



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکز

دانشکده مدیریت

رشته مدیریت دولتی - گرایش مالی دولتی

عنوان:

بررسی رابطه بین مؤلفه‌های مؤثر بر کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان سازمان

تأمین اجتماعی نیروهای مسلح

استاد راهنما:

دکتر محمد عباسی

نگارش:

سعید عظیمی

زمستان ۱۳۹۳

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تقدیم به:

آنان که ناتوان شدند تا ما به توانایی برسیم ...

موهایشان سپید شد تا ما رو سفید شویم ...

و عاشقانه سوختند تا گرما بخش وجود ما و روشنگر راهمان باشند ...

پدرانمان

مادرانمان

استادانمان

## سپاسگزاری

بعد از حمد و سپاس فراوان از خدای متعال بر خود لازم می‌دانم

به مصداق حدیث (( من لم یشکر المخلوق لم یشکر الخالق ))

از همه کسانی که مرا در نوشتن این پایان نامه یاری رساندند،

تشکر و قدردانی نمایم

بیش از همه از استاد گرانقدر جناب آقای دکتر محمد عباسی

که بدون راهنمایی‌های مفید و سازنده ایشان انجام چنین کاری میسر نبود

و کلیه اساتید محترم گروه مدیریت که در

علمی‌تر شدن این پژوهش از ایشان بهره‌ها بردم،

بی‌نهایت سپاسگزارم.

## چکیده

در جهان رقابتی امروز، مهمترین و حیاتی‌ترین دارایی هر سازمان منابع انسانی آن می‌باشد. نیروی انسانی در هر سازمان مشتمل بر افرادی است با نیازهای بی‌شمار که در صورت رفع نیازهایشان و داشتن انگیزه کافی، استعداد و مهارت خود را در جهت خدمت به سازمان به کار خواهند برد. با توجه به اهمیت و نقش برجسته‌ای که نیروی انسانی در هر سازمان دارد، پرداختن به موضوعاتی که موجب افزایش عملکرد کارکنان شود، مورد توجه محققین بوده است. یکی از عوامل مهمی که بر عملکرد افراد در سازمان‌ها مؤثر بوده و رابطه‌ی آن با عملکرد سازمان مورد توافق صاحب‌نظران این عرصه بوده است، کیفیت زندگی کاری می‌باشد. کیفیت زندگی کاری به عنوان یکی از رویکردهای بهبود عملکرد کارکنان، موجب هم‌سویی آن‌ها با سازمان می‌شود. از سوی دیگر یکی از آفت‌های مهم مدیریت سازمان‌ها، بی‌توجهی به کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان می‌باشد. نظام ارزشی کیفیت زندگی کاری، سرمایه‌گذاری بر روی افراد را مهم‌ترین متغیر در مدیریت راهبردی مورد توجه قرار می‌دهد و این نظام معتقد است که برآورده نمودن نیازهای کارکنان به بهسازی و افزایش کارایی بلند مدت سازمان منجر می‌شود. متأسفانه این موضوع در سازمان‌های کشور چندان مورد توجه نیست و حلقه مفقود این سازمان‌ها می‌باشد. یکی از سازمان‌هایی که منابع انسانی در آن نقش بسزایی دارد، سازمان تأمین اجتماعی نیروهای مسلح می‌باشد. از آنجاکه کارکنان نقش بسزایی در مدیریت، راهبری و برنامه‌ریزی خدمات در سازمان تأمین اجتماعی نیروهای مسلح شهر تهران را دارند، در پژوهش حاضر به بررسی رابطه بین هشت مؤلفه کیفیت زندگی کاری و عملکرد فردی آن‌ها پرداخته می‌شود. اطلاعات از طریق تکمیل پرسشنامه توسط ۱۶۸ کارمند این سازمان جمع‌آوری گردید. برای بررسی عملکرد کارمندان از فرم‌های ارزشیابی که در آرشيو کارگزینی این سازمان می‌باشد، استفاده شده است. برای بررسی رابطه بین مؤلفه‌های مؤثر بر کیفیت زندگی کاری و عملکرد از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شد. نتایج نشان از رابطه مثبت و معنی‌دار ۸ مؤلفه کیفیت زندگی کاری اعم از مؤلفه‌های پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان کار، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، یکپارچگی و انسجام در سازمان کار و توسعه قابلیت‌های انسانی با عملکرد کارکنان سازمان تأمین اجتماعی نیروهای مسلح دارد. با توجه به نتایج طراحی و پیاده‌سازی سیستم حقوق دستمزد معقول و منصفانه، ایجاد فضای زیبا، ایمن و متنوع کاری در جهت بهبود روحیه کارکنان، مشخص نمودن مسیر آینده شغلی کارمندان، ایجاد ضابطه به جای رابطه، به عنوان پیشنهادات کاربردی به برنامه‌ریزان این عرصه پیشنهاد می‌شود.

**واژگان کلیدی:** کیفیت زندگی کاری، عملکرد، سازمان تأمین اجتماعی نیروهای مسلح، تهران.

صفحه	عنوان
۱	فصل اول: کلیات.....
۲	۱-۱ مقدمه.....
۴	۲-۱ بیان مسئله.....
۶	۳-۱ ضرورت و اهمیت.....
۹	۴-۱ اهداف تحقیق.....
۹	۱-۴-۱ هدف اصلی.....
۱۰	۲-۴-۱ اهداف فرعی.....
۱۰	۵-۱ فرضیه‌ها یا سوال‌های تحقیق.....
۱۰	۱-۵-۱ فرضیه اصلی.....
۱۰	۲-۵-۱ فرضیه های فرعی.....
۱۱	۶-۱ قلمرو تحقیق.....
۱۲	۱-۶-۱ قلمرو مکانی.....
۱۲	۲-۶-۱ قلمرو زمانی.....
۱۲	۳-۶-۱ قلمرو موضوعی.....
۱۲	۷-۱ تعریف واژگان تحقیق.....
۱۲	۱-۷-۱ کیفیت زندگی کاری.....
۱۳	۲-۷-۱ عملکرد.....
۱۴	فصل دوم: مبانی نظری تحقیق.....
۱۵	۱-۲ مبانی نظری.....
۱۵	۱-۱-۲ کیفیت زندگی کاری.....
۱۷	۱-۱-۱-۲ برنامه های مربوط به کیفیت زندگی کاری.....
۱۸	۱-۱-۱-۲-۱ پرداخت منصفانه و کافی.....
۱۸	۲-۱-۱-۲-۱ محیط کاری ایمن و بهداشتی.....
۱۹	۳-۱-۱-۲-۱ توسعه قابلیت‌های انسانی.....
۱۹	۴-۱-۱-۲-۱ تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم.....
۱۹	۵-۱-۱-۲-۱ یکپارچگی و انسجام در سازمان کار.....
۲۰	۶-۱-۱-۲-۱ قانون‌گرایی در سازمان.....
۲۰	۷-۱-۱-۲-۱ فضای کلی زندگی.....
۲۰	۸-۱-۱-۲-۱ وابستگی اجتماعی زندگی کاری.....

۲۱	..... عملکرد ۲-۱-۱-۲
۲۵	..... پیشینه تحقیق ۲-۲
۲۵	..... پیشینه داخلی ۱-۲-۲
۳۰	..... پیشینه خارجی ۲-۲-۲
۳۵	..... جمع‌بندی مطالعات ۳-۲
۳۶	..... فصل سوم: روش پژوهش
۳۷	..... ۱-۳ روش پژوهش
۴۰	..... ۲-۳ مدل مفهومی
۴۳	..... ۳-۳ جامعه آماری
۴۳	..... ۴-۳ روش نمونه‌گیری و حجم نمونه
۴۴	..... ۵-۳ روش و ابزار گردآوری داده‌ها
۴۵	..... ۶-۳ روایی و پایایی پرسشنامه
۴۶	..... ۱-۶-۳ روایی
۴۶	..... ۲-۶-۳ اعتماد (پایایی)
۴۸	..... ۷-۳ روش تجزیه و تحلیل
۴۹	..... فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها
۵۰	..... ۱-۴ توصیف آماری
۵۱	..... ۱-۱-۴ توصیف آماری متغیرهای مستقل
۵۱	..... ۱-۱-۱-۴ جنسیت
۵۲	..... ۲-۱-۱-۴ وضعیت تأهل
۵۳	..... ۳-۱-۱-۴ ویژگی‌های نمونه مورد بررسی به لحاظ سن، سابقه فعالیت و میزان درآمد
۵۳	..... ۴-۱-۱-۴ تحصیلات
۵۵	..... ۲-۴ آمار استنباطی
۵۵	..... ۱-۲-۴ بررسی فرضیه‌های تحقیق
۶۲	..... ۲-۲-۴ خلاصه نتایج فرضیه‌ها و مدل پیشنهادی
۶۶	..... فصل پنجم: نتایج و پیشنهادات
۶۷	..... ۱-۵ نتیجه‌گیری کلی
۶۷	..... ۲-۵ پیشنهادها و پژوهش
۶۷	..... ۱-۲-۵ پیشنهادها و کاربردی
۷۲	..... منابع

## فهرست جداول

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۴۷	جدول ۳-۱. نتیجه آلفای کرونباخ.....
۵۱	جدول ۴-۱. توزیع فراوانی مربوط به جنسیت پاسخ‌دهندگان.....
۵۲	جدول ۴-۲: توزیع فراوانی مربوط به تأهل پاسخ‌دهندگان.....
۵۳	جدول ۴-۳: توزیع فراوانی مربوط به سن، سابقه و سطح درآمد پاسخ‌دهندگان.....
۵۴	جدول ۴-۴: توزیع فراوانی مربوط به سطح تحصیلات پاسخ‌دهندگان.....
۵۶	جدول ۴-۵: ضریب همبستگی بین مؤلفه پرداخت منصفانه و کافی و عملکرد کارکنان.....
۵۶	جدول ۴-۶: ضریب همبستگی بین مؤلفه محیط کاری ایمن و بهداشتی و عملکرد کارکنان.....
۵۷	جدول ۴-۷: ضریب همبستگی بین مؤلفه فرصت رشد و امنیت مداوم و عملکرد کارکنان.....
۵۸	جدول ۴-۸: ضریب همبستگی بین مؤلفه قانون‌گرایی در سازمان کار و عملکرد کارکنان.....
۵۹	جدول ۴-۹: ضریب همبستگی بین مؤلفه وابستگی اجتماعی زندگی کاری و عملکرد کارکنان.....
۶۰	جدول ۴-۱۰: ضریب همبستگی بین مؤلفه فضای کلی زندگی و عملکرد کارکنان.....
۶۰	جدول ۴-۱۱: ضریب همبستگی بین مؤلفه یکپارچگی و انسجام سازمان و عملکرد کارکنان.....
۶۱	جدول ۴-۱۲: ضریب همبستگی بین مؤلفه توسعه قابلیت‌های انسانی و عملکرد کارکنان.....
۶۲	جدول ۴-۱۳: ضریب همبستگی بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان.....
۶۲	جدول ۴-۱۴: خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌ها.....
۶۳	جدول ۴-۱۵: ضریب همبستگی هر یک از شاخص‌ها با هم و آزمون آن.....
۶۷	جدول ۵-۱: مقدار همبستگی بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان و اولویت‌بندی آن‌ها.....



## فهرست نمودارها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۴۲	نمودار ۱-۳: مدل مفهومی تحقیق .....
۵۱	نمودار ۱-۴: فراوانی مربوط به جنسیت پاسخ‌دهندگان .....
۵۲	نمودار ۲-۴: فراوانی مربوط به وضعیت تاهل پاسخ‌دهندگان .....
۵۴	نمودار ۳-۴: فراوانی مربوط به سطوح تحصیلات پاسخ‌دهندگان .....
۶۴	نمودار ۱-۴: نتیجه‌گیری از مدل مفهومی .....

## فصل اول

### کلیات

## ۱-۱ مقدمه

فلسفه وجودی سازمان، متکی به حیات انسان است. انسان‌ها در کالبد سازمان‌ها روح می‌دمند، آن را به حرکت در می‌آورند و اداره می‌کنند. سازمان‌ها بدون وجود انسان نه تنها مفهومی نخواهد داشت، بلکه اداره آن‌ها نیز میسر نخواهد بود حتی با وجود فناوری شدن سازمان‌ها و تبدیل آن‌ها به توده‌ای از سخت‌افزار، در آینده باز نقش انسان به عنوان عامل حیاتی و استراتژیک در بقای سازمان کماکان باقی خواهند ماند بنابراین منابع انسانی با ارزش‌ترین منبع برای سازمان‌ها هستند. آنها هستند که به تصمیمات سازمانی شکل داده، راه‌حل ارائه می‌کنند و نهایتاً مسائل و مشکلات سازمان را حل کرده و بهره‌وری را کیفیت بخشیده، کارایی و اثربخشی را معنا می‌دهند (مهدی‌زاده اشرفی و ایلکا، ۱۳۸۹). امروزه پیشرفت و توسعه کشورهای، سازمان‌ها و مؤسسات کوچک و بزرگ در گرو علم و دانش بشری است. افزایش علم و دانش و تغییرات پرشتاب سبب شده است که سازمان‌ها آموزش و پرورش را در رأس برنامه‌های خود قرار دهند. زیرا آموزش و پرورش از مهم‌ترین عوامل توسعه کشورهای است (مایر، ۲۰۱۳؛ پوکا و همکاران، ۲۰۱۳).

سازمان‌ها عصر حاضر با نگاه راهبردی به منابع انسانی آن را به عنوان دارایی هوشمند و ارزشمند در نظر داشته و بیش از پیش به ارتقاء عملکرد و رضایت شغلی کارکنان توجه دارند. طرح‌های تعادل کار و زندگی می‌تواند به تصمیم‌گیری‌های استراتژیک مدیریت منابع انسانی که موجب بهبود عملکرد فردی و سازمانی شود، کمک شایانی نماید (لازار و همکاران، ۲۰۱۰).

بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان مستلزم اهتمام مدیریت سازمان به تدوین سیاست‌های حمایت‌گرایانه از منابع انسانی است. امروزه توجهی که به کیفیت زندگی کاری می‌شود بازتابی است از اهمیتی که همگان برای

آن قائلند. انسان‌ها برای ارائه بهترین کوشش‌های خود در راه تحقق اهداف سازمان، علاقمندند بدانند که به انتظارات، خواسته‌ها، نیازها و شأن آن چگونه توجه می‌شود (مهدی‌زاده اشرفی و ایلکا، ۱۳۸۹).

کیفیت خوب زندگی کاری در هر سازمانی برای جذب و حفظ کارمندان ماهر و با استعداد لازم و ضروری می‌باشد (نانجوندسواراسوامی و سوامی، ۲۰۱۳). کیفیت زندگی کاری شامل طیف گسترده‌ای از اجزا می‌باشد که عملکرد کارکنان را تحت تاثیر قرار می‌دهد (نانجوندسواراسوامی و سوامی، ۲۰۱۳).

کیفیت بالای زندگی کاری برای سازمان‌ها ضروری است تا در جذب و نگهداری کارکنان در سازمان‌ها موفق عمل نمایند و این تبدیل به یک استاندارد برای تمامی سازمان‌ها، چه بزرگ و چه کوچک شده است. سازمانی دارای کیفیت بالای زندگی کاری است که محیط کاری را ایجاد و حفظ کند که با استفاده از ایجاد ارتباط باز، احترام، قدردانی، اعتماد، حمایت، احساس رفاه، احساس رضایت از اعضایش هم فردی و هم حرفه‌ای، باعث کمال و برتری در هر چیزی که ارائه می‌دهد (خدمات یا محصول) شود (لس و کرنز، ۲۰۰۵). مدیر باید در این خصوص نیازها، انتظارات محیط کاری را بخوبی شناخته و سازمانی پویا و کارکنانی راضی و بالنده فراهم آورد. احترام به نیازها و حقوق تمامی کارکنان، امنیت، کار و فضای کلی زندگی کاری، رضایت شغلی، ارتباط اجتماعی زندگی کاری، روحیه همکاری، خلاقیت و نوآوری و ... از جمله مواردی است که کیفیت زندگی کاری افراد را در سازمان در بر می‌گیرد (لس و کرنز، ۲۰۰۵). که در این پژوهش اثرات مشتقات آن بر عملکرد کارکنان سازمان تأمین اجتماعی نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران براساس مدل والتون، با استفاده از روش توصیفی همبستگی مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

مطالعه حاضر در پنج فصل تنظیم شده است. در فصل اول کلیات تحقیق ارائه شده، که فرضیات تحقیق و اهداف اصلی در آن گنجانده شده است. فصل دوم بررسی مبانی نظری تحقیق می‌باشد و تعاریف مفاهیم هر

یک از مؤلفه‌های مؤثر بر کیفیت زندگی کاری و عملکرد بیان شده، در ادامه نیز به مطالعات داخلی و خارجی مرتبط با موضوع تحقیق ارائه شده است. فصل سوم به روش شناسی پژوهش می‌پردازد که نوع تحقیق، روش گردآوری اطلاعات، ابزار تحقیق و روش تجزیه و تحلیل داده‌ها را شامل می‌شود. فصل چهارم این تحقیق، یافته‌های پژوهش است که در نتایج بدست آمده از نرم افزار آماری و تحلیل داده‌های آن و رد یا پذیرش هر یک از فرضیه های تحقیق آورده شده است. سرانجام در فصل پنجم تحقیق، نتیجه‌گیری کلی و پیشنهادات تحقیق مطرح شده است.

## ۲-۱ بیان مساله

هر چه خواستها و نیازهای متفاوت افراد از سوی سازمان بیشتر برآورده شوند، احتمال بیشتری وجود دارد که کارکنان به کار دلبسته شوند، از کارشان، سرپرستشان و همکارانشان خشنودتر باشند، به فشار عصبی کمتری گرفتار شوند، کمتر دچار حادثه یا غیبت از محل کار گردند و از سلامت جسم و روان بیشتری برخوردار شوند. این اقدامات طیف وسیعی از وظایف و مسئولیت‌های مدیریت منابع انسانی از قبیل مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری، توسعه و غنای شغلی، امنیت محیط کار، پرداخت مناسب و آموزش و ارتقای کارکنان را شامل می‌شود. مجموعه این اقدامات « کیفیت زندگی کاری » خوانده می‌شود (کاسیو، ۱۹۸۹). هرچند اصطلاح « کیفیت زندگی کاری » در سال‌های اخیر رواج زیادی پیدا کرده‌است، اما هنوز در مورد معنای آن توافق کمی وجود دارد (لاسکوگو و روچلی، ۱۹۹۴).

بهبود کیفیت زندگی کاری<sup>۱</sup> کارکنان مستلزم اهتمام مدیریت سازمان به تدوین سیاست‌های حمایت‌گرایانه

---

1 Quality of Work Life(QWL)

از منابع انسانی است. امروزه توجهی که به کیفیت زندگی کاری می شود بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائلند. انسان‌ها برای ارائه بهترین کوشش‌های خود در راه تحقق اهداف سازمان، علاقمندند بدانند که به انتظارات، خواسته‌ها، نیازهایشان آن چگونه توجه می شود. در چند سال اخیر یکی از دغدغه‌های اصلی و عمده مدیران سازمان تأمین اجتماعی نیروهای مسلح استان تهران بهبود عملکرد کارکنان و ارتقاء آن تا حد بهینه و مطلوب جهت نیل به اهداف سازمان بوده است. اما در این سازمان با توجه به وجود عوامل و شاخص‌هایی که در بحث کیفیت زندگی کاری وجود دارد و وجود یکسری عواملی که کیفیت زندگی کاری کارکنان را تحت تاثیر قرار می دهد و این امر باعث توجه مدیران سازمان به این مقوله شده است. اما با توجه به تعریف کیفیت زندگی کاری، وجود عوامل فیزیکی و مناسب و همچنین ساختار و ساختمان بهینه و مناسب می تواند به عنوان عاملی در جهت بهبود عملکرد کارکنان و ایجاد رضایت شغلی آنان باشد (مهدی‌زاده اشرفی و ایلکا، ۱۳۸۹).

پاورز (۲۰۰۴) نیز معتقد است، امروزه بسیاری از سازمان‌ها دریافته اند که ایجاد تعادل بین کار و زندگی کارکنان تحت پوشش آنان در عمل موجب ارتقای رضایت شغلی و بالا بردن سطح خلاقیت و تولید می گردد. مطالعات نشان می دهد نیازهای روانی کارکنان در سازمان را می توان از طریق کاربرد فنون کیفیت زندگی کاری برآورده کرد. کیفیت زندگی کاری از جمله مباحث مهمی است که در جهان امروز بخش عظیمی از تلاش و توجه صاحب‌نظران را به خود معطوف نموده است. شیوه های کیفیت زندگی کاری به قدری اهمیت یافته است که می توان آن را نهضت ایدئولوژیک نامید. به نظر می رسد که نیاز شدید به بهتر کردن کیفیت زندگی کاری در بسیاری از کارکنان وجود دارد، به ویژه در نزد کارکنانی که از آموزش بالایی بهره مند هستند (سیاحی، ۱۳۷۷).

واژه ی performance که به معنای عملکرد است از کلمه ی انگلیسی perform و پسوند ance گرفته

شده است و از حدود سال ۱۵۰۰ میلادی به بعد متداول شد. این کلمه به معنای تحقق یک امر یا چیزی است

که قبلاً تحقق یافته است. می‌توان گفت که کلمه ی عملکرد به معنایی که اکنون فهمیده و درک می‌شود، اولین بار در سال ۱۷۰۹ میلادی، تعریف شد (سلمانی، ۱۳۸۲).

همان گونه که مستندات مختصر فوق‌الذکر نشان می‌دهند لزوم انجام تحقیقات مرتبط با رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد در کشور به منظور بهره‌برداری از مزایای توجه آن به جامعه، به خوبی می‌تواند توجیه‌کننده مسئله تحقیق حاضر باشد. مساله اصلی در این پژوهش پاسخ به این سؤال است که کیفیت زندگی کاری چه رابطه‌ای با عملکرد کارکنان در سازمان تأمین اجتماعی نیروهای مسلح دارد. یکی از عوامل مهم و راهنمائی‌کننده در برنامه‌های کیفیت زندگی کاری، مجموعه‌ای از اصول و ارزش‌هاست که چارچوبی را برای هدایت عملیات و تغییرات فراهم می‌آورند. این بدان معناست که باید به نیازها و حقوق تمام کارکنان احترام گذاشت و به آن توجه داشت (رودکی، ۱۳۸۵).

### ۳-۱- ضرورت و اهمیت

آموزش کارکنان در سازمان‌ها یا از موضوعاتی است که در سال‌های اخیر بسیار به آن پرداخته شده است. به ویژه آموزش کارکنان که در سازمان‌هایی با نقش‌های حساس در جامعه سروکار دارند و سازمان تأمین اجتماعی یکی از این سازمان‌هاست. اگر منابع انسانی موجود در این سازمان به خوبی از عهده وظیفه خود برآیند، اگر کیفیت زندگی کاری منابع انسانی موجود در پلیس از مطلوبیتی کافی برخوردار باشد، اگر میزان عملکرد کارکنان سازمان چون تأمین اجتماعی بیشتر از حد معمول باشد، می‌توان ادعا کرد که جامعه دارای پویایی، آرامش و سرزندگی است (باتون و واگیلد، ۲۰۱۳؛ کرآمدین و همکاران، ۲۰۱۳).

اهمیت تحقیق حاضر این می‌باشد که با بررسی و شناخت تاثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان سازمان تأمین اجتماعی موجبات بهبود روند فعالیت‌ها و تمرکز روی عوامل مؤثری که در حال حاضر با

بی توجهی صورت می پذیرد انجام گیرد و از آنها برای بالا بردن توانمندی‌ها، کارایی و اثربخشی افراد و در نهایت سازمان و جامعه استفاده بهینه گردد. بدون شک حوزه منابع انسانی در سازمان تأمین اجتماعی نیروهای مسلح دارای اهمیت و اولویت بسیار ویژه‌ای می باشد بگونه‌ای که بیشترین بخش بودجه سالانه سازمان مذکور را به خود تعلق می دهد. لذا می بایست با شناسایی دقیق اجزاء مؤثر بر عملکرد افراد بتوانیم با صرف هزینه‌های مناسب و بهینه در این زمینه، شاهد ارتقاء سطح کارایی عملکرد افراد باشیم. این مهم باعث گردید پژوهش حاضر به عنوان یکی از مؤثرترین پژوهش‌ها در سازمان تأمین اجتماعی نیروهای مسلح شناخته گردد. هدف این تحقیق، تاکید بر این واقعیت است که با بهبود کیفیت زندگی کاری می توان سلامت جسمانی و روانی نیروی کار را تأمین کرد رضایت کارکنان و کیفیت زندگی کاری بطور مستقیم روی توانایی سازمان برای خدمت مناسب به مشتریان تاثیر می گذارد و اگر اندازه گیری نشود، نمی تواند بطور مؤثر توسعه داده شده و حفظ گردد. اندازه گیری کیفیت زندگی کاری باعث نگرش‌های مثبت کارکنان نسبت به کار و سازمان‌شان شده، بهره‌وری و انگیزش درونی و اثربخشی سازمانی را ارتقاء می دهد (والتون، ۲۰۰۵).

سازمان تأمین اجتماعی نیروهای مسلح با عنایت مقام معظم فرماندهی کل قوا در تاریخ ۱۳۸۱/۸/۱۴ مبنی بر صدور مجوز اجرای ماده ۱۷۴ قانون برنامه سوم توسعه کشور تشکیل گردیده است. مستند به اصل ۲۹ قانون اساسی برقراری تأمین اجتماعی در سطح نیروهای مسلح از طریق فعالیت‌های بیمه‌ای، حمایتی و امدادی (با محوریت نظام بیمه‌ای) هدف این سازمان می باشد.

از جمله اهداف تشکیل سازمان، ایجاد انسجام در نظام تأمین اجتماعی نیروهای مسلح، صرفه‌جویی در هزینه‌های جاری، بهبود معیشت و تأمین رفاه هر چه بیشتر افراد تحت پوشش تأمین اجتماعی و تمرکز در سیاست‌گذاری و تصمیم‌گیری به منظور تأمین خدمات رفاهی و تقویت منزلت اجتماعی نیروهای مسلح می باشد.



از جمله سیاست‌های کلی سازمان تأمین اجتماعی نیروهای مسلح، فراهم نمودن دسترسی سهل و آسان بیمه شدگان به خدمات سازمان، نظارت بر هزینه‌ها و تمرکز در منابع در اختیار و رعایت انضباط اقتصادی، ایجاد آمادگی لازم برای مدیریت بحران‌ها، بهینه سازی منابع نیروی انسانی، انجام مطالعات و تحقیقات در حوزه تأمین اجتماعی، برقراری پوشش بیمه‌ای برای کلیه املاک، تاسیسات و ماشین‌آلات، ارتقاء کمی و کیفی در ارائه خدمات بازنشستگی، درمان و بیمه، توسعه و گسترش مراکز طرف قرارداد جهت دسترسی آسان بیمه شدگان به خدمات درمانی و اجرای نظارت فنی تخصصی بر کلیه خدمات مراکز قرارداد می‌باشد.

حاکم شدن فرهنگ کارایی و بهره‌وری موجب استفاده بهینه از کلیه امکانات مادی و معنوی سازمان می‌شود و بدون اضافه کردن فناوری و نیروی انسانی جدید می‌توان از امکانات، شرایط، توان و توانمندی‌های نیروی انسانی موجود با خاصیت زایشی و خلاقیت در رسیدن به هدف‌های سازمان بیش‌ترین بهره را برد (حاتمی و همکاران، ۱۳۹۰).

لذا با توجه به محوریت نقش کارکنان در سازمان تأمین اجتماعی نیروهای مسلح تهران به دلیل کاربر بودن خدمات سازمان مذکور می‌توان به ضرورت توجه به مقوله‌های موثر در کیفیت زندگی کاری آن‌ها نظیر؛ احترام به نیازها و حقوق کارکنان، امنیت، کار و فضای کلی زندگی کاری، رضایت شغلی، ارتباط اجتماعی زندگی کاری، روحیه همکاری، خلاقیت و نوآوری و غیره رسید. در پژوهش حاضر به بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد فردی آن‌ها پرداخته می‌شود. این پژوهش به عنوان اولین پژوهش علمی در حوزه منابع انسانی سازمان تأمین اجتماعی نیروهای مسلح در تهران بوده و می‌تواند به عنوان پایه مباحث مربوط به مدیریت حوزه مذکور قرار گیرد.

برای نیل به این هدف یکی از متداول‌ترین مدل‌ها در حوزه تحلیل همبستگی استفاده از مدل مفهومی می‌باشد. هر مدل مفهومی به عنوان نقطه شروع و مبنایی جهت انجام مطالعات و تحقیقات است به گونه‌ای که متغیرهای مورد نظر تحقیق و روابط میان آن‌ها را مشخص می‌کند. به عبارت دیگر می‌توان گفت که به صورتی ایده‌آل، مدل مفهومی یا نقشه ذهنی و ابزار تحلیلی، یک استراتژی جهت شروع و انجام تحقیق است به گونه‌ای که انتظار می‌رود در حین اجرای تحقیق، متغیرها، روابط و تعاملات بین آن‌ها مورد بررسی و آزمون قرار گرفته، و بر حسب ضرورت تعدیلاتی در آن انجام شده و عواملی نیز از آن‌ها کم و یا به آن‌ها اضافه شود. در این پژوهش با استفاده از مبانی نظری و تئوری پژوهش رابطه بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و عملکرد که بر گرفته از اندیشه‌های دانشمندان و صاحب نظران علم مدیریت مدل مفهومی تدوین شده است که به‌طور کامل در فصل سوم به آن پرداخته می‌شود. در طراحی متغیر کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن، از مدل والتون به دلیل این‌که بیش‌ترین استناد در پژوهش‌های داخلی و خارجی به این مدل بوده، استفاده شده است.

## **۱-۴ اهداف تحقیق:**

### **۱-۴-۱ هدف اصلی**

تعیین رابطه بین مؤلفه‌های مربوط به کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان سازمان تأمین اجتماعی

نیروهای مسلح

## ۱-۴-۲ اهداف فرعی

۱. تعیین رابطه بین مؤلفه پرداخت منصفانه و کافی و عملکرد کارکنان
۲. تعیین رابطه مؤلفه محیط کاری ایمن و بهداشتی و عملکرد کارکنان
۳. تعیین رابطه مؤلفه تامین فرصت رشد و امنیت مداوم و عملکرد کارکنان
۴. تعیین رابطه مؤلفه قانون‌گرایی در سازمان و عملکرد کارکنان
۵. تعیین رابطه مؤلفه وابستگی اجتماعی زندگی کاری و عملکرد کارکنان
۶. تعیین رابطه مؤلفه فضای کلی زندگی و عملکرد کارکنان
۷. تعیین رابطه مؤلفه یکپارچگی و انسجام در سازمان کار و عملکرد کارکنان
۸. تعیین رابطه مؤلفه توسعه قابلیت‌های انسانی و عملکرد کارکنان.

## ۱-۵ فرضیه‌ها یا سوال‌های تحقیق:

### ۱-۵-۱ فرضیه اصلی:

بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان سازمان تأمین اجتماعی نیروهای مسلح استان تهران رابطه‌ای معنی‌دار وجود دارد.

### ۱-۵-۲ فرضیه‌های فرعی:

۱. پرداخت منصفانه و کافی رابطه‌ای معنی‌دار با عملکرد کارکنان سازمان تأمین اجتماعی نیروهای مسلح استان تهران دارد.

۲. محیط کاری ایمن و بهداشتی رابطه‌ای معنی‌دار با عملکرد کارکنان سازمان تأمین اجتماعی نیروهای مسلح استان تهران دارد.

۳. تامین فرصت رشد و امنیت مداوم رابطه‌ای معنی‌دار با عملکرد کارکنان سازمان تأمین اجتماعی

نیروهای مسلح استان تهران دارد.

۴. قانون‌گرایی در سازمان رابطه‌ای معنی‌دار با عملکرد کارکنان سازمان تأمین اجتماعی نیروهای مسلح

استان تهران دارد.

۵. وابستگی اجتماعی زندگی کاری رابطه‌ای معنی‌دار با عملکرد کارکنان سازمان تأمین اجتماعی نیروهای

مسلح استان تهران دارد.

۶. فضای کلی زندگی رابطه‌ای معنی‌دار با عملکرد کارکنان سازمان تأمین اجتماعی نیروهای مسلح استان

تهران دارد.

۷. یکپارچگی و انسجام در سازمان کار رابطه‌ای معنی‌دار با عملکرد کارکنان سازمان تأمین اجتماعی

نیروهای مسلح استان تهران دارد.

۸. توسعه قابلیت‌های انسانی رابطه‌ای معنی‌دار با عملکرد کارکنان سازمان تأمین اجتماعی نیروهای مسلح

استان تهران دارد.

## ۱-۶ قلمرو تحقیق

قلمرو تحقیق شامل قلمرو مکانی، قلمرو زمانی و قلمرو موضوعی انجام تحقیق می‌باشد که به طور

مختصر توضیح داده خواهد شد.