

چکیده

امروزه نیروی انسانی در سازمانها و مؤسسات مختلف کشور با مسائل عدیده و پیچیده ای روبرو می باشد. یکی از این عوامل کیفیت زندگی کاری و آثار آن بر ابعاد مختلف سازمانهاست؛ که مورد التفات و توجه چندانی واقع نگردیده است.

پژوهش حاضر از نظر هدف جزو تحقیقات بنیادی و از نظر روش گردآوری اطلاعات میدانی محسوب می شود، جمع آوری داده ها بوسیله پرسشنامه انجام شد که روایی پرسشنامه با مراجعه به متخصصین امر و نظر خواهی از آنان و پایایی پرسشنامه هم بوسیله آلفای کرونباخ (برای پرسشنامه کیفیت زندگی کاری ۰/۹۲۳، و برای پرسشنامه بهره وری ۰/۸۷۲، به دست آمد) مورد تأیید قرار گرفت.

جامعه آماری کلیه نیروی انسانی بیمارستان پارس آباد مغان در نظر گرفته شده است که تعداد آنها ۳۵۰ نفر می باشد و با استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه، تعداد ۷۷ نفر از آنها به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته شده اند.

لذا به روش میدانی، پرسشنامه های کیفیت زندگی کاری و بهره وری سازمانی که از پیش روایی و پایایی آنها تأیید شده بود میان نیروی انسانی بیمارستان امام خمینی (ره) پارس آباد مغان پخش گردید که از میان آنها ۷۷ پرسشنامه برای تجزیه و تحلیل انتخاب گردید، داده های خام پرسشنامه بوسیله نرم افزار SPSS پس از خلاصه، دسته بندی کردن اطلاعات و بهره گیری از ضریب همبستگی اسپیرمن، مورد تحلیل قرار گرفت و این چنین برآورد گردید که بین کیفیت زندگی کاری نیروی انسانی با بهره وری بیمارستان امام خمینی (ره) پارس آباد مغان، ارتباط معنی داری وجود دارد.

همچنین با استفاده از آزمون فریدمن مشخص گردید که از میان مؤلفه های کیفیت زندگی کاری والتون بیشترین تأثیر مربوط به یکپارچگی و انسجام اجتماعی و کمترین تأثیر مربوط به قانون گرانی در سازمان می گردد.

واژه های کلیدی: کیفیت زندگی کاری، بهره وری، سازمان

فهرست مطالب

صفحه

فصل اول (کلیات تحقیق).....	۱
۱-۱- مقدمه.....	۲
۲-۱- بیان مسئله.....	۳
۳-۱- اهمیت و ضرورت پژوهش.....	۴
۴-۱- فرضیات پژوهش.....	۵
۵-۱- اهداف پژوهش.....	۶
۶-۱- جامعه آماری و نمونه.....	۷
۷-۱- روشهای آماری جهت تجزیه و تحلیل یافته ها.....	۷
۸-۱- روشهای گردآوری اطلاعات.....	۷
۹-۱- محدودیت های پژوهش.....	۷
۱۰-۱- قلمرو پژوهش.....	۸
۱۱-۱- تعاریف مفهومی متغیرهای پژوهش.....	۸
۱۲-۱- تعریف عملیاتی متغیرهای پژوهش.....	۹
فصل دوم (مبانی نظری تحقیق).....	۱۱
۱-۱-۲- مقدمه:.....	۱۲
۲-۱-۲- سیر مکاتب مدیریت:.....	۱۲
۳-۱-۲- مفهوم کیفیت زندگی کاری (Q.W.L).....	۱۶
۴-۱-۲- تعریف کیفیت زندگی کاری.....	۱۸
۵-۱-۲- اهمیت کیفیت زندگی کاری.....	۲۰
۶-۱-۲- پیشینه جنبش کیفیت زندگی کاری.....	۲۲
۷-۱-۲- نظام ارزشی کیفیت زندگی کاری.....	۲۶
۸-۱-۲- برنامه‌های کیفیت زندگی کاری و ماهیت آنها.....	۲۷
۹-۱-۲- الگوهای کیفیت زندگی کاری از دیدگاه نظریه پردازان مدیریت:.....	۲۹
۱-۹-۱-۲- نظریه کاتز.....	۲۹
۲-۹-۱-۲- نظریه هارولد کنتز.....	۳۱
۳-۹-۱-۲- نظریه میتز برگ.....	۳۱
۴-۹-۱-۲- نظریه استیفن رابینز.....	۳۳

۳۳ نظریه والتون: ۵-۹-۱-۲
۳۵ نظریه لاولر: ۶-۹-۱-۲
۳۶ نظریه میلز: ۷-۹-۱-۲
۳۶ نظریه دوبرین: ۸-۹-۱-۲
۳۷ نظریه گانینگهام و ابرل: ۹-۹-۱-۲
۳۸ نظریه فلرمن و آرنولد: ۱۰-۹-۱-۲
۳۸ نظریه ورتز: ۱۱-۹-۱-۲
۳۹ نظریه دسلر: ۱۲-۹-۱-۲
۴۱ بخش دوم ۱-۲-۲
۴۱ مقدمه ۱-۲-۲
۴۳ تاریخچه اصطلاح بهره‌وری ۲-۲-۲
۴۴ بهره‌وری چیست؟ ۳-۲-۲
۵۰ انواع بهره‌وری ۴-۲-۲
۵۱ سطوح بهره‌وری ۵-۲-۲
۵۳ برداشتهای نادرست از مفهوم بهره‌وری ۶-۲-۲
۵۵ عوامل مؤثر بر افزایش بهره‌وری سازمان ۷-۳-۲
۵۵ عوامل داخلی بهره‌وری سازمان ۱-۷-۲-۲
۵۸ عوامل خارجی بهره‌وری سازمان ۲-۷-۲-۲
۶۵ تفاوت بهره‌وری با کارآیی ۸-۲-۲
۶۶ اهمیت بهره‌وری ۹-۲-۲
۷۲ روشهای اندازه‌گیری بهره‌وری ۱۰-۲-۲
۷۴ تعریف تولید و اندازه‌گیری محصول: ۱۱-۲-۲
۷۶ بخش سوم
۷۶ رابطه و تأثیر متقابل کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری ۱-۳-۲
۷۸ فصل سوم (روش شناسی تحقیق)
۷۹ مقدمه ۱-۳
۷۹ روش پژوهش ۲-۳
۸۰ قلمرو پژوهش ۳-۳
۸۱ جامعه آماری ۴-۳

۸۱	۳-۵- حجم نمونه و روش نمونه‌گیری.....
۸۱	۳-۶- ابزار و روش جمع آوری داده‌ها.....
۸۵	۳-۷- روایی و پایایی ابزار جمع آوری داده‌ها.....
۸۶	۳-۸- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها:.....
۸۸	فصل چهارم (تجزیه و تحلیل داده‌ها).....
۸۹	۴-۱- مقدمه.....
۹۰	۴-۲- تحلیل توصیفی داده ها (آمار توصیفی).....
۱۰۵	۴-۳- تحلیل استنباطی داده ها (آمار استنباطی).....
۱۱۶	فصل پنجم (نتیجه‌گیری و پیشنهادات).....
۱۱۷	۵-۱- نتیجه‌گیری.....
۱۱۸	فرضیه اهم : بین مؤلفه های کیفیت زندگی کاری و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.....
۱۱۸	فرضیه ۱) بین پرداخت منصفانه و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.....
۱۱۸	فرضیه ۲) بین محیط کاری ایمن و بهداشتی و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.....
۱۱۹	فرضیه ۳) بین تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.....
۱۱۹	فرضیه ۴) بین قانون گرائی در سازمان و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.....
۱۱۹	فرضیه ۵) بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.....
۱۲۰	فرضیه ۶) بین فضای کلی زندگی و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.....
۱۲۰	فرضیه ۷) بین یکپارچگی، انسجام اجتماعی و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.....
۱۲۰	فرضیه ۸) بین توسعه قابلیت های انسانی و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.....
۱۲۱	۵-۲- بحث و بررسی.....
۱۲۲	۵-۳- پیشنهادها.....
۱۲۲	۵-۳-۱- پیشنهادهای کاربردی تحقیق.....
۱۲۳	۵-۳-۲- پیشنهادهای پژوهش.....
۱۲۵	منابع و مأخذ فارسی.....
۱۲۸	منابع و مأخذ انگلیسی.....
۱۳۱	پیوست ها.....
۱۳۲	پرسشنامه.....
۱۳۹	خروجی کامپیوتری داده‌ها و آزمون‌ها.....
۱۴۴	چکیده انگلیسی.....

فهرست جدولها

- جدول شماره (۱-۲) سیر تعریف بهره‌وری از ابتدای تاکنون..... ۵۰
- جدول شماره (۱-۳) تعداد ۲۵ سوال برای سنجش مولفه‌های کیفیت زندگی کاری..... ۸۳
- جدول شماره (۲-۳) تعداد ۲۵ سوال برای سنجش مولفه‌های بهره‌وری..... ۸۴
- جدول (۱-۴) توزیع فراوانی وضعیت جنسیت افراد نمونه..... ۹۰
- جدول (۲-۴) فراوانی وضعیت تأهل افراد نمونه..... ۹۱
- جدول (۳-۴) فراوانی وضعیت تحصیلات افراد نمونه..... ۹۲
- جدول (۴-۴) فراوانی وضعیت سن افراد نمونه..... ۹۳
- جدول (۵-۴) فراوانی وضعیت سابقه افراد نمونه..... ۹۴
- جدول (۶-۴) توزیع فراوانی درصد پاسخ‌های سئوالهای مربوط به پرداخت منصفانه..... ۹۵
- جدول (۷-۴) توزیع فراوانی درصد پاسخ‌های سئوالهای مربوط به محیط کاری ایمن..... ۹۶
- جدول (۸-۴) توزیع فراوانی درصد پاسخ‌های سئوالهای مربوط به تأمین فرصت رشد و امنیت..... ۹۷
- جدول (۹-۴) توزیع فراوانی درصد پاسخ‌های سئوالهای مربوط به قانون گرائی..... ۹۸
- جدول (۱۰-۴) توزیع فراوانی درصد پاسخ‌های سئوالهای مربوط به وابستگی اجتماعی..... ۹۹
- جدول (۱۱-۴) توزیع فراوانی درصد پاسخ‌های سئوالهای مربوط به فضای کلی زندگی..... ۱۰۰
- جدول (۱۲-۴) توزیع فراوانی درصد پاسخ‌های سئوالهای مربوط به یکپارچگی..... ۱۰۱
- جدول (۱۳-۴) توزیع فراوانی درصد پاسخ‌های سئوالهای مربوط به توسعه قابلیت‌ها..... ۱۰۲
- جدول (۱۴-۴) توزیع فراوانی درصد پاسخ‌های سئوالهای مربوط به کیفیت زندگی کاری..... ۱۰۳
- جدول (۱۵-۴) توزیع فراوانی درصد پاسخ‌های سئوالهای مربوط به متغیر بهره‌وری..... ۱۰۴
- جدول (۱۶-۴) ضریب همبستگی اسپیرمن مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری..... ۱۰۵
- جدول (۱۷-۴) ضریب همبستگی اسپیرمن پرداخت منصفانه و بهره‌وری..... ۱۰۶
- جدول (۱۸-۴) ضریب همبستگی اسپیرمن محیط کاری ایمن و بهداشتی و بهره‌وری..... ۱۰۷
- جدول (۱۹-۴) ضریب همبستگی اسپیرمن تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم و بهره‌وری..... ۱۰۸
- جدول (۲۰-۴) ضریب همبستگی اسپیرمن، قانون گرائی در سازمان و بهره‌وری..... ۱۰۹
- جدول (۲۱-۴) ضریب همبستگی اسپیرمن، وابستگی اجتماعی زندگی کاری و بهره‌وری..... ۱۱۰
- جدول (۲۲-۴) ضریب همبستگی اسپیرمن، فضای کلی زندگی و بهره‌وری..... ۱۱۱
- جدول (۲۳-۴) ضریب همبستگی اسپیرمن، یکپارچگی، انسجام اجتماعی و بهره‌وری..... ۱۱۲

جدول (۲۴-۴) ضریب همبستگی اسپیرمن، توسعه قابلیت های انسانی و بهره وری ۱۱۳

جدول (۲۵-۴) مقایسه و رتبه بندی مؤلفه های کیفیت زندگی کاری ۱۱۴

فهرست نمودارها

نمودار (۱-۴) وضعیت جنسیت افراد نمونه ۹۰

نمودار (۲-۴) وضعیت تأهل افراد نمونه ۹۱

نمودار (۳-۴) وضعیت تحصیلات افراد نمونه ۹۲

نمودار (۴-۴) وضعیت سن افراد نمونه ۹۳

نمودار (۵-۴) وضعیت سابقه افراد نمونه ۹۴

نمودار (۶-۴) مقایسه و رتبه بندی مؤلفه های کیفیت زندگی کاری ۱۱۵



فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه

امروزه نیروی انسانی در سازمانها و موسسات مختلف کشور با مسائل عدیده و پیچیده ای روبرو می باشد. یکی از این عوامل کیفیت زندگی کاری و آثار آن بر ابعاد مختلف سازمانهاست که مورد التفات و توجه چندانی واقع نگردیده است. کیفیت زندگی کاری از جمله موضوعات بکری می باشد. که تحقیق جامع و کاملی در مورد آن در ایران صورت نگرفته و بنوبه خود یک پدیده جدید در جامعه محسوب می گردد.

در قرن حاضر به خصوص در سه دهه اخیر کیفیت زندگی کاری بخش عمده ای از زندگی افراد را در بر می گیرد. و در سطوح عالی مدیریت برای سازمانها هزینه سنگینی را به بار می آورد. مدارک و شواهد کافی وجود دارد که نشان می دهد کیفیت زندگی کاری بر بهره وری تأثیر می گذارد . در این پژوهش سعی شده است تأثیر کیفیت زندگی کاری بر بهره وری بیمارستان امام خمینی (ره) پارس آباد مغان با توجه به فرضیات مربوطه مطالعه و نتایج و پیشنهاداتی برای ارتقاء کیفیت زندگی کاری ارائه شود.

۱-۲- بیان مسئله

برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هر گونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که حامی رشد و تعالی کارکنان در سازمان می باشد. موضوع کیفیت کاری و عوامل موثر بر آن و رابطه آن با متغیرهای دیگر یکی از مقوله‌های مهم و حیاتی در سازمان‌های امروزی است. توجهی که اکنون به کیفیت زندگی کاری می‌شود بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائل‌اند چنین می‌نماید که شمار بسیاری از کارکنان از کار خود ناراضی و در پی کار با معنی‌تر هستند. کارکنان درخواست دارند در پیامدهای اقتصادی و غیر اقتصادی کارشان تغییراتی داده شود. چنین به نظر می‌رسد که نیاز شدیدی به بهتر کردن کیفیت زندگی کاری کارگران و کارمندان وجود دارد (دولان و شولر، ۱۳۷۶: ۳۷) کیفیت زندگی کاری کلید موفقیت در هر سازمان می‌باشد. (محب، ۱۳۷۵: ۷۳) چنانچه کیفیت زندگی کاری را یکی از فنون بهبود سازمانی بدانیم شماری از آگاهان بر این باورند که بخشی از کاستی‌ها در زمینه بهره‌وری موثر کارکنان ناشی از کاستی‌های کیفیت زندگی کاری و تغییراتی است که در علاقه‌مندی‌های کارکنان پدید آمده است. نمونه‌های قابل اتکایی وجود دارد که نشان می‌دهد پیشرفت‌های حاصل شده در زمینه کیفیت زندگی کاری تاثیرات مطلوبی بر عملکرد سازمانی داشته باشد. بسیاری از برنامه‌های کیفیت زندگی کاری تلاش بر آن بوده است تا رضایتمندی شغلی عملکرد کارکنان از طریق ارتقاء سطح انگیزش درونی آنان افزایش یابد. یافته‌های مطالعاتی نشان می‌دهد اجرای این برنامه‌ها موجب کاهش میزان شکایت کارکنان، کاهش نرخ غیبت از کار، کاهش میزان اعمال مقررات انضباطی، افزایش نگرش‌های مثبت کارکنان و افزایش مشارکت آنان در برنامه‌های 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 اندیشه‌های 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 بهره‌وری می‌پردازد، و در پی آن است که بررسی و سنجش میزان حاکمیت شاخص‌های الگوی کیفیت زندگی کاری و رابطه آن با بهره‌وری را مورد بررسی قرار می‌گیرد.

الگوی مورد نظر برای سنجش و اندازه‌گیری کیفیت زندگی کاری در سازمان در این پژوهش الگوی والتون می‌باشد که شامل هشت شاخص می‌باشد. در این تحقیق ابتدا از طریق معیارها و

شاخصهای مد نظر در الگوی کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری پرسشنامه‌ای تنظیم، که بر اساس آن به شناسایی میزان حاکمیت شاخصهای والتون و بهره‌وری سازمان و در نهایت به شناسایی ارتباط بین این دو پرداخته می‌شود. در مرحله بعد نیز از طریق پرسشنامه دیگر ابزارها به ارائه وضع پیشنهادی پرداخته می‌شود.

۱-۳- اهمیت و ضرورت پژوهش

کیفیت زندگی کاری، نمایانگر نوعی فرهنگ سازمانی یا شیوه مدیریت است که کارکنان بر اساس آن احساس مالکیت، خودگردانی، مسئولیت و خودگردانی می‌کنند (دولان و شولر، ۱۳۷۸: ۳۵۴). امروزه کیفیت زندگی کاری به لحاظ تأثیر چشمگیری که در افزایش کارایی سازمان دارد از اهمیت زیادی برخوردار است. کیفیت زندگی کاری یکی از خاستگاه‌های مهم توسعه سازمانی است. توسعه سازمانی خود ترکیب تکامل یافته‌ای از علم و هنر است. تأکید بر عوامل محسوس و عینی در زندگی در محیط کار این نظریه را تقویت می‌کند که افزایش کیفیت مولفه‌های زندگی کاری بهره‌وری را افزایش می‌دهد.

عوامل متعددی می‌تواند مبین اهمیت و ضرورت این پژوهش باشد چرا که عدم توجه به کیفیت زندگی کاری در سازمان می‌تواند بر توان منابع انسانی زیان‌های فراوانی وارد سازد و چنانچه زندگی کاری کارکنان به نحو مطلوبی مهیا شود می‌تواند در بهبود عملکرد کارکنان و بهره‌وری در خارج از محیط کار موثر واقع گردد و نیز زمانیکه کارکنان از کار خود لذت می‌برند زندگی خصوصی آنها بهبود می‌یابد و بر عکس یک کارمند ناراضی نگرش منفی را با خود به خانه می‌برد و در نهایت اینکه مزایای حاصل از بهبود کیفیت زندگی کاری علاوه بر آنکه به کارکنان سازمان می‌رسد به افراد جامعه نیز می‌رسد. (میرسپاسی، ۱۳۷۶: ۸۲)

بدین ترتیب این تحقیق نیز به بررسی رابطه بین این دو متغیر می‌پردازد. در موسساتی که به دلیل داشتن برنامه‌ای موفق و کیفیت زندگی کاری شهرت دارند ارائه و اخذ پیشنهادها به عنوان یک هنجار تلقی می‌شود. در چنین فضای ناخشنودی خلاق نشانه‌ای از توجه و دلسوزی سازنده و نه خرده‌گیری کوبنده برای سازمان به شمار می‌آید. ترغیب مدیریت برای پدید آوردن احساس مشارکت و همگانی در کارکنان اغلب به پدید آمدن اندیشه‌ها واکنش‌ها برای ارتقاء اثر بخشی و کارایی در عملیات و بهسازی

محیط کار می انجامد. آنگاه به احتمال زیاد افزایش بهره‌وری در قالب کیفیت و کمیت کار پیامدی طبیعی خواهد بود (دولان و شولر، ۱۳۷۸: ۳۵۵) از طرفی بدون تامین نیروی انسانی کارآمد و بدون فراهم آوردن زمینه‌های مناسب و مطلوب جهت بروز و ظهور قابلیت‌ها و توانمندیهای بالقوه آنان نیل به اهداف سازمان امکان پذیر نخواهد بود. پیاده کردن شاخص‌های کیفیت زندگی کاری و بهبود آنها فرایندی است که از طریق آن کارکنان فرصت می‌یابند از همه توانایی‌های خود در تحقیق بخشیدن به اهداف مورد نظر بهره گیرند پس با ملاحظه مشکلات ناشی از عدم وجود مولفه‌های کیفیت زندگی کاری و مشاهده تاثیر مثبت مالکیت مولفه‌های کیفیت زندگی کاری بر بهبود کار و ارتقاء عملکرد کارکنان این تحقیق به دنبال ارائه پیشنهاد‌های اصلاحی به مراکز تصمیم گیرنده و نهایتاً اجرای یک برنامه ریزی منسجم علمی و مناسب برای استقرار مولفه‌های کیفیت زندگی کاری جهت ارتقاء و بهبود بهره‌وری و در نهایت بهبود عملکرد سازمان می‌باشد.

۱-۴- فرضیات پژوهش

فرضیه اصلی

بین کیفیت زندگی کاری کارکنان و بهره‌وری بیمارستان امام خمینی (ره) پارس آباد مغان رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیات فرعی

- ۱- بین پرداخت منصفانه به کارکنان و بهره‌وری بیمارستان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲- بین محیط کاری ایمن کارکنان و بهره‌وری بیمارستان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۳- بین فراهم نمودن فرصتهای رشد مداوم کارکنان و بهره‌وری بیمارستان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۴- بین قانونگرایی در سازمان و بهره‌وری بیمارستان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۵- بین وابستگی اجتماعی کاری کارکنان و بهره‌وری بیمارستان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۶- بین تامین امنیت کارکنان و بهره‌وری بیمارستان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۷- بین یکپارچگی انسجام اجتماعی کارکنان و بهره‌وری بیمارستان رابطه معناداری وجود دارد.

۸- بین توسعه قابلیت‌های انسانی کارکنان و بهره‌وری بیمارستان رابطه معناداری وجود دارد.

۱-۵- اهداف پژوهش

هدف اصلی

بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری کارکنان با بهره‌وری بیمارستان امام خمینی (ره) پارس آباد مغان می‌باشد.

اهداف فرعی

- بررسی رابطه بین پرداخت منصفانه به کارکنان و بهره‌وری بیمارستان امام خمینی (ره) پارس آباد مغان می‌باشد.
- بررسی رابطه بین محیط کاری ایمن کارکنان و بهره‌وری بیمارستان امام خمینی (ره) پارس آباد مغان می‌باشد.
- بررسی رابطه بین فراهم نمودن فرصت‌های رشد مداوم کارکنان و بهره‌وری بیمارستان امام خمینی (ره) پارس آباد مغان می‌باشد.
- بررسی رابطه بین قانونگرایی کارکنان در سازمان و بهره‌وری بیمارستان امام خمینی (ره) پارس آباد مغان می‌باشد.
- بررسی رابطه بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری و بهره‌وری بیمارستان امام خمینی (ره) پارس آباد مغان می‌باشد.
- بررسی رابطه بین تامین امنیت کارکنان و بهره‌وری بیمارستان امام خمینی (ره) پارس آباد مغان می‌باشد.
- بررسی رابطه بین یکپارچگی انسجام اجتماعی کارکنان و بهره‌وری بیمارستان امام خمینی (ره) پارس آباد مغان می‌باشد.
- بررسی رابطه بین توسعه قابلیت‌های انسانی کارکنان و بهره‌وری بیمارستان امام خمینی (ره) پارس آباد مغان می‌باشد.

۱-۶- جامعه آماری و نمونه

در این پژوهش جامعه آماری کلیه نیروی انسانی (۳۵۰) مشغول به فعالیت در بیمارستان امام خمینی (ره) پارس آباد مغان می باشد. و به دلیل همگن نبودن جامعه آماری از روش نمونه گیری طبقه ای تصادفی استفاده خواهیم کرد.

۱-۷- روشهای آماری جهت تجزیه و تحلیل یافته ها

در این پژوهش از آمار توصیفی به منظور سازمان دادن ، خلاصه کردن ، طبقه بندی نمرات خام ، بدست آوردن فراوانی ها، میانگین، درصدها و رسم نمودارها و جداول استفاده می شود. و به منظور بررسی فرضیات پژوهش از ضریب همبستگی اسپیرمن و برای مقایسه و رتبه بندی مؤلفه های کیفیت زندگی کاری از آزمون فرید من استفاده می گردد.

۱-۸- روشهای گردآوری اطلاعات

محقق در این تحقیق برای جمع آوری داده های اولیه از روش میدانی استفاده می نماید. بدین صورت که با استفاده از ابزار پرسشنامه از نیروی انسانی بیمارستان امام خمینی (ره) پارس آباد مغان نظرخواهی می نماید.

۲. همچنین برای جمع آوری داده های ثانویه از دو روش زیر استفاده می شود:

مطالعات کتابخانه ای (بررسی مقالات و پایان نامه های ارائه شده فارسی تاکنون)

اینترنت (بررسی تعدادی از مقالات و پایان نامه های کار شده در مجلات و دانشگاه های معتبر جهان)

۱-۹- محدودیت های پژوهش

کمتر تحقیقاتی وجود دارند؛ که از محدودیت هایی در مراحل تحقیق برخوردار نبوده باشند. تحقیق حاضر نیز از این موضوع بی بهره نبوده است و محدودیتهای آن به شرح زیر است.

- مشکل اندازه گیری بهره وری به دلیل غیر ملموس بودن برخی از فعالیت ها و خدمات سازمان.
- مشکل دستیابی به اطلاعات.

- عدم اطمینان مسئولین سازمانهای ذیربط نسبت به صحت و سقم اظهارات فرد محقق.
- اهمیت ندادن به تحقیقات.
- محدودیت اصلی تحقیق استفاده از یک مدل (مدل والتون) برای سنجش کیفیت زندگی کاری و عدم امکان استفاده از سایر مدلهاست.

۱-۱۰- قلمرو پژوهش

الف: قلمرو موضوعی

پژوهش حاضر موضوع کیفیت زندگی کاری کارکنان را با مولفه های زیر در بر می گیرد. پرداخت منصفانه به کارکنان و محیط کاری ایمن و فراهم نمودن فرصتهای رشد مداوم و قانونگرایی و وابستگی اجتماعی و تامین امنیت و یکپارچگی انسجام اجتماعی و توسعه قابلیتهای انسانی. همچنین موضوع بهره وری را با مولفه هایی همچون اثر بخشی و کارائی را شامل می گردد.

ب: قلمرو زمانی

پژوهش حاضر از نظر زمانی سال ۱۳۸۷، ۱۳۸۸ هجری شمسی را در بر می گیرد.

ج: قلمرو مکانی

مکان این تحقیق بیمارستان امام خمینی (ره) پارس آباد مغان می باشد.

۱-۱۱- تعاریف مفهومی متغیرهای پژوهش

الف: کیفیت زندگی کاری

کیفیت زندگی کاری یعنی امکان ارضای بیشتر نیازهای شخصی کارکنان، وجود امنیت برای افراد به نحوی که آنها بتوانند با خیال راحت در کنار دیگران به زندگی خود ادامه دهند و احساس مفید بودن نمایند و مورد قبول دیگران قرار گیرند و در نهایت برای افزایش مهارت و دانش خود فرصت داشته باشند. (دولان و شولر، ۱۳۷۸: ۳۴۰)

ب: بهره وری

بهره وری رابطه بین محصول تولید شده، توسط نظام تولیدی یا خدماتی و یا نهاده ای است؛ که برای تولید محصول به کار می رود. بنابراین بهره وری به عنوان استفاده کارا از منابع (کار، سرمایه، زمین، انرژی و اطلاعات) در تولید کالاها و خدمات تعریف می شود. (پروکونیکو، ۱۳۷۲: ۱۹)

۱-۱۲- تعریف عملیاتی متغیرهای پژوهش

الف: کیفیت زندگی کاری

در این پژوهش کیفیت زندگی کاری کارکنان به عنوان متغیر مستقل در نظر گرفته شده است و بر اساس الگوی کیفیت زندگی کاری والتون بررسی می گردد. این الگو دارای مولفه‌های زیر می‌باشد.

➤ 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 ان با دیگر انواع کار می‌باشد.

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

➤ 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 می باشد.

➤ وابستگی اجتماعی در زندگی کاری: به نحوه برداشت کارکنان در مورد مسئولیت اجتماعی سازمانی بستگی دارد.

➤ تامین امنیت: برقراری توازن و تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخشهای زندگی کارکنان می باشد.

➤ قانونگرایی در سازمان: فراهم نمودن زمینه آزادی سخن کارکنان بدون ترس از مقام مافوق می باشد.

➤ وحدت و انسجام اجتماعی: ایجاد یک فضا و جو کاری که احساس تعلق کارکنان به سازمان و احساس نیاز سازمان به آنها تقویت شود.

➤ توسعه قابلیت‌های انسانی: فراهم نمودن فرصتهایی همچون استفاده از استقلال و خود کنترلی در کارکنان، بهره مند شدن از مهارتهای گوناگون و دسترسی به اطلاعات متناسب با کارمی باشد. (التون، ۱۹۷۳: ۱۷۲)

ب: بهره وری

در این پژوهش بهره وری به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است و با مولفه های کارائی و اثر بخشی سنجیده می شود.

مولفه های اثر بخشی

- مشارکت کارکنان در تصمیم گیریها
- سطح دانش و معلومات
- ارتباط واحدهای سازمانی
- سرعت انتقال اطلاعات
- کاهش تشریفات زائد اداری
- کاهش هزینه ها
- دقت انجام وظایف
- تاکید بر موفقیت (کمپل، ۱۹۷۷: ۸۳)

مولفه های کارائی

- کیفیت تصمیم گیری
- ارزشیابی
- تاکید بر آموزش و توسعه
- رضایت مندی
- مهارت های ارتباطی (همان منبع)

فصل دوم

ادبیات پژوهش

(مبانی نظری تحقیق)

بخش اول (کیفیت زندگی کاری)

۲-۱-۱- مقدمه:

در جهت آشنایی معنا، مفهوم، پیشینه و محتوی برنامه‌های کیفیت زندگی کاری لازم است در ابتدا مروری تاریخی بر مسائل اجتماعی و همچنین نظریه‌های مختلف مدیریتی که پس از انقلاب صنعتی مطرح شده و مورد توجه قرار گرفته‌اند، داشته باشیم. این بررسی زمینه را برای یافتن علل پیدائی مفهوم، کیفیت زندگی کاری آماده ساخته و این امکان را به ما می‌دهد تا با روشها و تکنیکهای مرتبط آشنایی بیشتری بدست آوریم.

به اعتقاد هرسی و بلانچارد (به نقل از کبیری، ۱۳۶۸: ۳۱۲) در این برهه از زمان می‌بایست آن را دوران طلائی خوشی و فراوانی بنامیم، خود را غرق در تضادها، از جمله تضاد میان کارفرمایان و کارگران می‌بینیم. مشکلاتی که ما با آنها روبرو هستیم تنها بوسیله مهارت‌های علمی و صنعتی قابل حل نیستند. حل این مشکلات به مهارت‌های اجتماعی نیاز دارد. بسیاری از مشکلات خطیر ما در دنیا اشیاء نیستند. بلکه در افراد می‌باشند، بزرگترین شکست، بعنوان موجودات بشری ناتوانی در تحکیم همکاری مردم و درک آنان است.

براساس آنچه گفته شد، به نظر می‌رسد افزایش کیفیت زندگی کاری و بهبود آن تا حدی ما را قادر خواهد ساخت تا در کنار مهارت‌های علمی و صنعتی برخی از مشکلات و تضادها را در حد امکان و مقدورات شناخته و نسبت به کاهش آنها به شکل منطقی اقدام نمائیم. در ادامه بحث ابتدا به بررسی مکاتب مدیریت و ارتباط آنها با کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری خواهیم پرداخت.

۲-۱-۲- سیر مکاتب مدیریت:

تمدن قدیم بشر شاهد شکوفائی افکار و اصولی از مدیریت است که تا به حال قوام پیدا کرده‌اند. از اواخر قرن نوزدهم پایه‌های مدیریت صنعتی ریخته شد، نیمه اول قرن بیستم،

مدیریت کلاسیک و مدل ماشینی مدیریت، قوام نسبی یافت و سایر مکاتب مدیریت به مرور زمان تکوین پیدا کردند.

مدیریت علمی:

تیلور بنیانگذار مدیریت علمی، مهمترین انگیزه خود را برای ارائه مدیریت علمی، در مقدمه کتاب معروفش به نام ((اصول مدیریت علمی)) در اتلاف بیش از یک سوم منابع مادی جامعه‌اش می‌داند. تیلور نوگرایی در اندیشه مدیریت را با طرد روش‌های سنتی انجام کار، شروع کرده است و در جستجوی روش‌های نوین انجام کارها معتقد به بهترین راه انجام کار که او آن را «روش علمی انجام کار» می‌نامد بود (میرزائی اهرنجانی، ۱۳۶۹: ۲۱۰)

تیلور به کاربرد مدیریت علمی به جای روش‌های سنتی (مدیریت اتفاقی) تأکید داشت، مفهوم مدیریت علمی این است که از شیوه‌های دقیق در محل کار و برای حل مشکلات کاری استفاده شود. بطور کلی تأکید اصلی تیلور در مدیریت علمی بر موارد زیر است:

- تجزیه و تحلیل کار
- طراحی بهترین شیوه انجام کار
- انتخاب علمی کارکنان
- آموزش کارکنان
- پرداخت‌های انگیزشی (هامپتون، ۱۹۸۶: ۴۵)

بوروکراسی:

واژه بوروکراسی همواره با نام ماکس وبر آلمانی قرین است. وبر مطالعات خود را از روند رشد سازمانها با سازمانهای واقعی و شواهد و مدارک تاریخی واقعی شروع کرد. از سازمانهای بزرگ ارتش مصر، ایران و آلمان را بطور تطبیقی مورد مطالعه قرار داد و قصد داشت نمونه ایده‌آلی از بوروکراسی را نشان دهد. وبر معتقد بود در سازمانهایی که کارها بر اساس منطق انجام می‌گیرد، کارایی به حداکثر می‌رسد، وی بوروکراسی را مظهر و عامل ایجاد گسترش

عقلانیت می‌شناخت. به زعم او، چون انسان‌ها موجودی احساسی و عاطفی است، ممکن است براساس عقل رفتار نکنند پس سازمانی باید وجود داشته باشد که رفتار و کردار را عقلانی گرداند. (حریری اکبری، ۱۳۷۸: ۲۴).

تقریباً در همه تئوریهایی که جامعه‌شناسان بزرگ نظام اداری «بوروکراتیک» یا «دیوانسالارانه» ارائه کرده‌اند. «کارآمدی» مهمترین رکن و لازمه بی‌چون و چرای این نظام است، کارآمدی این نظام بر چهار پایه سرعت، دقت، صحت و حسابگری استوار است و هیچ‌یک از اینها جز در مجموعه‌ای که اصول و ملاک‌های یک نظام کارآمد به آنها حاکم باشد قابل تحصیل و تحقق نیست (خانی، ۱۳۷۹: ۱۵۴).

نظریه اداری:

در اولین دهه قرن حاضر، هنری فایول معدن‌شناس فرانسوی که مدیریت یک بنگاه صنعتی (معادن) را به عهده داشت، سعی در تدوین اصول عمومی برای اداره کردن سازمانها داشت او در سال ((۱۹۱۶)) در کتاب معروفش بنام «اصول فن اداره» اولین تئوری نسبتاً کامل مدیریت را پایه‌گذاری کرد، بزرگترین سهم او در تئوریهای مدیریت تقسیم اصولی بود که بتواند در زمانها و مکانهای گوناگون برای اداره سازمانهای بزرگ مورد استفاده قرار گیرد. او در تلاش‌های خود که حاصل تجارب فردی خود در کار مدیریت معادن بود، چهارده اصل مطرح ساخت که عبارتند از: تقسیم کار، انضباط، نظم، وحدت، فرماندهی، وحدت جهت، حاکمیت منافع اجتماعی بر منافع فردی، پاداش، تمرکز، سلسله مراتب، اختیار، مساوات، ثبات دوره استخدام ابتکار و کار دسته‌جمعی.

در نقد نظریه کلاسیک باید گفت «تیلوریسم» فاقد تئوری است و به قول هربرت سایمون صرفاً یک «مدل ماشینی» است. هر چند فکر ایده‌آل‌گرایی فایول و عملگرایی تیلور مجموعه‌ای از افکار مرتبط درباره شیوه انجام کارها و نحوه مدیریت را بوجود آورده است و در نهایت این سه رشته افکار به ((تئوری کلاسیک)) سازمان یا مدیریت مشهور است، ولی سه نقش اساسی

زیر، مانع وحدت نظری و عملی تئوریهای مدیریت در این خطوط فکری گردیده است.
(میرزائی اهرنجان، ۱۳۶۹: ۹۶)

۱) نتایج حاصل از تجارب فردی و کارگاهی تیلور و فایول به قدر کافی جزئی بوده و از بعد نظر قابل تعمیم در سطوح بالاتر تجزیه و تحلیل تئوریک، چون نهادها و جوامع نیستند.
۲) به چیزی که از آن به عنوان اصول مدیریت عمومی در «تیلوریسم» یا اصول مدیریت در «اصول گرایان» نام برده می‌شود. از نظر تئوریک به هیچ‌وجه نمی‌توان، مفهوم علمی «اصول» اخلاقی اطلاق کرد، زیرا اصول علمی باید «جهانشمول» و تقریباً ثابت باشند. در حالیکه اصول نامبرده هم محدودیت‌های زمانی و مکانی داشته و هم در شرایط مختلف متغیرند.
۳) مهمترین نقص فکر کلاسیک مدیریت، عدم شناخت علمی و مناسب اهمیت انگیزه‌ها و نقش حساس و استراتژیک نیروی انسانی در فرایند مدیریت و مجموعه کلی سازمان است و همین نقص اساسی، لزوم تحقیقات، بررسی و مطالعات بعدی، برای شناخت منبع لایزال نیروی انسانی اجتناب‌ناپذیر کرد. (فرج‌وند، ۱۳۸۲: ۱۳۴)

مکتب روابط انسانی:

دومین مرحله در تئوری معاصر سازمان یا مجموعه آزمایشهای صورت گرفته، در شرکت هاتورن بین سالهای ۱۹۲۴، ۱۹۲۷، آغاز شد. این مطالعات که بطور واقعی در اوایل ۱۹۳۰ گسترش یافت، ابتدا به توصیه مدیران صنعتی شرکت مذکور برای آزمایش سطوح مختلف روشنائی بر روی بهره‌وری کارگران صورت گرفت. در گروه کنترل و آزمایش انتخاب شدند، گروه آزمایش با سطوح مختلفی از روشنائی مواجه شدند. در حالیکه گروه کنترل تحت یک روشنائی ثابت به کار مشغول شدند، مهمترین انتظار داشتند بازده فردی گروه آزمایش بطور مستقیم، با شدت روشنائی ارتباط داشته باشد. اما در یافته‌های خود تناقض‌های دیده می‌شد. به موازات آنکه سطوح روشنائی در گروه کنترل افزایش داده می‌شد. بازده هر دو گروه بالا می‌رفت. مهندسی حیرت‌زده شدند و همچنین با کاهش سطوح روشنائی در گروه سطح

بهره‌وری در هر دو گروه افزایش می‌یافت. در حقیقت فقط وقتی که شدت روشنایی به اندازه نور مهتاب کاهش داده شد کاهش بهره‌وری در گروه آزمایش مشاهده گردید. مهندسين به این نتیجه رسیدند که شدت روشنایی به طور واضح مستقیماً ارتباطی با بهره‌وری گروه ندارد. اما آنها نتوانستند رفتاری که شاهد آن بودند توجیه و تشریح نمایند (رابینز، ۱۳۷۶: ۸۵)

مهندسين هائورن به التون مایو و همکارانش در دانشگاه هاروارد مراجعه کردند و در سال ۱۹۲۷ مشارکت وی را بعنوان مشاور خواستار شدند. این ارتباط بین مهندسين و التون مایو آغاز حرکتی بود که تا سال ۱۹۳۷ تداوم یافت و آزمایش‌های متعددی در طی این سالها صورت گرفت که در خصوص مواردی از قبیل طراحی مجدد شغل، تغییرات در طول روز و هفته کاری، معمول کردن دوره‌های استراحت و طرح‌های دستمزد فردی و گروهی بود. نتایج تحقیقات صاحب‌نظران روابط انسانی نشان داد که:

- (۱) سطح تولید و کاردانی سازمان را هنجار اجتماعی افراد تعیین می‌کند نه مقدورات و توانایی‌های فیزیکی آنها
- (۲) پاداش‌های غیر مادی ممکن است آنچنان رفتار کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد که پاداش‌های مادی را در نظر آنها بی‌ارزش سازد.
- (۳) کارمندان اغلب به عنوان عضو یک گروه واکنش نشان می‌دهد نه بعنوان یک فرد منفرد. (کیا، ۱۳۷۳: ۶۴)

۲-۱-۳- مفهوم کیفیت زندگی کاری (Q.W.L)^۱

مطالعات کیفیت زندگی کاری، ابتدا توسط دانشمندان کشورهای صنعتی اروپا و شمال امریکا ارائه شده، هر چند سایر نویسندگان از کشورهای آسیایی مانند ژاپن و هند و ... هم ایده‌هایی در این ارتباط ارائه دادند. از این نظر، Q.W.L به حوزه خاصی و ملت خاصی تعلق ندارد؛ بنابراین متناسب با هر کشوری است که به مشکلات کارکنان توجه می‌کند. (ویتایانگو،

^۱ - Quality of Work Lift

۲۰۰۳: ۱۴۸) ویتایانگو معتقد است Q.W.L یکی از تکنیک‌های کاربردی در آموزش مدیریت است و در محیط‌های پیچیده اجتماعی، اقتصادی و زندگی سیاسی امروز مفید است.

مرکز منابع انسانی آمریکا (۱۹۷۷)، کیفیت زندگی کاری توسعه یافته را هر نوع فعالیتی در هر سطحی از سازمان می‌داند که برای اثربخشی سازمانی بیشتر بدنبال غنی‌سازی رشد و تعالی شأن انسانی است. فرایندی است که سهامداران سازمان و مدیریت، اتحادیه‌ها و کارکنان، نحوه بهتر کار کردن با همدیگر را یاد می‌گیرند و کلیه فعالیتها، تغییرات و توسعه مورد علاقه و قابل کار به منظور تحقق اهداف همزمان، توسعه کیفیت زندگی کاری توأمان اعضا و سازمان و اثربخشی بیشتر شرکت و اتحادیه را دربرمی‌گیرد. (ویتایانگو، ۲۰۰۳: ۱۴۸)

امروزه کیفیت زندگی کاری (Q.W.L) به عنوان یک مفهوم جهانی در عرضه مدیریت منابع انسانی و توسعه سازمانی مورد تأمل قرار گرفته و تأمین و ارتقاء آن کلید اصلی موفقیت هر سازمانی به شمار می‌رود (جمشیدی، ۱۳۷۹: ۱۳). واضح است که نیروی انسانی کارا، مهم‌ترین سرمایه هر سازمانی می‌باشد. در توجیه اهمیت نقش افراد در مقایسه با سرمایه و تکنولوژی که هر سه از عوامل عمده افزایش کارایی و اثربخشی هستند، تقریباً تمامی صاحب‌نظران، منابع انسانی را بعنوان اساسی‌ترین عامل قلمداد کرده و معتقدند که در صورت نیاز می‌توان سرمایه را بصورت وام تهیه کرد و یا به خرید تکنولوژی عمل نمود، بلکه منابع انسانی باید بعنوان سرمایه‌های اصلی سازمان و جامعه پرورش داده شوند و با بکارگیری سیاست‌های مناسب، انگیزه تلاش و کوشش را در آنها ایجاد نمود (میرسپاسی، ۱۳۷۶: ۵۶).

در حال حاضر، مفهوم کیفیت زندگی کاری مربوط به فلسفه‌ای در سازمانهاست که شأن و منزلت کارکنان را افزایش می‌دهد، تغییراتی در فرهنگ سازمانی ایجاد می‌کند و رفاه فیزیکی و روحی آنان را توسعه می‌دهد. در بعضی از سازمانها، برنامه‌های Q.W.L قصد دارند، اعتماد، درگیری و حل مسئله کارکنان را افزایش دهند و در نتیجه رضایت و اثربخشی سازمانی آنان افزایش یابد. بنابراین مفاهیم و کاربرد Q.W.L بیش از مشاغل درگیر را بسط می‌دهد و بجز

توسعه مشاغلی که کارکنان انجام می‌دهند، توسعه بستر کار را هم در برمی‌گیرند (نامبی، ۲۰۰۳: ۱۴۸).

البته در این راستا بلانت و جونز^۱ (۱۹۹۲) معتقدند، در درجه نخست، Q.W.L با مکان کاری انسانی‌تر مرتبط است.

۲-۱-۴- تعریف کیفیت زندگی کاری

هیل لارد^۲ (۱۹۹۰) به این حقیقت اشاره می‌کند که Q.W.L یعنی چیزهای مختلف برای افراد مختلف است و آن را بعنوان تلاش جمعی از طریق کارمند و مدیر برای توسعه زندگی کاری کارکنان برای افزایش توانایی تولیدشان تعریف می‌کند. هیل لارد می‌گوید رایج‌ترین مزایای برنامه‌های Q.W.L شامل رضایت شغلی، بهره‌وری افزایش یافته، غیبت کاهش یافته، میزان شکایت کمتر و ترک خدمت کمتر کارکنان است (نامبی، ۲۰۰۳: ۱۴۸). کیفیت زندگی کاری، فرایندی است که بوسیله آن همه اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است در تصمیم‌هایی که بر شغلشان بخصوص و بر محیط کارشان بطور کلی اثر می‌گذارد، به نوعی دخالت می‌کنند و در نتیجه مشارکت و رضایت شغلی آنها از کار بیشتر می‌شود و فشار عصبی ناشی از کار برایشان کاهش می‌یابد و در واقع، کیفیت زندگی کاری نمایانگر نوعی فرهنگ سازمانی و شیوه مدیریت است که کارکنان براساس آن احساس مالکیت، خودگردانی، مسئولیت و عزت نفس می‌کنند (دولان و شولر، ۱۳۷۸: ۲۰). ولی کامینگز و اورلی به مواردی می‌پردازند که کیفیت زندگی کاری را دربرنمی‌گیرد، آنها می‌گویند: کیفیت زندگی کاری یک موضوع واحد و خاص نیست، یک رهیافت کاری آسان نیست، یک موضوع مبهم و ناقص و تهدیدی بر علیه قدرت مدیریت یا اتحادیه نیست. سرجمع افکار و اندیشه‌هایی که کیفیت زندگی کاری را به طرف خود جلب و

^۱- Blunt & Jones

^۲- Hillard

^۳- Ngambi

جذب کرده نشان می‌دهد که کیفیت زندگی کاری چیزی است که از نقطه نظر عملیاتی امکان‌پذیر و شدنی است و شدیداً انسانی بوده و حتی به شدت از نظر هزینه، اثربخشی دارد. کیفیت زندگی کاری از خاستگاه‌های مهم توسعه سازمانی است که ترکیب تکامل یافته‌ای از علم و هنر است که هم زمینه تخصصی عملکرد اجتماعی و هم قلمرویی از بررسی و کاوش علمی را تشکیل می‌دهد (کامینگز و اورلی، ۱۳۷۹: ۶۶). اما تعریف جامعی که همه اهداف Q.W.L را در برگیرد، عبارت است از اثربخشی سازمانی بیشتر، رشد و ارتقاء شان انسانی، یاد گرفتن نحوه کار کردن بهتر با همدیگر، کیفیت زندگی کاری توسعه یافته در کار برای همه اعضاء سازمان و اثربخشی بیشتر هم برای سازمان و هم اتحادیه است. در دل این تعریف حمایت از مدیریت مشارکتی نهفته است. گرین‌برگ و گلاسر^۱ می‌گویند این تحول جدید به یک جوّ و ساختاری نیاز دارد که با سازمانها سلسله مراتبی سنتی فرق دارد، به عبارت دیگر یک راه ارتباطی دیگری و رای ارتباط مافوق به زیردست را طلب می‌کند. Q.W.L نشانه جدیدی از پیشرفت در همکاری است که به مقدار زیادی بستگی به وجود واقعی ایجاد فرصتهایی برای افراد یا گروههای کاری در هر سطح و همه سطوح برای تأثیرگذاری در سازمانهایی دارد که آنها در آنجا کار می‌کنند.

همچنانکه ملاحظه می‌شود محققان مختلف نقاط تاکید متفاوتی ارائه می‌دهند. مثلاً با توجه به تقدم اهداف انسانی بلواستن^۲ می‌گوید، مطمئناً زمان آن رسیده است که برای محکم شدن اصول دموکراتیک، از اینکه هر فرد در مکان کاری‌اش از مقداری شان و منزلت، عزت نفس و آزادی که خودش را بعنوان یک شهروند احساس کند و لذت ببرد، مطمئن شویم. در پتانسیل افراد بعنوان یک کارمند باید فرصتی برای ابراز خود و مشارکت در اصولی که کیفیت زندگی کارشان را شکل می‌دهد، وجود داشته باشد. اما همه اندیشمندانی که در مورد Q.W.L نوشته‌اند به مقدار زیادی، با ضرورت شیوه باز مدیریت موافق هستند که اطلاعات تقسیم می‌شود و چالشها یا پیشنهادات مربوط به توسعه روشهای کار بطور ذاتی ضروری و تشویق

^۱- Greenberg And Glaser

^۲- Bluestone

می‌شود و پاسخ‌های مناسب و احترام‌آمیز برای ورود به این عرصه ایجاد می‌شود. نهایتاً این نویسندگان اعتقاد دارند که توسعه‌های Q.W.L نباید از بالا به پایین تحمیل شود بلکه Q.W.L برای مشارکت مدیریت و زیردستان، طراحی، توسعه و بکارگیری برنامه‌ها و فرایندهایی را طلب می‌کند که کاملاً توافقی هستند (ویتایانگو، ۲۰۰۳: ۱۷۰).

در نهایت، به منظور عملیاتی کردن مفهوم کیفیت زندگی (یافتن تعبیر عملی کیفیت زندگی کاری) می‌توان گفت، این مفهوم زمانی به بهترین وجه قابل درک خواهد شد که آن را بعنوان یک هدف، بعنوان یک فرایندی که آن هدف را محقق می‌سازد و بعنوان یک فلسفه که تعیین‌کننده روش مدیریت افراد (کارکنان) است، در نظر بگیریم.

- کیفیت زندگی بعنوان یک هدف: بهبود عملکرد سازمانی از طریق ایجاد مشاغل و محیط‌های کاری چالشی، راضی‌کننده و موثرتر برای افراد در کلیه سطوح سازمان است.
- کیفیت زندگی کاری بعنوان یک فرایند: افراد از طریق دخالت فعال خود می‌توانند، مشارکت معنادارتری را در سازمان داشته و احساس رضایت‌مندی بیشتری تجربه نمایند و به رشد شخصی و پیشرفت خود مبادرت ورزند.

- کیفیت زندگی کاری بعنوان یک فلسفه: نگرش به افراد بعنوان دارایی‌هایی که بایستی خود را به صحنه ظهور رسانده و بالقوه شوند و قادرند دانش، مهارت‌ها، تجربه و تعهد خود را در اختیار سازمان قرار دهند، نه بعنوان «هزینه‌هایی» که صرفاً اضافه بر تولید بوده و بایستی کنترل شوند (مولینز، ۱۹۹۳، ۱۴۴)

۲-۱-۵- اهمیت کیفیت زندگی کاری

توجهی که اکنون به کیفیت زندگی کاری می‌شود بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائلند. چنین می‌نماید که شمار بسیاری از کارکنان از کار خود ناراضی و در پی کاری معنی‌دارتر هستند. کارکنان درخواست دارند در پیامدهای اقتصادی و غیراقتصادی کارشان تغییری داده شود. اهمیت پاداش‌های غیراقتصادی در مقایسه با اهمیت پاداش‌های اقتصادی هم‌اکنون در حال افزایش است، بویژه در نزد کارکنانی که از آموزش و پرورش بالایی بهره‌مند

هستند. چنین به نظر می‌رسد که نیاز شدیدی به بهتر کردن کیفیت زندگی کاری بسیاری از کارگران و کارمندان وجود دارد. شماری از آگاهان بر این باورند که بخشی از رکود بهره‌وری و کاهش کیفیت محصول در برخی از کشورهای بزرگ صنعتی ناشی از کاستیهای کیفیت زندگی کاری و تغییراتی است که در علاقه‌مندیها و رجحان‌های کارکنان پدید آمده است. کارکنان درخواست دارند در کارشان نظارت و دخالت بیشتر بیابند. 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 اندیشه‌های خود را داشته باشند و در تصمیم‌گیریها بیشتر دخالت کنند، واکنشهای مناسب و مطلوبی از خود نشان خواهند داد (دولان و شولر، ۱۳۷۸: ۲۰). اگر یک کارمند واقعا احساس کند که کیفیت زندگی کاری بهبود یافته است، اعم از اینکه نتیجه عملکرد خودش باشد و یا سیاست‌هایی که از طرف سازمان در جهت افزایش بهره‌وری اتخاذ می‌شود، این مطلب به کارمند نیروی بیشتری در جهت انجام کارش می‌بخشد. نتیجه طبیعی این فرایند، ایجاد نیروی زندگی و جو فعال در داخل گروه یا سازمان است و مالا موجب افزایش بهره‌وری، فراتر از نتایج مورد انتظار با توجه به استانداردهای تکنولوژیک یا تجهیزات می‌شود و همین مطلب خود موجب انگیزه بیشتر برای کار بهتر و در نتیجه کیفیت زندگی کاری بهتر می‌شود (محب‌علی، ۱۳۷۳: ۴۹). دست‌کم، سازمان باید به چهار دلیل زیر به کیفیت زندگی کاری اهمیت بدهد:

- ۱- کیفیت زندگی کاری به عنوان فرهنگی که سطح بالایی از تعهد متقابل را بین افراد و سازمان بوجود می‌آورد، به این معنا که افراد به اهداف سازمان و توسعه آن متعهد باشند و سازمان نیز به نیازهای افراد و بالندگی آنان متعهد باشد.
- ۲- کیفیت زندگی کاری بعنوان یک هدف که بهبود عملکرد سازمانی را از طریق ایجاد مشاغل و محیط کاری چالشی، راضی کننده و موثرتر برای افراد در کلیه سطوح سازمان فراهم می‌کند.

۳- کیفیت زندگی کاری به عنوان یک فرایند که موجبات تحقق اهداف را از طریق دخالت دادن و مشارکت فعال کلیه افراد سازمان فراهم می‌نماید.

۴- کیفیت زندگی کاری پدیده‌ای است که امروز از مرز سازمان فراتر می‌رود و اثرات آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان نیز قابل مشاهده است.

شاید بارزترین دلیل اهمیت کیفیت زندگی کاری در جهان امروز، مقدار وقت و بودجه و توجهی است که صاحب‌نظران به آن اختصاص داده‌اند، باشد (داودی، ۱۳۷۷: ۱۷)

۲-۱-۶- پیشینه جنبش کیفیت زندگی کاری

در اصول مدیریت علمی، رضایت شغلی با کیفیت زندگی کاری (Q.W.L) به تنهایی با تکیه کردن بر خصوصیات خارجی شغل مانند دستمزدها و سایر مزایای محسوس، ایمنی و بهداشت مکان کاری برآورده می‌شود. برعکس رویکرد روابط انسانی تاکید می‌کرد، علی‌رغم اینکه، پادشاهای خارجی اهمیت دارند، اما پادشاهای داخلی، پیش‌بینی کننده کلیدی بهره‌وری، کارایی، غیبت و جابجایی^۱ کارکنان هستند. پادشاهای داخلی شامل ویژگیهای خاص برای انجام دادن کار، محتوای کار، سطوح مهارت، خودگردانی و چالش هستند. سومین رویکرد که رویکرد «جهت‌گیری بر اساس کار» نامیده می‌شدند، پیشنهاد می‌کردند تمرکز روی پادشاهای داخلی یا خارجی باید به اقتضای اشخاص صورت گیرد. از جمله اینکه تاکید داشتند بعضی افراد نسبت به دیگران بیشتر تحت تأثیر گذشته‌شان هستند. این افراد با توجه به سوابق فردی قبلی و فرهنگ شغلی بعبارت دیگر حرفه و تحصیلات و ویژگیهای دموگرافیک‌شان قابل پیش‌بینی هستند (لویز، برزیل، کوجر، لوفلو و تی‌جام، ۲۰۰۱: ۱۲۹). اما مهمترین رویکرد بین‌المللی، جنبش کیفیت زندگی کاری است که از دهه ۱۹۵۰ آغاز شده است و در اروپای غربی و شمال آمریکا در دهه‌های ۱۹۶۰ و ۱۹۷۰ به ثمر رسید که اساسی‌ترین اصول راهمای آن بشرح ذیل توسط والتون در سال ۱۹۷۴ فهرست شد:

^۱- Turnover

حقوق کافی و منصفانه، محیط کاری ایمن و بهداشتی، مشاغلی که قابلیت‌های کارکنان را توسعه دهد، توانمندسازی شخصی و پیشرفت شغلی، مکان کاری مطلوب مبتنی بر یکپارچگی اجتماعی، حمایت قانونی از حقوق کارکنان، یکپارچگی کار و زندگی خارج از مکان کاری و پاسخگو بودن به اجتماع محیط محلی شاخص‌های کیفیت زندگی کاری هستند (لازم به تذکر است این شاخص‌ها در تحقیق حاضر مورد توجه قرار گرفته‌اند).

در دهه ۱۹۸۰ مجموعه مشابهی از ایده‌ها همچون درگیری کارکنان رونق گرفت که اهمیت توانمندسازی و دسترسی به اطلاعات برای تصمیم‌گیری را خاطرنشان می‌کرد. ادعا می‌شد، این ویژگیها باعث افزایش عملکرد سازمانها می‌شود (پاین،^۱ ۲۰۰۰، ۱۵۲). ابتدا در اواخر دهه ۱۹۷۰ مطالعات، وجود شکل‌هایی از سازمان کار عملیاتی مبتنی بر «خودگردانی مسؤولانه»^۲ را شناسایی نمود که در تقابل با کنترل مستقیم قرار داشت (فریدمن^۳ ۱۹۷۷، ۱۰۲). از طرف دیگر، در طی دهه ۱۹۸۰ زمانی که نیروی کار سازمان یافته ضعیف‌تر شد، مدیریت خشن و آمرانه^۴ جایگزین مدیریت مشارکتی شد و طراحی مجدد کار با منطق اولویت داشتن کار نسبت به کیفیت زندگی کار همچنان ادامه یافت. اغلب این اشکال بی‌تردید تداوم اصول عقلایی نمودن بود که شامل کنترل‌های سرپرستی دقیق‌تر، افزایش فعالیت مکانیزه (سرعت عملیاتی ماشین‌آلات) و استفاده بیشتر از روشهای استخدامی، استخدام و اخراج^۵ می‌شد. پیشرفت‌ها کمتر از توجه به انسانی کردن کار ناشی می‌شد، بلکه بیشتر بحث از نیاز به ایجاد نظامهای کاری انعطاف پذیرتر می‌باشد. تخصص‌گرایی انعطاف پذیر^۶ واژه پوششی بود که این تغییرات را تبیین می‌کرد. (پایور و سابل،^۷ ۱۹۸۴: ۱۵۳). تخصص‌گرایی انعطاف‌پذیر شکلی از سازمان کار بود که هم به عنوان نتیجه فشارها و هم به عنوان نتیجه فرصت‌ها مطرح

^۱- Pane

^۲- Responsible Autonomy

^۳- Friedman

^۴- Macho-Management

^۵- Hire And Fire Employment

^۶- Flexibles Specialization

^۷- Pior And Sabel

شد (وود،^۱ ۱۹۸۹: ۱۷۴) فشار از بازار ناشی می‌شد و شکل رقابت شدیدتر با توجه به تغییرات در ذائقه مصرف‌کننده و به دور از محصولات استاندارد شده انبوه و حرکت به سوی محصولات تخصصی با کیفیت بالاتر بروز پیدا می‌کرد. مزیت رقابتی در بازارهایی معنا پیدا می‌کند که به سرعت قادر به انطباق با تغییرات در ذائقه مصرف‌کننده بود و به طور اجتناب‌ناپذیر، معنای چنین کاری تولید در دوره‌های کوتاه و نظام‌های عملیاتی انعطاف‌پذیر بود.

دو موضوع در کانون ایده نظام‌های کاری انعطاف‌پذیر وجود داشت:

نخست آنکه، فرایند کار یک متغیر نظام اجتماعی - فنی بجای نظام فنی صرف است.

دوم آنکه، روش‌های کار به جای آنکه بهترین روش تحمیل شده باشد، بایستی حاصل انتخاب کارکنان باشد.

نظام اجتماعی - فنی در طراحی شغل ارتباط کاملاً نزدیکی با کیفیت زندگی کاری دارد. رویکرد کیفیت زندگی کاری اهمیت همه جانبه جو و فرهنگ سازمانی و نقش روشن و شفاف نظام‌های اجتماعی - فنی را در طراحی شغل مورد بررسی قرار می‌دهد (لوتانز،^۲ ۱۹۹۸: ۱۳۳).

مفهوم یک نظام اجتماعی - فنی به طور ساده این است که هر نظام کاری ترکیبی از دو عامل تکنولوژی فیزیکی و سازمان اجتماعی است. تکنولوژی فیزیکی؟؟ ابزار، ماشین‌آلات، مواد اولیه و روش‌های عملیاتی هستند و سازمان اجتماعی که متشکل از ساختار روانشناختی و روابط اجتماعی افراد و گروه‌های انجام‌دهنده کار هستند که این سازمان اجتماعی به نوبه خود یک نظام وظیفه‌ای که شامل نقش‌های کاری، رفتارها و روابط رسمی است و یک نظام ادراکی که شامل نگرشها، رفتارها و روابط غیر رسمی است - تقسیم می‌شود (میلر و رایس،^۳ ۱۴۷). ایده اصلی این مفهوم (سازمان اجتماعی) آن است که نظام فنی نه حاکم و نه تعیین‌کننده است. بنابراین کار سازماندهی به معنای طراحی سازمان اجتماعی و نیز طراحی نظام فنی است و در این طراحی تا حدی انتخاب وجود دارد. نکته اساسی آن است که نظام فنی و سازمان

^۱- Wood

^۲- Luthans

^۳- Miller And Rice

اجتماعی بایستی هماهنگ باشند. برای دستیابی به یک نظام بهینه، تکنولوژی بایستی متناسب و منطبق بر شرایط و به ویژه شرایط اجتماعی باشد که آن تکنولوژی می‌خواهد در آن عمل کند.

روش اجتماعی - فنی که بعضاً معادل کیفیت زندگی کاری فرض می‌شود (لوتانز،^۱ ۱۹۹۸: ۱۳۳) بر این واقعیت استوار است که شغل‌ها، آفریده‌های دست انسان بوده و متناسب با شماری از نیازهای نظام‌های فنی و اجتماعی پدید آمده‌اند و از این‌رو همواره در دگرگونی هستند. هدف طراحی اجتماعی - فنی پدید آوردن پیوند میان دو جهان - جهان اجتماعی و جهان فنی - است. تا آنکه منابع این دو قلمرو به گونه‌ای بهینه برای پدید آوردن نتیجه‌ای که خواست کارکنان سازمان است به کار برده شوند (دولان و شولر، ۱۳۷۸: ۲۰).

آرایش و ترتیب مجدد روابط اجتماعی و فنی مشاغل فرصتی را برای ارتقاء سطح کیفیت زندگی کاری کارکنان فراهم می‌آورد (ورتر،^۲ ۱۹۸۲: ۱۷۳).

اصل روش‌های کاری انعطاف‌پذیر بر این مطلب تاکید دارد که هیچ بهترین روشی برای انجام وظیفه‌ای که از طریق تجزیه و تحلیل کار و تحمیل آن به کارکنان قابل کشف باشد، وجود ندارد، بلکه در عوض این کارکنان هستند که به منظور کشف نحوه انجام کار یک وظیفه و تصمیم‌گیری در مورد چگونگی انجام آن به بهترین شکل استقرار می‌یابند. در واقع، این مفهوم بدان معناست که تا حدی به کارکنان (افراد یا گروه‌ها) در مورد ابعاد کار خود نظیر زمان انجام کار، محل انجام کار، توالی انجام کار، چگونگی کار و اینکه کار را از طریق چه کسی انجام دهند، حق انتخاب دهیم (هیلز^۳ ۱۹۹۴: ۱۱۱). این اصول کلی تحت عنوان تخصص‌زدایی بر مبنای مفروضاتی استوار است که منجر به انگیزش کارکنان و اثربخشی سازمانی می‌شود. انگیزش کارکنان به عنوان یک مفهوم پیچیده تلقی می‌شود که بر مبنای آن فرض بر آن است که افراد در جنبه‌های متنوعی، دارای نیازهایی هستند که بایستی در کار برآورده شود. این نیازها شامل نیازهای اجتماعی نظیر دوستی و تعامل و نیازهای روانی نظیر

^۱- Luthans

^۲- Werther

^۳- Hales

توفیق^۱ و تحسین بخاطر انجام کار،^۲ رشد فردی، مسئولیت‌پذیری و لذت درونی انجام کار می‌شود (چین،^۳ ۱۹۷۹: ۱۶۱). بنابراین طراحی کار بایستی زمینه‌ارضای این نیازهای متنوع را فراهم آورد. از نقطه نظر اثربخشی سازمانی، گسترش حوزه مشاغل، شکستن و رفع موانع بین نظایف و از میان برداشتن موانع موجود بین مدیران و زیردستان به منظور انعطاف‌پذیرتر نمودن نظام‌های کار ضروری است.

۲-۱-۷- نظام ارزشی کیفیت زندگی کاری

ایدئولوژی کیفیت زندگی کاری با این عقیده و ایمان که سازمان کار بایستی مطابق و هماهنگ با علائق و اهداف کارفرمایان و کارکنان باشد و در نتیجه به توازنی بین دنبال نمودن کارایی و عملکرد اقتصادی از یک سو و کار پر معنا، ارضاء کننده و با پاداش از سوی دیگر برسد. اشکال مختلف کیفیت زندگی بایستی با اشکال مختلف تخصص‌زدائی (افقی و عمودی) همراه است (شریف،^۴ ۱۹۹۰: ۱۶۴). تخصص‌زدائی افقی ناظر بر کاهش میزان تخصص‌گرائی که وظایف و فعالیتها چه در سطح مشاغل فردی و چه در سطح کار گروهی یا کل سازمان است. تخصص‌زدائی در سطح شغل در این راستا به معنای ایجاد تنوع بیشتر در وظیفه، استفاده بیشتر از مهارتها و هماهنگی نزدیک‌تری بین شغل و کل وظیفه یا توالی انجام آن می‌باشد. این کار می‌تواند هم شامل کاربرد روش متفاوتی در ترکیب وظایف و هم شامل روش متفاوتی در تعیین مسئولیت‌های کارکنان باشد.

تخصص‌زدائی افقی در سطح گروه کاری شامل سپردن مسئولیت انجام یک جزء اساسی و کاملاً مجزای فرایند کاری به یک گروه، حذف حدود و ثغور مشاغل و ایجاد یک گروه چند مهارتی ماتریس می‌باشد (ثورسود،^۵ ۱۹۸۱: ۱۶۸). بطور خلاصه همه کارکنان را بیش از پیش آزاد می‌گذارند تا با استفاده از راه کارهای مورد نظر خود برنامه‌ریزی نموده، نظارت بعمل

^۱- Achievement

^۲- Recognition

^۳- Schein

^۴- Shareef

^۵- Thorsrud

آورده و ابزارهایی که بر مبنای آن در مورد اهداف کیفیتی و عملکردی به توافق می‌رسند را خود هماهنگ نمایند (علامه، ۱۳۸۷: ۳۵)

۲-۱-۸- برنامه‌های کیفیت زندگی کاری و ماهیت آنها

برنامه‌های کیفیت زندگی کاری که گاهی اوقات تحت عنوان تلاشهای کیفیت زندگی کاری^۱ نیز مطرح می‌شود کارکنان را جهت مشارکت با مدیریت در تصمیم‌گیری در زمینه مسائل و فرصت‌های محیط کار در جهت افزایش اثربخشی سازمانی و بهبود رضایت‌مندی، تعهد و عملکرد کارکنان مورد تشویق قرار می‌دهد (گوردن، ۱۹۹۳: ۱۱۰). استفن.جی فوللر^۲ معاون جنرال موتورز می‌گوید:

- کیفیت زندگی کاری برنامه خوشی نیست، هر چند شادی کارکنان ممکن است بطور جدی بصورت فرعی در نظر گرفته شود.

- کیفیت زندگی کاری، برنامه بخش نیروی انسانی نیست هر چند معضل مهمی برای مدیریت نیروی انسانی است.

- برنامه تشویقی مضاعف کارکنان نیست، هر چند کارکنان با تحقق اهداف سازمان که همانا یکی از پیامدهای مورد توجه است، برانگیخته می‌شوند.

- همچنین آن برنامه بهره‌وری دیگری نیست، هر چند بهره‌وری بهتر همانا یکی از نتایج آن است. کیفیت زندگی کاری همه اینها و حتی بیشتر هم هست:

- فرایند مستمری است، نه چیزی که امروز آغاز می‌شود و فردا به پایان برسد.

- بکارگیری همه منابع، مخصوصاً منابع نیروی انسانی است، امروز بهتر از دیروز ... و حتی بهتر از فردا.

- بسط دادن درک و فهم ارتباطات و نیازهای دیگران و میل به پاسخگو شدن به روابط و نیازها در میان همه اعضا سازمان است.

^۱- Q.W.L effort

^۲- Stephen.H.Fuller

- ارائه دادن روشی برای انجام امور که اثربخشی دراز مدت و موفقیت سازمان را تضمین کند.

کیفیت زندگی کاری، یک فلسفه مدیریتی است که ریشه در رخدادها و تجربیاتی دارد که طی مدت زمان قابل ملاحظه‌ای شکل گرفته و یک شبه ارائه نشده است. پرواضح است که ارائه فلسفه و هدف اولین قدم ضروری در فرایند برنامه‌ریزی مدنظر قرار می‌گیرد (فلسفه و اهداف اظهارات منعکس کننده عقاید مدیریت مورد نظر در مورد کارکنان، کار و ارتباط بین اهداف سازمان و اعتقادات آنهاست (فولر^۱، ۲۰۰۱: ۱۰۴).

برنامه‌های کیفیت زندگی کاری برای تبدیل شعار به واقعیت طراحی می‌شوند. چگونه؟ از طریق تغییر جو اقتداری مکان کاری و بکارگیری کارکنان از طریق اتحادیه‌شان، با ایجاد فرصت مشارکتی معنی‌دار در فرایند تصمیم‌گیری محیط کار، از طریق تمرکز مدیر محور به سمت توجه کردن به نیازها و آرزوهای کارکنان و از طریق ایجاد جوی از تلاشهای مشارکتی بین اتحادیه و مدیریت برای تحقق اهداف، شعارها به واقعیت تبدیل می‌شود (همان منبع).

هرچند تنوع برنامه‌های کیفیت زندگی کاری تقریباً به اندازه تعداد سازمان‌هایی است که تلاشهایی را به منظور بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان خود انجام داده‌اند (والتر^۲، ۱۹۹۰: ۱۷۱). اما بسیاری از برنامه‌های کیفیت زندگی کاری شامل تلاشهایی است که به منظور افزایش رضایت‌مندی و عملکرد کارکنان از طریق افزایش انگیزش درونی آنان انجام می‌شود. این برنامه‌ها برآند تا کارکنان را به طور جدی‌تر و عمیق‌تر در تصمیمات و فعالیتهای شغلی مربوط به کل سازمان دخالت دهند. سعی این برنامه‌ها تقویت عوامل انگیزشی آنگونه که فردریک هرزبرگ^۳ تعریف کرده، می‌باشد یعنی تلاش در جهت ارضاء نیازهایی چون توفیق تحسین به خاطر انجام کار، نفس کار، مسئولیت، رشد و پیشرفت است (بیچ^۴، ۱۹۹۱: ۷۵).

^۱ - Stekphen.H.Fuller

^۲ - Walter

^۳ - Beach

^۴ - Beach

برنامه‌های کیفیت زندگی کاری با ساختار و فرایندهای خودکار و محتوای سازمانی کار در درون آن محتوا شکل می‌گیرد، سروکار دارد. انتخاب عواملی که باید بر مبنای آن برنامه‌ها اجرا شود به ارزیابی دقیق نگرش‌ها و فعالیتهای کارکنان و فرصتهایی بستگی دارد که مدیریت برای بهبود فراهم می‌کند. این برنامه‌ها، معمولاً بر مبنای تشخیص دقیق مشکلات و فرصت‌ها و ارزیابی میزان پذیرش تغییر توسط سازمان، طراحی می‌شود. رویکردهای مدیریت در اجرای برنامه‌های کیفیت زندگی کاری بسیار گسترده و متنوع است و می‌تواند شامل موارد ذیل باشد:

- مدیریت بر مبنای هدف و فرایندهای هدفگذاری مشارکتی مشابه

- تجدید ساختار شغل و غنی‌سازی شغل

- برنامه‌های تقسیم منافع حاصل از بهره‌وری

- تغییر رفتاری یا فرایندهای بهبود سازمانی

برخی از برنامه‌های بهبود کیفیت زندگی کاری به تغییرات اندکی در سازمان نیاز دارند و برخی دیگر مستلزم تغییرات گسترده می‌باشد. البته همه این برنامه‌ها، نوعی توجه و علاقه‌مندی و احترام به کارکنان را در بردارد. به طور کلی سازمان برای سرمایه‌گذاری بر روی برنامه‌هایی که به سود فرد و سازمان باشد. آمادگی و علاقه‌مندی بیشتر از خود نشان خواهد داد (دولان و شولر، ۱۳۷۸: ۲۰)

۲-۱-۹- الگوهای کیفیت زندگی کاری از دیدگاه نظریه‌پردازان مدیریت:

۲-۱-۹-۱- نظریه کاتز

الف: تصور اینکه تأثیر کار بر افراد به همان اندازه در اثربخشی و کارایی سازمان موثر

است.

ب: ایده مشارکت دادن افراد در تصمیم‌گیری و حل مشکلات.

برای افزایش کیفیت زندگی کاری مدیران باید در جستجوی پاسخ دادن به سؤالات زیر

باشند. چگونه می‌توان به افراد کمک کرد تا مسیر شغلی خود را توسعه داده و به آنها توان

تشخیص استعدادهای بالقوه افراد داده شود و همزمان با این کار بتوان نیازهای کوتاه مدت و بلند مدت افراد را در سازمان ارضا نمود.

شغلها چگونه باید طراحی گردند بطوریکه با معنا بوده و علاقه افراد را نسبت به آن برانگیزاند تا بتواند عملکرد بهتر و کار از خود نشان دهند. تحت چه شرایط می‌توان انواع مختلف سیستم‌های تشویقی مانند پرداخت حقوق و دستمزد بر اساس میزان عملکرد، ارتقاء پرداختهای ساعتی و برنامه‌ای تشویق کننده فردی در مقابل گروهی را به کار گرفت تا سازمان کارا تر باشد.

پویایی گروهی و روابط بین گروهی چیست؟ و چگونه می‌توان از آن در جهت بهبود کیفیت زندگی کاری استفاده کرد. استراتژی مورد استفاده سرپرستان در جهت افزایش کیفیت زندگی کاری چیست؟ و محدودیتهای آن چیست؟ چگونه می‌توان تغییرات سازمانی را تعریف بوجود آورد.

اساساً برنامه‌های کیفیت زندگی کاری دارای دیدگاه مثبتی درباره افراد و توانایی آنها در مشارکت سازمانی است، پایه و اساس این برنامه بر این طرز فکر است که افراد تحت شرایط زیر بطور خلاق و کارا پاسخ خواهند داد.

اگر به شخصی احترام گذارده شود به این صورت که افراد در واقع‌ایی که بر آنها موثر است تأثیر می‌گذارند.

برخی معیارها مدلل برای آزادی فردی و خود کتتری

تشویق شخص برای مشارکت و همکاری که باعث کارائی سازمانی می‌شود.

تشویق شخص برای مشارکت و همکاری که باعث کارائی سازمانی می‌شود.

پاداش متناسب با عملکرد

تعریف گروه‌های کاری و سازمانهای کار بصورت منابعی جهت افتخار و حمیات

امنیت شغلی و حفظ و نگهداری شرایط کاری مناسب (کاتز، ۱۹۸۵: ۳۰)

۲-۱-۹-۲- نظریه هارولد کنتز

یکی از جالبترین روش‌های برانگیختن کارکنان برنامه کیفیت زندگی کاری می‌باشد. این کیفیت نشان دهنده یک روش نظام گونه در طراحی شغلها و یک راهگشای نویدبخش در قلمرو گسترده توسعه شغلی است که ریشه در نگرش نظامهای فنی - اجتماعی در مدیریت دارد. کیفیت زندگی کاری نه تنها یک نگرش و روش گسترده در مورد توسعه شغلی است، بلکه زمینه‌ای میان رشته‌ای از پژوهش و عمل است که روانشناسی و توسعه سازمانی، نظریه انگیزش و رهبری و روابط صنعتی را به هم پیوند می‌دهد. (کنتز و دیگران، ۱۳۷۰: ۲۵۶).

۲-۱-۹-۳- نظریه مینتز برگ

در طراحی شغل استدلال می‌شود که افرادی که نیازهای آنان در رده‌های پایین سلسله مراتب نیازهای مازلو جای دارد یعنی کسانی که نیازهای آنان از رده نیازهای ایمنی و همانند آن فراتر نرفته است شغل‌های تخصصی را برتر می‌نهند. در همین حال افرادی که در مراحل نیازهای بالاتر قرار دارند گرایش بیشتری به شغل‌های گسترش یافته دارند. شاید به همین علت است که کیفیت زندگی کاری برجسته می‌نماید. رفاه روزافزون و بالا رفتن سطح آموزش و پرورش سبب شد که شهروندان جوامع صنعتی را در سلسله مراتب نیازهای مازلو بالا می‌برند و در نتیجه نیاز فزاینده آنان به خودیابی تنها در شغل‌های گسترش یافته ارضا می‌شود. محقق دیگری کیفیت زندگی کاری را در چهار مشخصه زیر خلاصه می‌کند:

- ۱- امنیت و ایمنی، شامل امنیت شغلی، ایمنی جسمی و روانی
- ۲- مساوات و منصفانه بودن حقوق مزایا
- ۳- زمینه پرورش، وجود فرصت پرورش مهارت‌ها و یادگیری مستمر
- ۴- دموکراسی و مشارکت داشتن در تصمیم‌گیری

در تحقیقی که در انجمن مدیریت آمریکا به عمل آمده کارکنان معتقدند که ۱۱ مورد زیر

اجزای عمده کیفیت زندگی کاری می‌باشند.

- حقوق و دستمزد
- مزایا و منافع کارکنان (مثل حفاظت و سلامتی، بازنشستگی، خدمات درمانی)
- امنیت شغلی
- فهرست و جدول شغل‌های مختلف
- فشار روحی
- شرکت در تصمیماتی که به سرنوشت افراد مربوط می‌شود
- دموکراسی
- سهم بودن در سود
- وجود نظام بیمه بازنشستگی
- وجود امکانات و خدمات رفاهی
- چهار روز کار در هفته

شاخص‌های دیگری که کیفیت بالای محیط کار تلقی شده است عبارتند از محیطی که:

- کارکنان در تصمیم‌گیری دخالت داشته باشند.
- کارکنان در اطلاعات سهمیم باشند.
- کارکنان در حل مشکلات سازمانی سهمیم باشند.
- کارکنان مورد ارزیابی سازنده قرار گیرند و نتیجه بصورت آموزش به آنها منعکس شود.
- کارکنان دارای روحیه کار دسته‌جمعی و همکاری باشند.
- کارها صنعتی و همراه با چالش باشند.
- کارکنان از امنیت کافی برخوردار باشند. (میتزبرگ، ۱۳۷۰: ۵۳).

۲-۱-۹-۴- نظریه استیفن رابینز

محتوا و طرح مشاغل، قرن‌ها مهندسان و اقتصاددانان را به خود جلب کرده است. مثلاً آدام اسمیت بیش از دو‌یست سال قبل در مورد نظام‌های اقتصادی تخصصی کردن، تقسیم مشاغل به قطعات کوچکتر نوشته و در ابتدای قرن حاضر فردریک تیلور مدیریت علمی را که تقریباً هوادار نظام بخشیدن به مشاغل و نظم بخشیدن به آنها بود عنوان کرد. در واقع تا دهه ۱۹۵۰ طرح مشاغل در اصل با تخصصی کردن، مشاغل مترادف بود. اما در این سی سال اخیر روانشناسان، جامعه‌شناسان و دیگر دانشمندان اجتماعی، آرام آرام ذهن خود را به نیازهای انسانی کارمندان معطوف داشتند که این کار به مراعات مسائل انسانی در محتوی مشاغل و شیوه‌های ممکن دیگر، علاوه بر تخصصی کردن کارها انجامیده است. کیفیت زندگی کاری برجسبی شده است برای بیان نظریه‌های اخیر طرح شغل به منظور افزایش رضایت خاطر کارمند و استعداد‌های تولیدی او. (رابینز، ۱۳۶۹: ۷۸-۷۷).

۲-۱-۹-۵- نظریه والتون:

وی هشت متغیر اصلی را به عنوان هدف افزایش کیفیت زندگی کاری مورد توجه قرار می‌دهد. نکته مهمی که باید به آن توجه کرد آن است که همه این متغیرها با یکدیگر رابطه دارند بنابراین تاکید بر یک یا چند تایی از آنها کافی به نظر نمی‌رسد. به هر حال متغیرهای مورد نظر والتون در ذیل مورد رسیدگی قرار می‌گیرد.

الف: حقوق کافی و منصفانه:

منظور از حقوق کافی و منصفانه آن است که به کارکنان سازمان حقوقی پرداخت گردد که تساوی درون سازمانی و برون سازمانی از آن استنباط گردد.

ب: ایمنی و بهداشت کاری:

هدف ایمنی و بهداشت کاری شامل برقراری ساعات کار معقول و شرایط فیزیکی کاری دارای حداقل خطر و ایجاد محدودیت‌های سنی برای اشتغال به کار می‌رود.

ج: تامین فرصت کاربر و بهبود تواناییهای انسانی:

هدف این متغیر آن است که فرصت‌هایی همچون استفاده از استقلال و خودکنترلی، بهره‌مند شدن از مهارت‌های گوناگون، دسترسی به اطلاعات مربوط به آینده، برنامه‌ریزی و اجرای فعالیت‌ها برای کارکنان فراهم شود.

د: تامین فهرست امنیت و رشد مداوم:

این امر از طریق بهبود تواناییهای فردی، فرصت‌های پیشرفت، امنیت و درآمد و اشتغال تأمین می‌گردد.

ه: یکپارچگی و یا انسجام اجتماعی در سازمان:

عدم تعصب نسبت به نژاد و جنس و کسب زندگی نیروی کار، متحرک بسوی بالای سلسله مراتب سازمانی، ایجاد حس اجتماعی بودن در سازمانها، آزادی افراد در بیان ایده‌ها و احساساتشان به هم از جمله مواردی است که به ایجاد یکپارچگی سازمانی کمک می‌کند.
و: قانونگرایی در سازمان:

این متغیر در قالب آزادی سخن (حق ابراز مخالفت با نگرش‌های سرپرست در سازمان بدون ترسی از طرف وی) (حق واکنش در برابر همه مسائل: شامل طرح دستمزد، پاداش‌ها و امنیت شغلی) و نافذ بودن سلطه قانون نسبت به سلطه انسانی مورد توجه قرار می‌گیرند.

ن: کار و فضای زندگی:

ایجاد وابستگی مستقیم‌تر کار به فضای کل زندگی از طریق برقراری مفهوم تعادل بین وقت کارگر در محل کار و وقت او برای خانواده‌اش می‌تواند به میزان زیادی تعادل میان کار و زندگی فرد را ایجاد نماید.

ی: وابستگی اجتماعی زندگی کاری:

در این ارتباط مباحث زیادی مطرح شده است. به این معنا نقش‌های سودمند اجتماعی سازمان و اثرات صدمات اجتماعی و فعالیت‌های آن بطور فزاینده‌ای مسائل اصلی کارکنان شده‌اند. چنین برداشت می‌شود که سازمانهای که مسئولیت اجتماعی خود را احساس نمی‌کنند

موجبات حقیر شمردن ارزش کار و حرفه کارکنانشان که مبنایی برای ارضای نیاز خود احترامی آنها است را فراهم می‌آورند. (والتون، ۱۹۸۹: ۵۷)

۲-۱-۹-۶-نظریه لاولر:

وی به کیفیت زندگی کاری به عنوان وسیله‌ای برای بهبود روابط مدیریت نیروی کار نمی‌گردند به همین دلیل از پروژه‌های کیفیت زندگی کاری برای افزایش مشارکت کارکنان در امور سازمان استفاده نمی‌شود. مهمترین مشخصات پروژه کیفیت زندگی کاری از نظر لاولر به شرح ذیل می‌باشد:

(۱) ساختار کمیته مشترک

(۲) قرارداد

(۳) اهداف شامل: اهداف اتحادیه‌ها، اهداف مدیریت و اهداف مشترک

(۴) جدائی مذاکرات دسته‌جمعی از کیفیت زندگی کاری

(۵) برنامه‌ها با پروژه‌های اشتراکی آزمایشی، به این معنی که پروژه‌های کیفیت زندگی

کاری معمولاً کار خود را با پروژه‌های آزمایشی آغاز می‌نمایند.

(۶) برنامه‌های آموزشی کیفیت زندگی کاری

(۷) سطوح تغییر

(۸) تسهیل‌کنندگان شخص ثالث

استفاده از روش‌های جامعه‌شناسی فرد کمک‌های برجسته‌ای به کیفیت زندگی کاری

کرده‌اند. این روش‌ها از طریق روانشناسان اجتماعی به مرحله اجرا درمی‌آیند و بدینوسیله سعی

می‌گردد تا ماهیت عقلانی گرائی در زندگی سازمان روشن شود. (لاولر، ۱۹۸۲: ۳۹)

۲-۱-۹-۷- نظریه میلز:

وی به کیفیت زندگی کاری بعنوان ابزاری برای توسعه انسانی می‌نگرد و اگر چه اصولاً گاهی اوقات بین این دو تفاوت قائل نمی‌شود. به عقیده میلز این حوزه جدید به متغیرها و عناصر زیر توجه خاص دارد و تلاش بر آن است که آنها را مورد دستکاری قرار دهد تا بهبود نیروی انسانی کیفیت زندگی کاری مشخص گردد.

الف: هنر و علم ارتباطات سازمانی

ب: تکنولوژی موثر کار

ج: احساس کارکنان در مورد خود و کارشان

ح: امنیت

چ: سیستم پاداش مناسب

د: سیستم حقوق و دستمزد

ه: برداشت نیروی کار از انگیزه‌های مدیریت و مدیریت از انگیزه‌های نیروی کار

و: افت بهره‌وری اقتصادی و تاثیر آن بر روی تورم و رکود

ی: بیکاری گسترده نیروی کار و تاثیر آن بر روی رویه‌های کار (میلز، ۱۹۷۹: ۱۳۵-۱۲۰)

۲-۱-۹-۸- نظریه دوبرین

برنامه کیفیت زندگی کاری فرایندی است که بوسیله اعضای سازمان ایجاد می‌شود. کانالهای ارتباطی برای این هدف بوجود می‌آید. بعضی از آنها برای طراحی مشاغلشان و بعضی برای محیط کار، یک برنامه کیفیت زندگی کاری کارکنان را آماده می‌کند. فرض‌هایی را برای بدست آوردن رضایت شغلی ایجاد کنند که از نیازهای شغلی بدست می‌آید بنابراین رضایت نیازهای سازمانی توسط موسسان سازمان بدست خواهد آمد.

برنامه‌های کیفیت زندگی کاری به اشکال مختلف است اما کارکنان توسط کنترل محیط کاریشان آن را بدست می‌آورند. بنابراین تعهد، رضایت شغلی و بعضی اوقات بهره‌وری که

افزایش پیدا کند، کیفیت زندگی کاری حاصل شده است. کیفیت زندگی کاری روی ادراک کارکنان از کارشان اثر می‌گذارد اگر آنها ادراکشان از کار برآورده کردن نیازهایشان باشد. در اینصورت آنها از شغلشان راضی خواهند شد و بنابراین کیفیت زندگی کاری بالا خواهد رفت. بطور کلی فرض می‌شود که اگر کارکنان در تصمیم‌گیری مشارکت داده شود یکی از جنبه‌های مثبت کیفیت زندگی کاری خواهد بود. (دوبرین و همکاران، ۱۹۸۹: ۶۳۷-۶۳۶)

۲-۱-۹-۹-نظریه گانینگهام و ابرل^۱:

این دو به کیفیت زندگی کاری بعنوان ابزاری پیشرفته برای طراحی شغل توجه کرده‌اند بطوریکه از طریق آن بتوان به بهره‌وری و کیفیت محصولات سازمانی انگیزش و رضایت شغلی کارکنان رفع نیاز به یادگیری، چالش تنوع، مسئولیت‌پذیری و کسب موفقیت تاثیر گذاشت، از نظر گانینگهام و ابرل، کیفیت زندگی کاری دارای مجموعه‌ای از اصول نیست چون بر نیازهای تکنولوژیکی و کارکنان در سیستم اجتماعی تکیه دارد. اساس کاربرد روش کیفیت زندگی کاری بر نیازهای سیستم اجتماعی - فنی سازمانی قرار گرفته است. مراحل اجرای برنامه‌های کیفیت زندگی کاری از نظر این دو به شرح ذیل می‌باشد:

تعریف نیاز برای تغییر، کسب توافق میان مدیر و نیروی کار، برگزاری کنفرانس تحقیق، تشکیل گروه‌های عملیاتی، تحلیل سیستم اجتماعی، تدوین فرضیات طراحی، اجرا و ارزیابی. مهمترین تکنیک‌های کیفیت زندگی کاری نیز عبارتند از:

تغییرات سیستم فنی، تغییرات شغلی، مشارکت، مشاوره، تغییرات ساختاری، سیستم‌های پاداش، حقوق، برنامه‌های زمان‌بندی شده و فشرده تغییر، کارمندیابی و آموزش تغییرات قرارداد دسته‌جمعی و مدیریت گروهی. (گانینگهام و ابرل، ۱۹۹۰: ۵۷-۵۶)

^۱- Eberle & Gunningham

۲-۱-۹-۱۰- نظریه فلرمن و آرنولد:

این دو به کیفیت زندگی کاری بعنوان ابزاری جهت طراحی شغل توجه دارند. بنابراین دو روش برای طراحی شغل ارائه نموده‌اند که در ذیل مورد بررسی قرار می‌گیرند:

الف: روش سیستم اجتماعی - فنی:

این روش دو مشخصه اصلی دراد اول اینکه تاکید آن بر این است که سازمانهای هم سنخ را در نظر بگیرند دوم: تاکید آن بر سازمان به عنوان یک سیستم باز می‌باشد.

ب: روش روانشناسی اجتماعی:

توجه اصلی این روش برای خود گروه متمرکز شده است و به سازمانی بعنوان یک سیستم توجهی ندارد. مباحث این روش توسط هاگمن و الدهام^۱ مورد تحقیق قرار گرفته است. این گروهها از اختیارات لازم برای ادا وظایف و فرایندهایی که برعهده آنها گذاشته شده است برخوردارند، خصوصیات اصلی چنین گروههای عبارتند از:

- طراحی وظیفه گروه

- تعیین ترکیب گروه

- تعیین فرمهای گروه در ارتباط با فرایندهای عملیاتی (فلرمن، و آرنولد، ۱۹۸۳: ۷۳)

۲-۱-۹-۱۱- نظریه ورتن:

یکی از رایج‌ترین روش‌های مورد استفاده برای افزایش برنامه‌های کیفیت زندگی کاری، رویکرد مشارکت کارکنان می‌باشد. این روش از چندین شیوه سیستماتیک فرعی تشکیل گردیده است که طی آن کارکنان می‌توانند بر تصمیماتی که بر آنها و بر روابطشان با سازمان اثر می‌گذارد دخالت نمایند. احساس مسئولیت کارکنان با بکارگیری این روش افزایش یافته است، حتی گاهی اوقات ممکن است این احساس در ایشان بوجود آید که مالک تصمیماتی می‌باشند که در اخذ آنان مشارکت نموده‌اند. به عقیده وی برای موفق بودن در پروژه‌های کیفیت زندگی

^۱ - Hakman and Oldham

کاری باید به عنوان چیزی بیش از چند تکنیک سیستماتیک نگریست. بنابراین کیفیت زندگی کاری باید جزئی از فرهنگ سازمانی گردد. سازمانهای بسیاری در آمریکا این فلسفه را در ساختار سازمانیشان تزریق کرده‌اند تا بدین ترتیب رضایتمندی کارکنانشان را افزایش دهند. از نظر ورتنر برای ایجاد همکاری کارکنان می‌توان یکی از پنج روش ذیل را به کار گرفت و استفاده نمود:

- (۱) دوایر کنترل کیفی
- (۲) تیم‌سازی
- (۳) سیستم‌های اجتماعی - فنی
- (۴) گروه‌های کاری مستقل
- (۵) دموکراسی صنعتی یا دخالت کارگران در امور مربوط به خود (ورتنر، ۱۹۸۱: ۱۹-۱۴)

۲-۱-۹-۱۲- نظریه دسلر:

به نظر وی اجرای برنامه‌های کیفیت زندگی کاری به این امر مختص می‌گردد که آیا جنبه‌های ذیل تحقق یافته است یا خیر:

- الف) رفتار منصفانه یکسان یا حمایتی نسبت به کارکنان
- ب) ایجاد فرصت‌هایی برای کارکنان تا اینکه از مهارت‌های آنان تا حد امکان استفاده شود.
- ج) ارتباط مطمئن و بازبینی کارکنان
- د) فراهم آوردن فرصت‌های دائمی برای کارکنان تا بتوانند نقش فعالی را در اخذ تصمیمات مهم مربوط به شغلشان ایفا کنند.
- ه) حقوق منصفانه و مکفی
- و) محیطی مطمئن و سالم

یکی از راههای افزایش بهره‌وری نیروی انسانی طراحی مناسب نظام جبران خدمات غیر مالی به شمار می‌آید. کارکنان انتظار دارند با استخدام و انجام کاری برای سازمان فرصت‌های پیشرفت شغلی برایشان فراهم گردد برای تامین این فرصت‌ها سازمانها موظفند که کیفیت زندگی کاری را بهبود بخشند. کیفیت زندگی کاری فقط به شرایط فیزیکی کار یا دستمزد محدود نمی‌شود. بلکه از طریق آنها هر کارمند باید بتواند از توانایی‌های خود به طور کامل بهره‌مند شود. به شغل مورد علاقه گمارده شود و فرصت رشد و ترقی آنها فراهم گردد. در این طریق هر دو نیروی انسانی و سازمان سود می‌برند: برای کارمندان رضایت شغلی و پیشرفت شخصی و بهبود کیفیت زندگی کاری و برای سازمان افزایش سطح تولید و خلاقیت و اثرهای دراز مدت پدیدار خواهد گشت. (دسلر، ۵۲۷:۱۹۸۸)

بخش دوم (بهره‌وری سازمان)

۲-۲-۱- مقدمه

تاریخ ۲۰۰ ساله صنعت و ورود به عرصه جدید، عصر فراصنعتی، عصر اطلاعات، عصر فراملتی و ارتباطات نتیجه رشد و ارتقاء بهره‌وری است که نمونه‌های بارز آن استفاده بیشتر از اتوماسیون و کاربرد رباتها در تولید در کنار سیستمهای نوین مدیریتی می‌باشد. تنها در طول ۱۵ سال اخیر افزایش بهره‌وری در سطح جهان ۴۵ برابر شده است که این افزایش معجزه‌آسا به طور عمده نتیجه بهبود در سیستمهای مدیریتی سازمانها و سیاستهای علمی تحقیقاتی و اقتصادی صحیح در کشورهای پیشرفته، صنعتی بوده است. بیگمان رشد اقتصادی جوامع در گرو نرخ رشد بهره‌وری آنان است. مطالعات تجربی در کشورهای پیشرفته صنعتی نشان داده که اهمیت بهره‌وری در نتیجه توسعه سیستمهای نرم افزار مدیریتی بیش از مشارکت و افزایش کمی عوامل کار و سرمایه در جریان تولید بوده است. پایین بودن سطح بهره‌وری که از ویژگیهای غالب کشورهای کمتر توسعه یافته است ناشی از عوامل مختلف تأثیرگذار بر بهره‌وری است که تعدادی از این عوامل خارج از کنترل این جوامع و پاره‌ای قابل چاره‌جویی و کنترل است. دقیقاً به همین دلیل امروزه تمام کشورهای جهان در پی بدست آوردن پیشرفتهایی در زمینه بهره‌وری هستند. بدین معنی که بتوانند با مصرف منابع کمتر به مقدار تولید ملی بیشتری دست یابند. زیرا در میان درآمد سرانه هر کشور و شاخص بهره‌وری رابطه‌ای مستقیم وجود دارد.

تلاش برای بهبود بهره‌وری تلاش برای زندگی بهتر افراد و جامعه است. امروزه در بهبود زندگی اجتماعی و اقتصادی تلاش همه جانبه‌ی جهت ارتقاء بهره‌وری به طور مستقیم برای تداوم حیات و رشد و توسعه آغاز شده است. از این پس جهان به دو دسته کشورهای تند و کند از نظر پیشرفت در مدیریت بهره‌وری تقسیم می‌شوند.

در دنیای رقابت‌آمیز امروز، بهره‌وری به عنوان یک فلسفه و یک دیدگاه مبتنی بر استراتژی بهبود مهمترین هدف سازمان را تشکیل می‌دهد که می‌تواند همچون زنجیری فعالیتهای کلیه

آحاد جامعه را دربرگیرد. بهبود بهره‌وری یک تفکر و جهان‌بینی است. مبتین بر بالا بردن توان آفرینش و قدرت خلق و میزان استعداد تطبیق و تلفیق جامعه و سازمانها با تحولات اقتصادی، علمی و فنی جهان فلسفه بهبود بهره‌وری در سازمانها موجب می‌شود نیروی انسانی بتواند فکر کند، بیندیشد، بیافریند، نوآوری کند و نگرش سیستماتیک پیدا کند. تفکری که هدف‌گیری آن به جای حال و گذشته، خلق و ساختن آینده است.

افزایش بهره‌وری به اشکال مختلف می‌تواند صورت گیرد از تغییر در عملکرد یک قطعه کوچک در جریان تولید، تغییر در نحوه استفاده از مواد اولیه استفاده بهینه از فرایند تولید تا تغییر در شیوه‌های بازاریابی و فروش. حرکت به سوی وضعیتی بهتر از آرمانها و هدفهای کلیه مدیران است. در بسیاری از سازمانها مدیران بیشترین وقت خود را متوجه انجام فعالیتهای جاری سازمان می‌کنند. در حالی که لازم است وقت بیشتری از صرف برنامه‌ریزی، هدایت و کنترل فعالیتهای برای افزایش بهره‌وری کنند. کسانی که در کارهای روزانه‌شان به بهره‌وری نمی‌اندیشند فاقد ذهنیتی هستند که بتوانند فعالیتهای اثر بخش و کارآمد را از غیر اثر بخش و ناکارآمد در راه رسیدن به هدفهای سازمان تمیز دهند.

طی دو دهه اخیر ضرورت ایجاد و گسترش بخش بهره‌وری و مدیریت فراگیر و جامع بهره‌وری در سازمانها از اهمیت به سزائی برخوردار شده است. مدیریت بهره‌وری فراگیر، براساس ذهنیت و برنامه‌ریزی استراتژیک، توجه صحیح به ارتقاء انگیزه نیروی انسانی، بهبود مهارتهای آنان با بازآموزی و آموزش و پرورش برای آنها، ایجاد زمینه مساعد برای بروز خلاقیت و استعدادها در سازمان، افزایش میزان تحقیق و توسعه، استفاده از علم و دانش در اداره امور و بهبود کیفیت محصول در جهت برقراری نظامی برای اندازه‌گیری، ارزیابی، برنامه‌ریزی و بهبود بهره‌وری در سازمان از طریق استفاده از سیستمهای مدیریتی تلاش می‌کند. با اجرای مدل بهره‌وری فراگیر در سازمان است که مدیرمی‌تواند مشکلات و مسائل را تشخیص دهد و مسائل پیشرفته سازمان را براساس اطلاعات لازم حل کند(طاهری، ۱۳۸۵: ۱۱-۱۳)

۲-۲-۲- تاریخچه اصطلاح بهره‌وری

به نظر می‌رسد اصطلاح بهره‌وری، برای اولین بار در نوشته‌ها و عقاید اندیشمندان اقتصادی مکتب مرکانتیلیسم^۱ (سوداگری) مطرح شده است، اما در اینکه ابتدا این واژه چگونه وارد ادبیات اقتصادی شده است دیدگاه‌های مختلفی وجود دارد، که در این میان اظهار نظر «ژان فوراستیه» از اهمیت خاصی برخوردار است. او می‌نویسد ظاهراً اولین بار این واژه در آثار قدما، در کتابی از «آگری کولا» به نام «متالیکا» مطرح شده است. اما در قرن هیجدهم فیزیوکراتهایی مانند «فرانسوا کنه» به این واژه مفهوم «قدرت تولید کردن» را اطلاق کردند و این معنا در لغت نامه‌های «لیتره» به سال ۱۸۸۳م «لاروس» به سال ۱۹۴۶م تکرار شده است. (مؤید، ۱۳۵۶: ۸)

از قدما می‌توان از «آدام اسمیت» (تحلیل‌گر روابط بین کار انسان و تقسیم کار) و «کارل مارکس» (ارائه‌کننده نظریه ارزش نیروی کار) نام برد که هر دو ارائه مفهوم مناسب بهره‌وری در جهان معاصر نقش بسزایی داشته‌اند.

از اوایل قرن بیستم اقتصاددانان به این واژه مفهوم کاملاً مشخص زیر را دارند.

در این میان در سال ۱۹۱۱م آلبرت آفتالیون در مقاله‌ای در مجله «اقتصاد سیاسی» بهره‌وری را به مفهوم امروزی آن بکار برده است بنابراین عقیده وی بهره‌وری را می‌توان به عنوان یک رابطه بین حجم تولیدی که در مدت معینی به دست آمده و حجم کامل عواملی که در جریان تولید به مصرف رسیده‌اند تعریف نمود (تفضلی، ۱۳۷۲: ۶۰) سومانت در کتاب مدیریت و مهندسی بهره‌وری سیر تاریخی مطرح شده واژه مذکور را در قالب یک جدول مطرح می‌سازد و اظهار می‌دارد که فرانسواکنه در سال ۱۷۷۶ برای اولین بار لغت بهره‌وری را مطرح ساخته است. (۴: ۱۹۹۰، سومانت^۲)

^۱- Mercantilism

^۲ Sumanth

۲-۲-۳- بهره‌وری چیست؟

برای بهره‌وری می‌توان دو نوع تعریف را مطرح کرد، قبل از توضیح در خصوص مفهوم بهره‌وری و نهایتاً ارائه تعریفی کاربردی از این واژه بهتر است واژه بهره‌وری از نظر لغوی مورد بررسی قرار گیرد.

الف: تعریف لغوی:

واژه Productivity که واژه‌ای انگلیسی است در لغت به معنای قدرت تولید، باروری و مولد بودن است مثلاً زمینی که استعداد زراعت دارد و بذر در آن نشو و نما می‌کند اصطلاحاً زمین Productive یعنی زمین مولد و بارآور می‌باشد مثلاً افرادی در اجتماع که ضمن داشتن توان انجام کار، فاقد شغل هستند و اصطلاحاً بیکار محسوب می‌شوند، افرادی Non-Productive یعنی افرادی غیر مولد خوانده می‌شوند، پس واژه Productivity مصطلح شده است. لغت بهره‌وری که از نظر ادبی مصدر است از واژه بهره‌ور مشتق شده است و کلمه بهره‌ور به استناد فرهنگ فارسی معین به معنای بهره‌بر، سود برنده و کامیاب است و نتیجتاً بهره‌وری در ادبیات فارسی به بهره‌بری، با فایده بودن، سود برندگی و کامیابی معنا شده است. چنانچه ملاحظه می‌شود بین معنای لغوی کلمه Productivity در زبان انگلیسی و معنای لغوی کلمه بهره‌وری در ادبیات فارسی تفاوت وجود دارد و برگزیدن واژه فارسی بهره‌وری بجای کلمه Productivity از نظر معنی جایگزینی مناسبی به نظر می‌رسد بنابراین از معنای لغوی کلمه بهره‌وری نمی‌توان به تعریف کاربردی آن رسید.

عوامل برونی مؤثر بر بهره‌وری سازمانی (پارسائیان و اعرابی، ۱۳۷۵: ۱۱۴)

(الف). رقبا، اندازه و و بزرگی صنعت و رقابت، صنایع مربوطه

(ب). عرضه‌کنندگان، تولیدکنندگان، خدمات

(پ). بازار کار، سازمانهای امور استخدامی، دانشگاهها، کارکنان سایر شرکتها،

اتحادیه‌های کارگری

(ت). بازار اوراق بهادار، بانکها، صندوقهای پس انداز، سازمانهای خصوصی

سرمایه گذاری

(ث). مشتریان، ارباب رجوع، مصرف کنندگان بالقوه محصولات و خدمات

(د). روش های تولید، مراکز تحقیق، دستگاههای خودکار، مواد جدید

(ذ). رکود اقتصادی، نرخ بیکاری، نرخ تورم، نرخ سرمایه گذاری، رشد

(ر). قوانین محلی، ایالتی و دولت مرکزی، مالیاتها، خدمات، سیستم دادگاهی و امور

سیاسی

(ز). سن، ارزشها، باورها، آموزش و پرورش، مذهب، معنویت کاری

(س). رقابت با شرکتهای خارجی، ورود به بازارهای خارجی، قوانین و مقررات گمرکی

و نرخ ارز

بهره وری در یک سازمان، تحت تأثیر مجموعه ای از عوامل برون و درون سازمانی است

که این عوامل در یک ترکیب هم افزایانه، بهره وری درون سازمانی را متأثر می سازد. این عوامل

در شکل شماره نشان داده شده اند. (پارسیان و اعرابی، ۱۳۷۵: ۱۴۳)

ب: تعریف تشریحی

در رابطه با تعریف کاربردی بهره وری، تعریف پذیرفته شده ای که مورد توافق همگان

باشد وجود ندارد، اما در اینجا به تعدادی از این تعاریف اشاره می شود:

استاینر:

معیار عملکرد و یا قدرت و توان موجود در تولید کالا و خدمات

اسیگل:

نسبت میان ستاده و داده های مرتبط به عملیات تولیدی مشخص و معین

(پارسیان و اعرابی، ۱۳۷۵: ۱۵)

ماندل:

بهره‌وری به مفهوم نسبت بین بازده تولید به واحد مصرف شده است که به نسبت مشابه دوره در پایه مقایسه می‌شود و به کار می‌رود.

(فابریکانت^۱، ۲۶:۱۹۹۱-۲۴)

دیویس:

تغییر بدست آمده در شکل محصول در ازاء منابع مصرف شده (دیویس^۲، ۱۹۸۷: ۷۵)

فابریکانت:

یک نسبت همیشگی بین خروجی به ورودی

(فابریکانت، ۱۹۸۷: ۷۵)

سومانت:

یک نسبت بین خروجی محسوس و ورودی محسوس

(سومانت، ۱۹۹۰: ۶۱)

ایسترفیلد:

بهره‌وری به نسبت بازده سیستم تولید به مقداری که از یک یا چند عامل تولید به کار

گرفته شده است، اطلاق می‌کنند (میل^۳، ۱۹۹۸: ۳۸)

سازمان همکاری اقتصاد اروپا^۴:

بهره‌وری برابر است با نسبت خروجی (میزان کار) بر (یا یکی از) عوامل تولید (۱۹۵۰)

(OEEC،

سازمان بین‌المللی کار^۵:

بهره‌وری عبارت است از رابطه بین ستاده حاصل از یک سیستم تولید با داده‌های بکار

رفته (مانند زمین، سرمایه، نیروی کار، ...) به منظور تولید آن ستاده

¹ Fabricant

² Davis

³ Mil

⁴ - OEEC

⁵ - ILO

با توجه به اینکه مفهوم سیستم در تعریف بالا بکار رفته است لازم است که اجزای این تعریف مورد بررسی قرار گیرند، این اجزا به شکل کاملتری (در قالب معیارهای هفتگانه عملکرد سازمانی) در شکل شماره (۱-۲-۲) ب) مطرح شده است. (پروکوپنکو،^۱ ۱۹۹:۲۷۳)

الف) سیستم تولیدی:

منظور از سیستم تولیدی در تعریف فوق عبارت است از هر سیستمی که با تغییر ورودیها، کالا یا خدمت تولید کند. بنابراین بهره‌وری منحصر به سیستمهای تولید کالا نیست بلکه در رابطه با سیستمهای تولید کننده خدمات نیز کاربرد دارد. به عنوان مثال در رابطه با سیستمهای آموزشی، اداری، بهداشتی که حاصل کارشان به صورت خدمات عرضه می‌شود نیز مفهوم بهره‌وری مصداق دارد.

ب) ستاده:^۲

منظور از ستاده یا خروجی یا برونداد، حاصل عملیات سیستم تولیدی است. ستاده نهایی یا حاصل کار می‌تواند بصورت کالا یا خدمت عرضه شود. نفت پالایش شده، تولید برق (انرژی)، تولید اطلاعات و آمار، چاپ کتب و نشریات، آموزش نیروی انسانی، درمان بیماران، احداث راه، جابه‌جایی کالا و مسافر و نظایر آن. هر یک نمونه‌هایی از ستاده در سیستمهای تولیدی و خدماتی هستند.

ج) داده:

منظور از داده یا ورودی یا درونداد، کلیه منابع مورد نیاز به منظور تولید کالا یا خدمت مورد نظر است. در مبحث بهره‌وری داده یا منابع ورودی عبارت از: نیروی انسانی، سرمایه، ماشین‌آلات، مواد اولیه، زمین، اطلاعات، زمان و انرژی که برای تولید کالا یا خدمات مورد استفاده قرار می‌گیرند.

همانطور که گفته شد بهره‌وری رابطه بین تولید و امکانات و منابع مورد استفاده جهت تولید را توصیف و تبیین می‌کند. به عبارت دیگر، بهره‌وری عبارت از استفاده موثر و بهینه از

^۱ Prokopneko

^۲ - in Put

منابع موجود به منظور تولید کالا یا خدمات، است و در واقع بهره‌وری نشان می‌دهد تا چه اندازه در تولید کالا و یا ارائه خدمت از داده‌ها و منابع موجود و در دسترس استفاده مؤثر و کارآمدی به عمل آمده است. بهره‌وری رابطه بین ستاده و داده یک سیستم را توصیف می‌کند و این توصیف، توصیفی کمی و عددی است، پس باید از نظر تحلیلی (کمی) نسبت بین ستاده و داده هر سیستم نشان دهنده سطح بهره‌وری آن سیستم یعنی میزان استفاده از منبع یا منابع موجود باشد. (سینک،^۱ ۱۹۸۵: ۳۲)

حال به تعریف چند مرکز رسمی از بهره‌وری می‌پردازیم:

مرکز بهره‌وری ژاپن:^۲

به حداکثر رساندن استفاده از منابع، نیروی انسانی، تسهیلات و غیره به طریقه علمی، کاهش هزینه‌های تولید، گسترش بازارها افزایش اشتغال و کوشش برای افزایش دستمزدهای واقعی و بهبود معیارهای زندگی، به گونه‌ای که به سود کارگر، مدیریت و عموم مصرف‌کنندگان باشد.

آژانس بهره‌وری اروپا^۳

الف: بهره‌وری درجه استفاده مؤثر از هر یک از عوامل تولید است.

ب: بهره‌وری در درجه اول یک دیدگاه فکری است که همواره سعی دارد آنچه را که در حال حاضر موجود است بهبود بخشد. بهره‌وری مبتنی بر این عقیده است که انسان می‌تواند کارها و وظایفش را هر روز بهتر از روز پیش به انجام رساند. علاوه بر آن، بهره‌وری مستلزم آن است که به طور پیوسته تلاشهایی برای به کارگیری نظریه‌ها و روش جدید انجام گیرد، بهره‌وری ایمان راسخ به پیشرفت انسانها است.

^۱ Sink

^۲ jpc

^۳ EPA

سازمان بهره‌وری ملی ایران^۱

بهره‌وری یک فرهنگ است یک نگرش عقلانی به کار و زندگی است که هدف آن هوشمندانه‌تر کردن فعالیتهای برای دستیابی به زندگی بهتر و متعالی است. مرکز بهره‌وری ژاپن بطور کلی جنبه های مختلف بهره‌وری را در دو شکل زیر دسته‌بندی نموده است. بهره‌وری به عنوان یک مفهوم (تکنیکی) که با دو روش بهره‌وری فیزیکی و ارزش افزوده کار قابل اندازه‌گیری است. بهره‌وری به عنوان یک مفهوم اقتصادی و اجتماعی، که نشانگر درجه دستیابی به یک رشته اهداف اصلی است که از راه فعالیتهای اقتصادی باید تحقق یابد. باید توجه داشت که این دو مفهوم با هم مغایرتی ندارد و مفهوم اول، مفهوم دوم را نیز دربرمی‌گیرد.

سیر تاریخی تعاریف بهره‌وری بصورت خلاصه در جدول ذیل جهت استفاده خوانندگان ارائه می‌گردد.

^۱ - NIPo۱۹۷۶

جدول شماره (۱-۲) سیر تعریف بهره‌وری از ابتدای تاکنون (توفیق، ۱۳۷۱: ۲۴-۹)

قرن	صاحب تعریف یا مکان	سال	تعریف
قرن هیجدهم	QUESNAY	۱۷۶۶	لغت «بهره‌وری» اولین بار ظاهر شد
قرن نوزدهم	Litre	۱۸۸۳	نیرو یا تمایل به تولید
قرن بیستم	-	۱۹۰۰	ارتباط بین خروجی و عوامل بکار رفته برای تولید این خروجی
قرن بیستم	OEEC	۱۹۵۰	خارج قسمت بدست آمده از تقسیم خروجی بر یکی از عوامل تولید
قرن بیستم	Davis	۱۹۵۵	تغییرات حاصله در محصول برای منابع مصرف شده
قرن بیستم	Fabricant	۱۹۶۲	همیشه نسبت خروجی به ورودی
قرن بیستم	Dendrick and Creamer	۱۹۶۵	تعاریف تخصصی برای بهره‌وری جزئی، بهره‌وری کلی عوامل و بهره‌وری کل
قرن بیستم	Selgel	۱۹۷۶	خانواده‌ای از نسبت‌های خروجیها و ورودیها
قرن بیستم	Sumanth	۱۹۷۹	بهره‌وری کل - نسبت خروجی قابل لمس به ورودی قابل لمس

۲-۲-۴-انواع بهره‌وری

معمولاً توجه به مسأله بهره‌وری خواه در مرحله برنامه‌ریزی، خواه در مرحله ارزیابی، به یکی از سه صورت زیر مطرح می‌شود.

الف: بهره‌وری جزئی

بهره‌وری نسبت بین ستاده و داده یک سیستم تولیدی را به صورت کمی توصیف می‌کند. هرگاه در نسبت مذکور از بین کلیه داده‌ها و منابع صرفاً رابطه بین ستاده با یکی از منابع و عوامل تولید مورد بررسی قرار گیرد چنین بهره‌وری را بهره‌وری جزئی گویند.

مثلا رابطه بین تولید با زمان مصرف شده (یک منبع تولیدی) یا رابطه تولیدی با نیروی کار (یک منبع تولید) بهره‌وری جزئی را نشان می‌دهد. به عبارت دیگر بهره‌وری جزئی نسبت بین ستاده حاصل به ازای یک واحد از منبع مورد نظر را نشان می‌دهد.

ب: بهره‌وری عامل کل

این نسبت در واقع نشان‌دهنده ارزشی است که با استفاده از کارکنان و امکانات سازمان به مواد اولیه و قطعات و خدمات خریداری شده اضافه شده است.

بهره‌وری کل^۱

بهره‌وری کل برخلاف بهره‌وری جزئی، رابطه بین ستاده سیستم با کلیه منابع مصروفه جهت تولید آن ستاده را نشان می‌دهد.

بنابراین، هنگامیکه در نسبت مذکور کلیه منابع سیستم، نیروی انسانی، مواد اولیه، سرمایه و ... در نظر گرفته شود، شاخص بدست آمده نشان دهنده نحوه بهره‌برداری از کل منابع است. حال آنکه بهره‌وری جزئی نحوه استفاده از یکی از عوامل تولید را جهت تولید کالا یا خدمات نشان می‌دهد نظیر رابطه بین ستاده با نیروی کار یا ستاده سیستم با مقدار سرمایه مصرف شده. (موتومو، ۱۹۹۰^۲: ۱۰)

۲-۲-۵- سطوح بهره‌وری

بهره‌وری نشان دهنده حاصل از کار یک سیستم در قبال استفاده از منابع و امکانات است. بهره‌وری از حیث آنکه در چه سطحی سیستمها را مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهد به چهار سطح تقسیم‌بندی می‌شود:

۱- بهره‌وری در سطح کارکنان

۲- بهره‌وری در سطح سازمانی

۳- بهره‌وری در سطح بخشی از اقتصاد

۴- بهره‌وری در سطح ملی

^۱- Total Productivity

^۲ Motomu

بهره‌وری در سطح کارکنان به تجزیه و تحلیل، اندازه‌گیری و بهبود بهره‌وری منابع انسانی اختصاص دارد، موضوع بحث آن ارتقاء و بهبود بهره‌وری نیروی انسانی اعم از نیروی کار مستقیم یا نیروی کار غیرمستقیم است. بهره‌وری سازمانی، بهره‌وری یک سیستم سازمانی را مطالعه و ارزیابی می‌کند. در مبحث بهره‌وری بخشهای مختلف اقتصادی نظیر بهره‌وری بخش‌های صنعت، کشاورزی و ... مورد مطالعه واقع می‌شود و سرانجام در مبحث بهره‌وری ملی، بهره‌وری کل اقتصادی یک کشور به عنوان یک سیستم کل مورد تحلیل و ارزیابی قرار می‌گیرد.

بهره‌وری خواه در سطح خُرد خواه در سطح کلان مطرح شود، می‌تواند بر روی یکی از عوامل تولید یعنی بر روی یکی از داده‌های سیستم تأکید کند. در گذشته بهره‌وری صرفاً معطوف به بهره‌وری نیروی کار بود (بهره‌وری جزیی) امروزه بررسی بهره‌وری سایر عوامل تولید به طور مجزا در قالب بهره‌وری جزیی و بهره‌وری کل منابع سیستم به عنوان بهره‌وری کل مورد توجه محققان و تحلیلگران سیستمها قرار گرفته است. برحسب انواع منابع یک سیستم بهره‌وری می‌تواند انواع و شقوق گ- بهره‌وری زمین^۱

- بهره‌وری نیروی کار^۲

- بهره‌وری ماشین‌آلات^۳

- بهره‌وری سرمایه^۴

- بهره‌وری اطلاعات^۵

- بهره‌وری زمان^۶

وناگونی به خود بگیرد:

^۱- Land productivity

^۲- Labor productivity

^۳- Machine Productivity

^۴- Capital productivity

^۵- Information productivity

^۶- Time productivity

۲-۲-۶- برداشتهای نادرست از مفهوم بهره‌وری

غالباً از مفهوم بهره‌وری همچون سایر مفاهیم و واژه‌های علمی، برداشتهای طرز تلقیهای نادرستی می‌شود که عمدتاً ناشی از عدم احاطه کامل به مفهوم مورد بحث است. در این مبحث برخی از طرز تلقیهای نادرستی که از مفهوم بهره‌وری ... وجود دارد شناسانده احاطه کامل به مفهوم مورد بحث است. در این مبحث برخی از طرز تلقیهای نادرستی که از مفهوم بهره‌وری ... وجود دارد شناسانده می‌شود.

۱- بهره‌وری مختص به صنعت است

بهره‌وری منحصر به سیستمهای تولید صنعتی نیست. امروزه این مفهوم در انواع سیستمهای تولیدکننده خدماتی حتی در بخش دولتی نیز رایج گردیده است و جهت ارتقاء و بهبود بهره‌وری خدمات عمومی (دولتی) نظریه‌ها و مدل‌های مختلفی ارائه گردیده است.

۲- بهره‌وری یعنی سودآوری بیشتر

اشتباهات رایج در مفهوم بهره‌وری، یکی دانستن این مفهوم با سودآوری است. سودآوری با بهره‌وری رابطه مستقیمی ندارد. به سخن دیگر با بالا رفتن سود، ممکن است بهره‌وری بالا نرود. به سخن دیگر می‌توان مثلاً با استفاده از مکانیزم قیمت‌ها، سودآور بود لکن این سودآوری ممکن است به بهای اُفت بهره‌وری حاصل شده باشد (تولید کم و لیکن گران)

۳- بهره‌وری همان اثربخشی است

اثربخشی به میزان یا درجه تحقق اهداف یک سیستم گفته می‌شود. لکن تحقق یک یا چند هدف سازمانی یا ملی به منزله خُسن بهره‌برداری از منابع یا به مثابه ارتقاء بهره‌وری نیست، زیرا می‌توان به هدفی با هزینه گزاف و یا با صرف وقت و نیروی انسانی زیادی نایل شد که در این صورت هدف به نحو کارآمدی تحقق نیافته است و جهت نیل به آن منابع زیادی مصرف گردیده است.

۴- بهره‌وری یعنی کاهش هزینه‌ها

عده‌ای را عقیده بر این است که تقلیل هزینه‌ها به ارتقاء و افزایش بهره‌وری کمک می‌کند، حال آنکه اگر این عمل به کاهش تولید انجامیده باشد، در بلند مدت، اُفت بهره‌وری را به دنبال خواهد داشت.

۵- بهره‌وری یعنی تولید بیشتر

برداشت نادرست دیگری که از مفهوم بهره‌وری وجود دارد در ارتباط با قضاوت در مورد عملکرد یک سیستم صرفاً، بر اساس مقدار یا ارزش تولیدات آن است. افزایش تولید یک سیستم (کالا یا خدمات) بر افزایش بهره‌وری دلالت نمی‌کند زیرا بهره‌وری بنا به تعریف، رابطه‌ی بین مقدار تولید را با منابع مصروفه نشان می‌دهد و صرف تأکید بر مقدار تولید و عدم توجه به ارتباط آن با منابع مصروفه، نتیجه‌گیری غلطی را بدست می‌دهد. زیرا هزینه‌ها ممکن است در دوران افزایش تولید، نامتناسب با مقدار تولید افزایش یافته باشد یا افزایش ارزش تولیدات صرفاً بدلیل قیمت‌ها و تورم، باشد نه بهبود بهره‌وری.

۶- بهره‌وری یعنی تولید بیشتر

کوشش‌های سازمان‌های جهانی نظیر سازمان بین‌المللی کار و سازمان بهره‌وری آسیایی درخصوص مفهوم بهره‌وری معطوف بر این است که بهره‌وری صرفاً بهره‌وری نیروی کار نیست و باید به بهره‌وری سایر عوامل تولید توجه شد. بهبود بهره‌وری زمانی حاصل می‌شود که استفاده موثر و بهینه‌ای از کلیه منابع در دسترس به عمل آید. به عبارت دیگر بهره‌وری کلی ارتقاء یابد. بهره‌برداری مفهومی چند عاملی است و نگرش‌های تک بعدی نظیر ارتقاء بهره‌وری نیروی کار (بهره‌وری جزیی) یا بهره‌وری یک بخش از اقتصاد به عنوان بهره‌وری ملی، بسیاری از نارسائی‌های سیستم را از جهت نحوه بهره‌برداری از منابع آشکار نخواهد کرد و تصویری نادرست از عملکرد آن بدست خواهد داد.

۷- بهره‌وری قابل اندازه‌گیری نیست

برخی بر این باورند که بهره‌وری قابل اندازه‌گیری نیست بلکه بهره‌وری با توجه به مدلها و شاخصها امری است که می‌توان آن را اندازه‌گیری کرد. (پروکوپنکو، ۱۹۹۴: ۴۱-۳۷)

۲-۳-۷- عوامل مؤثر بر افزایش بهره‌وری سازمان

افزایش بهره‌وری انجام بهتر کارها نیست، بلکه مهمتر از آن انجام بهتر کارهای درست است منظور از عوامل مؤثر در افزایش بهره‌وری تشخیص عوامل اصلی و کلیدی با کارهای درستی است که می‌تواند طرف توجه و مورد علاقه مدیران در بهره‌وری باشد. تولید، فرایندی اجتماعی، پیچیده، انطباق‌پذیر و مداوم است. روابط درونی بین نیروی انسانی، سرمایه و محیط سازمانی - اجتماعی با توجه به برقراری توازن و هماهنگی و ادغام کلی آنها با یکدیگر در فرایند تولید از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار است. افزایش بهره‌وری بستگی به آن دارد که مدیر به شیوه‌ای موفقیت‌آمیز بتواند عوامل نظام اجتماعی - تولیدی را تشخیص دهد. در بین عوامل متعدد اثرگذار در بهره‌وری دو گروه نقش اصلی را دارند.

۲-۲-۷-۱- عوامل داخلی بهره‌وری سازمان

عوامل داخلی بهره‌وری بنگاه در دو گروه قابل تقسیم می‌باشند. گروه اول عوامل سخت‌افزاری با عواملی که به آسانی و در کوتاه مدت قابل تغییر نیستند. این عوامل شامل محصول بنگاه، تکنولوژی تولید، ماشین‌آلات و تجهیزات، مواد خام و انرژی است. گروه دوم عوامل نرم‌افزاری با عواملی است که تقریباً به آسانی قابل تغییرند. این عوامل شامل افراد سیستمهای سازمانی، روشهای کار، و روشهای مدیریت است. این طبقه‌بندی ما را در اولویت‌بندی و اینکه چه عواملی به آسانی و با هزینه اندک قابل تغییرند و چه عوامل با هزینه زیاد و در دراز مدت می‌توانند تغییر کنند، یاری خواهد داد و رهنمود خوبی برای افزایش بهره‌وری خواهند بود.

گروه اول: عوامل سخت‌افزاری

الف - محصول

منظور از عامل موثر بر بهره‌وری محصول آن است که محصول عرضه شده تا چه اندازه نیازها را تأمین می‌کند.

ب - ماشین‌آلات و تجهیزات

ماشین‌آلات و تجهیزات با رعایت موارد زیر می‌توانند نقش اصلی را در برنامه افزایش بهره‌وری داشته باشند.

- تعمیرات خوب و به موقع

- بهره‌وری از کارخانه و تجهیزات در شرایط مطلوب

- افزایش ظرفیت و کارایی کارخانه با حذف کمبودها و اقدامات اصلاحی

- کاهش زمانهای مرده و استفاده موثر و مطلوبتر از ظرفیت ماشین‌آلات و تجهیزات

و تجهیزات عامل مهم افزایش بهره‌وری خواهند بود.

ج - تکنولوژی

نوآوری در زمینه تکنولوژی منبع مهم افزایش بهره‌وری است. افزایش تولید کالاها و خدمات و بهبود کیفیت از طریق بکارگیری اتوماسیون و تکنولوژی اطلاعات قابل دستیابی است. اتوماسیون می‌تواند موجب صرفه‌جویی و کاهش هزینه در مواد، انبارداری و سیستم کنترل گردد.

د - مواد و انرژی

کوشش اندکی در کاهش مصرف مواد و نیرو می‌تواند نتایج باور نکردنی در افزایش بهره‌وری شامل مواد خام مستقیم و غیرمستقیم (مواد شیمیایی، مواد روغنی، و پاک‌کننده، سوخت، لوازم یدکی، لوازم مهندسی و بسته‌بندی) می‌گردد که هر نوع صرفه‌جویی علمی در استفاده از آنها افزایش بهره‌وری را به همراه دارد. در رابطه با مواد و انرژی جنبه‌های مهم افزایش بهره‌وری عبارتند از:

- بهره‌گیری از مواد و ارائه محصول مفید با مصرف انرژی کمتر در واحد محصول
تحقیق این امر منوط به انتخاب مواد اولیه مناسب و درست با کیفیت مطلوب، کنترل فرایند
تولید کنترل ضایعات و پسماندها است.

- استفاده از ضایعات، قراضه‌ها و ضایعات و کنترل آنها

- بالا بردن کیفیت مواد اولیه با استفاده از فرایندهای اولیه و آماده‌سازی مواد اولیه برای

فرایندهای اصلی تولید

- بهبود بخشیدن مدیریت انبارداری و جلوگیری از نگاهداری مازاد در انبار

- بهبود بخشیدن نرخ گشت انبار و آزادسازی وجوه برای سایر فرایندهای تولید

- افزایش منابع عرضه

گروه دوم - عوامل نرم‌افزاری

الف - افراد

افراد و یا انسانها به صورت کارگر، مهندس، مدیر و کارفرما، انحصار انجمنها و
اتحادیه‌های صنعتی و بازرگانی و سایر اصناف سرچشمه اصلی بهبود و تکنولوژی هستند.

ب - سازمان و سیستمها

رعایت اصول شناخته شده (وحدت فرماندهی، تفویض اختیار، نظارت و کنترل، تقسیم
کار، ایجاد هماهنگی، جلوگیری از تداخل و ...) از ضروریات اداره هر سازمانی است هر
سازمانی نیاز دارد فعالانه عمل کند و به سوی هدفهای خود پیش رود و در ضمن تداوم
سرویس دهی و بازنگری ساختاری خویش را در انطباق با هدفهای جدید حفظ کند. از دلایل
بهره‌وری اندک در بسیاری از سازمانها و بنگاهها مقاومت و انعطاف‌ناپذیری آنهاست.

ج - روشهای کار

جابجایی و جانشینی نیروی انسانی، ابزاری که به کار گرفته می‌شود محلهایی که برای
تولید انتخاب می‌شود، موادی که به کار می‌رود، و ماشینهایی که نصب و به کار گفته می‌شود،

همه روشهای کار هستند روشهای کار با تحلیل سیستماتیک روشهای موجود، حذف کارهای غیر ضروری و انجام کارهای ضروری تر و مؤثرتر با کوشش کمتر و هزینه کمتر است.

د - روشهای مدیریت

مدیریت مسئول ترکیب و استفاده مؤثر از تمامی منابع در بنگاه تحت کنترل خویش می باشد یکی از نظریه ها، متکی به آن است که در بعضی از کشورها مدیریت مسئول ۷۵ درصد دستیابی به بهره‌وری است. همگی در حیطه شیوه مدیریت قرار دارند که از عوامل مهم بهره‌وری در بنگاه‌ها محسوب می گردند. (Prokopenko, ۱۹۹۴: ۲۰-۴۵)

۲-۷-۲-۲ - عوامل خارجی بهره‌وری سازمان

عوامل خارجی شامل عواملی نظیر سیاستهای دولت، مکانیزم‌های نهادی و بنیانی، شرایط سیاسی، اجتماعی و اقتصادی، محیط کسب و کار، دسترسی به امکانات مالی، برقی، آب، حمل و نقل، ارتباطات و مواد اولیه است تمام این عوامل در بهره‌وری سازمانها تأثیر دارند اما بنگاهها قادر به کنترل آنها نیستند این عوامل باید شناخته شده و توسط مدیران سازمان در برنامه‌های بهره‌وری منظور گردند. با توجه به تمام عوامل اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و ارتباط سازمانی که بین مصرف‌کنندگان، کاربران، مدیران دولت و گروههای ذی‌نفع و بین نهادها و ساختارهای سازمانی درباره عوامل اصلی و کلان مؤثر در بهره‌بردار وجود دارد، به اختصار به آنها اشاره می‌شود زیرا بهره‌وری عمدتاً مشخص کننده درآمد حقیقی، تورم و رفاه مردم است و کوشش سیاستمداران بر آن است که دلایل واقعی رشد یا کاهش بهره‌وری را کشف کنند. عوامل خارجی مؤثر در بهره‌وری بنگاه در سه گروه اصلاحات ساختاری، منابع طبیعی، دولت و عوامل زیربنایی قابل تقسیم است.

گروه اول - عوامل ساختاری

تغییرات ساختاری جامعه در بهره‌وری ملی و بهره‌وری سازمانی، به طور مستقل از مدیریت سازمان، تأثیر می‌گذارند. در بلند مدت این تأثیرگذاری دو طرفه است همان طور که

تغییرات ساختاری در بهره‌وری اظرف می‌گذارند. تغییرات بهره‌وری موجب تعدیل ساختار می‌گردد. این تغییرات تنها نتیجه توسعه اقتصادی و اجتماعی نیستند، بلکه موجب آن نیز می‌باشند.

الف - تغییرات اقتصادی

مهمترین تغییرات اقتصادی در الگوی اشتغال، ترکیب سرمایه و تکنولوژی، اندازه بنگاه و رقابت اتفاق می‌افتد.

در مرحله اول اشتغال از کشاورزی به صنعت انتقال می‌یابد و موجب گسترش بخش صنعت و رشد سریع بهره‌وری در این بخش، بخصوص در کشورهای در حال توسعه می‌گردد. تعداد شاغلان بخش کشاورزی کاهش می‌یابد و منبع سنتی رشد بهره‌وری جایگاه خویش را از دست می‌دهد. این روند در کشورهای در حال توسعه تداوم می‌یابد و نیروی کار از بخش کم بهره‌وری کشاورزی به صنعت انتقال می‌یابد.

مرحله دوم تغییر ساختاری اشتغال از صنعت به خدمات است. خدمات شامل عمده فروشی، خرده فروشی، امور بانکی و مالی و بیمه، املاک و مستغلات، حمل و نقل، خدمات شخصی و کسب و کار است. در کشوری مانند ژاپن که تأکید اصلی گسترش بر بخش صنعت است نصف شاغلان در خدمات کار می‌کنند. در آمریکا نیز به سه چهارم شاغلان غیرکشاورزی در خدمات شاغل می‌باشند البته افزایش بهره‌وری در مرحله انتقال اشتغال از صنعت به خدمات همانند اشتغال از کشاورزی به صنعت نیست. تجربه کشورهایی که مراحل فوق را طی کرده‌اند نشان می‌دهد که انتقال اشتغال از صنعت به خدمات با کاهش هزینه انرژی و سرمایه‌گذاری و افزایش هزینه سرمایه‌گذاری در آموزش نیروی کار همراه بوده است.

تغییرات در ترکیب افزایش نسبی، طول عمر و نوع سرمایه، در بهره‌وری مؤثر می‌باشد، رشد و نوع سرمایه در بهره‌وری مؤثر می‌شد. رشد سرمایه تابعی از پس‌انداز است و تغییرات تکنولوژی و اختراعات نیز در ترکیب سرمایه، میزان سرمایه‌گذاری و افزایش و کاهش

بهره‌وری موثرند. تفاوت معنی‌دار مابین بهره‌وری و تمرکز سرمایه اغلب نشانه‌ای از عدم استفاده از ظرفیتها و صنعت مدیریت جامعه و سازمانها است.

تأثیر تحقیق و توسعه در ساختار اقتصادی و بهره‌وری عامل دیگری در سطح کلان اقتصادی و نیز بنگاههاست. مدیریت تحقیق و توسعه تکنولوژی و کاربرد روشهای تازه، فنون جدید، محصولات نو فرایندهای تولید بهنگام به طور چشمگیری در افزایش بهره‌وری و تغییرات ساختاری نقش دارند نمونه بارز آنها را می‌توان از کامپیوتر، میکروپروسورها، روباتها، تجهیزات ارتباطی و اطلاعاتی نام برد که نقش عمده‌ای در بهره‌وری و تغییر ساختاری اقتصادی داشته‌اند.

صرفه‌جویی در مقیاس یا اندازه‌گیری نسبی سازمانهای تولیدی رابطه نزدیکی با بهره‌وری و ساختار صنعتی دارد. بنگاههای کوچک و متوسط در صورت تخصصی شدن در دراز مدت به خوبی می‌توانند قابل رقابت باشند تجربه‌ای که در ژاپن، هند، فیلیپین، تایلند و بعضی از کشورهای اروپای غربی، و شمال غربی با موفقیت همراه بوده است.

رقابت صنعتی در بهره‌وری اقتصادی و بنگاهی هر دو مؤثر است. مجموع مدیریت اروپایی رقابت صنعتی را ایجاد توانایی فوری و آنی و خلق فرصت برای کارفرمایان در طراحی، تولید و فروش کالا در محیط مربوط به خویش می‌داند که کیفیت و قیمت را رقبای داخلی و خارجی تعیین می‌کنند.

تحرك اقتصادی (رشد اقتصادی، قدرت و ثبات پولی، درآمد سرانه، تولید صنعتی) کارایی صنعتی (تولید صنعتی، هزینه اشتغال، بازده صنعتی، انگیزه‌های اشتغال، بازگشت سرمایه حضور فعال در بازار خارجی) تحرك مالی در بازار رقابت، منابع انسانی، قوانین و مقررات مالی و مالیاتی و پولی و ارزی منابع و زیربنای اقتصادی (تسهیلات حمل و نقل و ارتباطات) توجه به صادرات خارجی، توجه به نوآوری و اختراعات، ثبات سیاسی و اقتصادی و میزانی که استراتژیهای تبلوری از روحیه اجتماعی باشند در رقابت صنعتی و افزایش بهره‌وری موثرند.

ب - تغییرات اجتماعی و جمعیتی

تغییرات ساختاری در نیروی کار، هم اجتماعی و هم جمعیتی است. نرخ زاد و ولد و نرخ کاهش یا مرگ و میر بر بهره‌وری موثر است. ارزشهای اجتماعی فرهنگی تغییر می‌کند و سنتها به تدریج دگرگون می‌شود. این دگرگونیهای اقتصادی و سنتها در تحولات اجتماعی و اقتصادی و ساختار آنها اثر می‌گذارند. کشورها به موازات جهت‌گیری توسعه که امری ضروری و اجباری می‌نماید که همگی این تغییرات و اصلاحات نمی‌توانند از دیدگاه کارآفرینان و تأثیر آنها بر بهره‌وری نادیده گرفته شوند.

گروه دوم - منابع طبیعی، مهمترین منابع طبیعی نیروی انسانی، زمین، سوخت و مواد خام است. توانایی ملتها در ایجاد بسیج و مصرف این منابع تاثیر انکارپذیری در بهبود بهره‌وری آنان دارد. ولی متأسفانه غالباً نادیده گرفته می‌شود در زیر به هر یک از منابع طبیعی اختصاراً اشاره می‌گردد.

الف - نیروی انسانی

انسانها با ارزش‌ترین منابع طبیعی جامعه هستند چندین کشور پیشرفته نظیر ژاپن، سوئیس و هلند که فاقد زمین کافی مواد سوختنی و مواد معدنی هستند که به خوبی دریافت‌اند که تنها مهمترین منابع طبیعی توسعه و رشد آنان، انسانها و مهارت آموزش، طرز تفکر و انگیزه‌های آنان است و سرمایه‌گذاری در این عوامل، سبب بهبود کیفیت مدیریت و نیروی انسانی خود می‌کنند. کشورهای با درآمد سرانه بالاتر معمولاً آموزش بهتر و بیشتری و تفریح و گذران اوقات فراغت، به علت کاستن از بیماریها و نیز جلوگیری از عدم حضور در محل کار، موجب صرفه‌جویی زیادی برای بنگاهها شده و در ضمن بر کیفیت نیروی انسانی و سلامت آنان افزوده و به افزایش بهره‌وری و تداوم آنان کمک کرده است.

ب - زمین

زمین به مدیریت صحیح، احیا و سیاستهای ملی نیاز دارد و گسترش صنایع و افزایش جمعیت و استفاده بیش از حد، از عوامل تخریب زمین می‌باشند. فشار برای افزایش بهره‌وری کارگر شاغل در زمین و یا هکتار زمین، به نابودی خاک کمک می‌کند.

ج - سوخت

انرژی منبع با اهمیت دیگری است که باید بدان توجه خاص کرد

د - مواد خام

مواد خام نیز از عوامل اصلی بهره‌وری در صنایع هستند. بهای مواد، همانند قیمت نفت برای سایر کشورها، همیشه با نوسانات نسبتاً شدید همراه است.

گروه سوم - دولت و زیربنا

برنامه‌های دولت اثر مهمی به بهره‌وری سازمانها از راههای زیر می‌گذارند.

- عملکرد و کارایی دستگاههای دولتی

- مقررات دولتی نظیر سیاستهای کنترل قیمت مالیات، مزد و حقوق و ...

- حمل و نقل و ارتباطات

- انرژی

- اقدامات مالی و بانکی نظیر نرخ بهره، تعرفه‌ها، مقررات واردات و صادرات

- رقابت بنگاههای عمومی و دولتی با سایر بنگاهها

- کنترل ارزی

- مقررات محیط زیست

- اجبار به فعالیت در منطقه خاص

- اعطای کمک و سوبسید و یا قطع آنها

بسیاری از تغییرات ساختاری که به بهره‌وری تأثیر می‌گذارد ناشی از وضع قوانین و

مقررات و عملکرد نهادهای دولتی است. به علاوه بهره‌وری خود دولت فوق‌العاده مهم است.

زیرا موجب می‌شود دولت بتواند با همان هزینه خدمات بهتری را ارائه دهد. و زمینه بهره‌وری بنگاهها را بهتر فراهم سازد. نقش دولت در توسعه اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی و آثار تصمیمات آن به کل اقتصاد و کارایی و بهره‌وری بنگاهها و مدیریت آنان، آنچنان وسیع و گسترده است که جای بحث آن در این نوشتار نیست. موضوع قابل ذکر آن است که دولت باید راهگشا و تسهیل کننده فعالیتهای تولیدی بنگاهها باشد و با اتخاذ سیستمهای لازم و ضروری و در ضمن بلند مدت، مشوق اصلی و یاری دهنده آنان باشد.

در علم اقتصاد زمین، نیروی کار، سرمایه و مدیریت، به عنوان منابع مهم و اساسی در تولید کالاها و خدمات مطرح گردیده‌اند. بسیاری از اندیشمندان و متفکران مسائل اقتصادی عامل کار را در مقایسه با دیگر عوامل تولید، از ضروری‌ترین این عوامل دانسته‌اند. یک مؤسسه تولیدی را در نظر بگیرید که کارگرانی را که چندین نوع کار انجام می‌دهند به استخدام خود درمی‌آورد. بعضی از این کارگران در جهت اداره مؤسسه و حفاظت از ماشین‌آلات ضروری هستند. بعضی کارهایی را که در آن استفاده از ماشین غیرممکن و یا غیراقتصادی است انجام می‌دهند. سوای از این کارگران، این مؤسسه افرادی را استخدام می‌کند که مدیریت امور را بر عهده گیرند. بدون نیروی کار اداره هر صنعتی و انجام هر تجارتی غیر ممکن است. حتی اگر تولید کالاها و خدمات توسط کاربرد اتوماتیکی تولید میسر باشد، برای فروش کالاها در بازار، اداره کردن امور و مقاصد امنیتی، می‌بایستی نیروی کار استخدام گردد. بنابراین عامل کار یک نهاده اجتناب‌ناپذیر این مؤسسه و سایر بنگاهها و مؤسسات دیگر است. با در نظر گرفتن اهمیت نهاده کار، کاملاً طبیعی خواهد بود که بنگاه یا مؤسسه فوق با به کارگیری بهترین ترکیب نهادهای تولید به بالاترین سطح بهره‌وری نیز دست یابد.

در تأیید نقش اساسی نیروی کار، در توسعه جوامع، اندیشمندان و صاحب‌نظران بسیاری سخن گفته‌اند، اما در این میان سخنان «لاک» و «آدام اسمیت» دو تن از متفکران مسایل اقتصادی و اجتماعی جالب توجه است.

«لاک» در کتابی تحت عنوان درباره دولت مدنی آورده است که اگر بگوییم همه محصولات مفید برای زندگی انسان در روی کره زمین محصول کار است، باز حق مطلب را به درستی ادا نکرده‌ایم. اگر کالاهای مورد مصرف خود را به درستی ارزیابی نماییم و هزینه‌های مختلف آنها را محاسبه کنیم و معلوم داریم تا چه اندازه مصنوع طبیعت و تا چه اندازه محصول کارند، در آن صورت خواهیم دید که بیشتر از ۹۹ درصد از آنها زاییده کار می‌باشد.

آدام اسمیت اندیشمند اقتصادی اولین جمله کتاب ثروت ملل را با این جمله آغاز می‌کند: «کار سالیانه هر ملت، ذخیره‌ای است که به طور عمد و همه ضروریات و نیازمندیهای زندگی سالانه آن ملت را برای مصرف تأمین می‌کند. وی ضمن این که از انباشت سرمایه به منزله شرط ضروری و علت اساسی رشد یاد می‌کند، متذکر می‌گردد که محصول سالانه زمین و کار هر ملت کارگرانی که قبلاً استخدام شده‌اند، افزایش می‌یابد. بدیهی است که تعداد کارگران مولد، مگر با افزایش سرمایه و یا جوهی که به نگهداری آنها اختصاص داده شده، نمی‌تواند افزایش یابد.» (لاولر،^۱ ۱۹۸۵: ۳۷)

پس از بیان مفهوم کلی بهره‌وری و اهمیت آن در توسعه اقتصادی و پیشرفت اجتماعی جوامع و نقش اساسی نیروی کار به عنوان یک ثروت ملی در تأمین نیازمندیهای زندگی انسان از نظر «لاک» و «اسمیت» بایستی دید مفهوم بهره‌وری نیروی کار چیست؟ همانطور که گفته شد به طور کلی شاخصهای بهره‌وری به دو گروه وسیع طبقه‌بندی می‌شوند. ابتدا بهره‌وری به عنوان ارتباط محصول با ترکیب نهاده‌ها و سپس بهره‌وری به عنوان ارتباط محصول با یک نوع نهاده از قبیل کار، سرمایه یا انرژی، شاخص بهره‌وری گروه اول را «شاخص بهره‌وری کل عوامل تولید» و شاخص بهره‌وری گروه دوم را «شاخص‌های بهره‌وری جزئی» می‌نامند. نسبت ارزش افزوده سالیانه به حجم سرمایه به کار رفته در جریان تولید به «بهره‌وری» سرمایه و نسبت ارزش افزوده به مساحت زمین «بهره‌وری زمین» و همچنین نسبت ارزش افزوده سالیانه

^۱ Lawlor

به میزان مصرف انرژی به «بهره‌وری انرژی» موسوم می‌باشد. این چهار شاخص بهره‌وری همگی از معیارهای بهره‌وری جزئی به حساب می‌آیند، زیرا بهره‌وری را فقط در رابطه با یکی از عوامل تولید منعکس می‌نمایند.

از آنجا که زمین در تولیدات صنعتی جزئی از سرمایه محسوب می‌گردد می‌توان از محاسبه بهره‌وری زمین در این نوع از تولیدات صرف‌نظر کرد. البته در بخش کشاورزی زمین از اهمیت به خصوصی برخوردار است. همچنین چون نیروی کار به آسانی قابل محاسبه است و می‌توان آن را با واحد پولی بیان کرد، اکثر محاسبات بهره‌وری صرفاً محدود به نیروی کار هستند. محاسبه بهره‌وری سرمایه از این جهت مهم است که بدانیم سرمایه درست به کار رفته یا بیهوده صرف شده است. در ایران به لحاظ سهولت محاسبه، بهره‌وری نیروی کار در سطح کارگاههای بزرگ صنعتی، این کار همه ساله توسط مرکز آمار ایران و بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران اندازه‌گیری می‌شود.

پس بهره‌وری نیروی کار، نسبت ستاده به نهاده نیروی کار برای یک دوره زمانی مشخص است. مثلاً ممکن است، یک روز، یک هفته، یک ماه و یا یک سال این نهاده به صورت تعداد کارگران یا نفر - ساعت کار صرف شده در خلال دوره به کار گرفته شود. این نسبت ممکن است برای یک کارگر یا یک گروه کارگران در یک واحد کار محاسبه گردد. گاهی اوقات به طور بالعکس بهره‌وری نیروی کار به صورت نسبت نهاده کار به تولید تعریف می‌گردد. افزایش در نسبت تولید به نیروی کار یا تقلیل در نسبت نیروی کار به تولید هر دو به مفهوم افزایش در بهره‌وری نیروی کار است. (همان منبع: ۳۷)

۲-۲-۸- تفاوت بهره‌وری با کارایی

بعضی از افراد کارایی و بازدهی را مترادف با مفهوم بهره‌وری تصور می‌کنند. بهره‌وری و کارایی در بسیاری از موارد نسبت بازده به نهاده تعریف شده‌اند ولی کارایی بیشتر مفهومی

است که از حوزه ترمودینامیک به علوم اجتماعی راه یافته است. حال آنکه بهره‌وری بر مفهوم کارآیی بنا شده ولی از آن فراتر رفته و ابعاد اجتماعی و اقتصادی وسیعی پیدا کرده است. در ترمودینامیک موتور یا ماشینی کارآست که به ازای هر صد واحد نهاده هشتاد واحد انرژی یا نیرو تولید کند. واژه نامه «ویسترایترنشال» کارآیی را معادل اثربخشی دانسته و آن را چنین تعریف کرده است. «ظرفیت تولید مطلوب با حداقل مصرف انرژی، زمان، پول یا مواد» همچنین ژوزف پروکوپنکو در کتاب خود به نام «مدیریت بهره‌وری» آورده است که کارآیی تولید کالاهایی که با کیفیت بالا و در کوتاه‌ترین زمان ممکن است.

بازدهی نیز به عنوان نسبتی از تغییر شکل فیزیکی به کار می‌رود بازده یا تولید به عملیاتی اطلاق می‌گردد که در نتیجه ترکیب عواملی از جمله کار، سرمایه و زمین کالا یا کالاهایی تهیه گردد، بدون آنکه منابع و مواد مورد مصرف در میزان تولید ارزیابی قرار گیرد. بازده و اصل بهره‌وری محسوب نمی‌گردد ولی بهره‌وری از لحاظ نتایج کار به بازده متکی است. (لاولر، ۱۹۸۵: ۴۹)

۲-۲-۹- اهمیت بهره‌وری

بسیاری از مطالعات و شواهد نشان داده‌اند که بهره‌وری پایین عامل مهم کندی رشد و وقوع رکود اقتصادی است و به عکس بهره‌وری بالا در افزایش رفاه ملی و تحقق توسعه اقتصادی نقشی چشمگیر داشته است. کارشناسان اقتصاد آزاد، سطح نسبتاً بالای زندگی مردم را در ایالات متحده اثر مستقیم بهره‌وری اقتصاد آن کشور می‌دانند و همچنین صاحب‌نظران اقتصاد برنامه‌ای نیز بهره‌وری را شرط اساسی در پیروزی نظام اجتماعی خویش می‌شمرند. همچنین در تحقیقی که فرانسویان پس از جنگ بین‌المللی دوم در مورد اقتصاد کشور به عمل آورده‌اند. چنین گزارش شده است: فرانسه برای احیای حیات اقتصادی خویش کوشش فوق‌العاده‌ای در جهت افزایش تولید به عمل آورده است. در این راستا سعی شده عواملی که تولید را محدود می‌سازند مشخص گردند. برخی از این موانع و عوامل از میان برداشته شده

است و یا از تأثیر آنها تدریجاً کاسته گردیده ولی در ایران یکی از مهمترین موانع هنوز به نحو شایسته‌ای مورد بررسی قرار نگرفته و تولید را همچنان محدود می‌سازد این مانع سیاسی بهره‌وری پایین نیروی کار کشور است.

همچنین هیئت بهره‌وری ملی سنگاپور طی گزارش یک بررسی که در سال ۱۹۸۴ انجام شد، اعلام داشته که نیمی از افزایش تولید ناخالص داخلی این کشور به دلیل بهره‌وری، در یک دوره زمانی ۱۷ ساله از ۱۹۶۶ تا ۱۹۸۳ بوده است. به عکس این مورد در فیلیپین ۹۷/۷ درصد از افزایش عوامل گسترده تولید یعنی استفاده بیشتر از منابع بوده و تنها ۲/۳ درصد آن ناشی از بهره‌وری است به بیانی دیگر رشد اقتصادی این کشور طی ۶۰ سال نتوانسته به بهره‌وری متکی باشد و به همین دلیل بسیار آسیب‌پذیر بوده است. (وکیوشی،^۱ ۱۹۸۷: ۲۳). نقش مهم برنامه‌ریزان اقتصادی و زمامداران سیاسی هر کشور را در ارتقای بهره‌وری و نیل به اهداف نمی‌توان از نظرها پنهان داشت. بهره‌وری به مثابه یک ابزار بسیار مهمی است که به این قبیل افراد کمک می‌کند تا تولید را در سطح سازمانی، ملی و حتی بین‌المللی مورد سنجش و ارزیابی قرار داده و تشخیص دهند که تا چه حد از منابع موجود به طور مطلوب استفاده گردیده است. با صراحت می‌توان پذیرفت، بهره‌وری علاوه بر زمامداران سیاسی و برنامه‌ریزان اقتصادی برای مدیران و صاحبان موسسات تولیدی یا خدماتی، مهندسين صنایع، مصرف‌کنندگان و کارگران دارای اهمیت خاصی است. در صورتی که مدیران بنگاه‌های تولیدی و خدماتی بتوانند بهترین ترکیب عوامل تولید را به کار گیرند. بدیهی است که به بالاترین سطح بهره‌وری دست خواهند یافت. بنگاه با بهره‌وری پایین هیچ‌گاه قادر به افزایش منابع خود نخواهد بود. افزایش دستمزد و پاداش به کارگر محرک بهتری در جهت افزایش تولیدات ارتقای استانداردهای زندگی و ازدیاد قدرت خرید می‌باشد. شواهد بیان می‌کنند که انگیزه واقعی افزایش سطح دستمزدها تا اندازه‌ای به درآمدهای بنگاه تولیدی یا خدماتی بستگی دارد، و

^۱ Kiyoshi

بهره‌وری بالا منجر به تقلیل هزینه‌ها و در نتیجه قیمت‌ها می‌گردد. از این رو مصرف‌کنندگان برای خرید کالاها و خدمات مورد نیاز خویش مبالغ کمتری می‌پردازند.

زمامداران سیاسی و اقتصادی نیز با تلاش در جهت افزایش بهره‌وری در سطح اقتصاد کلان و توزیع عادلانه منافع حاصله گام بزرگی را در ارتقای سطح زندگی، بهبود موازنه پرداختها، تقلیل هزینه‌ها و قیمت‌ها، کنترل تورم، رقابت‌پذیری بین‌المللی کالاهای تولیدی و در نتیجه تحقق سریعتر توسعه اقتصادی و پیشرفت اجتماعی برخواهند داشت. به این ترتیب این اعتقاد پا برجاست که اگر بهره‌وری در کشوری بالا رود همه فعالیت‌های انسانی از آن سود خواهند بود و این موضوع بر پدیده‌های اجتماعی و اقتصادی اثر می‌گذارد. برخی از عوامل داخلی چون تولید، کارخانه و تجهیزات، تکنولوژی و مواد خام و انرژی قابل کنترل بوده و به سادگی قابل تغییر نیستند. سازمان، روش‌های کار و شیوه‌های مدیریت از جمله عوامل داخلی است که قابل کنترل بوده تغییر در آنها به راحتی انجام می‌شود. عوامل خارجی چون تولید، کارخانه و تجهیزات، تکنولوژی و مواد خام و انرژی قابل کنترل بوده و به سادگی قابل تغییر نیستند. سازمان، روش‌های کار و شیوه‌های مدیریت از جمله عوامل داخلی است که قابل کنترل بوده تغییر در آنها به راحتی انجام می‌شود. عوامل خارجی چون تعدیلات ساختاری منابع طبیعی، دولت و زیربنایها از جمله عوامل هستند که از محیط پیرامونی بر فعالیت‌های داخل مؤسسه تولیدی اثر می‌گذارد که این عوامل غیرقابل کنترل است. (کیوشی، ۱۹۸۷: ۴۵)

همان‌طور که اشاره شد، شاخص بهره‌وری نیروی کار یکی از متداولترین و مرسوم‌ترین شاخص‌های بهره‌وری جزیی به حساب می‌آید. زیرا این شاخص بهره‌وری را فقط به نیروی کار در جریان تولید مرتبط می‌سازد. پس از بیان عوامل مؤثر بر بهره‌وری به معنای عام آن بایستی عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی کار را شناخت در این قسمت یک طبقه‌بندی عمومی که عمده‌ترین عوامل مؤثر در افزایش بهره‌وری نیروی کار را نشان می‌دهد ارائه می‌گردد.

الف: سرمایه

سرمایه به عنوان عامل مهم تولید به مجموع همه نوع کالاهای فیزیکی ناهمگن از قبیل ابزار، تجهیزات، ماشین‌آلات، زمین و ساختمان و غیره اطلاق می‌گردد که مکرراً برای دوره طولانی تری در تولید کالاها و خدمات به کار می‌رود. نیروی کار نیازمند به ابزار، تجهیزات و ماشین‌آلات برای انجام کار خویش است. بدون چنین امکاناتی بهره‌وری خیلی پایین خواهد بود. اگر ابزار و ماشین‌آلات بهتری به نیروی کار داده شود، او می‌تواند سریعتر کار کند و بنابراین حجم بیشتری از محصول را تولید نماید. با وجود ماشین نه تنها حجم بیشتری از محصول تولید می‌گردد، بلکه کیفیت محصول نیز در حد استاندارد معقول نگه داشته می‌شود. بنگاه یا مؤسسه تولیدی تا زمانی مبادرت به استخدام تجهیزات سرمایه‌ای می‌نماید که بهره‌وری نفر - ساعت افزایش حاصل گردد.

ب: کیفیت نیروی کار

مقدار کار و ترکیب متناسب آن با بهترین ابزار و ماشین‌آلات در جریان تولید همیشه ضرورتی برای افزایش بهره‌وری نیروی کار ندارند، بلکه کیفیت نیروی کار در این ارتباط حایز اهمیت است. امروزه تجربه ثابت کرده است که کارگران آموزش دیده و تحصیل کرده به تناسب استعداد و مهارت خود از بهره‌وری نیروی کار بیشتری برخوردار می‌باشند. علاوه بر مهارت، سلامت معنوی و فیزیکی، روحیه، انگیزش و علاقه به کار در افزایش بهره‌وری نیروی کار دخیل می‌باشد.

ج - سازماندهی نیروی کار

اگر نیروی کار هم در کیفیت و هم در کمیت کافی باشد و نهاده‌های دیگری چون تجهیزات سرمایه‌ای، مواد خام، انرژی و غیره قابل دسترس باشد آیا شرایط کمافی‌السابق در جهت ارتقای بهره‌وری نیروی کار فراهم می‌گردد؟ زیرا ارتقای بهره‌وری به چگونگی سازمان دادن فعالیتهای تولیدی توسط مؤسسه تولیدی و خدماتی بستگی دارد. تقسیم وظایف و تقسیم کار و پیوند بین انواع مختلف فعالیتهای تولیدی از جمله وظایف اصلی و اساسی مدیریت بنگاه

است. اهمیت این عوامل به قدری است که به سنگ بنای سازماندهی در مؤسسات و بنگاههای تولید ملقب گردیده‌اند.

د: کیفیت مواد خام

بدیهی است کیفیت مواد خام مورد استفاده در جریان تولید به عنوان یکی از عوامل مهم تعیین کننده بهره‌وری نیروی کار تلقی می‌گردد. با صراحت می‌توان پذیرفت که نقش کیفیت مواد خام در ارتقای بهره‌وری نیروی کار یک موسسه دارای اهمیت برابری با کیفیت نیروی کار است. اگر مواد خام با کیفیت بهتری در اختیار نیروی کار گذارده شود نه تنها وی قادر می‌گردد بیشتر تولید کند بلکه با کیفیت بهتری نیز تولید می‌کند. به عنوان مثال بهره‌وری یک کشاورز زمانی بالا خواهد رفت که خاک زمین وی حاصلخیز باشد.

ه: ساعت کار

طول مدت کار متغیری است که بهره‌وری نیروی کار به آن بستگی دارد. ما در قبال مدت طولانی‌تر کار روزانه تولید بیشتری را از کارگران انتظار داریم. بهینه بودن طول مدت کار روزانه بستگی به دو عامل تولید محصول به وسیله نیروی کار و هزینه تولید دارد. از آنجا که بدن انسان ماشین نیست و نمی‌تواند بطور مداوم با سرعت کار یکسانی کار کند. لذا می‌توان پذیرفت که افزایش در نرخ محصول از طریق افزایش در طول مدت کار روزانه سبب ایجاد خستگی در نیروی کار خواهد گردید. از سوی دیگر با افزایش در ساعات کار هزینه تولید افزایش می‌یابد. تعیین بهینه ساعت کار بایستی به نحوی باشد که اولاً بهره‌وری کار در سطح رضایت‌بخشی حاصل گردد و ثانیاً قدرت تولیدی نیروی کار برای زمانهای متوالی حفظ گردد. بهینه ساعت کار به طبیعت کار بستگی دارد. از این رو توجه به مطالب زیر در مؤسسات یا بنگاههای تولیدی ضروری است.

۱. طول مدت ساعات کار در کارهایی که به فشار روانی و عضلانی فراوانی می‌انجامد

بایستی کوتاهتر باشد.

۲. پاداشهای مالی و دیگر انواع پاداشها، کارگران را برای مدت طولانی‌تری در طول روز به کار تشویق می‌کند.

۳. روشهای پیشرفته کار، ماشین‌آلات بهتر، کارگران ماهر به تقلیل ساعات کار کمک می‌کند.

۴. محیط عمومی کار از جمله شلوغی، نور درجه حرارت، میزان نظارت، و کیفیت ارتباطات انسانی در بنگاه یا مؤسسات تولیدی بر طول مدت کار روزانه تأثیر می‌گذارد.

۵. بهینه ساعت کار یا طول مدت کار روزانه از شخصی به شخص دیگر و از مکانی به مکان دیگر تغییر می‌کند.

و: روشهای پرداخت و پاداشهای مالی

تا حد زیادی بهره‌وری نیروی کار در یک مؤسسه به سیستمهای پرداخت و پاداشهای مالی ارایه شده به نیروی کار آن مؤسسه ارتباط می‌یابد. در بسیاری از سیستمهای پرداخت موجود به کارگران فعال و کارآ پاداش تعلق نمی‌گیرد. بعضی از مؤسسات و بنگاههای تولیدی برای رفع این نقیصه به طور معمول پاداشی مطابق با میزان تلاش کارگران و یا به عبارت دیگر معادل با سهم وی در افزایش بهره‌وری آن مؤسسه پرداخت می‌نمایند.

ز: کیفیت مدیریت

مدیریت به تدوین سیاستها، روشها و برنامه‌ها و استراتژیها در دستیابی به هدفها و مقاصد سازمانی کمک می‌نماید. تعیین روش‌های بهترین ترکیب عوامل مختلف تولید از قبیل نیروی کار، ماشین، مواد و اعمال کنترل روی بازده عوامل تولید و ارایه شرایط و ضوابط مشارکت افراد در سازماندهی و حصول حداقل رضایت از جمله وظایف مدیریت است. مدیریت خوب یک عامل مهم در افزایش بهره‌وری نیروی کار است. برنامه‌ریزی بد، تأخیر در تصمیم‌گیری، هماهنگی ناقص توسط مدیریت طبیعتاً نیروی کار را بر نمی‌انگیزاند و سبب عدم کارایی آنها در جریان تولید می‌شود.

ح: اوضاع مطلوب اقتصادی

عدم وجود بیکاری، ثبات سیاسی، وضعیت مناسب بازار سرمایه، پیش‌بینی های صحیح صادرات، جلوگیری از وقوع اعتصابات و ناآرامیهای کارگری در هر کشور، علاوه بر آنکه نمایانگر اوضاع مطلوب اقتصادی و سیاسی آن کشور است، به عنوان یک پیش شرط ضروری برای ارتقای بهره‌وری نیروی کار در فعالیتهای مختلف اقتصادی شناخته شده است.

عدم اجرای قواعد و قوانین عادی یا غیر عادی مرتبط به دستمزد، ساعات کار، ظرفیت کار، واگذاری کار، آموزش و نظیر آن ممکن است به ایجاد ناآرامی و وقوع اعتصابات بین کارگران بینجامد که اثر معکوس بر بهره‌وری نیروی کار خواهد گذاشت. (سازمان بهره‌وری آسیا، ۱۹۹۴: ۳۳)

۲-۲-۱۰- روشهای اندازه‌گیری بهره‌وری

(۱) مقایسه بهره‌وری

گرچه مقایسه سطح و روند بهره‌وری یک سازمان یا یک کشور مفید است اما به هیچ‌وجه کفایت نمی‌کند و لازم است که سطوح و روند بهره‌وری با دیگر سازمانها و کشورها مقایسه شود. تا موفقیت آن شرکت و کشور در بین آنها معلوم گردد.

(۲) سنجش میزان داده (نهادها) و ستاندها:

به نظر سالتز اندازه‌گیری بهره‌وری به مفهوم میزان تولید در ازاء یک واحد داده یا نهاد مورد نظر می‌باشد. به این ترتیب به تعداد داده‌ها یا نهادهایی که قابل تشخیص است، می‌توان مدلهای اندازه‌گیری بهره‌وری نیز ارائه کرد. بنابراین در مدلهایی که ارائه می‌شود، میزان تولید یا ستاندها به ازاء هر یک ساعت نفر - کار میزان تولید به ازاء هر واحد انرژی مصرفه میزان تولید به ازاء هر واحد سرمایه‌گذاری شده و ... مورد سنجش قرار خواهد گرفت بنابراین در مسیر تعریف و تشریح بهره‌وری، بسنده کردن به ارائه فرمول یا مدلی به صورت (که در آن P بهره‌وری، O مقدار تولید یا ستانده و I میزان داده‌ها است) بیش از حد ساده جلوه دادن قضیه

است. زیرا به محض مواجهه با این فرمول دو موضوع اساسی زیر مطرح می‌شود: اندازه‌گیری میزان ستانده، اندازه‌گیری میزان نهاده.

۳) اندازه‌گیری میزان ستانده:

میزان بازده یا تولید (اعم از کالا یا خدمت به عنوان ستانده سیستم یا 0) را چگونه باید اندازه‌گیری کرد؟ آیا رقم مورد نظر باید به صورت حجم فیزیکی ذکر شود یا به گونه ارزش پولی یا به شکل شاخص دیگر؟

۴) اندازه‌گیری میزان نهاده:

میزان نهاده (i) را به چه ترتیب و چگونه باید سنجید؟ آیا باید به دنبال ترکیبی از کلیه عوامل تولید یعنی: کار، سرمایه، مواد و ... رفت، یا آنکه باید یکی از عوامل تولید را در مخرج کسر قرار داد؟ اگر به صورت نخست عمل شود، نتایج حاصله نمایشگر بهره‌وری مجموع عوامل خواهد بود و اگر به گونه دیگر عمل شود، نتایج حاصله نشان دهنده بهره‌وری بخشی یا جزئی یا قدرت تولید منفرد خواهد بود. در هر دو مورد باز این بحث مطرح است که مقدار نهاده یا داده به صورت حجم فیزیکی ذکر شود، یا ارزش پولی، یا باید به دنبال یافتن شاخص دیگری بود؟ فرمول زیر برای اندازه‌گیری بهره‌وری مجموع عوامل است که این اندازه‌گیری در حال حاضر امکان‌پذیر نمی‌باشد؟؟

در این فرمول P بهره‌وری مجموع عوامل مورد سنجش. L میزان نیروی انسانی به کار گرفته شده K میزان سرمایه مورد استفاده و A, B به ترتیب وزن یا ضریب L و K هستند. (سالتر،^۱ ۱۹۶۰:۲)

^۱ W.E.Salter

۲-۲-۱۱- تعریف تولید و اندازه‌گیری محصول:

اجمالاً و با قبول درجه‌ای از تساهل و تسامح، تولید را می‌توان به حجم کالاها و خدمات قابل فروش که توسط یک واحد تولیدی، یک صنعت یا یک اقتصاد در مدتی معین ایجاد می‌شود تعریف کرد.

حجم فیزیکی تولید را فقط موقعی می‌توان به طور یکجا و یکپارچه به منظور استفاده در محاسبات بهره‌وری اندازه‌گیری کرد که واحدهای تولیدی از حیث ماهیت همگن و متجانس باشند «بلاگلد»^{*}.

امکان اندازه‌گیری حجم فیزیکی محصول تولید شده را بسیار محدود قلمداد کرده و عنوان می‌کند که چنین اندازه‌گیری فقط در واحدهایی امکان‌پذیر است که محصول واحدی را که از حیث طرح و شیوه‌های ساخت در معرض دگرگونی اندک یا هیچ است تولید می‌کنند. به این ترتیب مساله‌ای که مطرح می‌شود آن است که چگونه می‌توان تولیدات ناهمگن و غیرمتجانس را در یک رقم خلاصه کرد. در کوشش برای پاسخگویی به این مساله دو راه حل وجود دارد. (گلد،^۱ ۱۹۵۵:۹۲)

۱- همگن کردن تولید با استفاده از ضابطه ارزش:

در این روش محصولات نهایی یک واحد تولیدی یا صنعت نه برحسب میزان و مقدار و واحدهای تولید شده، بلکه برحسب ارزش محصولات نهایی یک واحد تولیدی یا صنعت برحسب ارزش پولی واحدهای تولید شده که خصوصیات همگن دارند، اندازه‌گیری می‌شود به این ترتیب اگر یک واحد تولیدی چند محصول نهایی داشته باشد، ارزش مجموع تولیدات این واحد از مجموع امثال حاصل ضرب کمیتهای فیزیکی محصولات در ارزشهای آنها به دست می‌آید یعنی:

$$OT = E_i = \sum Q_i V_i = Q_1 V_1 + Q_2 V_2 + \dots + Q_n V_n$$

*- Belagold

^۱ B.Gold

(در فرمول فوق O_t ارزش کل محصولات، Q مقدار هر محصول برحسب واحد مربوطه و V ارزش واحد هر محصول می باشد)

۲- تعیین مجموع تولید برحسب محصول اصلی:

راه دیگری برای همگن کردن تولیدات نامتجانس آن است که تمام محصولات را با استفاده از نوعی ضریب یا شاخص (مثلاً ساعت کار متبلور در هر واحد از هر محصول) برحسب یک محصول واحد غالب یا اساسی بیان کنیم. در این روش معمولاً از ضریب تبدیل، تمام اقلام تولید شده را برحسب یکی از آنها که واحد تولیدی مورد نظر بیشتر تولید می شود، بیان می کنند ضریب تبدیل، غالباً کار انجام گرفته برای تولید هر واحد محصول را که بر مبنای زمان استاندارد شده محاسبه می گردد، منعکس می نماید. مثلاً کارخانه آجرسازی در نظر گرفته می شود که در آن زمان کار لازم برای ساختن هر تن محصول در بخشهای مختلف به شرح زیر است:

آجر ساده ۸ ساعت

آجر مخصوص ۱۰ ساعت

آجر شفاف ۱۴ ساعت

اگر آجر ساده واحد فرض شود، ضرایب تبدیل زیر به دست می آید:

آجر ساده

آجر مخصوص

آجر شفاف

حال با استفاده از ضرایب تبدیل به دست آمده می توان تولیدات ناهمگن کارخانه مورد نظر را به صورت همگن بیان کرد. اگر مقدار تولید هر یک از انواع محصولات Q_1, Q_2 و $Q_n \dots$ و ضرایب تبدیل آنها به ترتیب $K_1, K_2, K_n \dots$ باشد در این صورت مقدار تولید کلی Q_T با استفاده از فرمول زیر محاسبه می شود (ابطحی و کاظمی، ۱۳۷۵: ۴۵-۴۱)

بخش سوم

۲-۳-۱- رابطه و تأثیر متقابل کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری

تاکید بر عوامل ملموس و عینی زندگی در محیط کار این نظریه را تقویت می‌کند که افزایش این عوامل، بهره‌وری منابع انسانی را افزایش می‌دهد به تعبیری دیگر، مثلاً اگر توقع داشته باشیم پرسنل یک سازمان، وظایف محوله را بیشتر و بهتر انجام دهد باید حقوق و دستمزد، امکانات رفاهی، امنیت شغلی و مواردی از این قبیل را افزایش دهیم و در عین حال که این رابطه و توقع وجود دارد، رابطه معکوس آن یعنی عامل بهره‌ور بودن بعنوان بخشی از کیفیت زندگی کاری به فراموشی سپرده شده است.

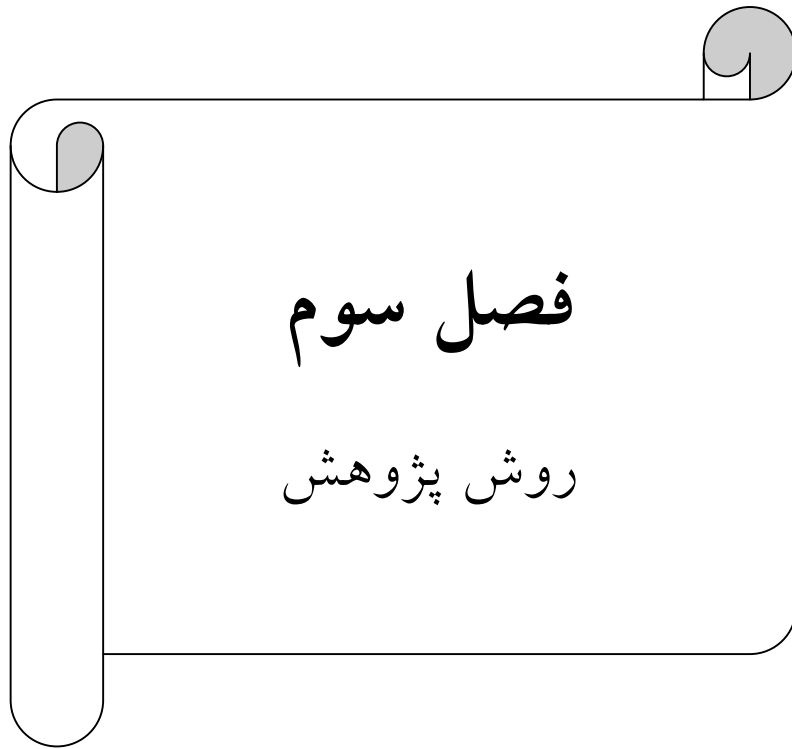
بدون شک عوامل رفاهی و تأمین معیشت تا حد زیادی آسایش فکر و آرامش خیال کارکنان هر سازمان را تأمین می‌کند ولی آیا حتماً به افزایش بهره‌وری منابع انسانی منجر خواهد شد؟ و آیا مدیران، این رابطه را باید همانگونه که ذکر شد یکطرفه ببینند؟ انسان موجودی پیچیده و با تواناییهای بی انتها، که از قوه به فعل درآوردن این تواناییها از راه مطالعه روان، باورها و ارزشهای او، بیش از مطالعه ویژگیهای فیزیکی‌اش ما را در برقراری ارتباط بین بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری راهنمایی کند.

همانگونه که ملاحظه می‌شود، بالا بودن بهره‌وری و احساس مفید بودن که خود یکی از نیازهای انسان است. عامل مهمی در افزایش کیفیت زندگی کاری است و این ادعا از راه تئوریهای روانشناسی رفتاری قابل توجیه می‌باشد. در چارچوب رفتار اقتصادی، این شعار مطرح است که «هرچه پول بدی آش می‌خوری» ولی آیا انسان صرفاً یک موجود اقتصادی است؟ رابطه دو سویه بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری رابطه‌ای تکاملی و تصاعدی است. آنچه که ضروری بنظر می‌رسد رد و یا قبول این فرضیه از طریق پژوهشهای تجربی و میدانی است (میرسپاسی، ۱۳۷۶: ۶۸)

می‌توان گفت سازمانی که به کیفیت زندگی کاری کارکنانش توجه دارد، از مزایای داشتن نیروی کاری متعهدتر برخوردار خواهد بود. نشانه‌های یک نیروی کاری متعهد عبارتند از

انطباق هویت خود با سازمان، تمایل به همکاری با مدیریت در بهبود عملکرد و آرزوهای مشاهده موفقیت سازمان، تعهد بیشتر نیروی کار، یعنی بهره‌وری بیشتر نیروی کار. (موسی‌زاده،

۱۳۸۴: ۱۰۱)



فصل سوم

روش پژوهش

۳-۱- مقدمه

روش پژوهش بخش مهم هر تحقیق علمی است. جان دیویی^۱ پژوهش را فرآیند جستجوی منظم برای مشخص کردن یک موقعیت می‌داند. بنابراین پژوهش فرایندی است که از طریق آن می‌توان درباره ناشناخته به جستجو پرداخت و نسبت به آن شناخت لازم را کسب کرد. روش علمی یا روش پژوهش علمی، فرایند جستجوی منظم برای مشخص کردن یک موقعیت نامعین است (مقیم، ۱۷: ۱۳۷۷). با انتخاب روش مناسب تحقیق در واقع معین می‌گردد چه روش تحقیقی از میان روشهای تحقیق موجود و با توجه به موضوع و هدف ما از انجام پژوهش مناسب و پاسخگو است. هدف از انتخاب روش تحقیق آن است که محقق مشخص کند چه شیوه و روشی را اتخاذ کند تا وی را هر چه دقیقتر و بهتر به پاسخهایی برای پرسشهای تحقیق موردنظر برساند.

روشهای تحقیق بر اساس ماهیت موضوع تحقیق و گستردگی موضوع تحقیق و روش جمع‌آوری اطلاعات متفاوت هستند انتخاب روش تحقیق مناسب تر بر اساس همین عوامل خواهد بود و با توجه به موضوع پژوهش که «بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری در بیمارستان امام خمینی (ره) پارس آباد مغان» می‌باشد؛ در راستای رسیدن به این هدف، از یک چارچوب معین و روش خاص استفاده شده است که در این فصل توضیح داده می‌شود. روش تحقیق، ویژگیهای جامعه آماری و نمونه آماری، روش و ابزار جمع‌آوری اطلاعات، روش نمونه‌گیری، تعیین حجم نمونه، روایی و اعتبار (پایائی) پرسشنامه و روش تجزیه و تحلیل داده‌ها و ... مباحث این فصل را تشکیل می‌دهند.

۳-۲- روش پژوهش

در تحقیقات توصیفی محقق به دنبال چگونه بودن موضوع است و می‌خواهد بداند پدیده، متغیر، مطلب و... چگونه است به عبارت دیگر این تحقیق وضع موجود را بررسی می‌کند و

1. John devey

به توصیف منظم و نظامدار وضعیت فعلی آن می‌پردازد و ویژگیها و صفات آن را مطالعه و در صورت لزوم ارتباط بین متغیرها را بررسی می‌نماید. (حافظ نیا، ۱۳۸۴: ۵۸-۵۹)

گاهی از تحقیقات توصیفی زمینه یاب به تحقیقات پیمایشی نیز تعبیر می‌شود که هدف آن شناخت صفات، ویژگیها، عقاید، نگرشها، رفتارها و سایر مسائل افراد یک جامعه از طریق مراجعه به آنهاست. (حافظ نیا، ۱۳۸۴: ۶۲)

روش مورد استفاده در این تحقیق از نوع همبستگی است و از لحاظ هدف کاربردی است و به روش پیمایشی با هدف بررسی رابطه بین متغیرهای مستقل و وابسته انجام می‌شود که یکی از انواع روشهای تحقیق توصیفی، تحقیق همبستگی است در این تحقیق، رابطه میان متغیرها بر اساس هدف تحقیق تحلیل می‌شود. (سرمد و دیگران، ۱۳۸۳: ۹۰-۹۱) در این تحقیق علاوه بر فرضیه اصلی یعنی بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری سازمان هشت متغیر مستقل: پرداخت منصفانه، محیط کاری ایمن، فراهم نمودن فرصت‌های رشد مداوم، قانونگرایی، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، تامین امنیت، یکپارچگی و انسجام اجتماعی و توسعه قابلیت‌های انسانی و یک متغیر وابسته بهره‌وری مورد مطالعه و بررسی قرار می‌گیرد.

۳-۳- قلمرو پژوهش

قلمرو مکانی: قلمرو مکانی در این پژوهش در بر گیرنده تمامی کارمندان در بیمارستان امام خمینی (ره) پارس آباد مغان است.

قلمرو زمانی: جمع آوری اطلاعات و زمان انجام این تحقیق در مقطعی از زمان یعنی سال ۱۳۸۷، ۱۳۸۸ انجام گرفته است.

قلمرو موضوعی: قلمرو موضوعی پژوهش حاضر کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری است.

۳-۴- جامعه آماری

منظور از جامعه آماری عبارتست از کلیه اعضای حقیقی یا فرضی دسته‌ای از افراد، وقایع و اشیاء می باشد. (سلیمی، ۱۳۷۶: ۵۵)

جامعه آماری مورد بررسی در این تحقیق تعداد ۳۵۰ نفر از نیروی انسانی بیمارستان امام خمینی (ره) پارس آباد مغان می باشد.

۳-۵- حجم نمونه و روش نمونه‌گیری

در این تحقیق از نمونه‌گیری به روش طبقه‌ای تصادفی متناسب با حجم نمونه استفاده شده است. این روش از نمونه‌گیری زمانی استفاده می‌شود که جامعه همگن و متجانس نباشد. در این روش جامعه به طبقات مختلف (به تفکیک واحدها) تقسیم شده است و سپس از هر طبقه (واحد) یک نمونه تصادفی به نسبت تعداد افراد جامعه انتخاب می‌گردد. (رمضانی، ۱۳۷۹: ۵۹)

پس از تعیین حجم نمونه در هر طبقه از روش تصادفی ساده برای انتخاب واحد نمونه‌گیری استفاده شده است. یعنی تعداد نفرات هر یک از بخشها مشخص شده و سپس بر اساس حجم نمونه تعداد افراد لازم برای نمونه‌گیری به نسبت حجم نمونه از لیست اسامی انتخاب و پرسشنامه بین آنها توزیع گردید.

۳-۶- ابزار و روش جمع‌آوری داده‌ها

ابزار اصلی گردآوری اطلاعات در این تحقیق، پرسشنامه استاندارد والتون برای سنجش کیفیت زندگی کاری و پرسشنامه محقق ساخته بهره‌وری برای سنجش بهره‌وری می باشد. در ابتدای پرسشنامه، یک مقدمه توجیهی جهت معرفی موضوع، هدف از تکمیل و جمع‌آوری اطلاعات و ترغیب به انجام آن برای افراد نمونه مورد بررسی بیان شده و برای جلب اعتماد هرچه بیشتر آنها، موضوع محرمانه بودن اطلاعات و عدم ضرورت ذکر نام و نام

خانوادگی نیز یادآوری شد. در پژوهش حاضر محتوای کلی سوالهای پرسشنامه به دو دسته تقسیم می‌شوند

سوالهای جمعیت شناختی، خصوصیات کلی پاسخ دهندگان از قبیل سن، جنس، میزان تحصیلات، وضعیت تأهل و مدت سابقه می باشد.

سوالهای نگرشی با هدف کشف دیدگاهها، نظرات و ادراک پاسخ دهندگان نسبت به رابطه بین کیفیت زندگی کاری کارکنان و بهره‌وری بیمارستان امام خمینی (ره) پارس آباد مغان تنظیم شده است. پرسشنامه این پژوهش مشتمل بر ۴۵ سوال ۵ گزینه‌ای می‌باشد که برای اندازه‌گیری نگرش پاسخ‌دهندگان از مقیاس لیکرت استفاده شده است.

مقیاس لیکرت یکی از رایج‌ترین مقیاسهای اندازه‌گیری است. این مقیاس از مجموعه‌ای منظم از گویه‌ها (عبارات: خیلی زیاد - زیاد - متوسط (تا حدودی) - کم - خیلی کم) که به ترتیب خاصی تدوین شده ساخته می‌شود. پاسخ دهندگان میزان موافقت خود را با هر یک از این عبارات در یک مقیاس درجه بندی شده که معمولاً از یک تا پنج درجه است نشان می‌دهد. سپس پاسخ آزمودنی به هر یک از عبارات از نظر عددی ارزشگذاری می‌شود. حاصل جمع عددی این ارزشها نمره آزمودنی را در یک مقیاس بدست می‌دهد. (مقیمی، ۱۳۸۰: ۳۴)

جدول شماره (۱-۳) تعداد ۲۵ سوال برای سنجش مولفه‌های کیفیت زندگی کاری

پرسش‌های مربوط به کیفیت زندگی کاری		
ردیف	عوامل	سئوالات
۱	پرداخت منصفانه و کافی	۱-۳
۲	محیط کاری ایمن و بهداشتی	۴-۶
۳	فراهم نمودن فرصتهای رشد	۷-۱۰
۴	قانون‌گرایی در سازمان	۱۱-۱۴
۵	وابستگی اجتماعی زندگی کاری	۱۵-۱۶
۶	فضای کلی زندگی	۱۷-۲۰
۷	یکپارچگی و انسجام اجتماعی	۲۱-۲۳
۸	توسعه قابلیت‌های انسانی	۲۴-۲۹

جدول شماره (۲-۳) تعداد ۲۵ سوال برای سنجش مولفه‌های بهره‌وری

پرسش‌های مربوط به بهره‌وری		
ردیف	موضوعات مندی	سئوالات
۱۳		۵۳ و ۴۹ و ۴۶
۱	مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیریها	۳۰ و ۴۰
۲	ارتقاء سطح دانش و معلومات	۳۴
۳	ارتباط واحدهای سازمانی	۳۶-۳۸
۴	سرعت انتقال اطلاعات	۳۹
۵	کاهش تشریفات زائد اداری	۳۲
۶	کاهش هزینه‌ها	۳۲
۷	دقت در انجام وظایف	۳۳ و ۵۴
۸	تاکید بر موفقیت	۵۲
۹	کیفیت تصمیم‌گیری	۴۵ و ۵۰
۱۰	مهارت‌های ارتباطی	۴۱-۴۲
۱۱	ارزشیابی	۴۳
۱۲	تاکید بر آموزش و توسعه	۴۴ و ۴۸

۳-۷- پایایی و آوری جمع آوری داده‌ها

بررسی درستی و صحت ابزار سنجش یکی از موضوعات اصلی یک تحقیق می‌باشد که اینکار در قالب روایی و پایایی انجام می‌شود. روایی و پایایی، دقت علمی و کاربردی در بررسی پژوهش را تصدیق و تایید می‌کند (دانایی فرد، ۱۳۸۳: ۳۱۱)

روایی پرسشنامه: روایی آزمون می‌کند که تا چه حدی مفهوم خاص فرضی که باید اندازه گیری شود را می‌سنجد. به عبارت دیگر، روایی در پی آنست که آیا مفهوم را درست مورد سنجش قرار می‌دهیم یا خیر. (دانایی فرد، ۱۳۸۳: ۳۱۱)

برای افزایش روایی پرسشنامه از نظرات اساتید راهنما و مشاور و مبانی نظری تحقیق به خصوص مدل والتون استفاده شده است.

پایایی پرسشنامه: پایایی می‌آزماید که تا چه حد به طور قاطع ابزار سنجش، در هر زمان مفهومی را که باید مورد سنجش قرار گیرد را می‌سنجد. به عبارت دیگر پایایی ثبات و سازگاری در سنجش را مطرح می‌کند. (دانایی فرد، ۱۳۸۳: ۳۱۱)

ضریب آلفای کرونباخ نوعی ضریب پایایی است که نشان می‌دهد چگونه اجرا در یک مجموعه، بنحو مناسب به یکدیگر همبسته شده‌اند. آلفای کرونباخ در قالب میانگین همبستگی های درونی میان اجرا سنجش کننده مفهوم محاسبه می‌شود. اگر آلفای کرونباخ به یک نزدیکتر باشد، پایایی سازگاری درونی بیشتری دارد. (دانایی فرد، ۱۳۸۳: ۴۸۵)

جهت بررسی میزان پایایی پرسشنامه اقدام به پخش تعدادی از پرسشنامه (۳۰ پرسشنامه) در بین جامعه آماری شد و به اصطلاح پیش آزمون اجراء شد.

که این ۳۰ نفر از روی شماره پرسنلی به صورت تصادفی انتخاب شدند پس از جمع‌آوری پرسشنامه با استفاده از نرم افزار آماری SPSS برای بدست آوردن ضریب آلفای کرونباخ، تجزیه و تحلیل شد.

محققانی که برای تحلیل داده‌های خود از نرم افزار SPSS استفاده می‌کنند می‌توانند قابلیت ابزار اندازه گیری را با روش «آلفای کرونباخ» محاسبه کنند که فرمول آن به شرح زیر است:

$$a = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]$$

که در آن:

n: تعداد نمونه

Si: واریانس هر سوال

St: واریانس کل آزمون

هر چه در صد بدست آمده به ۱۰۰٪ نزدیکتر باشد بیانگر قابلیت اعتماد بیشتر پرسشنامه است (ویکی پدیا، ۲۰۰۷: ۱۱) ضریب آلفای کرونباخ در این تحقیق برای سئوالات کیفیت زندگی کاری ۹۲۳. و برای سئوالات بهره‌وری ۸۷۲ است.

۳-۸- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها:

آمار توصیفی

در این تحقیق از آمار توصیفی برای خلاصه و دسته بندی کردن داده ها استفاده شده است. جدول توزیع فراوانی، درصد فراوانی، میانگین و نمودار های هیستوگرام از جمله آماره های توصیفی است که در این تحقیق مورد استفاده قرار گرفته است.

آمار استنباطی

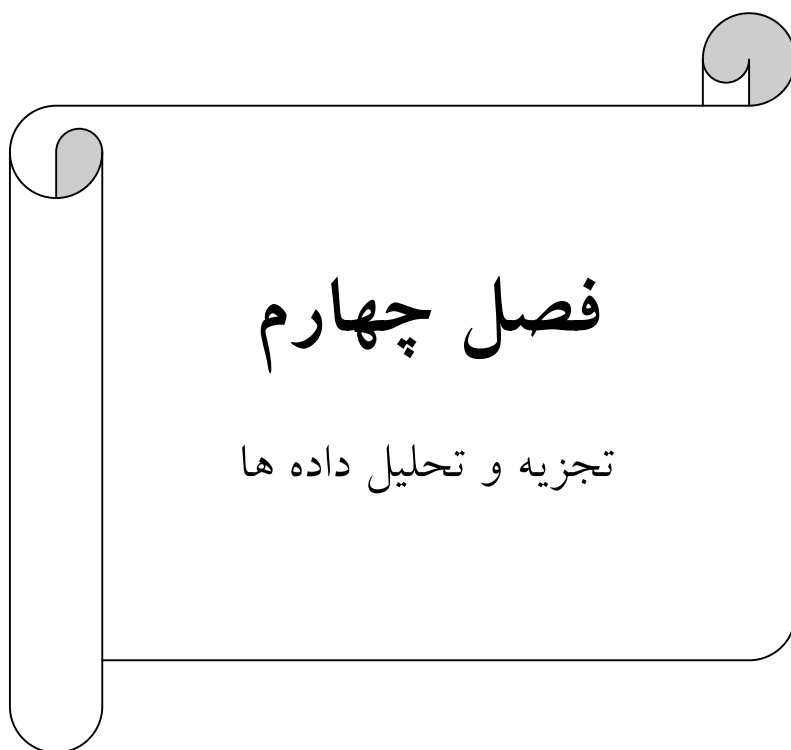
در این تحقیق از ضریب همبستگی اسپیرمن برای بررسی ارتباط میان مؤلفه های کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری استفاده شده است. همچنین از آزمون فریدمن برای مقایسه و رتبه بندی مؤلفه های کیفیت زندگی کاری بهره گرفته ایم.

ضریب همبستگی اسپیرمن

تحلیل همبستگی ابزاری آماری است که به وسیله آن می‌توان درجه‌ای که یک متغیر به متغیر دیگر از نظر خطی مرتبط است را اندازه‌گیری نمود. همبستگی را معمولاً با تحلیل رگرسیون به کار می‌برند. همبستگی معیاری است که برای تعیین میزان ارتباط بین دو متغیر استفاده می‌شود. در همبستگی در باره دو معیار بحث می‌شود؛ ضریب همبستگی و ضریب تعیین.

اگر از ضریب تعیین ریشه دوم بگیریم؛ به مقدار بدست آمده ضریب همبستگی می‌گوییم. ضریب همبستگی شدت رابطه و همچنین نوع رابطه (مستقیم یا معکوس) را نشان می‌دهد. و مقدار آن همواره بین ۱ و -۱ است.

ضریب همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن برای سنجش همبستگی دو متغیر با مقیاس ترتیبی به کار می‌رود و مقدار آن بین ۱ و -۱ است و هر چه به ۱ نزدیک باشد نشان دهنده همبستگی مثبت زیاد (مستقیم) است و هر چه به -۱ نزدیک باشد نشان دهنده همبستگی منفی (عکس) می‌باشد. (آذر و مؤمنی، ۱۳۸۳: ۱۸۵-۱۸۲)



فصل چهارم

تجزیه و تحلیل داده ها

۴-۱- مقدمه

در این فصل ابتدا به بررسی وضعیت جمعیت شناختی پاسخ دهنده و بعد از آن به فراوانی و درصد فراوانی و میانگین مولفه های کیفیت زندگی کاری و بهره وری پرداخته ایم. سپس برای میزان ارتباط میان مولفه های کیفیت زندگی کاری و بهره وری سازمانی از ضریب همبستگی اسپیرمن و برای مقایسه و رتبه بندی مولفه های کیفیت زندگی کاری از آزمون فریدمن بهره گرفته ایم.

۲-۴- تحلیل توصیفی داده ها (آمار توصیفی)

جدول (۱-۴) توزیع فراوانی وضعیت جنسیت افراد نمونه

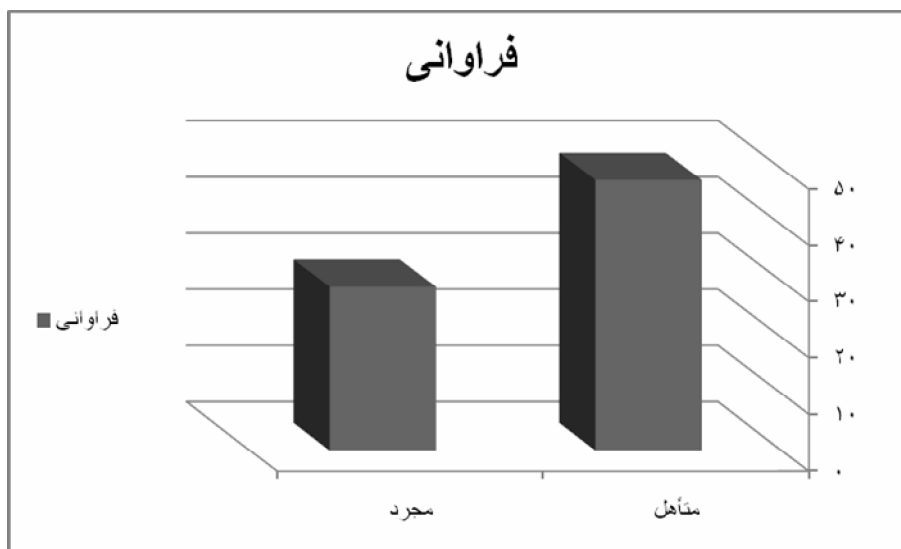
جنس	فراوانی	درصد فراوانی
زن	۵۳	۶۸/۸۳
مرد	۲۴	۳۱/۱۶
جمع	۷۷	۱۰۰



نمودار (۱-۴) وضعیت جنسیت افراد نمونه

جدول (۲-۴) فراوانی وضعیت تأهل افراد نمونه

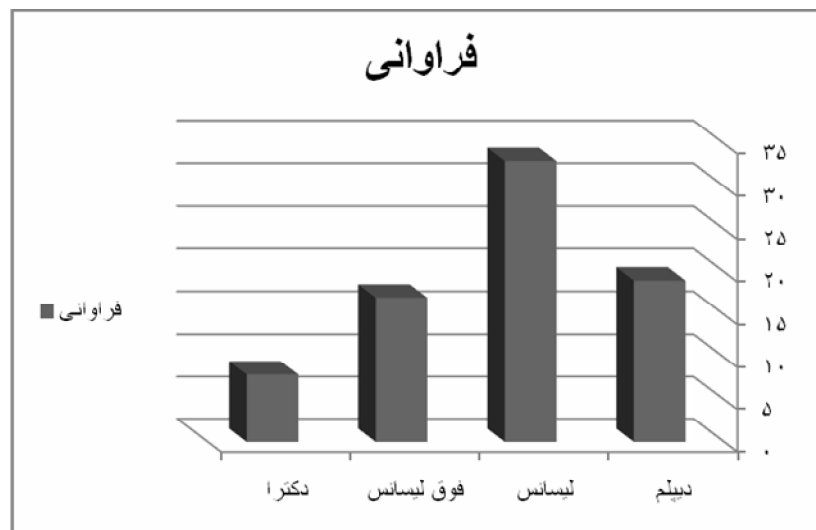
وضعیت تأهل	فراوانی	درصد فراوانی
متأهل	۴۸	۶۲/۳۳
مجرد	۲۹	۳۷/۶۶
جمع	۷۷	۱۰۰



نمودار (۲-۴) وضعیت تأهل افراد نمونه

جدول (۳-۴) فراوانی وضعیت تحصیلات افراد نمونه

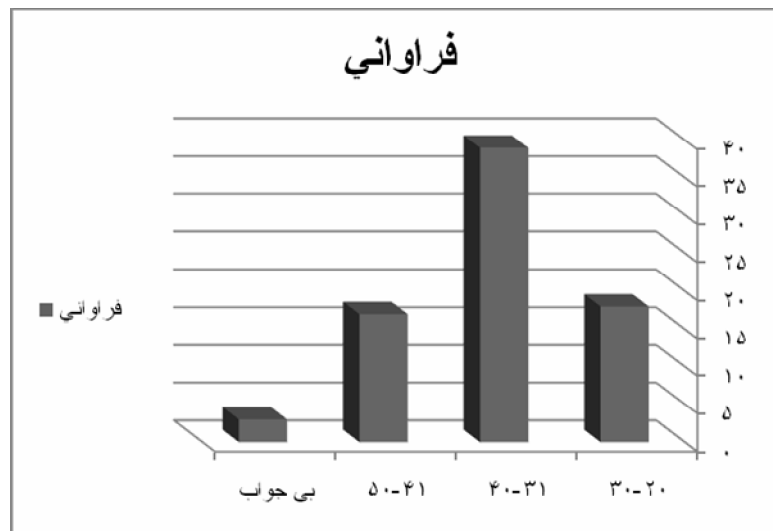
تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی
دیپلم	۱۹	۲۹/۶۷
لیسانس	۳۳	۴۲/۸۵
فوق لیسانس	۱۷	۲۲/۰۷
دکترا	۸	۱۰/۳۸
جمع	۷۷	۱۰۰



نمودار (۳-۴) وضعیت تحصیلات افراد نمونه

جدول (۴-۴) فراوانی وضعیت سن افراد نمونه

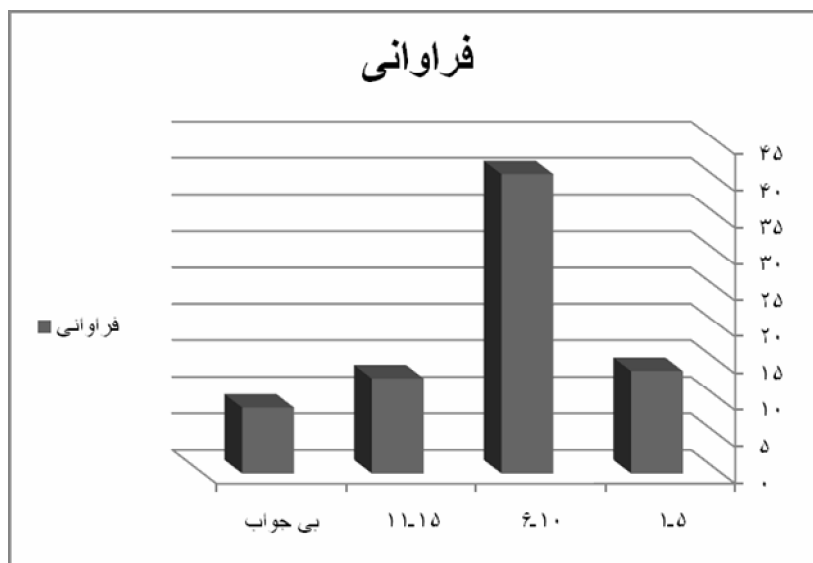
سن	فراوانی	درصد فراوانی
۲۰-۳۰	۱۸	۲۳/۳۷
۳۱-۴۰	۳۹	۵۰/۶۴
۴۱-۵۰	۱۷	۲۲/۰۷
بی جواب	۳	۳/۸۹
جمع	۷۷	۱۰۰



نمودار (۴-۴) وضعیت سن افراد نمونه

جدول (۴-۵) فراوانی وضعیت سابقه افراد نمونه

سابقه	فراوانی	درصد فراوانی
۱-۵ سال	۱۴	۱۸/۱۸
۶-۱۰ سال	۴۱	۵۳/۲۴
۱۱-۱۵ سال	۱۳	۱۶/۸۸
بی جواب	۹	۱۱/۶۸
جمع	۷۷	۱۰۰



نمودار (۴-۵) وضعیت سابقه افراد نمونه

جدول (۶-۴) توزیع فراوانی درصد پاسخ های سئوالهای مربوط به پرداخت منصفانه

میانگین	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	پرداخت منصفانه	
۲/۵۰	1	-	3۷	28	13	فراوانی	1
	1.30	-	46.75	36.36	16.88	درصد	
۲/۲۳	-	1	25	42	9	فراوانی	2
	-	1.30	32.47	54.55	11.69	درصد	
۲/۳۱	-	1	33	32	11	فراوانی	3
	-	1.30	42.86	41.56	14.29	درصد	

جدول (۸-۴) توزیع فراوانی درصد پاسخ های سئوالهای مربوط به تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم

میانگین	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم	
						فراوانی	درصد
۲/۲۰	2	2	29	21	23	فراوانی	1
	2.60	2.60	37.66	27.27	29.87	درصد	
۲/۱۵	-	4	24	29	20	فراوانی	2
	-	5.19	31.17	37.66	25.97	درصد	
۲/۵۱	1	2	40	27	7	فراوانی	3
	1.30	2.60	51.95	35.06	9.09	درصد	
۲/۳۳	-	-	33	37	7	فراوانی	4
	-	-	42.86	48.05	9.09	درصد	

جدول (۹-۴) توزیع فراوانی درصد پاسخ های سئوالهای مربوط به قانون گرائی

میانگین	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	قانون گرائی درسازمان	
						فراوانی	درصد
۲/۲۴	-	6	26	26	19	فراوانی	1
	-	7.79	33.77	33.77	24.68	درصد	
۲/۳۷	-	2	35	30	10	فراوانی	2
	-	2.60	45.45	38.96	12.99	درصد	
۲/۳۲	-	5	27	33	12	فراوانی	3
	-	6.49	35.06	42.86	15.58	درصد	
۲/۲۷	-	4	30	26	17	فراوانی	4
	-	5.19	38.96	33.77	22.08	درصد	

جدول (۴-۱۰) توزیع فراوانی درصد پاسخ های سئوالهای مربوط به وابستگی اجتماعی

میانگین	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	وابستگی اجتماعی	
						زندگی کاری	
۲/۴۰	-	-	40	28	9	فراوانی	1
	-	-	51.95	36.36	11.69	درصد	
۲/۳۲	-	1	36	27	13	فراوانی	2
	-	1.30	46.75	35.06	16.88	درصد	

جدول (۱۱-۴) توزیع فراوانی درصد پاسخ های سئوالهای مربوط به فضای کلی زندگی

میانگین	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	فضای کلی زندگی	
۲/۴۰	-	1	38	29	9	فراوانی	1
	-	1.30	49.35	37.66	11.69	درصد	
۲/۴۰	-	2	36	30	9	فراوانی	2
	-	2.60	46.75	38.96	11.69	درصد	
۲/۲۴	-	2	26	38	11	فراوانی	3
	-	2.60	33.77	49.35	14.29	درصد	
۲/۲۸	1	6	22	33	15	فراوانی	4
	1.30	7.79	28.57	42.86	19.48	درصد	

جدول (۴-۱۲) توزیع فراوانی درصد پاسخ های سئوالهای مربوط به یکپارچگی

میانگین	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	یکپارچگی و انسجام اجتماعی	
						فراوانی	درصد
۲/۵۸	3	7	32	25	10	فراوانی	1
	3.90	9.09	41.56	32.47	12.99	درصد	
۲/۲۳	2	3	23	32	17	فراوانی	2
	2.60	3.90	29.87	41.56	22.08	درصد	
۲/۲۸	-	3	29	32	13	فراوانی	3
	-	3.90	37.66	41.56	16.88	درصد	
۲/۵۱	-	3	44	20	10	فراوانی	4
	-	3.90	57.14	25.97	12.99	درصد	

جدول (۴-۱۳) توزیع فراوانی درصد پاسخ های سئوالهای مربوط به توسعه قابلیت های انسانی

میانگین	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	توسعه قابلیت های انسانی	
						فراوانی	درصد
۲/۲۸	-	4	26	35	12	فراوانی	1
	-	5.19	33.77	45.45	15.58	درصد	
۲/۳۱	-	-	34	33	10	فراوانی	2
	-	-	44.16	42.86	12.99	درصد	
۲/۳۶	-	2	34	30	10	فراوانی	3
	-	2.60	44.16	38.96	12.99	درصد	
۲/۳۶	-	1	35	32	9	فراوانی	4
	-	1.30	45.45	41.56	11.69	درصد	
۲/۳۴	-	4	33	28	14	فراوانی	5
	-	5.2	42.9	36.4	18.2	درصد	

جدول (۴-۱۴) توزیع فراوانی درصد پاسخ های سئوالهای مربوط به کیفیت زندگی کاری

میانگین	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	سئوالات کیفیت زندگی کاری (۱-۲۹)
۲/۳۴	۰	۲	۳۳	۲۹	۱۲	فراوانی
	۰	۲/۵۹	۴۲/۸۵	۳۷/۶۶	۱۵/۵۸	درصد

جدول (۴-۱۵) توزیع فراوانی درصد پاسخ های سئوالهای مربوط به متغیر بهره وری

میانگین	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	سئوالات بهره وری (۳۰-۵۴)
۳/۴۹	۱۳	۱۸	۴۲	۲	۲	فراوانی
	16/88	23/37	54/54	2/59	2/59	درصد

۳-۴- تحلیل استنباطی داده ها (آمار استنباطی)

فرضیه اهم: بین مؤلفه های کیفیت زندگی کاری و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد. جهت تعیین وجود همبستگی و رابطه معنادار بین متغیرها چون پاسنجهای ارائه شده طیف لیکرت است (مقیاس ترتیبی) لذا از ضریب همبستگی ناپارامتری اسپیرمن استفاده می کنیم.

جدول (۴-۱۶) ضریب همبستگی اسپیرمن مؤلفه های کیفیت زندگی کاری و بهره وری

		بهره وری	کیفیت زندگی کاری	
ضریب همبستگی اسپیرمن	بهره وری	ضریب همبستگی	۰,۸۷۶	
		سطح معناداری	۰,۰۰۰	
		تعداد مشاهدات	۷۷	
	کیفیت زندگی کاری	ضریب همبستگی	۰,۸۷۶	۱
		سطح معناداری	۰,۰۰۰	۰
		تعداد مشاهدات	۷۷	۷۷

بین مؤلفه های کیفیت زندگی کاری و بهره وری رابطه معناداری وجود ندارد. $H_0 =$

بین مؤلفه های کیفیت زندگی کاری و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد. $H_1 =$

میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر برابر ۰,۸۷۶ با سطح معناداری ۰,۰۰۰ است. چون میزان سطح معناداری از میزان خطای ۰,۰۵ کمتر است لذا فرض وجود رابطه معنادار بین دو متغیر تحت بررسی با ۰,۹۵ اطمینان تایید می گردد. میزان ضریب همبستگی دو متغیر مثبت است که بیان کننده این نکته است که با افزایش مؤلفه های کیفیت زندگی کاری، بهره وری نیز افزایش می یابد.

فرضیه ۱) بین پرداخت منصفانه و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.

جهت تعیین وجود همبستگی و رابطه معنادار بین متغیرها چون پاسخهای ارائه شده طیف لیکرت است (مقیاس ترتیبی) لذا از ضریب همبستگی ناپارامتری اسپیرمن استفاده می کنیم.

جدول (۴-۱۷) ضریب همبستگی اسپیرمن پرداخت منصفانه و بهره وری

		بهره وری	پرداخت منصفانه	
ضریب همبستگی اسپیرمن	بهره وری	ضریب همبستگی	۰,۹۰۵	
		سطح معناداری	۰,۰۰۰	
		تعداد مشاهدات	۷۷	
	پرداخت منصفانه	ضریب همبستگی	۰,۹۰۵	1
		سطح معناداری	۰,۰۰۰	.
		تعداد مشاهدات	۷۷	۷۷

بین پرداخت منصفانه و بهره وری رابطه معنا داری وجود ندارد. $H_0 =$

بین پرداخت منصفانه و بهره وری رابطه معنا داری وجود دارد. $H_1 =$

میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر برابر ۰,۹۰۵ با سطح معناداری ۰,۰۰۰ است. چون میزان سطح معناداری از میزان خطای ۰,۰۵ کمتر است لذا فرض وجود رابطه معنادار بین دو متغیر تحت بررسی با ۰,۹۵ اطمینان تایید می گردد. میزان ضریب همبستگی دو متغیر مثبت است که بیان کننده این نکته است که با افزایش پرداخت منصفانه، بهره وری نیز افزایش می یابد.

فرضیه ۲) بین محیط کاری ایمن و بهداشتی و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد. جهت تعیین وجود همبستگی و رابطه معنادار بین متغیرها چون پاسخهای ارائه شده طیف لیکرت است (مقیاس ترتیبی) لذا از ضریب همبستگی ناپارامتری اسپیرمن استفاده می کنیم.

جدول (۴-۱۸) ضریب همبستگی اسپیرمن محیط کاری ایمن و بهداشتی و بهره وری

		محیط کاری ایمن و بهداشتی		
		بهره وری		
ضریب همبستگی اسپیرمن	بهره وری	ضریب همبستگی	۰,۷۵	
		سطح معناداری	۰,۰۰۰	
		تعداد مشاهدات	۷۷	
	محیط کاری ایمن و بهداشتی	ضریب همبستگی	۰,۷۵	1
		سطح معناداری	۰,۰۰۰	۰
		تعداد مشاهدات	۷۷	۷۷

$H_0 =$ بین محیط کاری ایمن و بهداشتی و بهره وری رابطه معناداری وجود ندارد.

$H_1 =$ بین محیط کاری ایمن و بهداشتی و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.

میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر برابر ۰,۷۵ با سطح معناداری ۰,۰۰۰ است. چون میزان سطح معناداری از میزان خطای ۰,۰۵ کمتر است لذا فرض وجود رابطه معنادار بین دو متغیر تحت بررسی با ۰,۹۵ اطمینان تایید می گردد. میزان ضریب همبستگی دو متغیر مثبت است که بیان کننده این نکته است که با افزایش ایمنی و بهداشت محیط کاری، بهره وری نیز افزایش می یابد.

فرضیه ۳) بین تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد. جهت تعیین وجود همبستگی و رابطه معنادار بین متغیرها چون پاسخهای ارائه شده طیف لیکرت است (مقیاس ترتیبی) لذا از ضریب همبستگی ناپارامتری اسپیرمن استفاده می کنیم.

جدول (۴-۱۹) ضریب همبستگی اسپیرمن تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم و بهره وری

		تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم		بهره وری
اسپیرمن	بهره وری	ضریب همبستگی	۱	۰,۸۶۴
		سطح معناداری	۰	۰,۰۰۰
		تعداد مشاهدات	۷۷	۷۷
	تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم	ضریب همبستگی	۰,۸۶۴	1
		سطح معناداری	۰,۰۰۰	۰
		تعداد مشاهدات	77	77

بین تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم و بهره وری رابطه معناداری وجود ندارد. $H_0 =$

بین تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد. $H_1 =$

میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر برابر ۰,۸۶۴ با سطح معناداری ۰,۰۰۰ است. چون میزان سطح معناداری از میزان خطای ۰,۰۵ کمتر است لذا فرض وجود رابطه معنادار بین دو متغیر تحت بررسی با ۰,۹۵ اطمینان تایید می گردد. میزان ضریب همبستگی دو متغیر مثبت است که بیان کننده این نکته است که با افزایش تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، بهره وری نیز افزایش می یابد

فرضیه ۴) بین قانون گرائی در سازمان و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.

جهت تعیین وجود همبستگی و رابطه معنادار بین متغیرها چون پاسخهای ارائه شده طیف لیکرت است (مقیاس ترتیبی) لذا از ضریب همبستگی ناپارامتری اسپیرمن استفاده می کنیم.

جدول (۴-۲۰) ضریب همبستگی اسپیرمن، قانون گرائی در سازمان و بهره وری

		بهره وری	قانون گرائی	
ضریب همبستگی اسپیرمن	بهره وری	ضریب همبستگی	۰,۸۷۹	
		سطح معناداری	۰	
		تعداد مشاهدات	77	
	قانون گرائی	ضریب همبستگی	۰,۸۷۹	1
		سطح معناداری	۰,۰۰۰	۰
		تعداد مشاهدات	77	77

$H_0 =$ بین قانون گرائی و بهره وری رابطه معناداری وجود ندارد.

$H_1 =$ بین قانون گرائی و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.

میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر برابر ۰,۸۷۹ با سطح معناداری ۰,۰۰۰ است. چون میزان سطح معناداری از میزان خطای ۰,۰۵ کمتر است لذا فرض وجود رابطه معنادار بین دو متغیر تحت بررسی با ۰,۹۵ اطمینان تایید می گردد. میزان ضریب همبستگی دو متغیر مثبت است که بیان کننده این نکته است که با افزایش قانون گرائی، بهره وری نیز افزایش می یابد.

فرضیه ۵) بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد. جهت تعیین وجود همبستگی و رابطه معنادار بین متغیرها چون پاسخهای ارائه شده طیف لیکرت است (مقیاس ترتیبی) لذا از ضریب همبستگی ناپارامتری اسپیرمن استفاده می کنیم.

جدول (۴-۲۱) ضریب همبستگی اسپیرمن، وابستگی اجتماعی زندگی کاری و بهره وری

		وابستگی اجتماعی زندگی کاری	
		بهره وری	
ضریب همبستگی اسپیرمن	بهره وری	ضریب همبستگی	۰,۸۰۶
		سطح معناداری	۰
		تعداد مشاهدات	77
	وابستگی اجتماعی زندگی کاری	ضریب همبستگی	۰,۸۰۶
		سطح معناداری	۰,۰۰۰
		تعداد مشاهدات	77

بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری و بهره وری رابطه معناداری وجود ندارد. $H_0 =$

بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد. $H_1 =$

میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر برابر ۰,۸۰۶ با سطح معناداری ۰,۰۰۰ است. چون میزان سطح معناداری از میزان خطای ۰,۰۵ کمتر است لذا فرض وجود رابطه معنادار بین دو متغیر تحت بررسی با ۰,۹۵ اطمینان تایید می گردد. میزان ضریب همبستگی دو متغیر مثبت است که بیان کننده این نکته است که با افزایش وابستگی اجتماعی زندگی کاری، بهره وری نیز افزایش می یابد.

فرضیه ۶) بین فضای کلی زندگی و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.

جهت تعیین وجود همبستگی و رابطه معنادار بین متغیرها چون پاسخهای ارائه شده طیف لیکرت است (مقیاس ترتیبی) لذا از ضریب همبستگی ناپارامتری اسپیرمن استفاده می کنیم

جدول (۴-۲۲) ضریب همبستگی اسپیرمن، فضای کلی زندگی و بهره وری

		بهره وری	فضای کلی زندگی	
اسپیرمن	بهره وری	ضریب همبستگی	۰,۸۹۲	
		سطح معناداری	۰,۰۰۰	
		تعداد مشاهدات	۷۷	
	فضای کلی زندگی	ضریب همبستگی	۰,۸۹۲	1
		سطح معناداری	۰,۰۰۰	۰
		تعداد مشاهدات	۷۷	۷۷

$H_0 =$ بین فضای کلی زندگی و بهره وری رابطه معناداری وجود ندارد.

$H_1 =$ بین فضای کلی زندگی و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.

میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر برابر ۰,۸۹۲ با سطح معناداری ۰,۰۰۰ است. چون میزان سطح معناداری از میزان خطای ۰,۰۵ کمتر است لذا فرض وجود رابطه معنادار بین دو متغیر تحت بررسی با ۰,۹۵ اطمینان تایید می گردد. میزان ضریب همبستگی دو متغیر مثبت است که بیان کننده این نکته است که با افزایش فضای کلی زندگی، بهره وری نیز افزایش می

یابد

فرضیه ۷) بین یکپارچگی، انسجام اجتماعی و بهره‌وری رابطه معناداری وجود دارد. جهت تعیین وجود همبستگی و رابطه معنادار بین متغیرها چون پاسخهای ارائه شده طیف لیکرت است (مقیاس ترتیبی) لذا از ضریب همبستگی ناپارامتری اسپیرمن استفاده می‌کنیم.

جدول (۴-۲۳) ضریب همبستگی اسپیرمن، یکپارچگی، انسجام اجتماعی و بهره‌وری

		بهره‌وری		انسجام اجتماعی
ضریب همبستگی اسپیرمن	بهره‌وری	ضریب همبستگی	۱	۰,۸۳۴
		سطح معناداری	۰	۰,۰۰۰
		تعداد مشاهدات	۷۷	۷۷
	انسجام اجتماعی	ضریب همبستگی	۰,۸۳۴	1
		سطح معناداری	۰,۰۰۰	۰
		تعداد مشاهدات	۷۷	۷۷

بین یکپارچگی، انسجام اجتماعی و بهره‌وری رابطه معناداری وجود ندارد. $H_0 =$

بین یکپارچگی، انسجام اجتماعی و بهره‌وری رابطه معناداری وجود دارد. $H_1 =$

میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر برابر ۰,۸۳۴ با سطح معناداری ۰,۰۰۰ است. چون میزان سطح معناداری از میزان خطای ۰,۰۵ کمتر است لذا فرض وجود رابطه معنادار بین دو متغیر تحت بررسی با ۰,۹۵ اطمینان تایید می‌گردد. میزان ضریب همبستگی دو متغیر مثبت است که بیان‌کننده این نکته است که با افزایش انسجام اجتماعی، بهره‌وری نیز افزایش می‌یابد.

فرضیه ۸) بین توسعه قابلیت های انسانی و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.

جهت تعیین وجود همبستگی و رابطه معنادار بین متغیرها چون پاسخهای ارائه شده طیف لیکرت است (مقیاس ترتیبی) لذا از ضریب همبستگی ناپارامتری اسپیرمن استفاده می کنیم.

جدول (۴-۲۴) ضریب همبستگی اسپیرمن، توسعه قابلیت های انسانی و بهره وری

		توسعه قابلیت های انسانی		
		بهره وری		
ضریب همبستگی اسپیرمن	بهره وری	ضریب همبستگی	۰,۸۷۳	
		سطح معناداری	۰,۰۰۰	
		تعداد مشاهدات	۷۷	
	توسعه قابلیت های انسانی	ضریب همبستگی	۰,۸۷۳	۱
		سطح معناداری	۰,۰۰۰	۰
		تعداد مشاهدات	۷۷	۷۷

H_0 = بین توسعه قابلیت های انسانی و بهره وری رابطه معناداری وجود ندارد.

H_1 = بین توسعه قابلیت های انسانی و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.

میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر برابر ۰,۸۷۳ با سطح معناداری ۰,۰۰۰ است. چون میزان سطح معناداری از میزان خطای ۰,۰۵ کمتر است لذا فرض وجود رابطه معنادار بین دو متغیر تحت بررسی با ۰,۹۵ اطمینان تایید می گردد. میزان ضریب همبستگی دو متغیر مثبت است که بیان کننده این نکته است که با توسعه قابلیت های انسانی، بهره وری نیز افزایش می یابد.

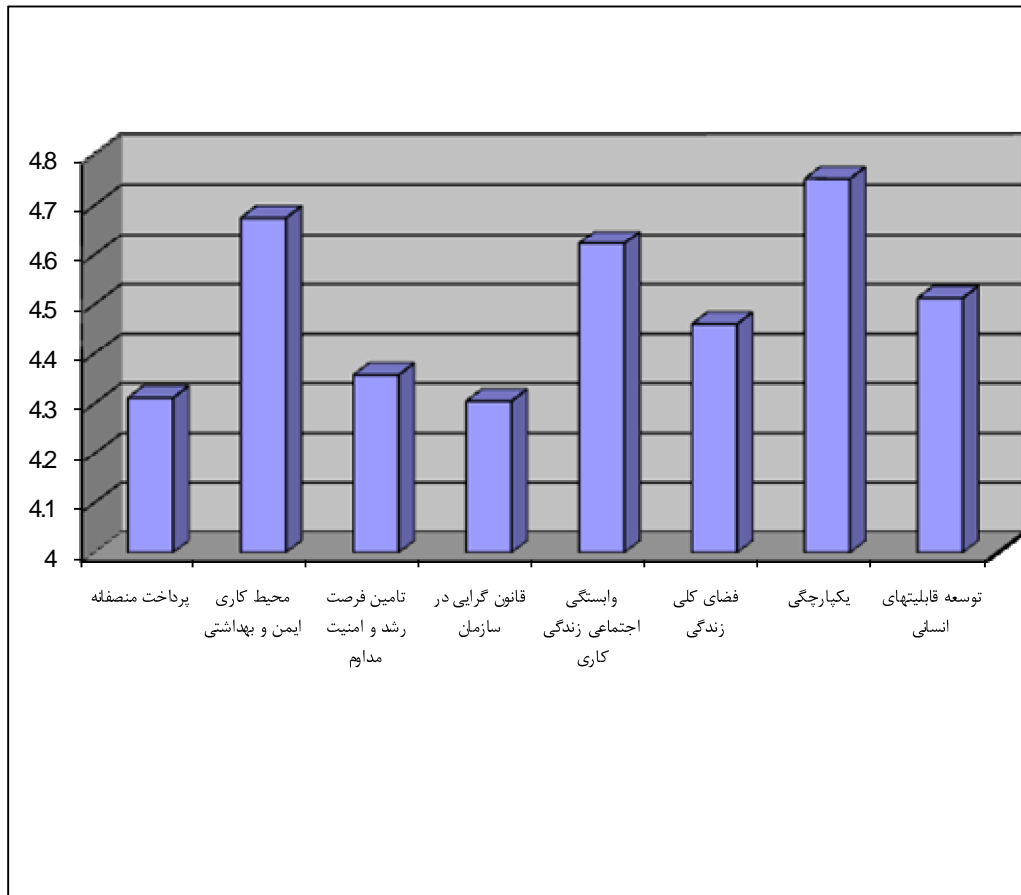
فرضیه ۸) بین مؤلفه های کیفیت زندگی کاری اختلاف معناداری وجود دارد. جهت تعیین وجود اختلاف بین مؤلفه های کیفیت زندگی کاری مؤثر بر افزایش بهره وری سازمانی از آزمون فریدمن استفاده کرده ایم.

20.365	خی دو
7	درجه آزادی
.005	سطح معناداری

جدول (۴-۲۵) مقایسه و رتبه بندی مؤلفه های کیفیت زندگی کاری

میانگین رتبه	مؤلفه های کیفیت زندگی کاری
4.31	پرداخت منصفانه
4.67	محیط کاری ایمن و بهداشتی
4.35	تامین فرصت رشد و امنیت
4.30	قانون گرایی در سازمان
4.62	وابستگی اجتماعی زندگی کاری
4.46	فضای کلی زندگی
4.75	یکپارچگی
4.51	توسعه قابلیت های انسانی

بر اساس نتایج جدول آزمون فریدمن در سطح $P \leq 0/01$ معنی دار بوده است بنابراین مؤلفه های کیفیت زندگی کاری به طور یکسان در بهره وری بیمارستان مؤثر نبوده است. بیشترین تأثیر مربوط به یکپارچگی و کمترین تأثیر مربوط به قانون گرایی در سازمان بوده است.



نمودار (۴-۶) مقایسه و رتبه بندی مؤلفه های کیفیت زندگی کاری



فصل پنجم

نتیجه گیری و پیشنهادها

۵-۱- نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری آغاز شد. پس از بررسی ادبیات مرتبط با موضوع و تحقیقات انجام شده در داخل و خارج کشور سوالات فرضیات به شرح ذیل تدوین گردید.

۱- بین پرداخت منصفانه به کارکنان و بهره‌وری بیمارستان رابطه معنا داری وجود دارد.

۲- بین محیط کاری ایمن کارکنان و بهره‌وری بیمارستان رابطه معناداری وجود دارد.

۳- بین فراهم نمودن فرصتهای رشد مداوم کارکنان و بهره‌وری بیمارستان رابطه معناداری وجود دارد.

۴- بین قانونگرایی در سازمان و بهره‌وری بیمارستان رابطه معنا داری وجود دارد.

۵- بین وابستگی اجتماعی کاری کارکنان و بهره‌وری بیمارستان رابطه معنا داری وجود دارد.

۶- بین تامین امنیت کارکنان و بهره‌وری بیمارستان رابطه معناداری وجود دارد.

۷- بین یکپارچگی انسجام اجتماعی کارکنان و بهره‌وری بیمارستان رابطه معناداری وجود دارد.

۸- بین توسعه قابلیت‌های انسانی کارکنان و بهره‌وری بیمارستان رابطه معناداری وجود دارد. در این پژوهش ۹۰ پرسشنامه بین منابع انسانی بیمارستان پارس آباد مغان به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی توزیع گردید. که از این تعداد ۷۷ پرسشنامه برگشت داده شده و برای بدست آوردن داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت.

جهت تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه در بخش آمار توصیفی از تکنیک‌هایی نظیر جدول توزیع فراوانی، درصد فراوانی و میانگین برای خلاصه و دسته‌بندی کردن داده‌ها و در بخش آمار استنباطی نیز از ضریب همبستگی اسپیرمن برای بررسی ارتباط میان کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری، بهره‌گرفته‌ایم. که با ۹۵ درصد اطمینان مشخص گردید که بین

مؤلفه های کیفیت زندگی کاری و بهره وری به میزان مختلف همبستگی وجود دارد، که نتایج آن به صورت ذیل بیان می گردد:

فرضیه اهم : بین مؤلفه های کیفیت زندگی کاری و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.

میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر برابر ۰,۸۷۶ با سطح معناداری ۰,۰۰۰ است. چون میزان سطح معناداری از میزان خطای ۰,۰۵ کمتر است لذا فرض وجود رابطه معنادار بین دو متغیر تحت بررسی با ۰,۹۵ اطمینان تایید می گردد. میزان ضریب همبستگی دو متغیر مثبت است که بیان کننده این نکته است که با افزایش مؤلفه های کیفیت زندگی کاری، بهره وری نیز افزایش می یابد. بدین ترتیب فرضیه اهم تحقیق تأیید می شود.

فرضیه ۱) بین پرداخت منصفانه و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.

میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر برابر ۰,۹۰۵ با سطح معناداری ۰,۰۰۰ است. چون میزان سطح معناداری از میزان خطای ۰,۰۵ کمتر است لذا فرض وجود رابطه معنادار بین دو متغیر تحت بررسی با ۰,۹۵ اطمینان تایید می گردد. میزان ضریب همبستگی دو متغیر مثبت است که بیان کننده این نکته است که با افزایش پرداخت منصفانه، بهره وری نیز افزایش می یابد. بدین ترتیب فرضیه اول تحقیق تأیید می شود.

فرضیه ۲) بین محیط کاری ایمن و بهداشتی و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.

میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر برابر ۰,۷۵ با سطح معناداری ۰,۰۰۰ است. چون میزان سطح معناداری از میزان خطای ۰,۰۵ کمتر است لذا فرض وجود رابطه معنادار بین دو متغیر تحت بررسی با ۰,۹۵ اطمینان تایید می گردد. میزان ضریب همبستگی دو متغیر مثبت است که بیان کننده این نکته است که با افزایش ایمنی و بهداشت محیط کاری، بهره وری نیز افزایش می یابد. بدین ترتیب فرضیه دوم تحقیق تأیید می شود.

فرضیه ۳) بین تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.

میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر برابر 0.864 با سطح معناداری 0.000 است. چون میزان سطح معناداری از میزان خطای 0.05 کمتر است لذا فرض وجود رابطه معنادار بین دو متغیر تحت بررسی با 0.95 اطمینان تأیید می گردد. میزان ضریب همبستگی دو متغیر مثبت است که بیان کننده این نکته است که با افزایش تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، بهره وری نیز افزایش می یابد بدین ترتیب فرضیه سوم تحقیق تأیید می شود.

فرضیه ۴) بین قانون گرائی در سازمان و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.

میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر برابر 0.879 با سطح معناداری 0.000 است. چون میزان سطح معناداری از میزان خطای 0.05 کمتر است لذا فرض وجود رابطه معنادار بین دو متغیر تحت بررسی با 0.95 اطمینان تأیید می گردد. میزان ضریب همبستگی دو متغیر مثبت است که بیان کننده این نکته است که با افزایش قانون گرایی، بهره وری نیز افزایش می یابد. بدین ترتیب فرضیه چهارم تحقیق تأیید می شود.

فرضیه ۵) بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.

میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر برابر 0.806 با سطح معناداری 0.000 است. چون میزان سطح معناداری از میزان خطای 0.05 کمتر است لذا فرض وجود رابطه معنادار بین دو متغیر تحت بررسی با 0.95 اطمینان تأیید می گردد. میزان ضریب همبستگی دو متغیر مثبت است که بیان کننده این نکته است که با افزایش وابستگی اجتماعی زندگی کاری، بهره وری نیز افزایش می یابد. بدین ترتیب فرضیه پنجم تحقیق تأیید می شود.

فرضیه ۶) بین فضای کلی زندگی و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.

میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر برابر ۰,۸۹۲ با سطح معناداری ۰,۰۰۰ است. چون میزان سطح معناداری از میزان خطای ۰,۰۵ کمتر است لذا فرض وجود رابطه معنادار بین دو متغیر تحت بررسی با ۰,۹۵ اطمینان تأیید می گردد. میزان ضریب همبستگی دو متغیر مثبت است که بیان کننده این نکته است که با افزایش فضای کلی زندگی، بهره وری نیز افزایش می یابد بدین ترتیب فرضیه ششم تحقیق تأیید می شود.

فرضیه ۷) بین یکپارچگی، انسجام اجتماعی و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.

میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر برابر ۰,۸۳۴ با سطح معناداری ۰,۰۰۰ است. چون میزان سطح معناداری از میزان خطای ۰,۰۵ کمتر است لذا فرض وجود رابطه معنادار بین دو متغیر تحت بررسی با ۰,۹۵ اطمینان تأیید می گردد. میزان ضریب همبستگی دو متغیر مثبت است که بیان کننده این نکته است که با افزایش انسجام اجتماعی، بهره وری نیز افزایش می یابد. بدین ترتیب فرضیه هفتم تحقیق تأیید می شود.

فرضیه ۸) بین توسعه قابلیت های انسانی و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.

میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر برابر ۰,۸۷۳ با سطح معناداری ۰,۰۰۰ است. چون میزان سطح معناداری از میزان خطای ۰,۰۵ کمتر است لذا فرض وجود رابطه معنادار بین دو متغیر تحت بررسی با ۰,۹۵ اطمینان تأیید می گردد. میزان ضریب همبستگی دو متغیر مثبت است که بیان کننده این نکته است که با توسعه قابلیت های انسانی، بهره وری نیز افزایش می یابد. بدین ترتیب فرضیه هشتم تحقیق تأیید می شود.

۵-۲- بحث و بررسی

نتایج تحقیق حاضر با سایر تحقیقاتی که در ارتباط با موضوع ارتباط بین کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری صورت گرفته است، مطابقت دارد، در تحقیقی که بنی هاشمی (۱۳۸۵) انجام داد، ارتباط میان کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری تایید گردید و این نتیجه با نتیجه فرضیه اهم تحقیق حاضر مطابقت دارد، ارتباط میان پرداخت منصفانه و بهره‌وری تایید گردید و این نتیجه با نتیجه فرضیه اول تحقیق حاضر مطابقت دارد، ارتباط میان محیط کاری ایمن و بهداشتی و بهره‌وری تایید گردید و این نتیجه با نتیجه فرضیه دوم تحقیق حاضر مطابقت دارد، ارتباط میان تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم و بهره‌وری تایید گردید و این نتیجه با نتیجه فرضیه سوم تحقیق حاضر مطابقت دارد، ارتباط میان قانون‌گرائی و بهره‌وری تایید گردید و این نتیجه با نتیجه فرضیه چهارم تحقیق حاضر مطابقت دارد، ارتباط میان وابستگی اجتماعی زندگی کاری و بهره‌وری تایید گردید و این نتیجه با نتیجه فرضیه پنجم تحقیق حاضر مطابقت دارد، ارتباط میان فضای کلی زندگی و بهره‌وری تایید گردید و این نتیجه با نتیجه فرضیه ششم تحقیق حاضر مطابقت دارد، ارتباط میان یکپارچگی، انسجام اجتماعی و بهره‌وری تایید گردید و این نتیجه با نتیجه فرضیه هفتم تحقیق حاضر مطابقت دارد، ارتباط میان توسعه قابلیت‌های انسانی و بهره‌وری تایید گردید و این نتیجه با نتیجه فرضیه هشتم تحقیق حاضر مطابقت دارد. آملی (۱۳۸۱) در بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان که در وزارت راه و ترابری انجام داد، ارتباط معنی‌دار بین این دو متغیر را اثبات کرد. همچنین در تحقیقی که توسط سلطانی نژاد (۱۳۸۶) صورت گرفت این ارتباط بار دیگر تأیید گردید. در پایان به تحقیقات حشدری (۱۳۸۵)، مؤمنی (۱۳۸۶) و مرادیان (۱۳۸۲) اشاره می‌کنیم، که در این تحقیقات نیز ارتباط میان کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری تأیید شده است.

۳-۵- پیشنهادهای

۳-۵-۱- پیشنهادهای کاربردی تحقیق

همانگونه که قبلاً گفته شد کیفیت زندگی کاری نقش مؤثری در بهره‌وری سازمان می‌تواند داشته باشد و به عبارت دیگر هدف نهائی و غائی از سیستم QWL در سازمان افزایش بهره‌وری سازمان است. البته باید این سیستم بدرستی طرح‌ریزی و اجرا گردد. نتایج این پژوهش حاکی از ارتباط و همبستگی مستقیم بین QWL و بهره‌وری بود. لذا بر اساس مطالعات و نتایج این پژوهش برای بالا بردن کیفیت زندگی کاری کارکنان در یک سازمان پیشنهادهای زیر مطرح می‌گردد:

۱- به کارکنان برای جبران کاری که در سازمان انجام می‌دهند حقوق و دستمزد پرداخت شود. اما علاوه بر جبران زحمات و وقت و نیرویی که کارکنان در جهت نیل به اهداف سازمان صرف می‌کنند. پرداخت باید جنبه انگیزشی داشته باشد. عادلانه بودن سیستم پرداخت حقوق و دستمزد در مقبولیت و پذیرش آن و همچنین در ایجاد امنیت شغلی مؤثر خواهد بود. چرا که پرداخت منصفانه بر مبنای توجه به کار فرد و نیاز سازمان به نوع کار و مهارت و تخصص او می‌باشد. بدین‌گونه احساس رضایت، خشنودی و آرامش روانی فرد بیشتر خواهد گردید.

۲- مدیران و سرپرستان با همه کارکنان بصورت منصفانه و برابر ارتباط برقرار نمایند و از تبعیض قایل شدن بین آنها خودداری نمایند. زیرا موجب سرخوردگی افراد می‌گردد.

۳- ایجاد فرصتهایی برای توسعه روابط خوب بین کارکنان، برگزاری نشست‌های غیر رسمی در هنگام بروز مشکلات، برگزاری اردوهای تفریحی، همدردی با کارکنان در صورت بروز مسائل غیرکاری و ... قطعاً این امور موجب یکپارچگی محیط کار خواهد گردید.

۴- پیشگیری از بروز حوادث ناشی از کار از طریق آموزش و آشناسازی کارکنان با

جنبه‌های مختلف ایمنی، برقراری انضباط در کار و نظارت جدید در اجرای مقررات ایمنی

۵- ارائه خدمات پزشکی و تأمین تجهیزات بهداشتی و ایمنی کارکنان بصورت رایگان و یا با تعرفه‌های پائین

۶- مسئولان باید به کارکنان در فرایند تصمیم‌گیری مشارکت دهند.

۷- مسئولان باید توجه بیشتری به رعایت اصل شایسته سالاری در نقل و انتقال‌ها و انتصاب‌ها داشته باشند.

۸- مسئولان باید شخصیت کارکنان را محترم شمرده و شرایط و امکاناتی را فراهم نمایند که زمینه‌های رشد شخصیت کارکنان فراهم شود.

۵-۳-۲- پیشنهادهای پژوهش

با توجه به این مسأله که در واقع هر تحقیقی تنها قسمتی از حقایق دنیای هستی را آشکار می‌سازد، لذا با ادامه کار بوسیله پژوهشگران و محققان دیگر است که پرده از رازها برداشته می‌شود. امید است، این تحقیق بتواند راهگشای بررسی‌های آینده در زمینه منابع انسانی، این سرمایه‌ی ارزشمند و توانای سازمانها باشد. در طول مطالعه و بررسی درباره‌ی این پژوهش حاصل از رابطه کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری سازمان با ضریب همبستگی بالائی برآورد گردید. بدین معنی که هر چه کیفیت زندگی کاری کارکنان بیشتر باشد بهره‌وری سازمان بیشتر می‌شود، این موضوع می‌تواند عنوان پژوهشی جدید برای پژوهشگران باشد و بهتر است از شاخصهای دیگر و مدلهای دیگر کیفیت زندگی کاری و یا بهره‌وری سازمان را در انجام پژوهش خود استفاده کنند.

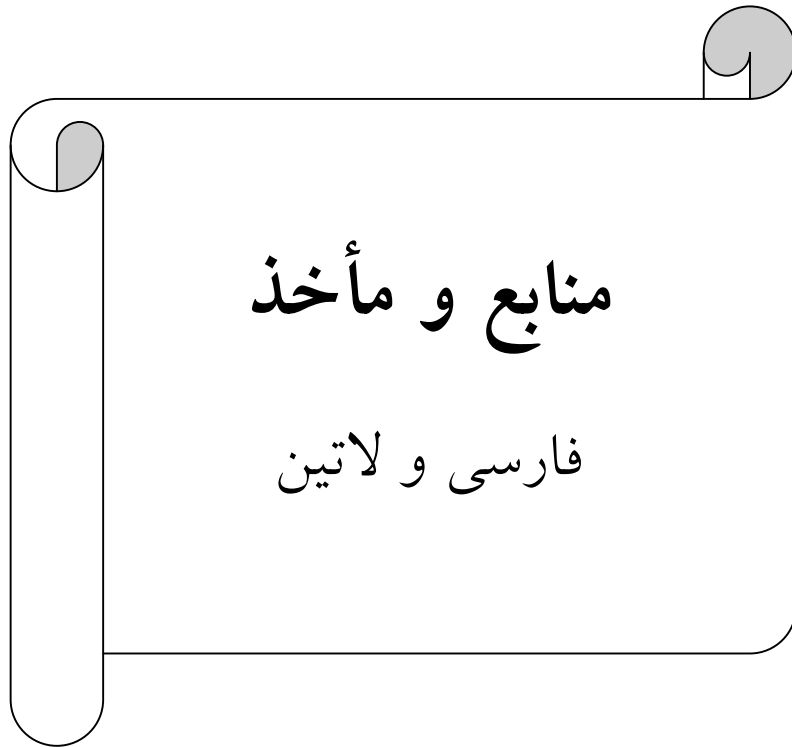
- انجام این پژوهش در سازمانهای دیگر به غیر از جامعه آماری این تحقیق

- سنجش رابطه متغیر کیفیت زندگی کاری بر دیگر متغیرها

- تحقیق در مورد رابطه متغیر کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری منابع انسانی

- بررسی رابطه متغیر کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی، وجدان کاری، رضایت

شغلی و ...



منابع و مأخذ

فارسی و لاتین

منابع و مأخذ فارسی

- ۱- ابطحی، حسین و کاظمی؛ ۱۳۷۵، بهره‌وری، چاپ اول، تهران: انتشارات مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی.
- ۲- ابطحی، سیدحسن؛ ۱۳۷۸، مدیریت منابع انسانی، ترجمه فریده آل آقا، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- ۳- احمدی، پرویز؛ ۱۳۸۰، طراحی مدل بهره‌وری نیروی انسانی با نگرش مدیریت بهره‌وری پایان‌نامه دکتری، دانشگاه تربیت مدرس.
- ۴- آذر، عادل و مؤمنی، منصور؛ آمار و کاربرد آن در مدیریت، جلد دوم، انتشارات سمت، چاپ هفتم، ۱۳۸۳.
- ۵- استیفن رابینز؛ ۱۳۶۹، مبانی رفتار سازمانی، مترجم، قاسم کبیری، چاپ اول، تهران: مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی.
- ۶- اقتداری، علیمحمد؛ ۱۳۶۹، سازمان و مدیریت، چاپ بیست و دوم، انتشارات مولوی، تهران.
- ۷- آملی، فرنی؛ ۱۳۸۱، بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری کارکنان با عملکرد آنها. دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی.
- ۸- بلچرجان جی؛ ۱۳۷۴، راهنمای مدیریت بهره‌وری، ترجمه معاونت اقتصادی و برنامه‌ریزی بنیاد مستضعفان و جانبازان.
- ۹- بنی هاشمی، عبدالصمد؛ ۱۳۸۵، بررسی شاخص‌های الگوی کیفیت زندگی کاری و التون و تاثیر آن بر عملکرد مدیران شرکت صنعتی دریایی ایران، دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی.
- ۱۰- پرد کوپنکو، جوزف؛ ۱۳۷۲، مدیریت بهره‌وری، ترجمه ابراهیمی مهر، محمدرضا، تهران: انتشارات دفتر بین‌المللی کار.
- ۱۱- تفضلی، فریدون؛ ۱۳۷۲، تاریخ عقاید اقتصادی، انتشارات نی.
- ۱۲- توفیق، علی‌اصغر؛ ۱۳۷۱، خصوصی‌سازی صنایع و نقش آن در افزایش بهره‌وری بولتن اولین کنگره مهندسی صنایع و بهره‌وری، شماره یک.
- ۱۳- حشدری، اکرم؛ بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان مشاغل در

- شرکت ترانسفورماتور، دانشکده علوم اجتماعی و روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی.
- ۱۴- خاکی، غلامرضا؛ ۱۳۷۷، مدیریت بهره‌وری (تجزیه و تحلیل آن در سازمان)، تهران: کانون فرهنگی انتشارات.
- ۱۵- داوودی، سید محمدرضا؛ ۱۳۷۷، بررسی کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی و حوادث شغلی در کارکنان عملیاتی شاغل در مجتمع فولاد مبارکه، تهران: پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی.
- ۱۶- دفت، ریچارد ال؛ ۱۳۷۷، مترجم پارسایان، علی و اعرابی، محمد، تئوری و طراحی سازمان، چاپ اول، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، تهران.
- ۱۷- دولان، شیمون، ال و شولر، رندال. اس؛ ۱۳۸۷، مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، ترجمه محمدعلی طوسی و محمد صائبی، چاپ چهارم، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- ۱۸- رضائیان، علی؛ ۱۳۷۲، مدیریت رفتار سازمانی، انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- ۱۹- ریچارد، ال دفت؛ ۱۳۷۵، «تئوری سازمان و طراحی ساختار» پارسائیان، اعرابی، تهران: انتشارات موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، جلد ۱.
- ۲۰- ژوزف، ام. پوتی؛ ۱۳۷۱، مدیریت بهره‌وری و شیوه‌های بهبود آن، ترجمه عین‌الله علاء، انتشارات مترجم.
- ۲۱- ساسان‌گهر، پرویز و ایران‌نژاد، مهدی؛ ۱۳۷۳، سازمان و مدیریت از تئوری تا عمل، ناصر مؤسسات بانکداری ایران، چاپ دوم.
- ۲۲- سلطانی نژاد، عبدالرضا؛ ۱۳۸۶، رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری در سازمان مدیریت درمان تأمین اجتماعی کرمان.
- ۲۳- سیاحی، علی‌اکبر؛ ۱۳۷۷، تأثیر متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری، مجله کار و جامعه.
- ۲۴- طاهری، شهنام؛ ۱۳۸۵، بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمانها (مدیریت بهره‌وری فراگیر)، تهران: انتشارات هستان.
- ۲۵- علامه، سید محسن؛ ۱۳۷۸، توسعه الگوی کیفیت زندگی کاری والتون بر مبنای ارزشهای اسلامی (با تأکید بر نهج‌البلاغه) پایان‌نامه دکترای دانشگاه تربیت مدرس.

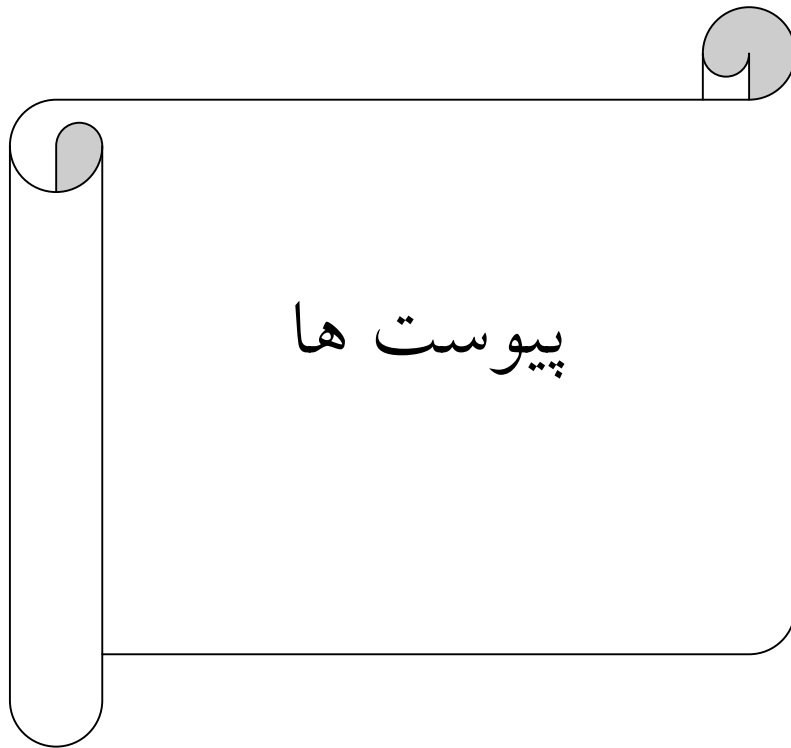
- ۲۶- فوراسیته، ژان؛ ۱۳۵۶، قدرت تولید، مجید امین مؤید، انتشارات رز، جلد دوم.
- ۲۷- مجدم، منصور؛ ۱۳۷۱، عوامل موثر بر افزایش بهره‌وری، بولتن اولین کنگره مهندسی صنایع و بهره‌وری.
- ۲۸- محب‌علی، داوود؛ ۱۳۷۳، زندگی کاری بهتر، عاملی در افزایش بهره‌وری، فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره ۱۳ و ۱۴.
- ۲۹- مرادیان، زهره؛ ۱۳۸۲، بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان شاغل در وزارت راه و ترابری، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان تهران، مدیریت آموزش و پرورش.
- ۳۰- مرعشی، نصرالله؛ ۱۳۷۱، اندازه‌گیری و تحلیل بهره‌وری و نسبت‌های کنترل فنی - اقدامی اساسی در جهت بهبود بخشیدن به عملکرد مؤسسات تولیدی، بولتن کنگره مهندسی صنایع و بهره‌وری، شماره یک.
- ۳۱- میرسپاسی، ناصر؛ ۱۳۷۶، مدیریت منابع انسانی و روابط کار (نگرش راهبردی)، چاپ اول، تهران: انتشارات شروین.
- ۳۲- میرکمالی، سیدمحمد؛ ۱۳۷۸، رفتار و روابط در سازمان و مدیریت، انتشارات رامین، تهران.
- ۳۳- هارولد کنتز و دیگران؛ ۱۳۷۰، اصول مدیریت، جلد دوم، مترجمان: محمدعلی طوسی، علی‌اکبر فرهنگی و دیگران، تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- ۳۴- هنری مینتز برک؛ ۱۳۷۰، سازماندهی پنج الگوی کارساز، مترجم: ابوالحسن فقیهی، چاپ اول، تهران انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- ۳۵- وین ک. هوی، سیسیل ج. میسکل؛ ۱۳۷۱، مترجم عباس‌زاده، سید محمد، تئوری، تحقیق و عمل در مدیریت آموزشی، ارومیه، انتشارات دانشگاه ارومیه، چاپ اول.

REFERENCES

- 1-Andrew J. Obrien and others, 1989, management and organization, South western Publishing CO..
- 2-Asian Productivity Organization Corporate Culture & Productivity Tokyo, 1994.
- 3-Belad Gold, 1955, Foundations of Productivity Analysis, Pitters: University press.
- 4-D.Scott, Sink Productivity Management New York, 1985.
- 5-David, Samantha, 1990, Productivity Engineering & Management McGraw-Hill Book Company.
- 6-Fremont. E. Kast, James E. Rosenzweig Organization and management, 1985, A System and Contingency 'appro ach', Furth Edition. MC. Graw – Hill Book.
- 7-Garry Dressler, 1988, Personnel Management Prentice-Hall. Fourth Edition.
- 9-Gunning ham and Ebrle, 1990, A Guide to job Enrichment and redesign Persond, Fed.
- 10-H.S, Davis 1987, Productivity Accounting University of Pennsylvania press.
- 11Joseph, Prokopenko, 1992, Productivity Management: A Practical Handbook Geneva, ILO, 2nd Imy. With Corrections.
- 12-Kwan. H. Lie. Productivity and Economic growth, Tokyo: A.P.O, 1969.
- 13-Lawler. E. E, 1982, Strategies for improving the quality of work life, American Psycholo gists.
- 14-M.E, Mendel, 1991, Measures Of Productivity Ind .Eng. Vol. 8, No.5.
- 15-Mills, 1979, Human Resource, why the new Concerns, March apriu.
- 16-Motomu, 1996, BABA TQM With Generating KAIZEN JPC Press.
- 17-OEEC: Terminology of Productivity, 1950.

- 18-P** Mail, 1991, Improving Total Productivity: MVO Strategies for Business, Government & Not-For – Profit Organization Wiley, New York.
- 19-S** Fabricant, 1987, Which Productivity? Perspective on a Current -
- 20** -Question Monthly Labor Rev, Vol. 86, No.6.1989.
- 21**-Solomon Febricant, 1969, A primer on productivity , New York Random House.
- 22**-Wainai, Kiyoshi Principles & Applications of Value Added Productivity Analysis National Productivity Board, Singapore.
- 23**-Wuyne F. Cascio, 1989, managing human resource , Second Edition MC. Grew – Hill book Company.
- 24**-Wyne, F. Cascio, 1995, Managing HR, Mc Grew Hill, Forth Edition.
- 25**- I.H, 1989, Siegel Company Productivity: Measurement for Improvement Institute for Employment Research , Kalamazoo, Mich.
- 26**-Alan Lawler, 1985, Productivity Improvement Manual kAldershot, United Kingdom, gower.
- 27**-D,Sawyers, 1987, The Experience of german, France Subsidiaries in britain Journal of general Management, 1986 Vol. 12, No-1,
- 28**-Felerman and Arnold, 1983, managing individual an Group behavior in organization MC. Grew. Hill .N. r.
- 29**-Jean Fourastie, 1957, Productivity – prices and wages Paris: OEEC, European productivity agency .
- 30**-Joseph, Prokopenko, 1994, Management Consulting Focused on Productivity Geneva, ILO.
- 31**-P.O. Steiner and W. Goldner, 1952, Productivity, Berkeley, University of California, Institute of industrial Relation.
- 32**-Tomas C. Walton, 1989, Organizational Productivity Achailente for psychologists, Sohn , belcher Productivity Plus Houston texas.
- 33**-W.E. Salter, 1960, Productivity and technical change , Cambridge: University press .
- 34**-Walton , Richard. E, quality of work life: what is it? Sloan management review, fall.

35-Werther .W.B, 1981, Productivity Improvement Trough People
Horizon Business, Feb.



به نام خدا

ویژگی های جمعیت شناختی پاسخگو

سن: _____ جنس: _____ تحصیلات: _____
 سابقه: _____ وضعیت تأهل: _____

پاسخ دهنده محترم

با سلام و آرزوی موفقیت و سلامتی برای شما

همانگونه که استحضار دارید ایجاد هر گونه تغییر و بهبود موفقیت آمیزی در سازمان مستلزم مشارکت و همکاری همهٔ اعضاء سازمان می باشد. پرسشنامه‌ای که پیش رو دارید به منظور بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره وری سازمانی تدوین شده است. با اطمینان از محرمانه بودن اطلاعاتی که ارائه می‌فرمایید از اینکه با مطالعه دقیق و ارائه نظرات کارشناسانه خود ما را در انجام این پژوهش یاری می‌فرمائید کمال تشکر و قدردانی را دارم.

محمد مجردی

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی

دانشگاه پیام نور

۱- تا چه اندازه حقوق دریافتی شما با معیارهای مورد نظر تان مطابقت دارد؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۲- تا چه اندازه نظام پرداخت حقوق شما با پرداخت حقوق مشاغل دیگر سازگار

است؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۳- تا چه اندازه به موقع حقوقتان پرداخت می شود؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۴- تا چه اندازه شرایط فیزیکی کار شما بهداشتی است؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۵- تا چه اندازه شرایط فیزیکی کار شما بی خطر است؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۶- تا چه اندازه ساعات کاری شما عادلانه و مناسب در نظر گرفته شده است؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۷- شغل شما تا چه اندازه امکان رشد ظرفیت و توانائی های بالقوه را برایتان فراهم

می کند؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۸- تا چه اندازه امکان بکارگیری مهارتهای آموخته شده برای شما فراهم می باشد؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۹- تا چه اندازه در محل کار شما امنیت شغلی وجود دارد؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۱۰- تا چه اندازه در محل کار شما امنیت دریافت حقوق و مزایا تضمین شده است؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۱۱- تا چه اندازه نحوه رفتار مدیران با کارکنان منصفانه است؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۱۲- تا چه اندازه امکان بیان آزادانه نظرات بدون ترس و واهمه از مدیران خود دارید؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۱۳- تا چه اندازه از یک آرامش نسبی در محیط کار خود برخوردار هستید؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۱۴- تا چه اندازه در محل کار شما یک روش مدون در هنگامه اقامه شکایت وجود دارد؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۱۵- تا چه اندازه سازمان شما در برابر حفاظت از محیط زیست احساس مسئولیت می کند؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۱۶- آیا مدیران شما به قوانین حاکم بر جامعه ارج می نهند؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۱۷- تا چه اندازه شغلستان مانع از انجام مسئولیتهای خانوادگی شما می شود؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۱۸- تا چه اندازه شغلستان به شما اجازه می دهد سایر نقش های اجتماع خود را در زندگی

ایفا کنید؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۱۹- شغل شما تا چه اندازه اوقات فراغت مورد نیازتان را برای شما فراهم می کند؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۲۰- تا چه اندازه شغلستان امکان ادامه تحصیل را برای شما فراهم می کند؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۲۱- تا چه اندازه در محل کارتان کارها براساس سلسله مراتب اداری انجام می شود؟

- خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد
- ۲۲- تا چه اندازه کارکنان محیط کاری شما به یکدیگر اعتماد دارند؟
- خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد
- ۲۳- تا چه اندازه در موقع لزوم مورد حمایت همکارانتان قرار می‌گیرید؟
- خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد
- ۲۴- تا چه اندازه زمینه ارتقاء شغلی برای افراد فراهم است؟
- خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد
- ۲۵- تا چه اندازه شغل شما امکان بکارگیری دامنه وسیعی از مهارت‌ها را فراهم می‌آورد؟
- خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد
- ۲۶- تا چه اندازه کار شما زمینه خود گرانی و خود کتتری را فراهم می‌کند؟
- خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد
- ۲۷- تا چه اندازه کاری که عهده دار آن هستید به عنوان نتیجه‌ای از عملکرد یک واحد سازمانی کامل می‌باشد؟
- خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد
- ۲۸- تا چه اندازه در کارتان امکان دسترسی به اطلاعات مربوط به کارتان وجود دارد
- خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد
- ۲۹- تا چه اندازه ای کار شما زمینه انجام طراحی و برنامه ریزی را برایتان فراهم می‌آورد؟
- خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد
- ۳۰- تا چه اندازه کارکنان در تصمیم‌گیریهای سازمانتان نقش دارند؟
- خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد
- ۳۱- آیا کارکنان در سازمان شما تلاش برای کاهش هزینه‌ها می‌کنند؟

- خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد
- ۳۲- مدیران شما تا چه اندازه علاقمند به کاهش تشریفات زائد اداری هستند؟
- خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد
- ۳۳- آیا خدمات ارائه شده از کیفیت بالای برخوردار است؟
- خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد
- ۳۴- در سازمان شما تا چه حد به ارتقاء سطح دانش و معلومات کارکنان اهمیت می دهند؟
- خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد
- ۳۵- تا چه اندازه تمهیدات لازم برای کاهش هزینه ها در سازمان شما فراهم شده است؟
- خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد
- ۳۶- در صورت بروز مشکل در یک واحد آیا واحدهای دیگر برای رفع مشکل همکاری لازم را به عمل می آورند؟
- خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد
- ۳۷- تا چه اندازه میان واحدهای مختلف سازمانتان حس یگانگی و همدلی وجود دارد؟
- خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد
- ۳۸- در سازمان شما تا چه حد دستور العمل ها و بخشنامه های اداری کارتان به موقع ابلاغ می گردد؟
- خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد
- ۳۹- تا چه اندازه اطلاعات مورد نیاز مربوط به کارتان را به موقع دریافت کرده اید؟
- خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۴۰- مدیران شما علاقمند به شنیدن نظرات شما هستند؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۴۱- به نظر شما افراد تا چه اندازه ای براحتی می توانند تجربه ای را برای مقامات

بالتر به طور منسجم توضیح دهند؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۴۲- سا زمان شما تا چه حد از شوراها و انجمن های محلی جهت حل مشکلات،

کمک های لازم گرفته می شود؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۴۳- تا چه حد از نتایج کارتان به موقع آگاه می شوید؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۴۴- آیا مدیران شما علاقمند به تشکیل کلاسهای آموزشی برای کارمندان شما هستند؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۴۵- در محل کار شما تا چه حد در مواقع بحرانی مثل کمبود منابع به امکانات.

مشکلات به نحو مناسب و منطقی حل می شود؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۴۶- سازمان شما تا چه حد موجبات علاقمندی به کار را برای شما فراهم می آورد؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۴۷- آیا مدیران شما به راحتی می توانند نظرات متفاوت کارکنان را به همدیگر نزدیک

و زمینه مشترک ایجاد کند؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۴۸- آیا سازمان شما برای ادامه تحصیلاتتان کمک هزینه تحصیلی در نظر می گیرد؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۴۹- آیا مدیران شما تمهیداتی برای کاهش غیبت، تاخیر و تذکرات اداری در نظر

گرفته اند؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۵۰- در محل کار شما تا چه حد از پیشنهادات منطقی افراد در اتخاذ تصمیمات

استقبال می شود؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۵۱- آیا در سازمان شما کارها در حداقل ممکن انجام می شود؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۵۲- تا چه حدی سازمان به اهداف تعریف شده خود نائل شده است؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۵۳- آیا سازمان شما در جلب رضایت مشتری (ارباب رجوع) موفق بوده است؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۵۴- آیا در انجام کارها دقت عمل وجود دارد؟

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

Nonparametric Correlations

[DataSet2]

Correlations				
			بهره وري	کيفيت زندگي کاري
Spearman's rho	بهره وري	Correlation Coefficient	1.000	.876**
		Sig. (2- tailed)	.	.000
		N	78	78
	کيفيت زندگي کاري	Correlation Coefficient	.876**	1.000
		Sig. (2- tailed)	.000	.
		N	78	79

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2- tailed).

Nonparametric Correlations

[DataSet2]

Correlations				
			بهره وري	پرداخت منصفانه
Spearman's rho	بهره وري	Correlation Coefficient	1.000	.905**
		Sig. (2- tailed)	.	.000
		N	78	78
	پرداخت منصفانه	Correlation Coefficient	.905**	1.000
		Sig. (2- tailed)	.000	.
		N	78	78

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2- tailed).

Nonparametric Correlations

[DataSet2]

Correlations

			بهره وري	محيط كارى ايمى و بهداشتى
Spearman's rho	بهره وري	Correlation Coefficient	1.000	.750**
		Sig. (2- tailed)	.	.000
		N	78	78
	محيط كارى ايمى و بهداشتى	Correlation Coefficient	.750**	1.000
		Sig. (2- tailed)	.000	.
		N	78	79

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2- tailed).

Nonparametric Correlations

[DataSet2]

Correlations

			بهره وري	تامين فرصت رشد و امنيت مداوم
Spearman's rho	بهره وري	Correlation Coefficient	1.000	.864**
		Sig. (2- tailed)	.	.000
		N	78	78
	تامين فرصت رشد و امنيت مداوم	Correlation Coefficient	.864**	1.000
		Sig. (2- tailed)	.000	.
		N	78	78

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2- tailed).

Nonparametric Correlations

[DataSet2]

Correlations

			بهره وري	قانون گرايي در سازمان
Spearman's rho	بهره وري	Correlation Coefficient	1.000	.879**
		Sig. (2- tailed)	.	.000
		N	78	78
	قانون گرايي در سازمان	Correlation Coefficient	.879**	1.000
		Sig. (2- tailed)	.000	.
		N	78	78

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2- tailed).

Nonparametric Correlations

[DataSet2]

Correlations

			بهره وري	وابستگي اجتماعي زندگي كاري
Spearman's rho	بهره وري	Correlation Coefficient	1.000	.806**
		Sig. (2- tailed)	.	.000
		N	78	78
	وابستگي اجتماعي زندگي كاري	Correlation Coefficient	.806**	1.000
		Sig. (2- tailed)	.000	.
		N	78	78

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2- tailed).

Nonparametric Correlations

[DataSet2]

Correlations

			بهره وري	فضاي كلي زندگي
Spearman's rho	بهره وري	Correlation Coefficient	1.000	.892**
		Sig. (2- tailed)	.	.000
		N	78	78
	فضاي كلي زندگي	Correlation Coefficient	.892**	1.000
		Sig. (2- tailed)	.000	.
		N	78	79

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2- tailed).

Nonparametric Correlations

[DataSet2]

Correlations

			بهره وري	يکپارچگي
Spearman's rho	بهره وري	Correlation Coefficient	1.000	.834**
		Sig. (2- tailed)	.	.000
		N	78	77
	يکپارچگي	Correlation Coefficient	.834**	1.000
		Sig. (2- tailed)	.000	.
		N	77	77

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2- tailed).

Nonparametric Correlations

[DataSet2]

Correlations

			بهره وري	توسعه قابليت‌هاي انساني
Spearman's rho	بهره وري	Correlation Coefficient	1.000	.873**
		Sig. (2- tailed)	.	.000
		N	78	77
	توسعه قابليت‌هاي انساني	Correlation Coefficient	.873**	1.000
		Sig. (2- tailed)	.000	.
		N	77	77

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2- tailed).

NPar Tests

[DataSet2]

Friedman Test

Ranks

	Mean Rank
پرداخت منصفانه	4.31
محیط کاری ایمن و بهداشتی	4.68
تامین فرصت رشد و امنیت مداوم	4.36
قانون گرایی در سازمان	4.31
وابستگی اجتماعی زندگی کاری	4.62
فضای کلی زندگی	4.46
یکپارچگی	4.75
توسعه قابلیت‌های انسانی	4.51

Test Statistics^a

N	77
Chi-Square	20.365
df	7
Asymp. Sig.	.005

a. Friedman Test

Abstract

Today's manpower face in organizations & different institutes with complex & a lot of problems that one of them is quality of work life & so its effects that has not considered.

This research is a fundamental research and field method, Data were collected by quality of work life and organizational productivity questionnaires, quality of work life questionnaire in clouding parameters Walton's quality of work life & organizational productivity questionnaire were make by researcher, validity of questionnaires were demonstrated by supervisor and advisor, so reliability of questionnaires were demonstrated by Coronbach's alpha (coefficients alphas are for quality of work life 0.923 and for organizational productivity 0.872)

Population universe be all of manpower (350) of imam Khomeini hospital in Pars abad Moghan, sample (77) was identify by formula

To field method, questionnaires which demonstrated between manpower of imam Khomeini hospital in Pars abad Moghan contributed that between 77 questionnaire selected for analyst We used spss software and formations were abstracted & category, after that we use Spearman Rank correlation coefficient, It was estimated that there is a direction relation between quality of work life & organizational productivity .

So Friedman testing designated that among quality of work life factors the most effect related to social integrate & the less effect related to legality in organization.

Key words: quality of work life, productivity, organization