

## چکیده

امروزه اهمیت و جایگاه نیروی انسانی در سازمان‌ها بر کسی پوشیده نیست. از طرف دیگر دستیابی به بهبود عملکرد سازمانی مستلزم توجه به عوامل انگیزشی کارکنان و بهبود مستمر این عوامل می‌باشد. بنابراین، کیفیت زندگی کاری از مقوله‌هایی است که بر روی مباحث مختلف سازمان از جمله بهره‌وری افراد و عملکرد سازمان، تأثیرگذار است. کارت امتیازی متوازن از روش‌های نوین ارزیابی عملکرد سازمان است که در این روش سازمان یا شرکت در چهار وجه یادگیری و آموزش، فرآیندهای داخلی، مالی و مشتری مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. لذا با توجه به کارکنان شاغل در دانشگاه علم و صنعت ایران و نقش مؤثر آنها در عملکرد سازمان، در پژوهش حاضر بدنبال پاسخ این سوال هستیم که آیا بین کیفیت زندگی کاری با عملکرد سازمانی با استفاده از شاخص‌های کارت امتیازی متوازن در دانشگاه علم و صنعت ایران رابطه معنی داری وجود دارد؟

روش تحقیق در این پژوهش از نوع توصیفی-پیمایشی-همبستگی و از نظر هدف تحقیق کاربردی محسوب می‌شود. جامعه آماری تحقیق کارکنان دبلیم و بالاتر دانشگاه علم و صنعت ایران می‌باشد. حجم نمونه با استفاده از مدل کوکران ۲۷۰ نفر محاسبه شد. روش نمونه‌گیری در این تحقیق، روش تصادفی طبقه‌ای می‌باشد. داده‌های تحقیق در دو بخش کتابخانه‌ای و میدانی گردآوری شده است، از دو پرسش‌نامه کیفیت زندگی کاری مدل والتون و ارزیابی عملکرد سازمان با طراحی محقق استفاده شده است. پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از روش کرونباخ به ترتیب ۰/۹۰۷ و ۰/۸۹۰ بدست آمد و همچنین روایی آنها با روش استفاده از نظرات افراد خبره مورد تأیید قرار گرفته است. برای تجزیه و تحلیل داده‌های آزمون همبستگی پیرسون با استفاده از نرم افزار لیزرل استفاده شده است.

فرضیه اصلی تحقیق یعنی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمان بر اساس نتایج بدست آمده در این پژوهش اثبات گردید. بر اساس یافته‌ها، تأثیر کیفیت زندگی کاری در سازمان به ترتیب بر روی لایه‌های مالی، رشد و یادگیری، فرآیندهای داخلی و مشتری از لایه‌های عملکردی سازمان بیشترین میزان تأثیرگذاری را داشته است و بر اساس این نتایج باید در سازمان با برنامه‌ریزی بر روی مباحث مالی و رشد و یادگیری ابزارمترهای کیفیت زندگی کاری یعنی پرداخت منصفانه و کافی و فرصت رشد و امنیت مداوم شرایط بهبود بهره‌وری کارکنان و عملکرد سازمان را فراهم نماید.

کلید واژه:

کیفیت زندگی کاری - عملکرد سازمان - کارت امتیازی متوازن

## مقدمه

امروزه در مدیریت معاصر مفهوم کیفیت زندگی کاری به موضوع اجتماعی عمده‌ای در سراسر دنیا تبدیل شده است (۱). این در حالی است که در دهه‌های گذشته فقط بر زندگی شخصی (غیر کاری) تأکید می‌شد (۲). طرفداران نظریه کیفیت زندگی کاری در جستجوی نظام‌های جدیدی برای کمک به کارکنان هستند تا آنان بتوانند بین زندگی کاری و زندگی شخصی خود تعادل برقرار کنند (۳).

## رابطه کیفیت زندگی کاری با عملکرد سازمانی با استفاده از شاخص‌های کارت امتیازی متوازن

(مورد مطالعه: دانشگاه علم و صنعت ایران)

دکتر حامد دهقانان

استادیار دانشکده مدیریت و حسابداری،  
دانشگاه علامه طباطبائی

khademian@iust.ac.ir

سعید خادهمیان راوندی (نویسنده مسئول)

دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی  
دانشگاه علامه طباطبائی

Dehghanan@atu.ac.ir

برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که باعث رشد و تعالی کارکنان سازمان می شود (۴). لذا در نظام ارزشی کیفیت زندگی کاری، سرمایه گذاری روی افراد مهمترین متغیر در معادله مدیریت راهبردی محسوب می شد (۵). یافته های مطالعاتی نشان می دهد که اجرای این برنامه ها موجب کاهش میزان شکایت کارکنان، کاهش نرخ غیبت از کار، کاهش میزان اعمال مقررات انضباطی، افزایش نگرش مثبت کارکنان و افزایش مشارکت آنان در برنامه های نظام پیشنهادها بوده است (۶).

عملکرد در لغت یعنی حالت یا کیفیت کارکرد. بنابراین، عملکرد سازمانی یک سازه ی کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. این تعریف عبارت است از: (( فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته)). طبق این تعریف، عملکرد به دو جزء تقسیم می شود: ۱) کارایی که توصیف کننده چگونگی استفاده سازمان از منابع در تولید خدمات یا محصولات است، یعنی رابطه بین ترکیب واقعی و مطلوب درونداها برای تولید برونداها (معین: ۲) اثربخشی که توصیف کننده ی درجه نیل به اهداف سازمانی است. (۷).

فلسفه وجودی سازمان، متکی به حیات انسان است. انسان ها در کالبد سازمان ها روح می دهند، آن را به حرکت در می آورند و اداره می کنند. سازمان ها بدون وجود انسان نه تنها مفهومی نخواهند داشت، بلکه اداره آنها نیز میسر نخواهد بود. حتی با وجود فناوری شدن سازمان ها، در آینده باز نقش انسان به عنوان عامل حیاتی و استراتژیک در بقای سازمان کماکان باقی خواهد ماند. بنابراین منابع انسانی با ارزش ترین منبع برای سازمان ها هستند. آنها هستند که به تصمیمات سازمانی شکل داده، راه حل ارائه می کنند و نهایتاً مسائل و مشکلات سازمان را حل کرده و بهره‌وری را کیفیت بخشیده، کارآیی و اثربخشی را معنا می دهند.

## ۱. بیان مسئله

سازمان های عصر حاضر با نگاه راهبردی به منابع انسانی آن را به عنوان دارایی هوشمند و ارزشمند در نظر داشته و بیش از پیش به ارتقاء عملکرد و رضایت شغلی کارکنان توجه دارند. بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان (QWL) مستلزم اهتمام مدیریت سازمان به تدوین سیاست های حمایت گرایانه از منابع انسانی است. امروزه توجهی که به کیفیت زندگی کاری می شود بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائلند. انسان ها برای ارائه بهترین کوشش های خود در راه تحقق اهداف سازمان، علاقمندند بدانند که به انتظارات، خواسته ها، نیازها و شأن آنها چگونه توجه می شود. در چند سال اخیر یکی از دغدغه های اصلی و عمده مدیران دانشگاه علم و صنعت ایران بهبود عملکرد سازمان و ارتقاء آن تا حد بهینه و مطلوب جهت نیل به اهداف سازمان بوده است. اما در این سازمان با توجه به وجود عوامل و شاخص هایی که در بحث کیفیت زندگی کاری وجود دارد و وجود یک سری عواملی که کیفیت زندگی کاری کارکنان را تحت تاثیر قرار می دهد و این امر باعث توجه مدیران سازمان به این مقوله شده است. اما با توجه به تعریف کیفیت زندگی کاری، وجود عوامل فیزیکی و مناسب و هم چنین ساختار و ساختمان بهینه و مناسب می تواند به عنوان عاملی در جهت بهبود عملکرد کارکنان و ایجاد رضایت شغلی آنان باشد. بنابراین سوال اصلی پژوهش حاضر این بوده است که: آیا بین کیفیت زندگی کاری با عملکرد سازمان در دانشگاه علم و صنعت ایران رابطه معنی داری وجود دارد؟

## ۲. اهمیت تحقیق

اهمیت تحقیق حاضر این می باشد که با بررسی و شناخت رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمان در دانشگاه علم و صنعت ایران راهکارهای مناسب جهت بهبود عملکرد کاری کارکنان این دانشگاه را بشناسیم و از آن ها برای بالا بردن توانمندی ها، کارایی و اثربخشی سازمان و جامعه استفاده بهینه کرده باشیم.



### ۳. مرور ادبیات نظری پژوهش

#### ۳.۱. کیفیت زندگی کاری:

اصطلاح کیفیت زندگی کاری در سال‌های اخیر رواج زیادی داشته است، اما در مورد معنای آن توافق کمی وجود دارد. حداقل سه استفاده رایج از این اصطلاح وجود دارد. اول این که کیفیت زندگی کاری اشاره به مجموعه‌ای از نتایج برای کارکنان نظیر رضایت‌مندی شغلی، فرصت‌های رشد، امنیت شغلی، روابط مناسب کارفرما با کارکنان و میزان پایین حوادث دارد. شاید این شایع‌ترین استفاده از این اصطلاح باشد. دوم اینکه کیفیت زندگی کاری هم چنین به مجموعه‌ای از کارها یا عملکردهای سازمانی نظیر مدیریت مشارکتی، غنی سازی شغلی، سیستم پرداختی که عملکرد خوب را تشویق می‌کند، تضمین شغلی و شرایط کاری مطمئن اشاره دارد. بالاخره کیفیت زندگی کاری اغلب به یک نوع برنامه تغییر سازمانی اشاره دارد (۸).

کیفیت زندگی کاری را می‌توان در دو مفهوم تعریف کرد:

الف - تعریف عینی از کیفیت زندگی کاری عبارت است از مجموعه‌ای از شرایط واقعی کار و محیط کار در یک سازمان مانند: میزان حقوق و مزایا، امکانات رفاهی، بهداشت و ایمنی، مشارکت در تصمیم‌گیری، دوره‌های آموزشی، تفویض اختیار و . . .

ب - تعریف ذهنی از کیفیت زندگی کاری، عبارت است از تصور و طرز تلقی افراد از کیفیت زندگی به طور اخص می‌باشد. به تعبیر دیگر کیفیت زندگی کاری برای هر فرد یا گروهی از افراد با فرهنگ و طرز تلقی مشابه، ویژگی خاص خود را دارد (۸)

والتون در تجزیه و تحلیل کیفیت زندگی کاری هشت متغیر اصلی را به عنوان هدف ارتقاء کیفیت زندگی کاری مورد توجه قرار می‌دهد. نکته‌ای که باید مورد توجه قرار گیرد آن است که همه این متغیرها با یکدیگر ارتباط دارند (۹).

این متغیرها عبارتند از:

- |                                    |                              |
|------------------------------------|------------------------------|
| ۱- پرداخت منصفانه و کافی           | ۲- محیط کاری ایمن و بهداشتی  |
| ۳- تامین فرصت رشد و امنیت          | ۴- قانون‌گرایی در سازمان کار |
| ۵- وابستگی اجتماعی زندگی           | ۶- فضای کلی زندگی            |
| ۷- یکپارچگی و انسجام در سازمان کار | ۸- توسعه قابلیت‌های انسانی   |

#### ۳.۲. مفهوم عملکرد:

عملکرد انسان به عنوان نتیجه مجموعه‌ای از اعمال برای نیل به هدفی بر پایه یک استاندارد خاص انجام می‌شوند، تعریف می‌گردد. اعمال ممکن است شامل رفتار قابل مشاهده یا پردازش ذهنی غیر قابل مشاهده (به عنوان مثال حل مساله، تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی) استدلال گردد (۱۰).

وقتی صحبت از عملکرد می‌شود نتیجه کار به دست آمده به ذهن متبادر می‌گردد در زمینه عملکرد، عده‌ای عملکرد را برای فرآیند انجام کار و نحوه انجام وظایف به کار می‌برند. در طرح جامع ارزیابی عملکرد، منظور از عملکرد، هم نتایج به دست آمده و هم فرآیند کاری می‌باشد یعنی در ارزیابی، چگونگی انجام کار و به تعبیری فرآیند کار با نتایج حاصل شده از فرآیند تواما با عملکرد، محسوب و در مورد آن قضاوت می‌شود (۱۱).

### ۳. ۳. کارت امتیازی متوازن:

سازمان‌ها در عصر اطلاعات نیازمند مجهز شدن به ابزارها و نگرش‌های نوین مدیریتی هستند که روش‌های ارزیابی سنتی را با روش‌های جدید مدیریتی که بیشتر نگاه به آینده دارد تا به گذشته، آشتی دهد. روش ارزیابی متوازن به عنوان یک ابزار ارزشمند در دست مدیران، ضمن برطرف ساختن بخشی از نقایص موجود در روش‌های ارزیابی سنتی، این امکان را برای آنان فراهم می‌سازد تا علاوه بر جنبه مالی از دیدگاه‌های متنوع دیگر به عملکرد سازمان بنگرند. روش ارزیابی متوازن به عنوان یک سیستم ارزیابی عملکرد که از دل چشم انداز و استراتژی شرکت استخراج می‌شود، با تعیین عوامل حیاتی موفقیت که منعکس کننده مهمترین جنبه‌های کسب و کار سازمان است، به مدیران کمک می‌کند تا با تعیین شاخص‌های سنجش کمی به حمایت از اجرای استراتژی و برنامه‌های استراتژیک خود بپردازند. روش ارزیابی متوازن، چشم انداز و استراتژی شرکت را در کانون ارزیابی عملکرد سازمان قرار می‌دهد و با به چالش کشیدن استراتژی شرکت، از اثربخش بودن آن اطمینان حاصل می‌کند (۱۲).

منظورهای کارت امتیازی متوازن: در مدل عمومی ارائه شده توسط کاپلان و نورتون در کتاب اول آنها به همین نام که در سال ۱۹۹۶ منتشر شد، برای ارزیابی عملکرد سازمان‌ها چهار منظر مالی، مشتری، فرآیندهای داخلی و یادگیری و رشد پیشنهاد شد. بسیاری از نویسندگانی که از آن زمان تاکنون در این زمینه مطلب نوشته اند، این منظرهای چهارگانه را به عنوان عناصری غیر قابل تغییر در ارزیابی متوازن تلقی کرده‌اند، در حالیکه امروزه ثابت شده است که تعداد این منظرها می‌تواند با توجه به مضامین و حوزه‌های توجه سازمان در رابطه با تحقق استراتژی، متفاوت باشد. بسیاری از سازمان‌ها به فناوری، نیروی انسانی، مسائل محیطی و ذینفعان دیگری مانند تامین کنندگان مواد اولیه به حدی اهمیت قائل اند که تحقق استراتژی خود را از منظر این عوامل نیز مورد ارزیابی قرار می‌دهند (۱۳).

۲- منظر فرایندهای داخلی کسب و کار

۱- منظر مشتری

۴- منظر مالی

۳- منظر یادگیری و رشد

### ۴. پیشینه نظری تحقیق:

هلیسی چاکوساموتو در پایان نامه خود به این نتیجه رسیده است که کیفیت زندگی کاری بر بهره وری و رضایت شغلی کارکنان تاثیر دارد (۱۴).

لایوری کی در پایان نامه خود که با هدف بررسی رابطه بین متغیرهای تعارض ارزش، رضایت شغلی، کیفیت زندگی کاری و علاقه به ترک شغل انجام داد. روش نمونه گیری به صورت تصادفی خوشه ای انجام شد که ۹۶۷ نفر از کارکنان را انتخاب کردند که رابطه معنی داری بین تعارض ارزش، رضایت شغلی، کیفیت زندگی کاری و علاقه به ترک شغل پیدا شد (۱۵).

شین شنول در پایان نامه دکتری خود با عنوان "تحلیل تجربی از همبستگی های علی در میان عوامل کیفیت زندگی کاری در حسابرسان" انجام داد. در این تحقیق او از مدل تئوری کنترل<sup>۲</sup> که متغیرهایش از جنبه های فنی و اجتماعی انتخاب شده بودند استفاده کرد و این متغیرها شامل کنترل مشتریان و کنترل شغل، استرس شغلی، رضایت مشتریان و رضایت شغلی بود. یافته های اصلی تحقیق این بود که کنترل شغل به همراه کنترل مشتریان کمک می کند که استرس را در حسابرسان کم کند و هر دوی اینها تاثیر مستقیم و معناداری بر استرس شغلی داشتند. اما کنترل مشتریان تاثیر منفی بر استرس داشت که علت آن افزایش تعارض نقش بود. در صورتی که



با افزایش کنترل شغل، تعارض نقش نیز کاهش می‌یافت و در نتیجه استرس شغلی کمتر داشتند. این نتایج به صورت ترکیبی تأثیر مثبت بر رضایت شغلی و رضایت مشتریان داشتند (۱۶)

کایم در پایان نامه دکتری خود به این نتیجه رسید که ۱- برنامه مشارکت گروهی کارکنان پتانسیلی برای موفقیت در محیط‌های آموزشی عمومی است ۲- معلمان در مشارکت گروهی مدارس سطوح عالی تر کیفیت زندگی کاری را بدست می‌آورند ۳- برنامه‌های آموزش فردی تأثیر کمی بر کیفیت زندگی کاری معلمان داشت ۴- مدیران روابط خوبی با مدیریت داشتند و همچنین استرس کمتر و روابط همکاری بهتر از معلمان داشتند ۵- برنامه‌های مشارکت گروهی کارکنان بر روابط اداری و اجتماعی تأثیری نداشت. گرچه تأثیر مثبتی بر روابط مدیریت با اتحادیه در صنعت خصوصی داشت (۱۷).

آنتونی در پایان نامه دکتری خود با موضوع تعهد سازمانی، رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری که در دانشگاه ماساچوست انجام داد. در این تحقیق دو منبع اصلی برای بررسی تعهد سازمانی و رضایت شغلی در نظر گرفته شده است که شاخص رضایت شغلی در دو رویه، رضایت شغلی به طور اعم و به طور اخص بررسی شده است (۱۸).

داچ و شرمن اخیراً اظهار داشته‌اند که برنامه‌های کیفیت زندگی کاری که در ایالات متحده به کار گرفته شده است، مشارکت کارمندان را در تصمیم‌گیری‌های مربوط به فن‌آوری جدید، محیط کاری و آموزش مهارت‌ها افزایش می‌دهد به معنای دقیق‌تر، کیفیت زندگی کاری مجموعه‌ای از روش‌ها و اقداماتی است که به افزایش و حفظ رضایت کارمندان کمک می‌کند و هدف آن بهبود شرایط کاری آنها و افزایش کارآیی سازمان است (۱۹).

## ۵. روش‌شناسی تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ نوع روش، توصیفی، پیمایشی و همبستگی می‌باشد. به منظور انجام این تحقیق از نظر سنجی جهت آزمون فرضیه‌ها استفاده شده است. روش کار به این صورت بوده است که از پرسشنامه ۳۵ سوالی استاندارد والتون برای سنجش کیفیت زندگی کاری و از پرسشنامه ۲۵ سوالی برای سنجش عملکرد سازمان بر اساس شاخص‌های کارت امتیازی متوازن (خودارزیابی) استفاده شده است.

روش نمونه‌گیری در این تحقیق، روش تصادفی ساده می‌باشد و حجم نمونه با استفاده از مدل کوکران محاسبه شده است.

تعداد کل کارکنان دانشگاه ۹۰۰ نفر می‌باشد و تعداد نمونه بر اساس مدل کوکران ۲۷۰ نفر محاسبه شد.

$$n = \frac{(N \times t^2 \times p \times q)}{(N \times d^2 + t^2 \times p \times q)}$$

در فرمول فوق معمولاً؛ حداکثر اشتباه مجاز (d) معادل ۰/۰۵، ضریب اطمینان ۰/۹۵،  $t = 1/96$  و مقادیر p و q نیز هرکدام معادل ۰/۵ و حجم جامعه N در نظر گرفته می‌شود. مقدار P برابر با ۰/۵ در نظر گرفته می‌شود. زیرا اگر  $P = 0/5$  باشد n حداکثر مقدار ممکن خود را پیدا می‌کند و این امر سبب می‌شود که نمونه به حد کافی بزرگ باشد (۲۰).

$$\text{حجم نمونه} = \frac{2700 = (0,5 * 0,05 * (1,96) 2 + (0,05) 2 * 900)}{(0,5 * 0,05 * (1,96) 2 + (0,05) 2 * 900)}$$



### ۱.۵. روایی و پایایی ابزار تحقیق:

در این تحقیق برای سنجش پایایی پرسش نامه‌ها از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است که برای پرسش نامه کیفیت زندگی کاری ۰/۹۰۷ و برای پرسش نامه عملکرد سازمان ۰/۸۹۰ برآورد گردیده که در سطح معناداری ۵ درصد مورد تأیید قرار گرفته است. هم چنین روایی پرسش نامه‌ها، با استفاده از روش استفاده از نظرات افراد خبره مورد تأیید قرار گرفته است.

### ۲.۵. فرضیه اصلی تحقیق:

بین ابعاد کیفیت زندگی کاری و عملکرد کاری کارکنان دانشگاه علم و صنعت ایران رابطه وجود دارد.

### ۳.۵. فرضیه‌های فرعی تحقیق:

الف: بین کیفیت زندگی کاری و بعد مالی سازمان ارتباط معنی داری وجود دارد.

ب: بین کیفیت زندگی کاری و بعد مشتری سازمان ارتباط معنی داری وجود دارد.

ج: بین کیفیت زندگی کاری و بعد فرایندهای داخلی سازمان ارتباط معنی داری وجود دارد.

د: بین کیفیت زندگی کاری و بعد رشد و یادگیری سازمان ارتباط معنی داری وجود دارد.

### ۶. تحلیل و یافته‌های تحقیق

برای تحلیل داده‌های پژوهش از روش آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. نتایج آزمون‌های انجام شده در جداول زیر خلاصه شده است.

آزمون کولموگروف-اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق در مورد توزیع داده‌های یک متغیر کمی مورد استفاده قرار می‌گیرد. فرض‌های آماری مربوط به توزیع نرمال مطرح می‌شود.

H<sub>0</sub>: داده‌ها دارای توزیع نرمال هستند. H<sub>1</sub>: داده‌ها دارای توزیع نرمال نیستند.

به دلیل اینکه عدد معناداری متغیرهای تحقیق بزرگتر از ۰/۰۵ است فرض صفر تأیید و ادعای نرمال بودن توزیع داده‌ها پذیرفته می‌شود بنابراین از آزمون‌های آمار پارامتریک برای تحلیل داده‌ها استفاده می‌شود.

آزمون نرمال بودن متغیرهای تحقیق

متغیر	سطح معناداری
کیفیت زندگی کاری	۰,۱۲۹
عملکرد سازمانی	۰,۵۶۸

میزان تاثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد سازمانی ۰/۷۳ و میزان معناداری آن ۱۳,۰۶ می‌باشد. (تأیید فرضیه)

میزان تاثیر کیفیت زندگی کاری بر بعد مالی عملکرد سازمانی ۱,۱۴ و میزان معناداری آن ۱۵,۶۶ می‌باشد. (تأیید فرضیه)

میزان تاثیر کیفیت زندگی کاری بر بعد مشتری عملکرد سازمانی ۰,۲۲ و میزان معناداری آن ۳,۱۰ می‌باشد. (تأیید فرضیه)

میزان تاثیر کیفیت زندگی کاری بر بعد فرایندهای داخلی عملکرد سازمانی ۵,۲۲ و میزان معناداری آن ۱۳,۰۶ می‌باشد. (تأیید فرضیه)



میزان تاثیر کیفیت زندگی کاری بر بعد رشد و یادگیری عملکرد سازمانی ۷,۹۴ و میزان معناداری آن ۱۳,۰۶ می‌باشد. (تائید فرضیه)

فرض صفر و فرض یک برای تائید یا رد فرضیات تحقیق بصورت زیر می‌باشد:

H0: ارتباط معناداری میان دو متغیر وجود ندارد H1: ارتباط معناداری میان دو متغیر وجود دارد

چنانچه عدد معناداری در آزمون رگرسیون بیشتر از ۱,۹۶ شده است فرض صفر رد و فرض یک تائید می‌شود و بالعکس.

آزمون ضریب همبستگی پیرسون

میزان تاثیر	میزان اثر مستقیم (تخمین استاندارد)	عدد معناداری	تائید یا رد فرضیه
تاثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد سازمانی	۰,۷۳	۱۳,۰۶	تائید
تاثیر کیفیت زندگی کاری بر بعد مالی	۱,۱۴	۱۵,۶۶	تائید
تاثیر کیفیت زندگی کاری بر بعد مشتری	۰,۲۲	۳,۱۰	تائید
تاثیر کیفیت زندگی کاری بر بعد فرایندهای داخلی	۰,۲۸	۵,۲۲	تائید
تاثیر کیفیت زندگی کاری بر بعد رشد و یادگیری	۰,۵۴	۷,۹۴	تائید

بررسی وضعیت ابعاد کیفیت زندگی کاری (ارزش آزمون: میانگین = ۳)

متغیرهای تحقیق	ضریب معناداری (SIG)	آماره T	میانگین	وضعیت
پرداخت منصفانه و کافی	۰,۰۰۰	-۱۱,۶۷۳	۲,۴۷۰۴	نامناسب
محیط کار ایمن و بهداشتی	۰,۴۱۷	-۰,۸۱۲	۲,۹۶۷۹	نامناسب
توسعه قابلیت‌های انسانی	۰,۰۰۰	۶,۷۸۸	۳,۲۹۶۳	متوسط
فرصت رشد و امنیت مداوم	۰,۰۰۰	-۶,۴۸۵	۲,۶۷۵۹	نامناسب
یکپارچگی انسجام اجتماعی	۰,۲۶۲	-۱,۱۲۵	۲,۹۴۳۵	نامناسب
قانون‌گرایی	۰,۰۰۰	-۵,۷۳۴	۲,۷۱۳۰	نامناسب
فضای کلی زندگی	۰,۰۱۶	-۲,۴۲۴	۲,۸۱۶۵	نامناسب
وابستگی اجتماعی زندگی کاری	۰,۶۱۷	۰,۵۰۱	۳,۰۲۰۷	متوسط
کیفیت زندگی کاری	۰,۰۰۰	-۳,۵۹۵	۲,۸۹۲۴	نامناسب

بررسی وضعیت ابعاد عملکرد سازمانی (ارزش آزمون: میانگین = ۳)

متغیرهای تحقیق	ضریب معناداری (SIG)	آماره T	میانگین	وضعیت
عوامل مالی	۰,۰۰۰	۵,۵۸۸	۲,۲۲۷۰	متوسط
عوامل مشتری	۰,۰۰۰	۵,۵۸۸	۲,۲۲۷۰	متوسط
عوامل فرایندهای داخلی	۰,۰۰۰	۴,۷۴۵	۲,۱۹۲۳	متوسط
عوامل رشد و یادگیری	۰,۰۰۰	-۱۰,۵۸۰	۲,۵۲۶۴	نامناسب
عملکرد سازمانی	۰,۰۰۴	-۲,۸۶۹	۲,۹۰۷۹	نامناسب

نتیجه گیری

همانطور که در جدول بالا مشاهده می‌کنید میزان تأثیرگذاری کیفیت زندگی کاری بر روی لایه‌های عملکرد سازمان بر اساس شاخص های کارت امتیازی متوازن، به ترتیب بر روی لایه‌های مالی، رشد و یادگیری، فرایندهای داخلی و مشتری بیشترین میزان اثرگذاری را داشته است.

۱- لایه مالی با عدد معناداری ۱۵,۶۶ و تخمین استاندارد ۱,۱۴

۲- لایه رشد و یادگیری با عدد معناداری ۷,۹۴ و تخمین استاندارد ۰,۵۴

۳- لایه فرایندهای داخلی با عدد معناداری ۵,۲۲ و تخمین استاندارد ۰,۳۸

۴- لایه مشتری با عدد معناداری ۳,۱۰ و تخمین استاندارد ۰,۲۲



نکته مهمی که باید به آن اشاره کنیم این است که بر اساس مؤلفه های متغیر مستقل یعنی کیفیت زندگی کاری بدست آمده در نتایج تحقیق مشاهده می کنیم که کمترین مقدار میانگین بدست آمده، به ترتیب برای مؤلفه های پرداخت منصفانه و کافی و فرصت رشد و امنیت مداوم است که نشان دهنده نتایج بالا می باشد زیرا می دانیم که مؤلفه پرداخت منصفانه و کافی از متغیر مستقل کیفیت زندگی کاری بر روی لایه مالی از متغیر وابسته عملکرد سازمان بیشترین میزان تأثیرگذاری را داشته است. بر این اساس باید به مؤلفه پرداخت منصفانه و کافی از دو جهت توجه داشته باشیم.

از یک طرف باید برای فرد در داخل سازمان وقتی حقوق و مزایای دریافتی خود را با افراد مشابه خود از لحاظ سابقه و مدرک و مسئولیت مقایسه می کند، در او احساس عدالت و برابری ایجاد شود، از طرف دیگر، وقتی که فرد حقوق و مزایای دریافتی خود را با افراد مشابه خود از لحاظ سابقه و مدرک و مسئولیت، در سازمان های دیگر مقایسه می کند، در او احساس عدالت و برابری ایجاد شود. در هر دو صورت این احساس منصفانه بودن برای فرد انگیزه ایجاد می کند و این انگیزه باعث تلاش بیشتر فرد می شود و در عمل منجر به عملکرد بهتر فرد و در نهایت منجر به بهبود عملکرد سازمان خواهد شد.

نکته قابل تأمل این است که در صورتیکه فرد در این مورد احساس بی عدالتی کند به روش هایی در جهت جبران آن عمل می کند از جمله کاهش میزان کاری که در روز انجام می دهد و یا انجام کارهای جانبی به منظور کسب درآمد بیشتر در محیط کار، که هر دوی این بازخوردهای فرد منجر به کاهش سطح بهره وری فرد و سازمان خواهد شد.

همانطور که در نتایج بدست آمده بعد از پرداخت منصفانه و کافی، مؤلفه رشد و امنیت مداوم از متغیر مستقل کیفیت زندگی کاری، بیشترین میزان اثرگذاری بر روی لایه رشد و یادگیری از متغیر وابسته عملکرد سازمان داشته است.

لذا به نظر می رسد مدیران باید به منظور افزایش سطح کیفیت زندگی کاری و افزایش عملکرد کارکنان دانشگاه علم و صنعت ایران، زمینه امکان رشد ظرفیت و توانایی های بالقوه را فراهم آورند و با ایجاد فرصت برای آشکار نمودن مهارت های آموخته شده و تضمین امنیت شغلی پایدار و اطمینان خاطر از دریافت درآمد به این مهم تحقق بخشند و بر این اساس با بهبود سطح مهارت ها و تحصیلات در افراد، سطح رشد و یادگیری افراد نیز افزایش یافته و منجر به افزایش سطح عملکرد سازمان خواهد شد.

#### منابع

- ۱- Luthanz, f. (1998). *Organizational Behavior; Eighth Edition, MC Graw-Hill, Vol-3(45), 205.*
  - ۲- Moheballi, D. (1997). *The Better Work Life: A Factor in Increasing Productivity. Quarterly Journal of Management Studies, 13(14), 54.*
  - ۳- Akdere, M. (2006). *Improving Quality of Work-Life Implications for Human Resources; Business Rivew, Vol -1, 89, 173.*
  - ۴- Filippo, E. B. (1998). *Personal Management; McGraw-Hill Publishing. fifth Edition, McGraw-Hill companies.*
  - ۵- Shareef, R. (1990). *QWL Programs Facilitate Change; Personnel Journal, Vol. - 69,(106), 50-67.*
  - ۶- Gordon, J. R. (1993). *A Diagnostic Approach to organizational Behavior; Forth Edition, Allyn and Bacon, [Dissertation Abstract Ph. D]. University of Glomorgan Business School, ponty pridd uk.*
  - ۷- Neely A., Richards H., Mills J , Platts K. and Bourne M., "Designing Performance Measures: a structured approach", *International Journal of Operations & Production Management, Vol. 17 .No. 11. 1997*
- ۸- میرسپاسی، ناصر (۱۳۸۲): تأثیر متقابل بهره وری و کیفیت زندگی کاری. مدیریت منابع انسانی، مجله اقتصاد و مدیریت، شماره ۱۵
- ۹- Walton, R.E. (1973). "Quality of worklife: what is it? " *Sloan management review, Fall.*





- ۱۰- خدیوی، اسدالله، علیی، حسن (۱۳۸۶). بررسی وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، فصلنامه علوم مدیریت، شماره ۲، صفحه ۱۵۰
- ۱۱- سلمانی، داوود، (۱۳۸۴). کیفیت زندگی کاری و بهبود رفتار سازمانی، انتشارات دانشگاه مدیریت دانشگاه تهران
- ۱۲- Robert S. Kaplan, David P. Norton, ( 1996 ) "The Balanced Score Card: Translating Strategy into Action", Harvard Business School Press.
- ۱۳- فیشر، کارن و دیگران (۱۳۸۷): نظریه‌های رفتار اطلاعاتی، ترجمه فیروزه زارع فراشبندی و دیگران، ویراسته زاهد بیگدلی، تهران، کتابدار.
- ۱۴- Hellicy . C. (2003) . "Can Job-shairing Improve Quality of Work Life in South Africa ?" Southern African Business Review. Vol. 1. No. 4. Retrieved 5/10/2003 from Internet , p 65
- ۱۵- لایوری کی (۲۰۰۸): "رابطه بین متغیرهای تعارض ارزش، رضایت شغلی، کیفیت زندگی کاری و علاقه به ترک شغل"، پایان نامه دکتری
- ۱۶- شین شنول (۲۰۰۵): "تحلیل تجربی از همبستگی های علی در میان عوامل کیفیت زندگی کاری در حسابرسان"، پایان نامه دکتری
- ۱۷- Kayem K. (2003). "Quality of Work Life Professional Staffs of Selected Public School (Job Satisfaction)". Educated. D. Dissertation. Brigham Young University.
- ۱۸- آنتونی، (۲۰۰۵)، تعهد سازمانی، رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری. پایان نامه دکتری دانشگاه ماساچوست
- ۱۹- Deutsch S. Schurman (2009). "Labor Initiatives for Worker Participation and Quality of Work Life". Economic and Industrial Democracy, Vol.14, pp. 345-354.
- ۲۰- سرمد، زهره، بازرگان، عباس و حجازی، الهه (۱۳۸۳): روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، چاپ دهم، تهران، مؤسسه انتشارات آگاه.

پی نوشت

<sup>۱</sup> Objective

Intrinsic -

<sup>۲</sup> control theory

<sup>۳</sup> Validity -

<sup>۴</sup> Reliability -