



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد تهران مرکزی
دانشکده مدیریت - گروه مدیریت دولتی

جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)
گرایش: " تحول "

موضوع:

بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان در شرکت صنایع حمل و نقل
ریلی گسترش

استاد راهنما

دکتر محمدرضا ربیعی مندجین

استاد مشاور

دکتر حسن الماسی

استاد داور

دکتر عباس صالح اردستانی

پژوهشگر

اعظم بابایی

تابستان 1392

تقدیم به:

مادر عزیزم که وجودش برایم همه عشق است و وجودم برایش همه رنج بود.
توانش رفت تا به توانایی رسیدم.

تقدیم به:

همسرو فرزندان عزیزم که صبورانه در کنارم بودند، تا این راه به مقصود
برسد.

تقدیر و تشکر:

سپاس بی کران پروردگار یکتا را که هستی مان بخشید و به طریق علم و دانش رهنمونمان شد و به هم نشینی رهروان علم و دانش مفتخرمان نمود و خوشه چینی از علم و معرفت را روزیمان ساخت.

سپاس از استاد راهنمای عزیز و بزرگوام جناب آقای دکتر محمد رضا مندجین به سبب راهنمایی های ارزشمندشان که در کلیه مراحل پایان نامه ارائه نمودند و برای ایشان آرزوی سلامتی ، موفقیت و سربلندی روز افزون دارم .

سپاس از استاد ارجمند جناب آقای دکتر حسن الماسی که در مراحل انجام این تحقیق با مشاوره های ارزشمندشان یاری ام دادند.

سپاس فراوان از همکاران عزیزم در شرکت صنایع حمل و نقل ریلی گسترش که در این امر مرا یاری کردند.

فهرست مطالب

1 - فصل اول (کلیات تحقیق)

- 1 - مقدمه (مهمترین ضرورت‌های توجه به کیفیت زندگی کاری)
- 2 - 1-1- بیان مساله
- 3 - 1-2- اهداف تحقیق
- 3 - 1-3- اهمیت موضوع تحقیق و انگیزه انتخاب آن
- 5 - 1-4- سوالات و فرضیه های تحقیق
- 6 - 1-5- مدل تحقیق
- 7 - 1-6- تعاریف عملیاتی متغیرها و واژه های کلیدی
- 11 - 1-7- روش تحقیق
- 11 - 1-8- قلمرو تحقیق
- 11 - 1-9- جامعه و حجم نمونه تحقیق
- 12 - 1-10- برآورد حجم نمونه و روشهای نمونه گیری
- 12 - 1-11- ابزار گردآوری داده ها
- 13 - 1-12- محدودیتها و مشکلات تحقیق

2 - فصل دوم (مطالعات نظری)

- 15 - مقدمه
- بخش اول: کیفیت زندگی کاری
- 16 - تعاریف کیفیت زندگی کاری
- 20 - تاریخچه
- 23 - سرچشمه های نهضت کیفیت زندگی کاری

- 28 - استراتژی های بهبود کیفیت زندگی کاری
- 38 - رویکردهای کیفیت زندگی کاری
- 42 - اهمیت کیفیت زندگی کاری
- 48 - تعاریف مفاهیم شاخص های کیفیت زندگی کاری
- 50 - راهبردهای کیفیت زندگی کاری

- 50 - عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری
- 52 - راههای افزایش کیفیت زندگی کاری
- 56 - بخش دوم : عملکرد کارکنان
- 56 - تعاریف عملکرد
- 56 - عوامل موثر بر عملکرد
- 70 - عوامل موثر بر بهبود عملکرد
- 71 - ارزیابی عملکرد
- 74 - اهداف و موارد کاربرد ارزیابی عملکرد
- 77 - فلسفه ارزیابی عملکرد
- 78 - اهمیت و ضرورت ارزیابی عملکرد
- 81 - الگوی عملکرد سازمانی
- 84 - معرفی شرکت صنایع حمل و نقل ریلی گسترش
- 87 - پیشینه تحقیق
- 87 - تحقیقات داخلی
- 91 - تحقیقات خارجی

3- فصل سوم (روش شناسی تحقیق)

- 92 - روش شناسی تحقیق (متدولوژی)
- 92 - مقدمه
- 93 - روش تحقیق
- 93 - جامعه آماری
- 93 - روش نمونه گیری و حجم نمونه
- 94 - روش گردآوری داده ها
- 95 - مقیاس اندازه گیری
- 97 - اعتبار و پایایی ابزار اندازه گیری

4- فصل چهارم (تجزیه و تحلیل پژوهش)

- 98 - مقدمه
- 99 - 4-1- بررسی جمعیت شناختی پاسخ دهندگان
- 103 - 4-2- بررسی توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به کیفیت زندگی کاری
- 113 - 4-3- بررسی توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به عملکرد
- 115 - 4-4- بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای تحقیق
- 117 - 4-5- بررسی ارتباط بین متغیرهای کیفیت زندگی کاری و عملکرد
- 119 - 4-6- آزمون فرضیه های تحقیق
- 126 - 4-7- سایر یافته های تحقیق

5- فصل پنجم (نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات)

- 133 - مقدمه
- 136 - نتیجه گیری

- 137 - نتایج آزمون فرضیه ها
- 139 - مقایسه تحقیق حاضر با تحقیقات پیشین
- 140 - پیشنهادات تحقیق
- 142 - پیشنهادات برای محقق بعدی
- 143 - منابع فارسی
- 145 - منابع لاتین
- 146 - ضمیمه
- 149 - پرسشنامه

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه:

فلسفه وجودی سازمان ، متکی به حیات انسان است. انسان ها در کالبد سازمان ها روح می دمند، آن را به حرکت در می آوردند و اداره می کنند. سازمان ها بدون وجود انسان نه تنها مفهومی نخواهند

داشت، بلکه اداره آنها نیز میسر نخواهد بود حتی با وجود فناور شدن سازمان ها و تبدیل آن ها به توده ای از سخت افزار ، در آینده باز نقش انسان به عنوان عامل حیاتی و استراتژیک در بقای سازمان کما کان باقی خواهد ماند بنابراین منابع انسانی با ارزش ترین منبع برای سازمان ها هستند. آن ها هستند که به تصمیمات سازمانی شکل داده راه حل ارائه می کنند و نهایتاً مسائل و مشکلات سازمان را حل کرده و بهره وری را کیفیت بخشیده، کارآیی و اثربخشی را معنا می دهند.

پیشرفت های گسترده علم و فناوری تحولات عظیمی را در کلیه ابعاد و ارکان زندگی پدید آورده است. سازمانها نیز از این امر مستثنی نبوده و به منظور بقا در چنین محیط متغیر، ناگزیر به بازبینی سیاست ها- استراتژی ها اهداف، برنامه ها و شده اند. در میان این دگرگونیها که صحنه مدیریت سازمان ها را دستخوش تحول نموده است. موقعیت منابع انسانی از جایگاه ویژه ای برخوردار است.

کیفیت زندگی کاری روشی است که در جستجوی بهبود و شرایط کلی محیط کار است.

کیفیت زندگی کاری ادراک کارکنان از بهداشت فیزیکی (جسمی) و روانی (ذهنی) خود در محیط کار است.

که به دو روش تعریف می شود:

در روش اول عبارت است از: مجموعه ای شرایط و عملیات عینی سازمان مانند (غنی سازی شغل) دموکراسی و سرپرستی، تعهد کاری و ایمنی شرایط کاری . در روش دیگر کیفیت زندگی کاری یعنی ادراک کارکنان از میزان ایمنی که از آن برخوردارند، این نگرش کیفیت زندگی کاری را به میزان ارضاء نیاز ملی کارکنان مربوط می سازد.

مهمترین ضرورت های توجه به کیفیت زندگی کاری

1 - توجه و تاکید به کیفیت زندگی کاری موجب ایجاد رضایت، همکاری همدلی و هماهنگی ، کاهش حوادث و خطرات جانی خواهد شد.

- 2 - بهبود شرایط و وضعیت زندگی کاری کارگران و کارکنان موجب رشد ارتقای سطح زندگی خانوادگی و مسائل شخصی آنان خواهد شد.
- 3 - توجه به کیفیت زندگی کاری موجب افزایش شناسایی مسائل و مشکلات دیرینه کارکنان و سبب سطح مطلوب زندگی مادی و معنوی میشود.
- 4 - برنامه های زندگی کاری باعث رضایت کارکنان و افزایش بهره وری و ثبات اجتماعی و توجه بیشتر خواهد شد.
- 5 - توجه به کیفیت زندگی کاری جهت حل و فصل مسائل کارکنان و انجام مطالعات و بررسی های سازمانی و فرهنگی و کاری میشود.
- 6 - استفاده و به کارگیری روش های مختلف بهبود کیفیت زندگی کاری موجب شناسایی و رشد استعدادها و توانمندی های بالقوه کارکنان خواهد شد.

1 1 - بیان مسئله

بی تردید سازمانها باید از طریق کارکنان به اهداف خود برسند. به همین دلیل کیفیت و نحوه انجام کار یا به عبارتی (عملکرد کارکنان) در تحقق اهداف سازمان بسیار موثر است. سازمانهای عصر حاضر با نگاه کاربردی به منابع انسانی، آن را به عنوان دارایی هوشمند و ارزشمند در نظر داشته و بیش از پیش به ارتقاء عملکرد شغلی کارکنان توجه دارند. همواره انسانها برای ارائه بهترین کوششهای خود در راه تحقق اهداف سازمان علاقمندند بدانند که به انتظارات، خواسته ها و شان آن ها (کیفیت زندگی کاری) چگونه توجه میشود.

شماری از آگاهان بر این باورند که بخشی از رکود در بهره وری و سطح عملکرد کارکنان پدید آمده است. در همین رابطه در شرکت (گسترش صنایع حمل و نقل ریلی) طبق آماری که از گزارشات ارزشیابی عملکرد کارکنان در دو سال اخیر بدست آمده گویای کاهش عملکرد کارکنان بوده است. حال در این تحقیق به این سوال که کیفیت زندگی کاری چه تاثیری بر عملکرد کارکنان دارد پرداخته خواهد شد.

2-1 اهداف تحقیق

هدف اصلی

- تعیین تاثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان شرکت صنایع حمل و نقل ریلی گسترش

اهداف فرعی

- تعیین سطح عملکرد کارکنان شرکت صنایع حمل و نقل ریلی گسترش

- اولویت بندی بین مولفه ها یا شاخص های کیفیت زندگی کاری شرکت صنایع حمل و نقل ریلی گسترش

- الویت بندی بین مولفه ها یا شاخص های عملکرد کارکنان شرکت صنایع حمل و نقل ریلی گسترش

- شناسایی عوامل اثر گذار بر افزایش یا بهبود عملکرد کارکنان شرکت صنایع حمل و نقل ریلی گسترش

3-1 اهمیت موضوع تحقیق و انگیزه انتخاب آن

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 می آید و این اقدامات شامل امکانات رفاهی، خدمات درمانی، طرح های تشویقی، تناسب شغلی و شاغل، امنیت شغلی و طراحی شغل، غنی سازی و توسعه شغلی می باشد و تحت عنوان کیفیت زندگی کاری در نظر گرفته میشود (داوری 1385 و 10)

ضرورت توجه به کیفیت زندگی کاری یک منطق دارد و آن این است که 65٪ عمر مفید انسان در محیط کار سپری میشود.

شرکت حمل و نقل ریلی در ساخت خطوط ریلی، ناوگان، ریل گذاری و حفر تونل دخالت دارد و خدمات این چینی ارائه میکند. و با توجه به افزایش روز افزون جمعیت و نیاز مبرم به داشتن

خطوط حمل و نقل ریلی ، ضروری دیدم که مشکل پایین بودن عملکرد کارکنان را با توجه به یکی از دلایلش (تاثیر کیفیت زندگی کاری) مورد بررسی قرار دهم. همانطور که می دانید اگر به کیفیت زندگی کاری توجه نشود ، عدم انگیزه ، یاس و عدم احساس تعلق در محیط کاری به وجود می آید و توان منابع انسانی زیانهای فراوانی می بیند. یکی از بنیادهای واقع بینانه مفهوم زندگی کاری آن است که با از بین بردن روحیه خسته و نارضایتی شغلی که باعث افزایش غیبت از کار، ترک خدمت، و نظایر اینها میشود، محیط کار را رو بحش و پر نشاط نموده و از طریق کاربرد فنون کیفیت زندگی کاری نیازهای اساسی را در کارکنان تامین می سازد.

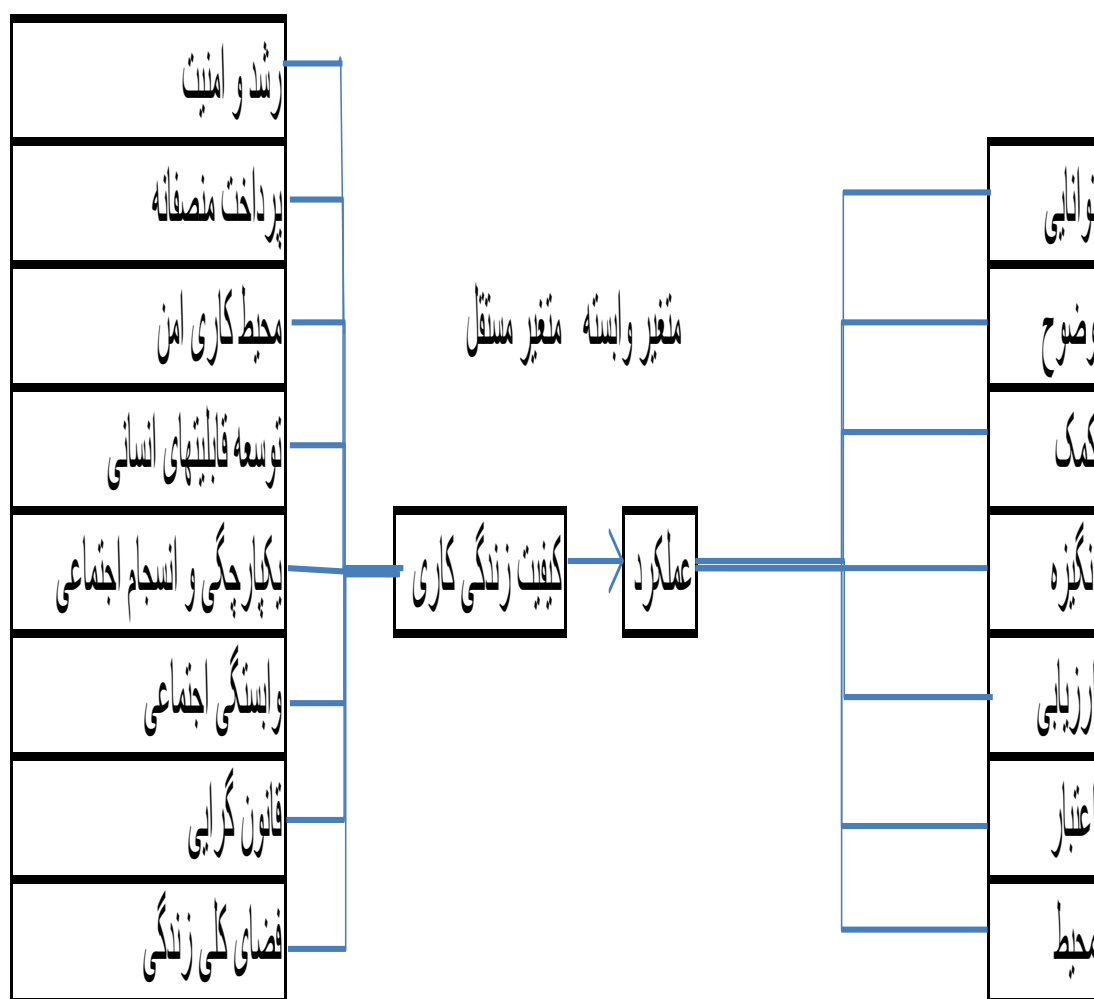
1-4 سوالات و فرضیه های تحقیق

فرضیه اصلی

کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد

فرضیه های فرعی

- 1- رشد و امنیت مداوم بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد.
- 2- رعایت پرداخت منصفانه بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد.
- 3- ایجاد محیط امن بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد.
- 4- توسعه قابلیت‌های انسانی بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد.
- 5- یکپارچگی و انسجام اجتماعی بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد.
- 6- وابستگی اجتماعی بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد.
- 7- قانون گرایی بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد.
- 8- فضای کلی زندگی بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد.



گروه بندی برنامه های کیفیت زندگی کاری والتون منبع (مورهد و گریفین 1389 و 558)

عملکرد کارکنان مدل اچيو منبع (هرسی بلانچارد 1375 و 509)

1-6 تعاریف عملیاتی متغیرها و واژه کلیدی

کیفیت زندگی کاری :

فرایندی که به وسیله آن همه اعضای سازمان از راه مجاری ارتباط باز و متناسبی که برای آن مقصود ایجاد شده در تصمیم هایی که بر شغلها یشان بخصوص بر محیط کارشان به طور کلی اثر میگذارد

به نوعی دخالت می یابند و در نتیجه مشارکت و خشنودی آنها از کار بیشتر میشود و فشارعصبی ناشی از کار برایشان کاهش می یابد. (پرداختچی، 1388، 120)

پرداخت منصفانه و کافی :

منظور پرداخت مساوی برای کار مساوی و نیز تناسب پرداخت ها با معیارهای کارکنان و تناسب آن با دیگر انواع کار می باشد. منظور از جبران خدمت منصفانه و کافی این است که به کارکنان سازمان حقوقی پرداخت گردد که تساوی درون سازمانی و برون سازمانی از آن استنباط گردد و کارکنان هنگام مقایسه خود با سایر هم ردیف هایشان در درون و بیرون از سازمان احساس ضرر و زیان نکنند.

محیط کاری ایمن و بهداشتی:

منظور ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات کار منطقی است . هم چنین محیط کاری بایستی اثرات آلودگی را که می تواند تاثیر معکوسی بر وضعیت فیزیکی و ذهنی کارکنان در محیط کار به جای گذارد کاهش دهد . به تعبیری دیگر ایمنی و بهداشت کاری، برقراری ساعات کار معقول و شرایط فیزیکی کاری شامل شرایط فیزیکی و ایمنی کاری دارای حداقل خطر و ایجاد محدودیتهای سنی برای اشتغال به کار می رود.

تامین فرصت رشد و امنیت مداوم:

به معنای فراهم نمودن زمینه بهبود توانایی های فردی فرصت های پیشرفت و فرصت های به کارگیری مهارت های کسب شده و تامین امنیت درآمد و اشتغال می باشد . این امر از طریق بهبود توانایی های فردی فرصت های پیشرفت ،امنیت شغلی و امنیت درآمد و اطمینان خاطر از اشتغال پایدار تأمین می گردد.

قانون گرایی در سازمان کار:

منظور، فراهم بودن زمینه آزادی بیان و بدون ترس از انتقام مقام بالاتر و نافذ بودن سلطه قانون نسبت به سلطه انسانی می باشد. این متغیر در قالب امیدواری به رعایت انصاف و ضابطه مندی در ارتقاء شغلی، آزادی سخن حق ابراز مخالفت با نگرشهای سرپرست در سازمان بدون هرگونه واژه از جانب وی محفوظ بودن حق واکنش در برابر همه مسائل شامل اختصاص دستمزد، پاداش ها و امنیت شغلی و اطمینان خاطر از عدم وجود تبعیض در مورد جنسیت و قومیت و مذهب و اعتقادات عنوان می شود.

وابستگی اجتماعی زندگی کاری:

به چگونگی برداشت (ادراک) کارکنان در مورد مسئولیت اجتماعی سازمان اشاره دارد. در زمینه وابستگی اجتماعی زندگی کاری مباحث زیادی مطرح شده است. بدین ترتیب که نقش های سودمند اجتماعی سازمان و اثرات صدمات اجتماعی و فعالیت های آن به گونه ای فزاینده از مسائل اصلی کارکنان شده است. بر همین اساس چنین برداشت می شود که سازمان هایی که مسئولیت اجتماعی خود را احساس نمی کنند موجبات حقیر شمردن ارزش کار و حرفه کارکنان شان که مبنایی برای احساس نیاز عزت نفس آنها است را فراهم می آورند. در عین حال میزان اعتماد نسبی مصرف کنندگان به محصول تولید شده، میزان تنوع محصول با قیمت رقابتی و کیفیت مناسب از دیگر مواردی هستند که بر این امر تأثیری مثبت دارند.

فضای کلی زندگی:

این مولفه به قراری تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخش های کارکنان که شامل اوقات فراغت، تحصیلات و زندگی خانوادگی می شود مربوط می باشد. ایجاد وابستگی مستقیم تر کار به فضای کل زندگی از طریق برقراری مفهوم تعادل بین وقت کارکنان در محل کار و وقت او برای خانواده اش می تواند به میزان زیادی تعادل میان کار و زندگی فرد را ایجاد نماید. هم چنین تعیین شرح وظایف شغلی و شرایط احراز آن تاثیر خوبی بر روحیه کارکنان و ترسیم مسیر ارتقاء شغلی خواهد داشت.

یکپارچگی و انسجام در سازمان کار:

این موضوع شامل حذف ارزش حفظ اصالت منافع افراد در سازمان و تشویق به شکل گیری تیم ها و گروه های اجتماعی می شود. عدم تعصب نسبت به نژاد و جنس و ایجاد حس اجتماعی بودن در سازمان و آزادی افراد در بیان ایده ها و احساساتشان در قالب تشکل های صنفی و به وجود آوردن زمینه مشارکت فکری و عملی شاغلین در وضع مقررات مواردی هستند که به ایجاد یک پارچگی سازمانی کمک می کند.

توسعه قابلیت های انسانی:

به فراهم بودن فرصت هایی چون استفاده از استقلال و خودکنترلی در کار، بهره مند شدن از مهارت گوناگون، دسترسی به اطلاعات متناسب با کار و برنامه ریزی برای کارکنان اشاره دارد. هدف این متغیر آن است که فرصت

کسب مهارت ها و آموزش ها را بوجود آورد و در عین حال زمینه هماهنگ شدن پرسنل با مأموریت ها، اهداف، برنامه ها و استراتژی های سازمان را در جهت تامین، نیازهای فرد و سازمان به وجود آورد (میرسپاسی، 1376ص 145)

عملکرد:

به نتیجه رساندن و ظایفی که از طرف سازمان به عهده نیروی انسانی گذاشته شده.

(مورهد گریفین 1377 و 132)

توانایی (دانش ها و مهارت ها):

در مدل "اچیو" اصطلاح توانایی به دانش و مهارت پیروان در انجام رساندن توفیق آمیز یک تکنیک گفته می شود در صورتی که در توانایی فرد اشکالی وجود داشته باشد راه حل های ارائه شده شامل این موارد است: کارآموزی خاص، آموزش، آموزش دوره ای رسمی، ارجاع مجدد وظایف و مسئولیت های مشخص

وضوح (درک یا تصور نقش):

وضوع به درک و پذیرش نحوه کار ، محل و چگونگی انجام آن گفته می شود . برای آنکه پیروان درکی کامل از مشکل داشته باشند باید مقاصد و اهداف عمده ، نحوه رسیدن به این مقاصد و اهداف اولویت های اهداف و مقاصد برایشان کاملاً صریح و واضح باشد .

کمک (حمایت سازمانی) :

اصطلاح کمک به حمایتی گفته می شود که پیرو برای تکمیل کردن اثر بخشی کار به آن نیاز دارد . برخی از عوامل حمایت سازمانی شامل این موارد است : بودجه ، وسایل و تسهیلاتی که برای کامل کردن تکلیف لازم است ، حمایت لازم از جانب دوایر دیگر ، در دسترس بودن فرآورده و کیفیت آن و ذخیره کافی از منابع انسانی

انگیزه (انگیزش یا تمایل):

اصلاح انگیزه به انگیزه مربوط به تکلیف پیروان یا انگیزش برای کامل کردن تکلیف خاص مورد تحلیل به گونه ای توفیق آمیز اطلاق می شود . انگیزش افراد در مورد تکمیل تکالیفی بیشتر است که دارای پاداش های درونی یا بیرونی باشد .

ارزیابی (آموزش و بازخورد عملکرد):

ارزیابی به بازخورد روزانه عملکرد و مرور های گاه به گاه گفته می شود . روند بازخورد مناسب به پیروان اجازه می دهد پیوسته از چندوچون انجام کار مطلع باشند . اگر اشخاص از مشکلات عملکرد آگاه نباشند انتظار بهبود عملکرد انتظاری غیر واقع گرایانه است .

اعتبار(اعمال معتبر و حقوق پرسنل) :

اصطلاح اعتبار به مناسب بودن و حقوقی بودن تصمیم های مدیر در مورد منابع انسانی اطلاق می شود مدیران باید اطمینان کسب کنند که تصمیم ها در مورد مردم از جهت حقوقی تصمیم ها و خط و مشی های ، مناسب شرکت می باشد . مدیر باید بداند که امور مربوط به پرسنل برای همه گروه ها افراد یکی است و سازمان به ارزیابی های عملکردی قانونی و معتبر ، فنون برگزیده ، خط مشی های مربوط به کار آموزی و ارتقا و اموری از این قبیل نیاز دارد .

محیط (تناسب محیطی) :

اصطلاح محیط به عوامل خارجی گفته می شود که می تواند حتی با وجود داشتن توانایی حضور ، حمایت و انگیزه لازم برای شغل بازهم بر عملکرد تاثیر گذارند و برخی از عوامل محیطی عبارتند از: رقابت، تغییر روش روابط بازار، آیین نامه های درونی، تدارکات و از این قبیل می باشد.

1-7- روش تحقیق

در این پایان نامه روش تحقیق از نوع توصیفی پیمایشی می باشد.

1-8- قلمرو تحقیق

قلمرو موضوعی: قلمرو موضوعی این تحقیق در حوزه مدیریت رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی میباشد.

قلمرو زمانی : از زمان توزیع و جمع آوری پرسشنامه ها تیر ماه 1392

قلمرو مکانی : شرکت صنایع حمل و نقل ریلی گسترش

1-9- جامعه و حجم نمونه تحقیق

جامعه آماری شامل تمام مواردی میشود که دارای خصوصیات مشترک مورد نظر پژوهشگر باشد. در این مطالعه جامعه آماری تمام کارشناسان قراردادی که هم اکنون در شرکت گسترش صنایع حمل و نقل ریلی مشغول به کار هستند میباشد. که 160 نفر می باشند.

1-10- برآورد حجم نمونه و روش نمونه گیری

$$n = \frac{NZ_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 pq}{N\varepsilon^2 + Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 pq} = \frac{160(1/96)^2 (0/5)(0/5)}{160(0/05)^2 + (1/96)^2 (0/5)(0/5)} = 112$$

Z = ضریب اعتماد به ضرایب نمونه در سطح اطمینان 95٪

ϵ = دقت برآورد یا حداکثر خطای قابل قبول

N = تعداد افراد موجود

n = حجم نمونه

$P = 0.5$

$Q = 0.5$

نام این فرمول کوکران می باشد

11-1- ابزار گرد آوری داده ها:

پرسشنامه و مستندات کتابخانه ای

پس از آنکه بین کارکنان توزیع شد مبنای تمام تجزیه و تحلیل ها قرار میگیرد.

برای انجام محاسبات آماری و تجزیه و تحلیل ها از روش های مناسب آماری استفاده خواهد شد. ابتدا از آمار پارامتریک برای بررسی نرمال بودن استفاده میشود. سپس در صورت نرمال نبودن از آزمون آمار ناپارامتریک استفاده خواهد شد.

12-1 محدودیتهای و مشکلات تحقیق:

هر محققی در طول انجام تحقیق خود بایک سری محدودیتها و مشکلاتی مواجه میشود . تحقیق حاضر نیز همچون سایر پژوهش ها با محدودیتها و مشکلاتی روبرو بود که برخی از آنها عبارتند از محدود بودن جامعه آماری و عدم امکان تعمیم نتایج به تمامی سازمان

امتناع برخی از کارکنان به خصوص کارکنان بالای سازمان، از تکمیل پرسشنامه ، که کمبود وقت را به عنوان عدم همکاری خود مطرح میکردند

عدم فراهم نمودن شرایط مطلوب توسط مسئولین برای همکاری پرسنل با تحقیق