

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 مدیریت نیروی انسانی

عنوان :

بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری (Q.W.L) و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد
فیروزکوه

استاد راهنما:

دکتر محسن محمدیان ساروی

استاد مشاور:

دکتر سید احمد شبیب الحمدي

پژوهشگر:

اکرم عدل پرور

تابستان ۱۳۹۲



ISLAMIC AZAD UNIVERSITY

Central Tehran Branch

Faculty Of management -Department of public management

"M . A " Thesis

On : “Human Resources”

Subject:

The Relationship between the factors Quality of Work Life and the Performance Employees in firuzkuh Islamid Azad Univercity

Advisor:

(Ph.D) M.Mohammadian saravi

Reader:

(Ph.D) S.A.Sheibatolhamdi

By:

Akram Adlparvar

Summer/ 2013

تشکر و قدردانی :

سپاس ایزد منان را که توفیق فراگیری علم را بر من عطا فرمود و مرا در کوران مشکلات و سختی‌ها یاری نمود، بی شک کسب درجه کارشناسی ارشد را تنها مدیون لطف و مهربانی او هستم.

در طول دوران تحصیلی و تهیه این پایان نامه از راهنمایی‌ها و مساعدت‌های اساتید و سروران عزیز به بهره برده‌ام که در اینجا لازم است از همه ایشان مراتب سپاس قلبی و تشکر خالصانه خود را داشته باشم.

از استادان ارجمند جناب آقای دکتر محسن محمدیان ساروی که مسئولیت استاد راهنمای این رساله را به عهده گرفتند و همچنین جناب آقای دکتر سیداحمد شیبیت الحمدي که مسئولیت استاد مشاور این رساله را عهده دار بودند و با حوصله ی بسیار مرا در این رساله یاری کردند، صمیمانه تشکر می نمایم و برایشان توفیقات روزافزون در تمامی مراحل زندگی را آرزو می کنم .

تقدیم به:

آستان پر مهر خانواده ام

به خصوص پدر و مادر مهربانم،

که همواره مرا یاری نمودند .

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
چکیده.....	۱
<u>فصل اول: کلیات و طرح تحقیق</u>	
مقدمه :.....	۲
۱-۱- بیان مسأله.....	۳
۱-۲- اهمیت و ضرورت تحقیق.....	۴
۱-۳- اهداف تحقیق.....	۶
۱-۴- چارچوب نظری تحقیق.....	۶
۱-۵- مدل مفهومی تحقیق.....	۸
۱-۶- فرضیه های تحقیق.....	۹
۱-۷- تعریف متغیر های تحقیق.....	۹
۱-۸- محدوده تحقیق.....	۱۷
<u>فصل دوم: ادبیات موضوعی تحقیق</u>	
مقدمه.....	۱۸
۱-۲- بخش اول : کیفیت زندگی کاری.....	۲۰
۱-۱-۲- تاریخچه کیفیت زندگی کاری.....	۲۰
۱-۲-۲- روند تغییر توقعات سازمان ها و کارکنان و کیفیت زندگی کاری.....	۲۱
(میرسیاسی، ۱۳۷۵؛ ص ۱۶۰).....	۲۱
هدف و توقعات کارکنان.....	۲۱
هدف و توقعات سازمان ها.....	۲۱
زمان.....	۲۱
پیدا کردن شغلی به منظور امرار معاش.....	۲۱

- ۲۱ افزایش کارآیی و سود از طریق تولید انبوه و کاهش هزینه
- ۲۱ دو دهه اول، بعد از جنگ جهانی دوم
- ۲۱ دریافت خدمات رفاهی و سطح حقوق بالاتر
- ۲۱ افزایش کیفیت و رقابت با تأکید بر کیفیت کالا و خدمات
- ۲۱ دهه های سوم و چهارم بعد از جنگ جهانی
- ۲۱ افزایش کیفیت زندگی کاری
- ۲۱ تأکید بر رضایت مشتری و خواست او و تعمیم دادن این فلسفه در رابطه کاری درون سازمانی
- ۲۱ دهه اخیر
- ۲۱ ۲-۱-۳- دلایل توجه به کیفیت زندگی کاری
- ۲۲ ۲-۱-۴- برنامه های کیفیت زندگی کاری
- ۲۳ ۲-۱-۵- ویژگی های برنامه
- ۲۳ ۲-۱-۶- نتایج و محدودیت های برنامه کیفیت زندگی کاری
- ۲۶ ۲-۱-۷- نظریات کیفیت زندگی کاری از دیدگاه تنوریسین های مدیریت
- ۲۹ ۲-۱-۹- نظریه دوبرین:
- ۳۱ ۲-۱-۱۳- نظریه والتون:
- ۳۷ ۲-۱-۱۴- عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری
- ۳۷ ۲-۱-۱۴- مشارکت، اساس کیفیت زندگی کاری
- ۳۹ ۲-۱-۱۵- چالش های علمی در مورد کیفیت زندگی کاری
- ۴۰ ۲-۲- بخش دوم: عملکرد
- ۴۰ ۲-۲-۱- تعریف و ماهیت عملکرد شغلی
- ۴۱ ۲-۲-۲- ارزیابی عملکرد
- ۴۲ ۲-۲-۳- منابع ارزیابی عملکرد
- ۴۳ ۲-۲-۴- استفاده از مدل (ACHIEVE) برای ارزیابی عملکرد

۳-۲- بخش سوم - سابقه تحقیقات مشابه ۴۴

۳-۳-۱- مرور مختصر مطالعات و تحقیقات ۴۴

۳-۴- بخش چهارم: معرفی دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه ۴۶

فصل سوم- روش شناسی تحقیق

مقدمه ۴۸

۳-۱- روش تحقیق ۴۸

۳-۲- ابزار گردآوری داده‌های تحقیق: ۴۸

۳-۲-۱- انواع روش‌های گردآوری اطلاعات: ۴۹

۳-۲-۱-۱- روش‌های کتابخانه‌ای: ۴۹

۳-۲-۱-۲- روش‌های میدانی: ۴۹

۳-۳- مقیاس و طیف ابزار اندازه‌گیری تحقیق: ۵۰

۳-۴- جامعه آماری ۵۰

۳-۵- تعیین حجم نمونه و روش نمونه‌گیری ۵۱

۳-۶- روش‌های سنجش اعتبار (روایی) و پایایی (اعتمادپذیری) ابزارهای اندازه‌گیری ۵۲

۳-۶-۱- روایی: ۵۳

۳-۶-۲- پایایی: ۵۳

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات

مقدمه: ۵۵

۴-۱- ویژگی‌های جمعیت شناختی ۵۵

۴-۱-۱- سن پاسخگویان ۵۶

۴-۱-۲- میزان تحصیلات پاسخگویان ۵۷

۴-۱-۳- سابقه کار ۵۸

۴-۱-۴- جنسیت ۵۹

- ۶۰ ۲-۴- بررسی نرمال بودن توزیع داده ها (آزمون کولموگروف اسمیرنوف)
- ۶۱ ۳-۴- آمار استنباطی
- ۶۱ ۱-۳-۴- فرضیه اصلی:
- ۶۱ ۲-۳-۴- فرضیه های فرعی:
- ۶۱ ۴-۴- آزمون فرضیات
- ۶۱ ۱-۴-۴- بررسی فرضیه اول
- ۶۲ ۲-۴-۴- بررسی فرضیه دوم:
- ۶۳ ۳-۴-۴- بررسی فرضیه سوم:
- ۶۴ ۴-۴-۴- بررسی فرضیه چهارم:
- ۶۵ ۵-۴-۴- بررسی فرضیه پنجم:
- ۶۵ ۶-۴-۴- بررسی فرضیه ششم:
- ۶۶ ۷-۴-۴- بررسی فرضیه هفتم:
- ۶۷ ۸-۴-۴- بررسی فرضیه هشتم:

فصل پنجم: جمع بندی (بحث و نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات)

- ۶۹ مقدمه
- ۶۹ ۱-۵- مرور مختصر بر هدف، مسئله و چگونگی کار
- ۷۰ ۲-۵- نتایج تحقیق
- ۷۱ ۳-۵- بحث و مقایسه
- ۷۴ ۴-۵- محدودیت های تحقیق
- ۷۴ ۵-۵- پیشنهاد های تحقیق
- ۷۴ ۱-۵-۵- پیشنهاد های کاربردی بر اساس نتایج یافته های تحقیق
- ۷۶ ۶-۵- پیشنهاداتی برای تحقیقات آینده
- ۹۵ فهرست منابع و ماخذ

۱۰۰ Reference:

۷۷ پیوست ها

فهرست جداول

- جدول ۱-۱ تعریف عملیاتی شاخص های عملکرد ۱۵
- جدول ۲-۱ تعریف عملیاتی شاخص های کیفیت زندگی کاری ۱۶
- جدول ۱-۲ مقایسه تغییر توقعات سازمان ها و کارکنان بعد از جنگ جهانی دوم ۲۱
- (میرسپاسی، ۱۳۷۵؛ ص ۱۶۰) ۲۱
- جدول ۱-۳- حجم نمونه ۵۲
- جدول (۱-۴) توزیع فراوانی مربوط به سن پاسخگویان ۵۶
- جدول (۲-۴) توزیع فراوانی مربوط به میزان تحصیلات پاسخگویان ۵۷
- جدول (۳-۴) توزیع فراوانی مربوط به سابقه کار پاسخگویان ۵۸
- جدول (۴-۴) توزیع فراوانی مربوط به جنسیت پاسخگویان: ۵۹
- جدول ۴-۵ - نتیجه آزمون نرمال بودن توزیع متغیرهای تحقیق ۶۰
- جدول ۴-۶- نتیجه آزمون فرضیه اول ۶۲
- جدول ۴-۷- نتیجه آزمون فرضیه دوم ۶۳
- جدول ۴-۸- نتیجه آزمون فرضیه سوم ۶۴
- جدول ۴-۹- نتیجه آزمون فرضیه چهارم ۶۴
- جدول ۴-۱۰- نتیجه آزمون فرضیه پنجم ۶۵
- جدول ۴-۱۱- نتیجه آزمون فرضیه ششم ۶۶
- جدول ۴-۱۰- نتیجه آزمون فرضیه هفتم ۶۶
- جدول ۴-۱۰- نتیجه آزمون فرضیه هشتم ۶۷

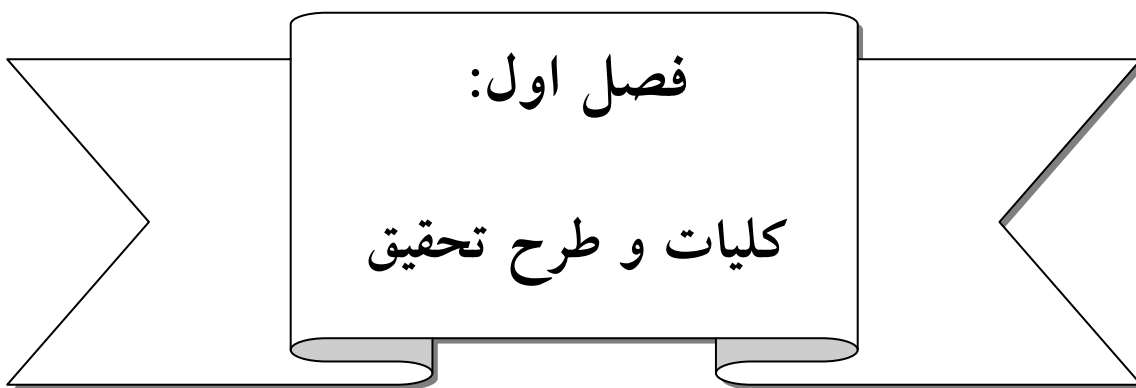
فهرست نمودار
عنوان

صفحه	
۸	نمودار ۱-۱ مدل مفهومی تحقیق.....
۲۵	نمودار ۱-۲ برنامه های بهبود بهره وری و کیفیت زندگی کاری.....
۳۳	نمودار ۲-۲ : اجزای نظام پرداخت.....
۳۴	نمودار ۲-۳- نمایش بروز در ماندگی در فرد (مورهد و گریفین، ۱۳۷۴، ۱۷۶).....
۳۸	نمودار ۲-۴ : چگونگی تأثیر مشارکت کارکنان بر بهره وری و کیفیت زندگی کاری.....
۵۶	نمودار (۱-۴). نمودار ستونی مربوط به درصد فراوانی سن پاسخگویان.....
۵۷	نمودار (۲-۴). نمودار ستونی مربوط به درصد فراوانی تحصیلات پاسخگویان.....
۵۸	نمودار (۳-۴). نمودار ستونی مربوط به درصد فراوانی سابقه کار پاسخگویان.....
۵۹	نمودار (۴-۴) نمودار ستونی مربوط به درصد فراوانی جنسیت پاسخگویان:.....

چکیده:

کیفیت زندگی کاری بعنوان يك رویکرد منابع انسانی محور و انگیزشی است که توازن زندگی شغلي و شخصي و بهبود عملکرد فرد و سازمان را به همراه دارد. بهبود سطح کیفیت زندگی کاری، بهبود رضایت شغلي، تقویت یادگیری، مدیریت بهتر و بهبود روحیه منابع انسانی سازمان را به دنبال دارد. مفهوم کیفیت زندگی کاری امروزه به يك موضوع اجتماعي و سازماني عمده در سرتاسر دنیا مبدل شده است، در حالی که در گذشته فقط تاکید بر زندگی شخصی بود. در جامعه امروز بهبود زندگی کاری به صورت یکی از مهم ترین اهداف سازمان و کارکنان آن در آمده است. ارتقاء سطح کیفیت زندگی کارکنان در سازمان ها مستلزم شناخت نسبت به مولفه های آن است. ادراک و برداشت ذهنی کارکنان نسبت به مولفه های کیفیت زندگی کاری بیان گر وضعیت خوب یا ضعیف آن در سازمان است. کیفیت زندگی کاری و عملکرد افراد از جمله مباحث مهم منابع انسانی است که در دنیای امروز بخش قابل توجهی از دقت توجه صاحب نظران را به خود اختصاص داده است. لذا با توجه به وضعیت اشتغال در دانشگاه آزاد اسلامی و نقش بسزایی که نیروی انسانی در این سازمان عهده دار می باشد، توجه به وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان می تواند عاملی موثر بر عملکرد افراد باشد. پژوهش حاضر به دنبال بررسی این موضوع و پاسخگویی به این سوال اساسی است که آیا بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه رابطه وجود دارد یا خیر؟

روش تحقیق مورد استفاده از نوع توصیفی/ پیمایشی و همبستگی می باشد. همچنین جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی به تعداد ۱۷۶ نفر می باشد. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۱۱۶ نفر تعیین گردید و روش نمونه گیری پژوهش حاضر تصادفی ساده می باشد. داده های تحقیق با روش کتابخانه ای و میدانی گردآوری شده و ابزار مورد استفاده یک پرسشنامه استاندارد بر اساس مولفه های ریچارد والتون جهت کیفیت زندگی کاری و پرسشنامه ACHIEVE مربوط به هرسی و بلانچارد برای عملکرد کارکنان مورد استفاده قرار گرفته است. روایی محتوا نیز مورد تایید قرار گرفت. پایایی پرسشنامه ها از طریق آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۷ و ۰/۸۹ بدست آمد که چون بیشتر از ۰/۷ است پایایی پرسشنامه ها تایید گردید. همچنین روش های مورد استفاده جهت تجزیه و تحلیل داده ها با توجه به نرمال نبودن توزیع داده ها، آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن با استفاده از نرم افزار spss بوده است که معنادار بودن تمامی فرضیه های تحقیق مورد تایید قرار گرفت.



فصل اول:
کلیات و طرح تحقیق

مقدمه :

در حال حاضر توفیق سازمانها در استفاده موثر از منابع انسانی، مستقیماً متکی به بکارگیری علوم رفتاری کاربردی است. از این رو نگرش جدیدی که در ادبیات مربوط به مدیریت، به انسان شده است، نگرشی راهبردی است. به این معنا که انسان، هم عامل کار و هم خالق آن است. بنابراین نقشی محوری در تحول سازمان دارد و تحولات عظیم سازمانی از توانمندی نامحدود فکری این عامل سرچشمه می‌گیرد. مفهوم کیفیت زندگی کاری مربوط به فلسفه‌ای در سازمانهاست که می‌خواهد شان و منزلت کارکنان را افزایش دهد. نظام ارزشی کیفیت زندگی، سرمایه‌گذاری بر روی افراد را به عنوان مهم‌ترین متغیر در معادلات مدیریت راهبردی مورد توجه قرار می‌دهد. آبراهام مازلو مدینه فاضله اداره کارکنان را هنگامی میسر می‌داند که سازمانها از طریق کارکنان خود شکوفا و خطوط راهنمایی که خودشکوفایی کارکنان را تشویق کند اداره شود. امروزه مدیریت کیفیت جامع، توانمندسازی گروههای کاری خودکار و کیفیت زندگی کاری، ما را به سمت این نوع آموزش سوق می‌دهد. (خوشبختی و سایرین، ۲۰۱۳۸۳).

توجه به منابع انسانی پدیده‌ای است که در دو دهه اخیر توسعه فراوان یافته است. پارادایم‌ها و چارچوبهای فکری جدید و دگرگونیهای عمیقی که در حوزه منابع انسانی پدید آمد، راه را برای بهره‌گیری بیشتر از توان و تخصص کارکنان سازمانها هموار کرده است. بسیاری از رخدادهای اخیر که در چارچوب عدم تمرکز و کاهش لایه‌های سازمانی، مدیریت مشارکتی، مدیریت عملکرد و نظایر آن پدید آمده‌اند رمز افزایش بهره‌وری منابع انسانی محسوب می‌شوند. این بدان معنی است که نگرش سازمانها نسبت به نیروی کار دگرگون شده و از آن به عنوان ((سرمایه‌های هوشمند)) یا ((دارایی پرارزش)) یاد می‌کنند. بهره‌گیری از این منبع برای سازمان ارزش افزوده ایجاد می‌کند. (بزاز جزایری و پرداختچی، ۲۰۱۳۸۶).

یکی از گام‌های اساسی در جهت بهبود عملکرد کارکنان، افزایش کیفیت زندگی کاری است. محیط کار به شرطی دارای کیفیت است که در آن افراد به عنوان عضو و عنصر اصلی سازمان به حساب آیند و دارای شاخص‌هایی همچون آموزش ضمن خدمت، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری، امنیت شغلی و پرداخت منصفانه باشد.

تحقیق حاضر در پی آن است که ضمن بررسی و سنجش میزان حاکمیت شاخصهای الگوی کیفیت زندگی کاری، روابط و تعاملات آنرا با عملکرد کارکنان مورد بررسی قرار دهد.

۱-۱- بیان مسأله

توجهی که اکنون به کیفیت زندگی کاری^۱ می‌شود بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائلند. چنین می‌نماید که شمار بسیاری از کارکنان از کار خود ناراضی و در پی کار معنی‌دارتر هستند. کارکنان درخواست دارند در پیامدهای اقتصادی و غیر اقتصادی کارشان تغییراتی داده شود. کیفیت زندگی کاری یکی از خواستگاه‌های مهم توسعه سازمانی است و توسعه سازمانی ترکیبی تکامل یافته از علم و هنر است

^۱ - Quality Work Life (QWL)

که هم زمینه تخصصی عملکرد اجتماعی و هم قلمرو بررسی و کاوش علمی را تشکیل میدهد. بهبود کیفیت زندگی کاری به صورت یکی از مهمترین اهداف سازمان و کارکنان در آمده است از آنجائی که بین رویه های مدیریت منابع انسانی و کیفیت زندگی کاری رابطه مستقیمی وجود دارد، پس حیات مجدد برای کارکنان از طریق ارتقاء کیفیت زندگی کاری کلید موفقیت هر سازمانی محسوب می شود. (فرنیاء، ۸۸)

اگر در محل کار به پیرامون خودمان نگاه کنیم ممکن است از خود پرسیده باشیم که چه تعداد از همکارانمان از محیط کار خود و کاری که انجام میدهند لذت می برند. اگر واقع بینانه به این موضوع نگاه کنیم می توان گفت که در بسیاری از سازمانها، وضع چندان مطلوبی حکم فرما نمی باشد.

هنگامی که با کارکنان با احترام رفتار شود و آنان فرصت بیان اندیشه های خود را داشته باشند، در تصمیم گیری ها بیشتر دخالت کنند و اکنش های مناسب و مطلوبی از خود نشان خواهند داد. به سخن کوتاه توجه به کیفیت زندگی کاری و بهره وری بطور معمول یعنی تأکید بر روشهایی که سازمان را دگرگون می سازد تا دخالت در کار و عملکرد آنان را فزونی بخشد و فشار عصبی، ترك خدمت و غیبت را کاهش دهد. چنین می نماید که می توان بطور همزمان به همه این هدف ها دست یافت (دولان و شولر ، ۱۹۹۷ ، ۳۵۶).

لذا این تحقیق با توجه به پاره ای از مشکلات موجود (نارضایتی از روند کاری خود، پائین بودن میزان بهره وری، نداشتن امنیت شغلی و ...) کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه ، در پی آن است که ضمن بررسی و سنجش شاخص های الگوی کیفیت زندگی کاری و رابطه آن با عملکرد کارکنان ، با استفاده از مدل والتون^۲ ، که یکی از مدلهای معتبر و متناسب برای این تحقیق است، راه حل هایی را به منظور بهبود عملکرد کارکنان به مدیران این واحد دانشگاهی ارائه نماید.

بنابراین سوال اساسی این پژوهش این است :

آیا اساساً رابطه ای بین مولفه های کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه وجود دارد ؟

۱-۲- اهمیت و ضرورت تحقیق

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. (دولان و شولر، ۱۳۷۸ : ۳۵۴).

مازلو^۳ چشم انداز مدینه فاضله سازمان ها را در کتاب یوپ سی کین، این گونه توصیف می کند، که مدینه فاضله هنگامی میسر است که سازمان توسط کارکنان خود شکوفا، همراه با عوامل تقویت کننده ، که خود شکوفایی را در همه سطوح سازمانی توسعه دهد، اداره شود.

^۲ Richard walton

^۳ mazlo

چشم انداز مازلو این بود که خودشکوفایی کارکنان تاثیر واقعی در سازمان به طور اخص و در جامعه به طور اعم خواهد داشت. از این رو کیفیت زندگی کاری در قرن حاضر، و در سراسر دنیا به صورت یکی از اهداف مهم سازمان و کارکنان در آمده است. (حسینی، و همکاران، ۸۸)

امروزه «کیفیت زندگی کاری» به لحاظ تاثیر چشمگیری که در افزایش کارایی سازمان دارد، از اهمیت زیادی برخوردار است. «کیفیت زندگی کاری» یکی از خاستگاه های مهم توسعه سازمانی است. توسعه سازمانی خود ترکیب تکامل یافته ای از علم و هنر است.

تأکید بر عوامل ملموس و عینی زندگی در محیط کار، این نظریه را تقویت می کند که افزایش مؤلفه های مشمول «کیفیت زندگی کاری» بهره وری منابع انسانی را افزایش می دهد (صادقی، ۱۳۹۰، ۵).

در مؤسساتی که به دلیل داشتن برنامه ای کامیاب در کیفیت زندگی کاری شهرت دارند، ارائه و اخذ پیشنهادهای، به عنوان یک هنجار تلقی می شود. در چنین فضایی، ناخشنودی خلاق، نشانه ای از توجه و دلسوزی سازنده و نه خرده گیری کوبنده برای سازمان به شمار می آید. ترغیب مدیریت برای پدید آوردن احساس مشارکت و همگامی در کارکنان، اغلب به پدید آمدن اندیشه ها و کنش هایی برای ارتقاء اثر بخشی و کارایی، در عملیات و بهسازی محیط کار می انجامد. آنگاه به احتمال زیاد افزایش بهره وری در قالب کیفیت و کمیت کار پیامدی طبیعی خواهد بود (دولان و شولر، ۱۳۷۸ : ۳۵۵).

لذا یافتن روش هایی برای بهینه کردن عملکرد کارکنان موجب تسریع و پویایی امور می شود. این روشها از جمله مواردی است که می تواند جنبه کاربردی موفق در سازمان داشته باشد. زیرا این مهم باعث می شود هزینه ها کاهش یابد، برخوردهای سازمانی کمتر شود و موضوعات دیگری که در این ارتباط به طور نظم یافته از یکدیگر تأثیر می پذیرند بهبود یابند و یا تقویت گردند.

استفاده از تکنیک ها و روش های مختلف کیفیت زندگی کاری هنگامی با موفقیت توأم است که با شناخت دقیق همراه باشد و بتوان آنها را مورد استفاده قرار داد، و در عرصه سازمان از آنها بهره جست.

لذا این تحقیق با توجه به پاره ای از مشکلات موجود (نارضایتی از روند کاری خود، پائین بودن میزان بهره وری و ...) کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه، در پی آن است که ضمن بررسی و سنجش شاخصهای الگوی کیفیت زندگی کاری و رابطه آن با عملکرد کارکنان، با استفاده از مدل والتون^۴، که یکی از مدل های معتبر و متناسب برای این تحقیق است، راه حل هایی را به منظور بهبود عملکرد کارکنان به مدیران این واحد دانشگاهی ارائه نماید. علیهذا پاره ای دیگر از اهمیت نتایج پژوهش را میتوان در موارد زیر یافت :

الف) توجه به کیفیت زندگی کاری کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه می تواند موجب افزایش پتانسیل و توان منابع انسانی در مسیر تحقق استراتژی ها و چشم انداز باشد.

^۴ Richard walton

ب) چنانچه کیفیت زندگی کاری در دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه بهبود یابد، و نتایج این تحقیق و خواسته های کارکنان با توجه به چارچوب تعریف شده به اجرا درآید، می تواند در ارتقاء کیفیت کار، ارتقاء بهره وری و بالا رفتن عملکرد کارکنان موثر واقع شود.

ج) نتایج این پژوهش می تواند نگرش مدیران دانشگاهی را معطوف به رویکرد کیفیت زندگی کاری نماید تا جهت ارتقای آن در تخصیص بودجه و امکانات، راهبردی انبساطی پیش روی گیرند.

د) نتایج این پژوهش، راه گشای تدوین استراتژی های واحد منابع انسانی در راه بهره وری منابع انسانی است.

۱-۳- اهداف تحقیق

کیفیت زندگی کاری به عنوان يك هدف بهبود عملکرد سازمانی، از طریق ایجاد مشاغل و محیط کاری چالشی تر و راضی کننده تر و مؤثرتر برای افراد است. هدف تحقیق بررسی رابطه شاخص های کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان است که در نهایت می تواند در راه ایجاد تعهد متقابل بین کارکنان و سازمان در راستای رضایت کارکنان، افزایش بهره وری و همچنین بهبود عملکرد در سازمان، کمک عمده به مدیریت سازمان کند.

هدف از تحقیق حاضر شناخت مولفه های کیفیت زندگی کاری و رابطه آن با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه می باشد.

هدف کلی :

۱-۳-۱) تعیین رابطه بین کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه

۱-۴- چارچوب نظری تحقیق

۱-۴-۱) کیفیت زندگی کاری : والتون معتقد است کیفیت زندگی کاری عبارت است از میزان توان اعضای يك سازمان کاری، در برآورده نمودن نیازهای مهم فردی خود در يك سازمان، از طریق تجربیات خود.

ریچارد والتون در مقاله ای که در کنفرانس کیفیت زندگی کاری ارائه نمود یکی از بهترین توضیحات را در مورد يك کیفیت زندگی کاری آرمانی ارائه نمود. این الگو دارای هشت مولفه به شرح ذیل بود:

۱- پرداخت منصفانه و کافی

۲- محیط کار سالم، ایمن و بهداشتی

۳- فراهم نمودن فرصت رشد مداوم

۴- وابستگی اجتماعی در زندگی کاری

۵- تامین امنیت

۶- قانون گرایی در سازمان

۷- وحدت و انسجام اجتماعی

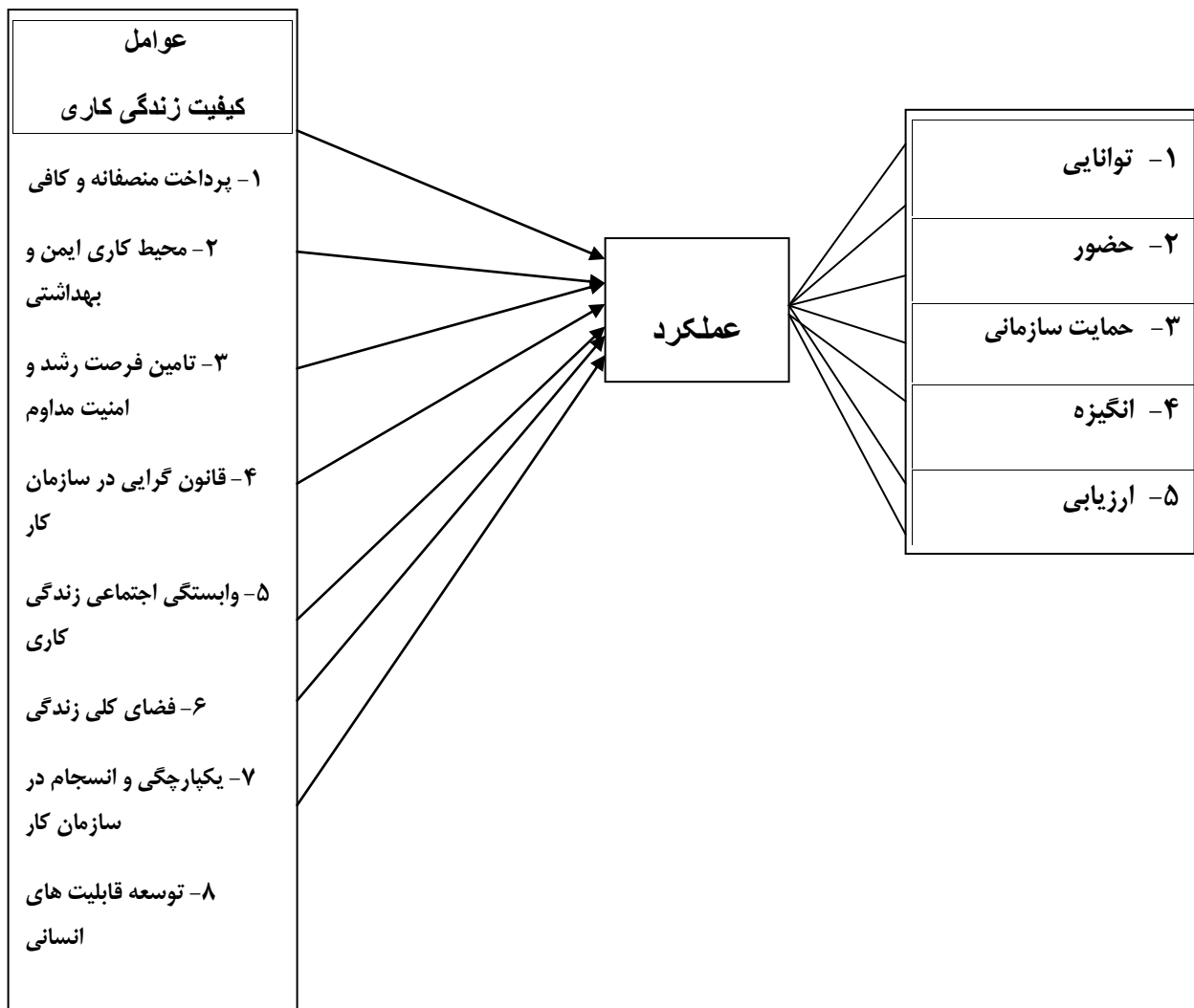
۸- توسعه قابلیت های انسانی

در مورد معنای اصطلاح کیفیت زندگی کاری توافق کمی وجود دارد. حداقل سه استفاده رایج از این اصطلاح وجود دارد. اول اینکه کیفیت زندگی کاری اشاره به مجموعه ای از نتایج برای کارکنان نظیر رضایتمندی شغلی، فرصت های رشد روانشناختی، امنیت شغلی، روابط مناسب کارفرما با کارکنان و میزان پایین حوادث دارد. دوم اینکه کیفیت زندگی کاری به مجموعه ای از کارها یا عملکردهای سازمانی نظیر مدیریت مشارکتی، غنی سازی شغلی، سیستم پرداختی که عملکرد خوب را تشویق می کند، تضمین شغلی و شرایط کاری مطمئن اشاره دارد و بالاخره کیفیت زندگی کاری اغلب به یک نوع برنامه تغییر سازمانی اشاره دارد. (میرسپاسی، ۱۳۸۶، ۱۳۸)

۱-۴-۲) عملکرد : عملکرد انسان به عنوان نتیجه مجموعه ای از اعمال برای نیل به هدفی بر پایه یک استاندارد خاص انجام می شوند، تعریف می گردد. وقتی صحبت از عملکرد می شود نتیجه کار بدست آمده به ذهن متبادر می گردد. در زمینه عملکرد، عده ای آن را برای فرآیند انجام کار و نحوه انجام وظیفه بکار می برند. در طرح جامع ارزیابی عملکرد، منظور از عملکرد، هم نتایج بدست آمده و هم فرآیند کاری می باشد. یعنی در ارزیابی، چگونگی انجام کار با نتیجه حاصل شده از فرآیند توأمأً عملکرد محسوب و در مورد آن قضاوت می شود. (کریمی، ۱۳۸۸، ۹)

۱-۵- مدل مفهومی تحقیق

هر مدل مفهومی به عنوان نقطه شروع و مبنایی جهت انجام مطالعات و تحقیقات است به گونه ای که متغیرهای مورد نظر تحقیق و روابط میان آن ها را مشخص می کند. به عبارت دیگر می توان گفت که به صورتی ایده آل ، مدل مفهومی یا نقشه ذهنی ابزار تحلیلی، یک استراتژی جهت شروع و انجام تحقیق است. (میرزایی، ۱۳۷۷، ۱۰)



منبع : والتون

منبع : هرسی و بلانچارد

نمودار ۱-۱ مدل مفهومی تحقیق