یک موضوع میان رشته‌ای است و اقدامی است که در آن، رشته‌های علمی زیر درهم ترکیب می‌شوند. جامعه شناسی و روان شناسی صنعتی و سازمانی، مهندسی صنایع بهبود و تئوری سازمان، تئوری رهبری و انگیزش و سرانجام روابط صنعتی. اگر چه برنامه‌ی کیفیت زندگی کاری در دهه ۱۹۷۰ شهرت بسیار زیادی یافت. ولی هنوز هم صدها مورد تحقیقی و برنامه‌های عملی و تعداد زیادی مرکز کیفیت زندگی کاری وجود دارند. به ویژه در ایالات متحده آمریکا، بریتانیای کبیر و اسکانندیناوی (پارسانیان، ۱۳۸۶ به نقل از شیخی، ۸۷) / سیگری و همکارانش (۲۰۰۱) اعتقاد دارند که دوتئوری برجسته در ادبیات کیفیت زندگی کاری وجود دارد:

¹ Stone

² Dawn

۱- تئوری تأمین نیاز

۲- تئوری نفوذ محققان

با استفاده از تئوری تأمین نیاز نتیجه می‌گیرند که ابعاد کیفیت زندگی کاری آن گونه در یک فضای روانشناختی مورد توجه قرار می‌گیرد که همه تجارب عاطفی وابسته به کار در آن فضا ذخیره شده‌اند تجارب عاطفی در بعد زندگی کاری از رضایت کارکنان از ارضای نیازهایشان ناشی می‌شود و به همین دلیل، میزانی که نیازهای افراد در سازمان به طور رضایت بخش ارضا می‌شود، به مراتب وسیع‌تر و بزرگ‌تر از رضایت کلی فرد از کارش یا همان رضایت شغلی است. آن‌ها برطبق این نظریه نتیجه می‌گیرند که کیفیت زندگی کاری پیش‌بینی‌کننده رضایت شغلی است (سیگری و همکاران، ۲۰۰۱). لویس و همکارانش^۱ (۲۰۰۱)، اظهار می‌دارند که مدیریت علمی کیفیت زندگی کاری به عنوان ویژگی‌های بیرونی کار محسوب می‌شود در حالیکه تئوری روابط انسانی معتقد است که تمرکز بر این عوامل به عنوان ویژگی‌های درونی و بیرونی به نگرش شخص به کار بستگی دارد. برای مثال: حقوق یا درآمد که یکی از عوامل مهم این متغیر (کیفیت زندگی کاری) سازمانی محسوب می‌شود. اگر به عنوان فراهم‌کننده امکانات برای تفریح و زندگی خانوادگی در نظر گرفته شود. گویای بعد بیرونی است و اگر نشان‌دهنده ارزشیابی سازمان از فرد باشد گویای بعد درونی است

۲-۱- بیان مسئله

شماری از آگاهان بر این باورند که بخشی از رکود بهره‌وری و کاهش محصول در برخی از کشورهای بزرگ صنعتی ناشی از کاستی‌های کیفیت زندگی کاری و تغییراتی است که در علاقه مندی و رجحان‌های کارکنان پدید آمده است کارکنان درخواست دارند که در کارشان نظارت و دخالت بیشتر بایند آنان میل دارند مانند یک مهره در دریک دستگاه بزرگ به شمار نیایند. هنگامی که با کارکنان با احترام رفتار می‌شود آنان فرصت بیان‌اندیشه‌های خود را داشته باشند. در تصمیم‌گیری‌ها بیشتر دخالت کنند واکنش‌های مناسب و مطلوبی از خود نشان خواهند داد (صائبی و طوسی، ۱۳۸۴ به نقل از شیخی ۱۳۸۷).

به نظر می‌رسد که نبود جوسازمانی مناسب و نبود هماهنگی بین عوامل همچون جوسازمانی نبود فضای دوستانه و گرم در محیط کار می‌تواند تعادل روانی افراد را برهم زده و بر نحوه رفتار و عملکرد آن‌ها تأثیر داشته باشد و فرد را دچار مشکلات زیادی از جمله فرسودگی شغلی، ترک شغل و غیبت‌های مکرر نماید و نهایتاً "موجب عدم کارایی و بهره‌وری می‌گردد.

¹ Lewis et al