

## بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری (QWL) و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه بر اساس مدل والتون

دکتر علی مهدی زاده اشرفی\*، حسین علی ایلکا\*\*

\* استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه (mehdizadeh297@yahoo.com)

\*\* مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه (hosein.ilka@gmail.com)

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۸۸/۰۴/۲۰

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۸۸/۰۷/۲۰

### چکیده

کیفیت زندگی کاری و عملکرد افراد از جمله مباحث مهم منابع انسانی است که در دنیای امروز بخش قابل توجهی از دقت و توجه صاحب نظران را به خود اختصاص داده است. لذا با توجه به وضعیت اشتغال در دانشگاه آزاد اسلامی و نقش به‌سزایی که نیروی انسانی در این سازمان عهده دار می‌باشد، توجه به وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌تواند عاملی موثر بر عملکرد افراد باشد. پژوهش حاضر به دنبال پاسخگویی به این سوال اساسی است که آیا کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه رابطه دارد؟

روش تحقیق مورد استفاده از نوع توصیفی، پیمایشی و همبستگی می‌باشد. هم‌چنین جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه کارکنان دیپلم و بالاتر از دیپلم دانشگاه آزاد اسلامی به تعداد ۱۵۰ نفر می‌باشد. حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان ۱۰۸ نفر تعیین گردید و روش نمونه‌گیری پژوهش حاضر تصادفی ساده می‌باشد. داده‌های تحقیق با روش کتابخانه‌ای و میدانی گردآوری شده و ابزار مورد استفاده پرسش‌نامه استاندارد بر اساس مؤلفه‌های ریچارد والتون جهت سنجش کیفیت زندگی کاری و پرسش‌نامه ACHIEVE مربوط به هررسی و بلانچارد برای سنجش عملکرد کارکنان (ارزیابی هر فرد از خودش یا خودارزیابی) بوده است. پایایی پرسش‌نامه‌ها با استفاده از روش کرنباخ به ترتیب ۰/۹۱ و ۰/۸۱ و روایی ابزار با روش محتوایی مورد تأیید قرار گرفته‌اند. هم‌چنین روش‌های مورد استفاده جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون همبستگی اسپیرمن با استفاده از نرم افزار SPSS نشان داده است. کیفیت زندگی کاری و عملکرد کاری با هم رابطه دارند هم‌چنین بین متغیرهای کیفیت زندگی کاری یعنی پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم، وجود قانون‌گرایی در سازمان، تأثیر فضای کلی زندگی کاری، توسعه قابلیت‌های انسانی و وابستگی اجتماعی زندگی کاری ارتباط معناداری وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: کیفیت، کیفیت زندگی کاری، عملکرد، مدل ACHIEVE

## مقدمه

فلسفه وجودی سازمان، متکی به حیات انسان است. انسان‌ها در کالبد سازمان‌ها روح می‌دمند، آن را به حرکت در می‌آوردند و اداره می‌کنند. سازمان‌ها بدون وجود انسان نه تنها مفهومی نخواهند داشت، بلکه اداره آن‌ها نیز میسر نخواهد بود حتی با وجود فناوری شدن سازمان‌ها و تبدیل آن‌ها به توده‌ای از سخت افزار، 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 سازمان‌ها هستند. آن‌ها هستند که به تصمیمات سازمانی شکل داده، راه حل ارائه می‌کنند و نهایتاً مسائل و مشکلات سازمان را حل کرده و بهره‌وری را کیفیت بخشیده، کارایی و اثربخشی را معنا می‌دهند.

## بیان مسئله:

سازمان‌های 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 (QWL)<sup>۱</sup> کارکنان مستلزم اهتمام مدیریت سازمان به تدوین سیاست‌های حمایت‌گرایانه از منابع انسانی است. امروزه توجهی که به کیفیت زندگی کاری می‌شود بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائلند. انسان‌ها برای ارائه بهترین کوشش‌های خود در راه تحقق اهداف سازمان، علاقمندند بدانند که به انتظارات، خواسته‌ها، نیازها و شأن آن چگونه توجه می‌شود. در چند سال اخیر یکی از دغدغه‌های اصلی و عمده مدیران دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه بهبود عملکرد کارکنان و ارتقاء آن تا حد بهینه و مطلوب جهت نیل به اهداف سازمان بوده است. اما در این سازمان با توجه به وجود عوامل و شاخص‌هایی که در بحث کیفیت زندگی کاری وجود دارد و وجود یک‌سری عواملی که کیفیت زندگی کاری کارکنان را تحت تاثیر قرار می‌دهد و این امر باعث توجه مدیران سازمان به این مقوله شده

است. اما با توجه به تعریف کیفیت زندگی کاری، وجود عوامل فیزیکی و مناسب و همچنین ساختار و ساختمان بهینه و مناسب می‌تواند 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 کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه رابطه دارد؟

## اهمیت تحقیق

اهمیت تحقیق حاضر این می‌باشد که با بررسی و شناخت رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه راهکارهای مناسب جهت بهبود عملکرد کاری کارکنان این واحد را بشناسیم و از آن‌ها برای بالا بردن توانمندی‌ها، کارایی و اثربخشی سازمان و جامعه استفاده بهینه کرده باشیم.

## تعریف کیفیت زندگی کاری (QWL)

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 رضایت مندی شغلی، فرصت‌های رشد روان‌شناختی، امنیت شغلی، روابط مناسب کارفرما، کارکنان و میزان پایین حوادث دارد. شاید این شایع ترین استفاده از این اصطلاح باشد. دوم اینکه کیفیت زندگی کاری هم‌چنین 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 (میر سپاسی، ۱۳۸۶، ص ۱۳۸).

کیفیت زندگی کاری را می‌توان در دو مفهوم تعریف کرد:

الف- تعریف عینی<sup>۲</sup> از کیفیت زندگی کاری عبارت

2. Objective

1. Quality of work life

عوامل بخشی از کیفیت زندگی کاری را تشکیل می‌دهد، ولی بخش عمده و حساس کیفیت زندگی و زندگی کاری به برداشت‌های ذهنی و روانی ما از محیط کارمان مربوط می‌شود و این امر تناسب شغل و شاغل، تناسب روحیه افراد با فرهنگ سازمان، بهره‌ور بودن و خود را مفید احساس کردن در محیط کار را در بر می‌گیرد. (Casio, 1999, 25) والتون<sup>۲</sup> (۱۹۷۳) در تجزیه و تحلیل کیفیت زندگی کاری هشت متغیر اصلی را به عنوان هدف ارتقاء کیفیت زندگی کاری مورد توجه قرار می‌دهد. نکته مهمی که باید مورد توجه قرار گیرد آن است که همه این متغیرها با یکدیگر ارتباط دارند. این متغیرها عبارت‌اند از:

#### ۱. پرداخت منصفانه و کافی:

منظور پرداخت مساوی برای کار مساوی و نیز تناسب پرداخت‌ها با معیارهای کارکنان و تناسب آن با دیگر انواع کار می‌باشد. منظور از جبران خدمت منصفانه و کافی این است که به کارکنان سازمان حقوقی پرداخت گردد که تساوی درون سازمانی و برون سازمانی از آن استنباط گردد و کارکنان هنگام مقایسه خود با سایر هم‌ردیف‌هایشان در درون و بیرون از سازمان احساس ضرر و زیان نکنند.

#### ۲. محیط کاری ایمن و بهداشتی

منظور ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات کار منطقی است. هم‌چنین محیط کاری بایستی اثرات آلودگی را که می‌تواند تاثیر معکوسی بر وضعیت فیزیکی و ذهنی کارکنان در محیط کار به جای گذارد کاهش دهد. به تعبیری دیگر ایمنی و بهداشت کاری، برقراری ساعات کار معقول و شرایط فیزیکی کاری شامل شرایط فیزیکی و ایمنی کاری دارای حداقل خطر و ایجاد محدودیت‌های سنی برای اشتغال به کار می‌رود.

#### ۳. تامین فرصت رشد و امنیت مداوم

به معنای فراهم نمودن زمینه بهبود توانایی‌های فردی،

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<sup>۱</sup> 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 (میر سپاسی، ۱۳۸۶، ص ۱۳۸). در تعریف کلی می‌توان گفت که کیفیت زندگی کاری به معنی تصور ذهنی و برداشت کارکنان یک سازمان از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار و شرایط کار خود است. با وجود تفاوت در برداشت‌ها، تحقیقات نشان می‌دهد که برخی از شاخص‌ها در اغلب جوامع مشترک هستند که از آن جمله می‌توان به حقوق و مزایا، خدمات رفاهی، بیمه بازنشستگی و مواردی از این قبیل اشاره کرد که دانشمندان متعددی آن‌ها را به عنوان اجزای کیفیت زندگی کاری معرفی کرده‌اند. (سلمانی، ۱۳۸۴، ص ۱۶)

#### شاخص‌های کیفیت زندگی کاری:

- ۱- حقوق و دستمزد
  - ۲- مزایا (به‌ویژه مزایای خدمات درمانی).
  - ۳- امنیت شغلی
  - ۴- داشتن شانس انتخاب شغل دیگر در سازمان
  - ۵- نداشتن تنش‌های کاری
  - ۶- شرکت در تصمیماتی که به سرنوشت افراد مربوط می‌شود
  - ۷- دموکراسی در محل کار
  - ۸- سهم بودن در سود
  - ۹- وجود نظام بیمه بازنشستگی
  - ۱۰- وجود امکانات و خدمات رفاهی
  - ۱۱- چهار روز کار در هفته (ساعت کار منعطف)
- با وجود وجه تمایزات برداشت‌ها از کیفیت زندگی کاری، تحقیقات انجام شده نشان می‌دهد که برخی از شاخص‌ها در اغلب جوامع مشترک می‌باشند اما مسلماً این

2. Richard walton

1. Intrinsic

زندگی خانوادگی می شود مربوط می باشد. ایجاد وابستگی مستقیم تر کار به فضای کل زندگی از طریق برقراری مفهوم تعادل بین وقت کارکنان در محل کار و وقت او برای خانواده اش می تواند به میزان زیادی تعادل میان کار و زندگی فرد را ایجاد نماید. همچنین تعیین شرح وظایف و شرایط احراز آن تأثیر خوبی بر روحیه کارکنان و ترسیم مسیر ارتقاء شغلی خواهد داشت.

#### ۷. یک پارچگی و انسجام در سازمان کار

این موضوع شامل حذف ارزش حفظ اصالت منافع افراد در سازمان و تشویق به شکل گیری تیم ها و گروه های اجتماعی می شود. عدم تعصب نسبت به نژاد و جنس و ایجاد حس اجتماعی بودن در سازمان و آزادی افراد در بیان ایده ها و احساساتشان در قالب تشکلهای صنفی و به وجود آوردن زمینه مشارکت فکری و عملی شاغلین در وضع مقررات مواردی هستند که به ایجاد یک پارچگی سازمانی کمک می کند.

#### ۸. توسعه قابلیت های انسانی

به فراهم بودن فرصتهایی چون استفاده از استقلال و خودکنترلی در کار، بهره مند شدن از مهارت گوناگون، دسترسی به اطلاعات متناسب با کار و برنامه ریزی برای کارکنان اشاره دارد. هدف این متغیر آن است که فرصت کسب مهارت ها و آموزش ها را به وجود آورد و در عین حال زمینه هماهنگ شدن پرسنل با ماموریت ها، اهداف، برنامه ها و استراتژی های سازمان را در جهت تامین نیازهای فرد و سازمان به وجود آورد (میرسپاسی، ۱۳۸۶، ص ۱۴۵).

#### مفهوم عملکرد<sup>۱</sup>:

عملکرد فرد معیار میزان موفقیت فرد در انجام کارش است و معمولاً از میزان خروجی فرد (به عنوان مثال، میزان فروش یا تولید) یا ارزشیابی میزان موفقیت رفتار فرد در مقایسه با انتظارات سازمانی به دست می آید (کازمی،

فرصت های پیشرفت و فرصت های به کارگیری مهارت های کسب شده و تامین امنیت درآمد و اشتغال می باشد. این امر از طریق بهبود توانایی های فردی فرصت های پیشرفت، امنیت شغلی و امنیت درآمد و اطمینان خاطر از اشتغال پایدار تأمین می گردد.

#### ۴. قانون گرایی در سازمان کار

منظور، فراهم بودن زمینه آزادی بیان و بدون ترس از انتقام مقام بالاتر و نافذ بودن سلطه قانون نسبت به سلطه انسانی می باشد. این متغیر در قالب امیدواری به رعایت انصاف و ضابطه مندی در ارتقاء شغلی، آزادی سخن (حق ابراز مخالفت با نگرش های سرپرست در سازمان بدون هرگونه واژه از جانب وی) محفوظ بودن حق واکنش در برابر همه مسائل شامل اختصاص دستمزد، پاداش ها و امنیت شغلی و اطمینان خاطر از عدم وجود تبعیض در مورد جنسیت و قومیت و مذهب و اعتقادات عنوان می شود.

#### ۵. وابستگی اجتماعی زندگی کاری

به چگونگی برداشت (ادراک) کارکنان در مورد مسئولیت اجتماعی سازمان اشاره دارد. در زمینه وابستگی اجتماعی زندگی کاری مباحث زیادی مطرح شده است. بدین ترتیب که نقش های سودمند اجتماعی سازمان و اثرات صدمات اجتماعی و فعالیت های آن به گونه ای فزاینده از مسائل اصلی کارکنان شده است. بر همین اساس چنین برداشت می شود که سازمان هایی که مسئولیت اجتماعی خود را احساس نمی کنند موجبات حقیر شمردن ارزش کار و حرفه کارکنان شان که مبنایی برای احساس نیاز عزت نفس آنها است را فراهم می آورند. در عین حال میزان اعتماد نسبی مصرف کنندگان به محصول تولید شده، میزان تنوع محصول با قیمت رقابتی و کیفیت مناسب از دیگر مواردی هستند که بر این امر تأثیری مثبت دارند.

#### ۶. فضای کلی زندگی

این مؤلفه به قراری تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخش های کارکنان که شامل اوقات فراغت، تحصیلات و

1. performance

(۱۳۸۱، ص ۳۱).

**ب- وضوح (درک یا تصور نقش):**

وضوح به درک و پذیرش نحوه کار، محل و چگونگی انجام آن گفته می‌شود. برای آنکه پیروان درکی کامل از مشکل داشته باشند باید مقاصد و اهداف عمده، نحوه رسیدن به این مقاصد و اهداف اولویت‌های اهداف و مقاصد برایشان کاملاً صریح و واضح باشد.

**ج- کمک (حمایت سازمانی):**

اصطلاح کمک به حمایتی گفته می‌شود که پیرو برای تکمیل کردن اثر بخشی کار به آن نیاز دارد. برخی از عوامل حمایت سازمانی شامل این موارد است: بودجه، وسایل و تسهیلاتی که برای کامل کردن تکلیف لازم است، حمایت لازم از جانب دوایر دیگر، در دسترس بودن فرآورده و کیفیت آن و ذخیره کافی از منابع انسانی.

**د- انگیزه (انگیزش با تمایل):**

اصلاح انگیزه به انگیزه مربوط به تکلیف پیروان یا انگیزش برای کامل کردن تکلیف خاص مورد تحلیل به گونه‌ای توفیق آمیز اطلاق می‌شود. انگیزش افراد در مورد تکمیل تکالیفی بیشتر است که دارای پاداش‌های درونی یا بیرونی باشد.

**ه- ارزیابی (آموزش و بازخورد عملکرد):**

ارزیابی به بازخورد روزانه عملکرد و مرورهای گاه به گاه گفته می‌شود. روند بازخورد مناسب به پیروان اجازه می‌دهد پیوسته از چندوچون انجام کار مطلع باشند. اگر اشخاص از مشکلات عملکرد آگاه نباشند انتظار بهبود عملکرد انتظاری غیر واقع‌گرایانه است.

**و- اعتبار (اعمال معتبر و حقوق پرسنل):**

اصطلاح اعتبار به مناسب بودن و حقوقی بودن تصمیم‌های مدیر در مورد منابع انسانی اطلاق می‌شود مدیران باید اطمینان کسب کنند که تصمیم‌ها در مورد مردم از جهت حقوقی تصمیم‌ها و خط و مشی‌های، مناسب شرکت می‌باشد. مدیر باید بداند که امور مربوط به پرسنل برای همه گروه‌ها افراد یکی است و سازمان به ارزیابی‌های

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 (خدیوی، ۱۳۸۶، ص ۱۵۰).

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 کارکنان 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 تماماً عملکرد محسوب و در مورد آن قضاوت می‌شود (سلمانی، ۱۳۸۴، ص ۲).

**استفاده از مدل (ACHIEVE)<sup>۱</sup>**

این تکنیک توسط هرسی و بلانچارد آراسته شده است در این روش مدیر با استفاده از مدل ACHIEVE در باره چگونگی تاثیر بخشی از عملکرد فعلی و یا بالقوه پیروان در نتیجه یک تکلیف خاص به ارزیابی می‌پردازد و بر مبنای شیوه خودارزیابی (ارزیابی هر شخص از خودش) تکیه دارد. در این قسمت عامل‌های "اچیو" توضیح داده می‌شود:

**الف- توانایی (دانش‌ها و مهارت‌ها):**

در مدل "اچیو" اصطلاح توانایی به دانش و مهارت پیروان در انجام رساندن توفیق آمیز یک تکنیک گفته می‌شود در صورتی که در توانایی فرد اشکالی وجود داشته باشد راه‌حل‌های ارائه شده شامل این موارد است: کارآموزی خاص، آموزش، آموزش دوره‌های رسمی، ارجاع مجدد وظایف و مسئولیت‌های مشخص.

۱. "اچیو" مخفف کلمات زیر است:

A: Ability	I: Incentive	V: Validity
E: Environment	C: Clarity	E: Evaluation
2. Heresy and belanchard		

**ب- فرضیات فرعی تحقیق:**

۱-۱ بین پرداخت منصفانه و کافی و عملکرد کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه رابطه وجود دارد.

۲-۱ بین یکپارچگی و انسجام اجتماعی و عملکرد کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه رابطه وجود دارد.

۳-۱ بین محیط کاری بهداشتی و ایمن و عملکرد کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه رابطه وجود دارد.

۴-۱ بین تامین فرصت رشد و امنیت مداوم و عملکرد کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه رابطه وجود دارد.

۵-۱ بین وجود قانون گرایی در سازمان و عملکرد کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه رابطه وجود دارد.

۶-۱ بین تاثیر فضای کلی زندگی کاری و عملکرد کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه رابطه وجود دارد.

۷-۱ بین توسعه قابلیت‌های انسانی و عملکرد کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه رابطه وجود دارد.

۸-۱ بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری و عملکرد کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه رابطه وجود دارد.

**روش شناسی 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 ۲۶ سوالی استاندارد ریچارد والتون برای سنجش کیفیت زندگی کاری و از پرسش‌نامه ۲۵ سوالی استاندارد هرسی و بلانچارد (ACHIEVE) برای سنجش عملکرد (خودارزیابی) استفاده شده است.

عملکردی قانونی و معتبر، فنون برگزیده، خط مشی‌های مربوط به کار آموزی و ارتقا و اموری از این قبیل نیاز دارد.

**ز- محیط (تناسب محیطی):**

اصطلاح محیط به عوامل خارجی گفته می‌شود که می‌تواند حتی با وجود داشتن توانایی حضور، حمایت و انگیزه لازم برای شغل بازم بر عملکرد تاثیر گذارند و برخی از عوامل محیطی عبارتند از: رقابت، تغییر و شرایط بازار، آیین نامه‌های درونی، تدارکات و از این قبیل می‌باشد. مدل "اچ‌یو" تحلیلی روشن از عملکرد را در اختیار مدیران قرار می‌دهد. پیش از آن که مدیر اهداف خاصی را به افراد تکلیف کند، و مشکلات را بررسی نماید. مدیریت عملکرد در برگیرنده سه کنش عمده است:

۱- برنامه‌ریزی عملکرد: تعیین اهداف و دستورالعمل‌ها برای پیروان در ابتدای دوره برنامه‌ریزی و تدوین طرح‌هایی برای رسیدن به این اهداف

۲- آموزش باز خورد روز به روز و فعالیت‌های پیشرفتی برای تقویت نقشه‌های عملکرد

۳- تجدید نظر در عملکرد: ارزیابی کلی از عملکرد برای دوره خاص برنامه‌ریزی (هاشم خانی، ۱۳۸۶، ص ۱۱۴).

**اهداف، سوالات و فرضیات تحقیق:**

هدف اصلی از پژوهش حاضر بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه می‌باشد.

سوال اصلی: آیا بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد؟

**فرضیات تحقیق:****الف- فرضیه اصلی تحقیق:**

بین ابعاد کیفیت زندگی کاری و ابعاد عملکرد کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه رابطه وجود دارد.

## روایی<sup>۱</sup> و پایایی<sup>۲</sup> ابزار تحقیق

در این تحقیق برای سنجش پایایی پرسش‌نامه‌ها از روش آلفای کرونباخ استفاده گردیده است که برای پرسش‌نامه اول یعنی کیفیت زندگی کاری ۰/۹۱ و برای پرسش‌نامه ACHIEVE مربوط به عملکرد ۰/۸۱ برآورد گردیده که در سطح معناداری ۵ درصد مورد تأیید قرار گرفته است. هم‌چنین روایی پرسش‌نامه‌ها، با استفاده از روش محتوایی مورد تأیید قرار گرفته است.

## نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها

برای تحلیل داده‌های پژوهش از روش آمار توصیفی و استنادی (آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن) استفاده شد. نتایج آزمون‌های انجام شده در جدول زیر خلاصه شده است.

شماره فرضیه	H0	H1	ضریب همبستگی محاسبه شده	نتایج آزمون
۱	$\rho = 0$	$\rho \neq 0$	۰/۸۰۳	رد H0
۱-۱	$\rho = 0$	$\rho \neq 0$	۰/۶۰۶	رد H0
۲-۱	$\rho = 0$	$\rho \neq 0$	۰/۴۴۷	رد H0
۳-۱	$\rho = 0$	$\rho \neq 0$	۰/۶۸۴	رد H0
۴-۱	$\rho = 0$	$\rho \neq 0$	۰/۷۶۲	رد H0
۵-۱	$\rho = 0$	$\rho \neq 0$	۰/۶۱۶	رد H0
۶-۱	$\rho = 0$	$\rho \neq 0$	۰/۴۹۷	رد H0
۷-۱	$\rho = 0$	$\rho \neq 0$	۰/۶۱۶	رد H0
۸-۱	$\rho = 0$	$\rho \neq 0$	۰/۵۰۸	رد H0

## پیشنهادات مبتنی بر نتایج تحقیق:

با توجه به نتایج بدست آمده پیشنهادات زیر ارائه می‌گردد:

### ● پیشنهاد برای متغیر کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان:

با توجه به اینکه آزمون فرضیه اصلی تحقیق نشان می‌دهد که بین متغیر ابعاد کیفیت زندگی کاری و ابعاد عملکرد

کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه رابطه معناداری وجود دارد لذا توصیه می‌گردد با افزایش سطح شاخص‌های کیفیت زندگی کاری موجبات افزایش عملکرد کاری را فراهم آورند.

### ● پیشنهاد برای متغیر پرداخت منصفانه و کافی و عملکرد کارکنان:

پیشنهاد می‌گردد مدیران دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه به این مقوله اهمیت زیادی داده و با پرداخت به موقع حقوق و دستمزد و مورد نظر با معیار فرد موجب افزایش سطح کیفیت زندگی کاری در نزد کارکنان شوند و با توجه به نظریه برابری حقوق و دستمزد (مقایسه فرد از حقوق و دستمزد خود با دریافتی افراد دیگر در آن سازمان و سازمان‌های مشابه) موجبات انگیزش کارکنان را فراهم آورند.

### ● پیشنهاد برای متغیر یک‌پارچگی و انسجام در سازمان کار و عملکرد کارکنان:

لازم است در دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه فضای کاری به گونه‌ای تیمی طراحی گردد و جو دانشگاه به گونه‌ای طراحی گردد که افراد در بیان ایده‌ها و احساساتشان آزادی عمل داشته باشند هم‌چنین زمینه مشارکت فکری و عملی فراهم آید تا کیفیت زندگی کاری افزایش یابد و بالطبع عملکرد افزایش یابد.

### ● پیشنهاد برای متغیر محیط کاری ایمن و بهداشتی و عملکرد کارکنان:

مدیران دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه باید در طراحی شغل به گونه‌ای عمل نمایند تا کار هر فرد عادلانه و مناسب وی طراحی گردد، شرایط محیطی ایمن و بهداشتی کامل برای کارکنان فراهم گردد و با ایجاد محیطی بهداشتی و پاک به تحقق این متغیر کمک نمایند تا موجب افزایش عملکرد کاری گردد.

### ● پیشنهاد برای متغیر تامین فرصت رشد و امنیت مداوم و عملکرد کارکنان:

مدیران، به منظور افزایش سطح کیفیت زندگی کاری و

1. Validity  
2. Reliability

### ● پیشنهاد برای متغیر وابستگی اجتماعی زندگی کاری و عملکرد کارکنان:

با توجه به اینکه آزمون فرضیه فرعی هشتم نشان می‌دهد که بین متغیر فضای کلی زندگی و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه رابطه معناداری وجود دارد لذا توصیه می‌گردد کار برای فرد طوری طراحی و اجرا شود که نیاز عزت نفس در کارمند ارضاء شود و سازمان با ایجاد مزیت رقابتی (کیفیت مناسب و...) موجبات افزایش عزت نفس و متعاقباً افزایش عملکرد گردد.

### فهرست منابع و مآخذ:

۱. خدیوی، اسدالله، علیی، حسن (۱۳۸۶)، بررسی وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، فصلنامه علوم مدیریت، شماره ۲، صفحه ۱۵۰
  ۲. سلمانی، داوود، ۱۳۸۴، کیفیت زندگی کاری و بهبود رفتار سازمانی، انتشارات دانشگاه مدیریت دانشگاه تهران
  ۳. میرسپاسی، ناصر، تاثیر متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری، مجله اقتصاد و مدیریت، شماره ۱۵
  ۴. هاشم خانی، اعظم (۱۳۸۶)، بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری کارکنان با عملکرد آنان در شهرداری کرج، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن
- 5-Cascio, w. f, *Managing human resources: Productivity, quality of work life, profits*, 2005, mc graw hillco. 1981, p. 323.

افزایش عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه زمینه امکان رشد ظرفیت و توانایی‌های بالقوه را فراهم آورند و با ایجاد فرصت برای آشکار نمودن مهارت‌های آموخته شده و تضمین امنیت شغلی پایدار و اطمینان خاطر از دریافت درآمد به این مهم تحقق بخشند.

### ● پیشنهاد برای متغیر قانون‌گرایی در سازمان کار و عملکرد کارکنان:

پیشنهاد می‌گردد در دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه از تبعیض‌گذاردن بین کارکنان خودداری شود و قانون ملاک عمل برای محفوظ ماندن حق فرد باشد و واحدی برای ارائه شکایات و اقامه دعوی پیش بینی گردد.

### ● پیشنهاد برای متغیر فضای کلی زندگی و عملکرد کارکنان:

توصیه می‌شود شغل کارمند طوری طراحی شود که مانع از انجام وظایف و مسئولیت‌های خانوادگی و نقش‌های اجتماعی وی نگردد. هم‌چنین موجبات ادامه تحصیل هم‌زمان با کار برای کارمند فراهم گردد.

### ● پیشنهاد برای متغیر توسعه قابلیت‌های انسانی و عملکرد کارکنان:

دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه مشاغل طوری طراحی کردند تا امکان به‌کارگیری دامنه وسیعی از مهارت‌های گوناگون را فراهم آورد و کارمند امکان تصمیم‌گیری و استقلال در حوزه عملیاتی خود را داشته باشد، دسترسی به اطلاعات متناسب با کار برای کارمند آسان باشد، فرصت‌های لازم به منظور ارتقاء در جهت تامین نیازهای فرد وجود داشته باشد.