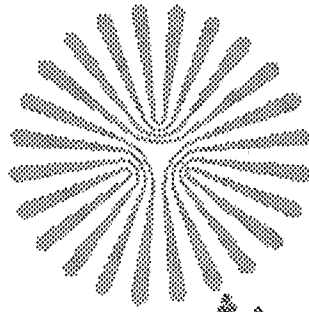




٩٦٧٦١



دانشگاه پیام نور

پیام نور مرکز تهران
گروه آموزشی مدیریت دولتی

بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره وری در بیمارستان
آیت... کاشانی مدیریت درمان تامین اجتماعی استان کرمان

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت
دولتی

استاد راهنما: دکتر حسن درویش

استاد مشاور: دکتر امیر حسین امیر خانی

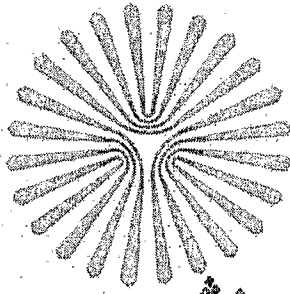
مؤلف: عبدالرضا سلطانی نژاد

بهار ۱۳۸۶

۹۲۷۶۸

اطلاعات کتابخانه‌ای
سازمان اسناد و کتابخانه ملی
جمهوری اسلامی ایران

۱۳۸۷ / ۲ / ۱۳



دانشگاه پیام نور

تصویب نامه

پایان نامه تحت عنوان:

بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره وری در سازمان مدیریت درمان تامین اجتماعی کرمان

نمره: ۱۷/۵
درجه: خوب
همیشه رس

تاریخ دفاع: ۸۶/۰۹/۲۴

اعضای هیات داوران:

هیات داوران مرتبه علمی امضاء

نام و نام خانوادگی

استاد راهنما
استاد مشاور
استاد داور
نماینده گروه

۱- آقای دکتر حسن درویش

۲- آقای دکتر امیر حسین امیرخانی

۳- آقای دکتر رضا رسولی

۴- آقای دکتر حسن درویش

تقدیر و تشکر

حمد و سپاس پروردگاری را که توفیق کسب علم و دانش را در محضر اساتید بزرگوار دانشگاهی عطا کرد تا پنجره ای از دانایی و معرفت برای همیشه در زندگی من باز شد. شایسته است از زحمات و رهنمودهای عالمانه و ارزشمند اساتید عالیقدر، جناب آقای دکتر حسن درویش به عنوان استاد محترم راهنما، جناب آقای دکتر امیر حسین امیرخانی استاد محترم مشاور و همچنین جناب آقای دکتر رسولی استاد محترم ناظر کمال تشکر و قدر دانی خود را ابراز نمایم.

تقدیم به :

آنان که آگاهانه، دلیرانه و با اخلاص تمام از همه چیز خود گذشتند، به ما درس معرفت، شهامت و ایثار دادند و نام نیکشان در تاریخ بلند آوازه شد.

و همه آنان که برای من هادی و الهام بخش بوده اند و کرانه های لطف و محبتشان ره به آسمانها گشود.

و با تقدیم به

مظهر ایثار و محبت پدر و مادرم به دلیل تشویقها، عنایات و تحمل صبورانه شان

فصل اول :

۲	مقدمه
۳	۱-۱ عنوان تحقیق
۴	۲-۱ بیان مساله
۶	۳-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق
۷	۴-۱ فرضیات تحقیق
۸	۵-۱ اهداف تحقیق
۸	۶-۱ تعریف عملیاتی واژگان
۱۱	۷-۱ محدوده تحقیق

فصل دوم :

بخش اول: کیفیت زندگی کاری :

۱۳	مقدمه
۱۴	۱-۲ سیر مکاتب مدیریت
۱۴	* مدیریت علمی
۱۵	* بوروکراسی
۱۵	* نظریه اداری
۱۶	* مکتب روابط انسانی
۱۸	۲-۲ کیفیت زندگی کاری
۱۹	۳-۲ پیشینه کیفیت زندگی کاری
۲۱	۴-۲ سرچشمه های نهضت کیفیت زندگی کاری
۲۱	* مرحله اول
۲۲	* مرحله دوم
۲۴	۵-۲ اهمیت کیفیت زندگی کاری
۲۵	۶-۲ ابهام مفهوم کیفیت زندگی کاری
۲۶	۷-۲ تعاریف کیفیت زندگی کاری
۲۷	۸-۲ تعاریف و نظریات کیفیت زندگی کاری
۲۸	* نظریه هارولد کنتز
۲۸	* نظریه میتزبرگ

۳۰	* نظریه استیفن رابینز
۳۱	* نظریه والتون
۳۲	* نظریه لاولر
۳۳	* نظریه میلز
۳۴	* نظریه مارک جی لوین
۳۵	* نظریه دوبرین
۳۶	* نظریه گانینگهام و ابرل
۳۶	* نظریه ظومن و آرنولد
۳۷	* نظریه ولتر
۳۸	* نظریه دسلر
۳۸	۲-۹ حلقه های کیفیت
۴۰	۲-۱۰ گروههای حلقه های کیفیت
۴۰	۲-۱۱ حلقه های کیفیت و اتحادیه های کارگری
۴۰	۲-۱۲ سرپرست در جایگاه رهبر گروه
۴۲	۲-۱۳ برنامه های کیفیت زندگی کاری
۴۲	۲-۱۴ ویژگی های برنامه های کیفیت زندگی کاری
۴۲	۲-۱۵ نتایج و محدودیت های برنامه های QWL
۴۳	۲-۱۶ مدیریت و کیفیت زندگی کاری
۴۴	۲-۱۷ کیفیت زندگی کاری و چگونگی ارتقای آن
۴۶	۲-۱۸ تاثیر متقابل بهره وری و کیفیت زندگی کاری
۴۸	۲-۱۹ بهبود سازمانی (OD)
۴۹	۲-۲۰ اهداف و ارزشهای بهبود و بازسازی سازمانی
۵۰	۲-۲۱ تکنیک های بهبود سازمانی
۵۱	* بعد وظیفه ای بهبود سازمانی
۵۲	الف: طراحی مجدد وظیفه
۵۲	ب: سیستم اجتماعی فنی
۵۳	ج: کیفیت زندگی کاری

بخش دوم: بهره‌وری و عملکرد:

- ۲-۲۲ عملکرد سازمانی و ارزیابی عملکرد ۵۴
- ۲-۲۳ ضرورت ارزیابی کارکنان ۵۶
- ۲-۲۴ ارزیابی عملکرد نیروی انسانی و اهمیت آن ۵۸
- ۲-۲۵ اهداف ارزشیابی عملکرد ۵۹
- * دستورالعمل اجرای ارزشیابی ۶۰
- * معیارهای سنجش ۶۰
- ۲-۲۶ مراحل ارزیابی عملکرد ۶۱
- ۲-۲۷ فرایند اجرای ارزشیابی ۶۳
- ۲-۲۸ منابع ارزشیابی ۶۳
- ۲-۲۹ منابع انسانی بر بهره‌وری سازمان ۶۷
- ۲-۳۰ بهره‌وری چیست ۶۸

بخش چهارم: چارچوب نظری و مدل مفهومی تحقیق

- ۲-۳۲ چارچوب نظری تحقیق ۷۳
- * معیارهای آر-ای- والتون ۷۳
- ۲-۳۳ مدل نحلیلی پژوهش ۷۷

فصل سوم: روش تحقیق

- مقدمه: ۷۸
- ۳-۱ روش تحقیق ۷۸
- ۳-۲ فرایند تحقیق ۷۹
- ۳-۳ قلمرو تحقیق ۸۱
- ۳-۴ جامعه آماری ۸۱
- ۳-۵ تعیین حجم نمونه ۸۱
- ۳-۶ روش نمونه‌گیری ۸۲

۸۳	۷-۳ ابزار و روش جمع آوری داده ها.....
۸۳	۸-۳ روایی ابزار جمع آوری داده ها.....
۸۴	۹-۳ پایایی ابزار جمع آوری داده ها.....
۸۵	۱۰-۳ روش جمع آوری داده ها.....
۸۵	۱۱-۳ روش تجزیه و تحلیل داده ها.....

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها.

۹۲	مقدمه:.....
۹۳	۱-۴ توصیف شاخص های دمو گرافیک.....
۱۲۱	۲-۴ آزمونهای همبستگی اسپیرمن و پیرسون.....

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۳۸	۱-۵ مقدمه: ..
۱۳۸	۲-۵ یافته های تحقیق.....
۱۳۸	۱-۲-۵ یافته های جمعیت شناختی.....
۱۳۸	۲-۲-۵ توزیع و یافته های توصیفی متغیرهای تحقیق.....
۱۴۱	۳-۲-۵ بررسی ارتباط بین متغیرها.....
۱۴۱	۱-۳-۲-۵ یافته های اصلی تحقیق.....
۱۴۱	۲-۳-۲-۵ یافته های فرعی تحقیق.....
۱۴۳	۳-۵ نتیجه گیری و پیشنهاد.....
۱۴۵	۴-۵ محدودیت ها.....
۱۴۵	۵-۵ پیشنهادات برای انجام پژوهش های بعدی.....

پیشگفتار

یکی از ویژگیهای بخشهای مختلف اقتصادی و اجتماعی کشورهای در حال توسعه پایین بودن سطح بهره وری بویژه بهره وری منابع انسانی است. این موضوع در بیشتر کنفرانسهای بین المللی در کنار رشد جمعیت کشورهای در حال توسعه بعنوان یکی از مهمترین عوامل عدم رشد مناسب آن کشورها مطرح می گردد.

در بیان اهمیت نقش افراد در مقایسه با سرمایه و تکنولوژی که هر سه از عوامل افزایش بهره وری هستند اکثر صاحب نظران و مدیران سر شناس جهان منابع انسانی را اساسی ترین عامل تلقی کرده و معتقدند که سرمایه و تکنولوژی را به ترتیب می توان بصورت وام تامین نمود و خریداری کرد اما انسانها را نمی توان نه وام گرفت و نه می توان خرید انسانها باید به عنوان سرمایه های اصلی کشورهای جهان سوم پرورش یابند.

در راستای توجه بین المللی به موضوع بهره وری، تردیدی نیست که بهره وری به معنی بدست آوردن خدمات و محصولات بیشتر از منابع محدود و ثابت، عامل رشد خواهد بود این پرسش مدام مطرح می شود، کدام شیوه به افزایش بهره وری می انجامد؟ به تعبیر دیگر، در صورتی که مطمئن شویم از یک راه معین و مشخص می توان به سطح بالاتری از بهره وری دست یافت، همه سازمانها و جوامع بی درنگ به استفاده موثر از آن راه اقدام می نمایند، دشواری راه در این است که معمولاً عوامل موثر و عمده تاثیر گذار بر بهره وری، بویژه بهره وری منابع انسانی، آشکار نیست. همچنین در جوامع مختلف این سوال مطرح بوده است که حدود وظایف و مشارکت انسان در مدت کوتاه عمرش چیست؟ و چه شرایطی این وظایف را بارورتر و مشارکت را شکوفا می کند.

در این راستا سازمانها همواره با پرسشهای عدیده ای نظیر موارد ذیل روبرو هستند؟

- چرا انسانها در سازمان تلاش می کنند؟
- چرا بعضی فعال و دیگران بی علاقه هستند؟
- نیازهای کارکنان و نیازهای سازمان چیست؟
- چگونه می توان نیازها را ارضا و بین این دو دسته نیاز ارتباط صحیح بر قرار کرد؟

- عوامل موثر در بهره‌وری چیست؟
- بهره‌وری سازمان چه لزومی دارد؟
- تاثیر بکارگیری مدیریت منابع انسانی در حیات و بهره‌رکردن سازمان چگونه است؟

این پرسشها مدت زمانی طولانی اوقات صاحب نظران علم مدیریت و مدیریت منابع انسانی و شاخه رفتار سازمانی را به خود معطوف داشته است. اصولاً مفهوم مدیریت انسانی بیان‌کننده تخصص ویژه‌ای است که کوشش می‌کند تا در جهت کسب رضایت کارکنان و تامین هدفهای سازمانی سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی و فعالیت نمایند.

این تحقیق با توجه به اهمیت بهره‌وری در سازمان، خصوصاً بهره‌وری بالاتر منابع انسانی سعی دارد رابطه بهره‌وری را با کیفیت زندگی کاری نیروی انسانی در بیمارستان آیت‌الله کاشانی مدیریت درمان تامین اجتماعی استان کرمان مورد بررسی قرار داده و نتایج حاصله را جهت بهره‌برداری مناسب ارائه نماید.

در این تحقیق به مباحث صاحب نظران علم مدیریت و سوابق تحقیقاتی در این زمینه توجه شده که در فصول آتی به آنها اشاره خواهد گردید در پایان نیز بر مبنای روشهای آماری مناسب نتایج بدست آمده مورد تحلیل واقع می‌گردند.

امید است این پژوهش بتواند قدمی هر چند کوچک در جهت کمک به سازمانها و مدیران آنها برای بهره‌وری بالاتر بردارد.

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه :

زندگی عصر صنعتی به طور سنتی بر پیشرفت فن آوری ، بهره وری و رشد تاکید داشته باشد و انسان (نیروی کار) به طور ضمنی یا آشکار به همراه زمین و سرمایه به عنوان یکی از عوامل تولید مطرح شده است نگرش جدیدی که در ادبیات مربوط به مدیریت تحول به انسان شده ، نگرشی راهبردی می باشد؛ به این معنا که انسان هم عامل کار بوده و هم خالق آن می باشد. لذا نقشی محوری در تحول سازمان ایجاد نموده و تحولات عظیم سازمانی از توانمندی های نامحدود فکری این عامل سرچشمه می گیرد.

مفهوم کیفیت زندگی کاری به موضوع اجتماعی عمده ای در قرن حاضر و در سراسر دنیا مبدل شده است. در حالی که فقط تاکید بر زندگی شخصی (غیر کاری) بوده است در جامعه امروزی بهبود کیفیت زندگی کاری به صورت یکی از مهمترین اهداف سازمان و کارکنان در آمده است. از آنجا که بین رویه های مدیریت منابع انسانی و کیفیت زندگی کاری رابطه مستقیمی وجود دارد لذا حیات مجدد بخشیدن به کارکنان از طریق ارتقاء کیفیت زندگی کاری ایشان کلید موفقیت هر سازمانی محسوب می شود و لذا توجهی که امروزه به کیفیت زندگی کاری می شود بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائل هستند. بسیاری از کارکنان از خود ناراضی و در پی کاری معنادارتر می باشند. کارکنان درخواست دارند در کارشان نظارت و دخالت بیشتری داشته باشند و مانند یک مهره در یک دستگاه بزرگ به شمار نیایند.

هنگامی که با کارکنان با احترام رفتار شود و آنان فرصت بیابند اندیشه های خود را داشته و در تصمیم گیری ها بیشتر دخالت کنند واکنش های مطلوب و مناسبی از خو نشان خواهند داد. اگر کارگری واقعاً احساس کند کیفیت زندگی کاری بهبود یافته است ، اعم از اینکه نتیجه عملکرد خودش باشد یا ناشی از سیاست های سازمان در جهت افزایش بهره وری باشد ، این موضوع به کارگر نیروی بیشتری جهت انجام کارش می بخشد و نتیجه طبیعی چنین فرایندی ایجاد نیروی زندگی و جو فعال در داخل گروه و یا سازمان است و

نهایتاً موجب افزایش بهره‌وری فراتر از نتایج مورد انتظار با توجه به استانداردهای فن‌آوری یا تجهیزات شده و همین مطلب خود موجب انگیزه بیشتری برای کار بهتر و در نتیجه کیفیت زندگی کاری بهتری می‌شود. بنابراین کارائی و اثر بخشی هر سازمان تا حد قابل ملاحظه‌ای به نحوه مدیریت و کاربرد صحیح و موثر منابع انسانی آن بستگی دارد. قدر مسلم هر اندازه سازمانها و موسسات گسترش یافته و متنوع‌تر شوند مشکلات و اهمیت اداره این نیروی عظیم افزون‌تر می‌گردد از این رو مدیران باید به دانش و بینش لازم در جهت مواجه شدن در حل مشکلات این عامل پیچیده و حساس مجهز باشند. مشهورترین تلاشهای کیفیت زندگی کاری در زمینه تولید ایجاد شده است. این الگو قابل فهم است؛ زیرا صنعت سرمایه‌گذاری مورد نیاز را برای ایجاد تلاشهای این برنامه‌ها در مقایسه با شرکتهای بخش خصوصی آسانتر تهیه کند و برای پذیرش نوآوری‌ها در مقایسه با مراکز دولتی سریع‌تر عمل نماید. در سالهای اخیر کیفیت زندگی کاری به بخشهای غیر تولیدی یافته است. در میان انواع سازمان‌هایی که این گونه برنامه‌ها را پذیرفته‌اند، مدارس، بیمارستانها، دولتهای محلی، فروشگاه‌های زنجیره‌ای و موسسات عالی را می‌توان نام برد. اگر چه برنامه‌های کیفیت زندگی کاری آن قدر که به برخی صنایع مربوط است به این نوع سازمان‌ها مربوط نیست، ولی برنامه‌هایی که پذیرفته شده‌اند شبیه‌آنهاست که در صنعت دیده می‌شود بنابراین دانستن این که برنامه‌های کیفیت زندگی کاری در موسسات مذکور چقدر باید با برنامه‌های کیفیت زندگی کاری در صنایع تفاوت داشته باشد مشکل است.

۱-۱ عنوان تحقیق:

بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری در بیمارستان آیت‌الله کاشانی مدیریت درمان تامین اجتماعی استان کرمان می‌باشد.

۲-۱ بیان مسئله:

برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هر گونه بهبود در فرهنگ سازمانی که حامی رشد و تعالی کارکنان در سازمان باشد، موضوع کیفیت کاری و عوامل موثر بر آن و رابطه آن با متغیرهای دیگر یکی از مقوله های مهم و حیاتی در سازمانهای امروزی است. توجهی که اکنون به کیفیت زندگی کاری می شود بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائل اند چنین می نماید که شمار بسیاری از کارکنان از کار خود ناراضی و در پی کار با معنی تر هستند. کارکنان درخواست دارند در پیامدهای اقتصادی و غیر اقتصادی کارشان تغییراتی داده شود. چنین به نظر می رسد که نیاز شدیدی به بهتر کردن کیفیت زندگی کاری کارگران و کارمندان وجود دارد (دولان و شولر، ترجمه صائبی و طوسی ۱۳۷۶ص، ۳۷) کیفیت زندگی کاری کلید موفقیت در هر سازمانی می باشد. (محب، علی ۷۳). چنانچه کیفیت زندگی کاری را یکی از فنون بهبود سازمانی بدانیم شماری از آگاهان بر این باورند که بخشی از کاستی ها در زمینه بهره وری موثر کارکنان ناشی از کاستی های کیفیت زندگی کاری و تغییراتی است که در علاقه مندیهای کارکنان پدید آمده است. نمونه های قابل اتکایی وجود دارد که نشان می دهد پیشرفت های حاصل شده در زمینه کیفیت زندگی کاری تاثیرات مطلوبی بر عملکرد سازمانی داشته باشد.

در بسیاری از برنامه های کیفیت زندگی کاری تلاش بر آن بوده است تا رضایتمندی شغلی عملکرد کارکنان از طریق ارتقاء سطح انگیزش درونی آنان افزایش یابد. یافته های مطالعاتی نشان می دهد اجرای این برنامه ها و موجب کاهش میزان شکایات کارکنان، کاهش نرخ غیبت از کار، کاهش میزان اعمال مقررات انضباطی، افزایش نگرش های مثبت کارکنان و افزایش مشارکت آنان در برنامه های نظام پیشنهادها شده است.

کارکنان درخواست دارند در کارشان دخالت و نظارت بیشتری داشته باشند. آنان میل دارند مانند یک مهره در یک دستگاه بزرگ به شمار نیایند. هنگامی که با کارکنان با احترام رفتار شود و آنان فرصت بیان اندیشه های خود را داشته باشند، واکنشهای مناسب و مطلوبی از خود نشان خواهند داد. بر این اساس نیز این پژوهش به بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره وری می پردازد، که به پاره ای از مشکلات کارکنان پرداخته و در پی آن است که ضمن بررسی و سنجش میزان حاکمیت شاخصهای الگوی کیفیت زندگی کاری (الگوی مورد نظر در این پژوهش که مولفه های والتون می باشد) رابطه آن با بهره وری مورد بررسی قرار می گیرد.

الگوی مورد نظر برای سنجش و اندازه گیری کیفیت زندگی کاری در سازمان در این تحقیق الگوی والتون می باشد که شامل هشت شاخص می باشد. در این تحقیق ابتدا از طریق معیارها و شاخصهای مدنظر در الگوی کیفیت زندگی کاری و بهره وری پرسشنامه ای تنظیم، که بر اساس آن به شناسایی میزان حاکمیت شاخصهای والتون و بهره وری سازمان و در نهایت به شناسایی ارتباط بین این دو پرداخته می شود. در مرحله بعد نیز از طریق پرسشنامه و دیگر ابزارها به ارائه وضع پیشنهادی پرداخته می شود.

عوامل متعددی می تواند مبین اهمیت و ضرورت این پژوهش باشد چرا که عدم توجه به کیفیت زندگی کارکنان کیفیت زندگی کاری در سازمان می تواند بر توان منابع انسانی زیان های فراوانی وارد سازد و چنانچه زندگی کاری کارکنان به نحو مطلوبی مهیا شود می تواند در بهبود عملکرد کارکنان و بهره وری موثر واقع گردد. و نیز زمانی که کارکنان از کار خود لذت می برند زندگی خصوصی آنها در خارج از محیط کار بهبود می یابد و برعکس یک کارمند ناراضی نگرش منفی را با خود به خانه می برد و در نهایت اینکه مزایای حاصل از بهبود کیفیت زندگی کاری علاوه بر آنکه به کارکنان سازمان می رسد به افراد جامعه نیز می رسد. بدین ترتیب این تحقیق نیز به بررسی رابطه بین این دو متغیر می پردازد.

در این تحقیق برای عملیاتی نمودن متغیرها از قوانین و اسناد موجود در سازمان و نوشته های دیگر استفاده می گردد.

۳-۱ 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 خودگردانی می کنند (دولان و شو لر؛ ۱۳۷۸، ص ۳۵۴). امروزه کیفیت زندگی کاری به لحاظ تاثیر چشمگیری که در افزایش کارایی سازمان دارد از اهمیت زیادی برخوردار است. کیفیت زندگی کاری یکی از خاست گاه های مهم توسعه سازمانی (OD) است. توسعه سازمانی خود ترکیب تکامل یافته ای از علم و هنر است. تاکید بر عوامل محسوس و عینی در 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. (میر سپاسی، ۱۳۷۶، ص ۸۲)

در موسساتی که به دلیل داشتن برنامه ای کامیاب در کیفیت زندگی کاری شهرت دارند ارائه و اخذ پیشنهادها به عنوان یک هنجار تلقی می شود. در چنین فضایی ناخوشنودی 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 های 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 شو لر ۱۳۷۸، ص ۳۵۵). از طرفی بدون تامین نیروی انسانی کارآمد و بدون فراهم آوردن زمینه های مناسب و مطلوب جهت بروز و ظهور قابلیت ها و توانمندیهای بالقوه آنان نیل به اهداف سازمان امکان پذیر نخواهد بود. پیاده کردن شاخص های کیفیت

زندگی کاری و بهبود آنها فرآیندی است که از طریق آن کارکنان فرصت می یابند از همه توانایی های خود در تحقق بخشیدن به اهداف مورد نظر بهره گیرند پس با ملاحظه مشکلات ناشی از عدم مؤلفه های کیفیت زندگی کاری و مشاهده تاثیر مثبت حاکمیت مؤلفه های کیفیت زندگی کاری بر بهبود کار و ارتقاء عملکرد کارکنان این تحقیق به دنبال ارائه پیشنهاد های اصلاحی به مراکز تصمیم گیرنده و نهایتا اجرای یک برنامه ریزی منسجم علمی و مناسب برای استقرار مؤلفه های کیفیت زندگی کاری جهت ارتقاء و بهبود بهره وری و در نهایت بهبود عملکرد سازمان می باشد.

۱-۴ فرضیات تحقیق:

فرضیه اصلی:

بین کیفیت زندگی کاری و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیات فرعی:

- ۱- بین پرداخت منصفانه به کارکنان و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد .
- ۲- بین محیط کاری ایمن و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.
- ۳- بین فراهم نمودن فرصتهای رشد مداوم و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.
- ۴- بین قانونگرایی در سازمان و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد..
- ۵- بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد..
- ۶- بین تامین امنیت و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.
- ۷- بین یکپارچگی انسجام اجتماعی و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.
- ۸- بین توسعه قابلیت های انسانی و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد

۱-۵ اهداف تحقیق:

اگر سازمان تمایل دارد که نیروی انسانی پویا باشد باید دلایل صحیح و قابل قبولی نیز برای نگهداری و تامین رضایت شغلی پرسنل خود بیابند و آنها را تقویت کند. به عبارت دیگر باید کلیه عوامل و شرایطی که باعث انگیزش کارکنان می شود فراهم گردد تا نیروی انسانی بتواند با بالاترین کارایی نیروی خود را عرضه نماید.

۱- بررسی و مطالعه میزان تاثیر گذاری مولفه های کیفیت زندگی کاری بر اساس الگوی والتون.

۲- مطالعه و شناسایی بهره وری سازمان .

۳- بررسی رابطه و تاثیر کیفیت زندگی کاری بر بهره وری.

۴- تعیین اولویت تاثیر گذاری مولفه های الگوی کیفیت زندگی کاری بر بهره وری.

۱-۶ تعریف عملیاتی واژگان:

الف: الگوی کیفیت زندگی کاری (الگوی والتون): این الگو دارای مولفه های زیر می باشد که تعریف هر کدام خواهد آمد. (مورهد و گریفین ص ۵۰۰).

۱- پرداخت منصفانه و کافی: منظور از پرداخت منصفانه و کافی، پرداخت مساوی ، برابر کار مساوی و همچنین تناسب پرداختها با معیارهای اجتماعی و معیارهای کارکنان و سنخیت آن با دیگر انواع کار می باشد.

۲- محیط کار ایمن و بهداشتی: منظور ایجاد شرایط کاری ایمن و از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات منطقی کار است.

- ۳- فراهم نمودن فرصت رشد و امنیت مداوم: فراهم نمودن زمینه بهبود تواناییهای فردی، فرصتهای پیشرفت و فرصتهای بکارگیری مهارتهای مکتسبه و تامین درآمد و اشتغال.
- ۴- وابستگی اجتماعی در زندگی کاری: به نحوه برداشت کارکنان در مورد مسئولیت اجتماعی سازمان بستگی دارد.
- ۵- تامین امنیت: برقراری توازن و تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخشهای زندگی کارکنان.
- ۶- قانونگرایی در سازمان: فراهم نمودن زمینه آزادی سخن کارکنان بدون ترس از مقام مافوق.
- ۷- وحدت و انسجام اجتماعی: ایجاد یک فضا و جو کاری که احساس تعلق کارکنان به سازمان و احساس نیاز سازمان به آنها تقویت شود.
- ۸- توسعه قابلیتهای انسانی: فراهم نمودن فرصتهای همچون استفاده از استقلال و خود کنترلی در کارکنان بهره مند شدن از مهارتهای گوناگون و دسترسی به اطلاعات متناسب با کار.

ب: بهره وری :

هدف از رشد اقتصادی در هر کشوری، فراهم ساختن رفاه و کامیابی جسمانی و معنوی برای اهالی آن کشور از طریق ارضا خواسته ها و تامین نیازهای آنهاست رشد و توسعه اقتصادی کشورها غالباً با معیارهای درآمد ملی و درآمد محدودیت سنجیده و اندازه گیری می شود. موانعی را که در سر راه رشد اقتصادی قرار دارند. می توان به دو بخش اساسی محدودیت عرض و افزایش روز افزون تقاضا تقسیم کرد.

میزان تقاضا برای کالاها و خدمات به علت افزایش جمعیت و افزایش سطح انتظارات و توقعات مردم به طور سر سام آوری رو به فزونی است. برای افزایش تولید و جوابگویی به احتیاجات روز افزون بشر و پر کردن شکاف بین عرضه و تقاضا سه راه حل وجود دارد :