

بررسی نقش جو اجتماعی سازمان کار بر کیفیت زندگی کاری کارگران

کارخانه‌های صنعتی (مطالعه موردی استان آذربایجان شرقی)

محمدتقی ضیایی بیگدلی، استادیار گروه مدیریت دانشکده علوم اقتصادی*

چکیده

کیفیت زندگی کاری فرایندی است که به وسیله آن همه اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و ارتباط مستمر بر هم اثر می‌گذارند. بر اساس کیفیت زندگی کاری سطح رضایت شغلی، احساس هویت سازمانی و سلامت روانی در محیط کار بیشتر می‌بوشد. بنابراین کیفیت زندگی کاری هم یک روش و هم یک هدف اخلاقی است عوامل مختلفی بر کیفیت زندگی کاری موثر که در جمع بندی نهایی می‌توان به ایمنی و امنیت کار، فرصت شکوفایی و امکانات فیزیکی اشاره کرد. هارولد کنتز و منتز برگ کارکرد عمومی کیفیت زندگی کاری را شامل امنیت شغلی، مساوات، پرورش شغلی و حرفه ای و مسارکت در سطح سازمان می‌دانند. بنابراین در این تحقیق با توجه به نقش عوامل مستقل فوق بر کیفیت زندگی کار، ۳۰۰ نفر از کارگران کارخانجات صنعتی تبریز به عنوان نمونه انتخاب شدند و مشخص گردید که متوسط سطح کیفیت زندگی کاری آنان ۴۹/۵ درصد است و این در حد متوسط می‌باشد لذا در تحلیل نهایی روابط متغیرهای موثر بر کیفیت زندگی کاری مشخص شد که کاهش فشار کاری، ارتقاء شغلی و نیز تعهد حرفه ای ارتباط معنی داری با کیفیت زندگی کاری دارند. در نهایت در تفسیر روابط تئوریک و تجربی یافته ها نیز مشخص گردید. بهره وری فردی و سازمانی کارخانجات صنعتی تا حدود ۴۵ درصد به کیفیت زندگی کاری سازمان وابسته است.

واژه های کلیدی: کیفیت زندگی کاری از خود بیگانگی، تعهد سازمانی، ارتقاء شغلی

بیان مسأله

انسان موجودی اجتماعی است و نه تنها با خودش سر و کار دارد بلکه با هموعان خود نیز ارتباط دارد. اساساً انسان موجودی مشارکت جو است نه رقابت طلب، جنگجو یا متجاوز. شاهد این مطلب ظرفیتی است که انسان در برقراری پیوند با هموعان خود در جهت تحقق اهداف مشترکی دارد که نمی‌تواند از طریق تلاش‌های صرفاً فردی خود به آن‌ها دست یابد. انسان برای برقراری ارتباط و تشریک مساعی با دیگران همواره انگیزه قوی و نیرومندی داشته است. بخشی از نیازهای اجتماعی این موجود اجتماعی مانند نیاز به احترام، در محیط کار برآورده می‌شود، جایی که انسان‌ها می‌توانند یکدیگر را ملاقات کرده، با یکدیگر گفتگو نموده و تجربیات خود را تسهیم نمایند. در واقع محیط کاری هر انسان خانه دوم اوست. چه بسیار افرادی که عمده ساعات شبانه روز خود را مجبورند در محیط کاری خود بگذرانند. ساده پیداست که این محیط نیز همچون خانه باید برآورنده حداقلی از نیازهای مادی و معنوی افراد باشد تا آن‌ها ضمن کسب درآمد به ارتقای دانش حرفه‌ای خود پرداخته و خدمتی صادقانه ارائه دهند. از آنجایی که شغل یک فرد به وضعیت اجتماعی و خانوادگی وی اشاره دارد، شغل از طریق فراهم نمودن زمینه مشارکت کارکنان در گروه‌های کاری، واحدهای سازمانی و کل سازمان در برآورده نمودن احترام به خود^۱ یک کارگر نقش اساسی می‌تواند ایفا نماید (بیچ^۲، ۱۹۹۱، ص ۳۲۵). ضمن اینکه زمانی که با کارکنان با احترام رفتار شود و آنان فرصت بیان اندیشه‌های خود را داشته باشند و در تصمیم‌گیری دخالت کنند و واکنش مناسب و مطلوبی از خود نشان خواهند داد (دولان و شولر،

۱۳۸۱، ص ۳۵۵).

کیفیت زندگی کاری^۳ (Q.W.L) یا کیفیت نظام کار یکی از جالب‌ترین روش‌های ایجاد انگیزه و راهگشای مهم در طراحی و غنی‌سازی شغلی است که ریشه آن در نگرش کارکنان و مدیران به انگیزش است که امروزه یکی از مهمترین موضوعات در باب جامعه‌شناسی کار و شغل و مدیریت منابع انسانی سازمان‌هاست که توجه روز افزون ویژه‌ای را می‌طلبد. کیفیت زندگی کاری شامل کلیه اقداماتی است که برای حفظ و صیانت جسم و روح کارکنان به عمل می‌آید و موجبات رضایت و خرسندی آنان را فراهم می‌آورد.

تعاریف کیفیت زندگی کاری

در طی چند دهه گذشته پنج تعریف متفاوت از کیفیت زندگی کاری تکامل و توسعه پیدا کرده است، اولین تعریف که در طی دوره بین سال‌های ۱۹۷۲-۱۹۶۹ ظهور پیدا کرد کیفیت زندگی کاری را به عنوان یک متغیر^۴ مورد ملاحظه قرار داد. در مباحث، کنفرانس‌ها و مطالعات اولیه اکثر کسانی که در این زمینه کار می‌کردند کیفیت زندگی کاری را به عنوان واکنش فرد در برابر کار یا پیامدهای فردی تجربه کاری مورد ملاحظه قرار می‌دادند، لذا بحث از کیفیت زندگی کاری یک فرد در برابر کار یا نحوه بهبود کیفیت زندگی کاری برای یک فرد، در میان بود. «کیفیت زندگی کاری عبارت است از عکس‌العمل کارکنان نسبت به کار، به ویژه پیامدهای فردی آن در ارضای شغلی و سلامت روحی» (کامینگر، ۱۳۷۵، ص ۵۲۹).

در طی دوره ۱۹۷۵-۱۹۶۹ تعدادی پروژه با هدف

^۳-Quality of work life

^۴-Variable

^۱ - Self-Esteem

^۲ -Beach. Dale

روش‌های خاص تغییر محیط کار و تأثیر آن روی افراد معطوف نمود. این پروژه‌ها به تعریف سومی منجر گشت که کیفیت زندگی کاری را به عنوان روش‌ها^۷ مورد ملاحظه قرار می‌داد. در حقیقت کیفیت زندگی کاری به عنوان مفهومی که مترادف با مفاهیمی نظیر گروه‌های کاری خودگردان^۸، غنی‌سازی شغلی^۹ یا طراحی کارخانه‌های جدید به عنوان نظام‌های فنی و اجتماعی یکپارچه می‌بود، مورد ملاحظه قرار گرفت (کامینگر، ۱۳۷۵، ص ۵۳۰).

اواخر دهه ۱۹۷۰ فعالیت کیفیت زندگی کاری رو به کاهش نهاد. در طی این دوره بسیاری از محققان و مدیران تصمیم گرفتند انبوه‌علاقه‌ی را شناسایی کنند که از استمرار فعالیت‌های کیفیت، زندگی کاری پشتیبانی به عمل آورد. نشست‌هایی در بین افراد علاقه‌مند به شناسایی افراد و گروه‌های مایل به استمرار پروژه‌های کیفیت زندگی کاری برگزار گردید. سازمان‌هایی به منظور گسترش ایدئولوژی کیفیت زندگی کاری تشکیل شد. در ورای این فعالیت‌ها تعریف چهارم ظهور پیدا کرد، تعریفی که کیفیت زندگی کاری را به عنوان یک نهضت (جنبش)^{۱۰} مورد ملاحظه قرار می‌داد.

«کیفیت زندگی کاری فرآیندی است که به وسیله آن همه اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است در تصمیم‌هایی که به ویژه بر شغلشان و بر محیط کارشان به طور کلی اثر می‌گذارد؛ به نحوی دخالت می‌کنند و در نتیجه مشارکت و خشنودی آن‌ها از کار بیشتر می‌شود و فشار عصبی ناشی از

عمده فراهم نمودن زمینه تشریک مساعی در کار بین نیروی کار و مدیریت به منظور بهبود کیفیت زندگی کاری ایجاد شد. این پروژه‌ها شامل پروژه جنرال موتورز معروف به UAW^۱ یا کارگران اتومبیل متحده در تری تاون^۲ و پروژه صنایع هارمن در بولیوار^۳ در تنسی می‌شد. به خاطر انجام این پروژه‌ها و موفقیت‌های متعاقب آن، واژه کیفیت زندگی کاری با رویکرد خاصی مترادف شد، لذا تعریف دومی از کیفیت زندگی کاری که آن را به عنوان یک رویکرد^۴ مورد ملاحظه قرار می‌داد، پدیدار گشت.

تاکید در این تعریف همانند تعریف اولیه بر روی نتایج فردی نه نتایج سازمانی قرار داشت اما در عین حال تمایل بر آن بود که به کیفیت زندگی کاری به عنوان رویکردی نگاه شود که به معنای پروژه‌های همکاری مشترک بین نیروی کار و مدیریت می‌باشد. بویژه پروژه‌هایی که هدف آن‌ها هم بهبود نتایج فردی و هم بهبود نتایج حاصل برای سازمان بود. «کیفیت زندگی کاری، میزان توانایی کارکنان در ارضای نیازهای مهم شخصی، با استفاده از تجربیاتی است که در سازمانی کسب کرده اند» (مورهدوگرفین، ۱۳۷۴، ص ۵۴۰). در طی همین دوره تعریف دیگری پدیدار گشت که از برخی مطالعاتی که بر روی سازمان غیراتحادیه ای انجام شده بود، ناشی می‌شد که نوآوری‌های متفاوتی را مورد استفاده قرار می‌دادند. به ویژه در پروژه بسیار مشهور کارخانه توپکا جنرال فودز^۵ و پروژه‌های مشابه در پراکتر و گمبل^۶ توجهات را به سمت

¹ -United Automobile workers

² -Tarry Town

³ -Bolivar, Tennessee

⁴ -Approach

⁵ - Topeka General Foods

⁶ Procter and Gamble

⁷ - Methods

⁸ -Autonomous work Group

⁹ -Job Enrichment

¹⁰ -Movement

کاری انجام شده است، این مفهوم به عنوان موضوعی که دارای باری قویاً اخلاقی است مطرح شده است. تعهدی که نسبت به رعایت اصول اخلاقی در محیط کار و مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها وجود دارد، نحوه رفتار با کارکنان محسوب شده است. براساس این معنا، مدیریت سازمان‌ها به موازات اینکه بایستی موفقیت خود را در زمینه عملکرد مد نظر داشته باشد، می‌بایستی در راستای جلب رضایت کسانی که در سازمان کار انجام می‌دهند، گام بردارند (شمرهورن و دیگران، ۱۹۹۸، ص ۱۲).

جدول زیر تعاریف ارائه شده در زمینه کیفیت زندگی کاری را خلاصه نموده است.

کار برایشان کاهش می‌یابد» (دولان و شولر، ۱۳۸۱، ص ۳۵۴).

اواخر دهه ۱۹۷۰ و اوایل دهه ۱۹۸۰ علایق نوینی را در مورد کیفیت زندگی کاری به همراه داشت. در طی این دوره بود که تعریف پنجمی پدیدار شد. پنجمین تعریف کیفیت زندگی کاری، آن را با هر چیزی معادل می‌داند. به تعبیر دیگر جمع تلاش‌های بهبود سازمانی یا اثر بخشی سازمانی به عنوان بخشی یا جزئی از کیفیت زندگی کاری مطرح می‌باشد. کیفیت زندگی کاری در این تعریف به عنوان موضوع اجتماعی عمده و مفهومی جهانی مورد ملاحظه قرار گرفته است. «زندگی کاری با کیفیت عالی از طریق توجه به فلسفه روابط کارکنان به دست می‌آید و عبارت است از بکارگیری کوشش‌هایی در استفاده از زندگی کاری با کیفیت که خود، کوشش‌های منظم از سوی سازمانی است که به کارکنان فرصت‌های بزرگ تری برای اثر گذاری به کارشان و تشریک مساعی در اثر بخشی کلی سازمان می‌دهد» (جزنی، ۱۳۷۵، ص ۲۸۴).

امروزه در تازه‌ترین مطالعاتی که در زمینه زندگی

جدول شماره (۱-۲)، تعاریف کیفیت زندگی کاری

دوره زمانی	تعاریف کیفیت زندگی کاری
۱۹۶۹-۱۹۷۲	تعریف اول، کیفیت زندگی کاری = متغیر
۱۹۶۹-۱۹۷۵	تعریف دوم، کیفیت زندگی کاری = رویکرد
۱۹۷۲-۱۹۷۵	تعریف سوم، کیفیت زندگی کاری = روش‌ها
۱۹۷۵-۱۹۸۰	تعریف چهارم، کیفیت زندگی کاری = نهضت (جنبشی)
۱۹۸۰-۱۹۹۰	تعریف پنجم، کیفیت زندگی کاری = هر چیزی
تا به حال-۱۹۹۰	تعریف ششم، کیفیت زندگی کاری = موضوع اخلاقی

دامنه وسیعی از فعالیت‌ها را شامل می‌شود اما برخی از برجسته‌ترین این فعالیت‌ها به شرح زیر می‌باشد (شرمهرون^۲ و دیگران، ۱۹۹۸)،

۱. مشارکت، دخالت دادن افراد کلیه سطوح سازمانی در تصمیم‌گیری.

۲. تجدید ساختار کار، طراحی دوباره مشاغل، نظام‌ها و ساختارهای کار به منظور فراهم نمودن زمینه آزادی بیشتر کارکنان در انجام کار.

۳. پاداش، ایجاد نظام‌های پاداشی که عادلانه، هماهنگ و متناسب با عملکرد کاری کارکنان باشد.

۴. بهبود محیط کار، دلپذیر نمودن جایگاه کاری کارکنان به گونه‌ای که بتواند نیازهای فردی آنان را پاسخگو باشد.

تعریف رسمی کیفیت زندگی کاری

شاید بتوان گفت ریچارد والتون^۳ تعریف رسمی‌تری را از کیفیت زندگی کاری ارائه نموده است، «کیفیت زندگی کاری عبارت است از میزان توان اعضای یک سازمان کاری در برآورده نمودن نیازهای مهم فردی خود در یک سازمان از طریق تجربیات خود» (نقل از مورهد و گریفین، ۱۳۷۴، ص ۵۵۰).

نظریه‌های کیفیت زندگی کاری از دید

نئوربیین‌های مدیریت

بطور کلی می‌توان نظریه‌های مربوط به کیفیت زندگی کاری را بصورت زیر خلاصه نمود،

تعریف عملیاتی کیفیت زندگی کاری

یکی از صاحب‌نظران بر این اعتقادات که به منظور عملیاتی کردن مفهوم کیفیت زندگی کاری و یافتن تعبیر عملی آن می‌توان گفت که این مفهوم زمانی به بهترین وجه قابل درک خواهد بود که آن را به عنوان یک هدف، به عنوان فرآیندی که آن هدف را محقق می‌نماید و به عنوان فلسفه‌ای که تعیین‌کننده روش مدیریت افراد (کارکنان) است در نظر بگیریم (مولینز^۱، ۱۹۹۳، ص ۴۹۹).

کیفیت زندگی کاری به عنوان یک هدف، بهبود عملکرد سازمانی از طریق ایجاد مشاغل و محیط‌های کاری چالشی‌تر، راضی‌کننده‌تر و مؤثرتر برای افراد در کلیه سطوح سازمان.

کیفیت زندگی کاری به عنوان یک فرآیند، فراخوانی تلاش‌ها به منظور محقق کردن هدف فوق از طریق دخالت دادن و مشارکت فعال کلیه افراد سازمان. افراد از طریق دخالت فعال خود می‌توانند مشارکت معناداری را در سازمان داشته و احساس رضایت مندی بیشتری را تجربه کنند و به پیشرفت و رشد شخصی خود مباحثات کنند.

کیفیت زندگی کاری به عنوان یک فلسفه، نگرش به افراد به عنوان «دارایی‌هایی» که بایستی خود را به منصفه ظهور رسانده و بالنده شوند و قادرند دانش، مهارت‌ها و تجربه و تعهد خود را در اختیار سازمان قرار دهند نه به عنوان «هزینه‌هایی» که اضافه بر تولید بوده و بایستی کنترل شوند.

نویسندگان دیگری بر این اعتقاد که کیفیت زندگی کاری را از طریق تشریح برخی از فعالیت‌هایی که ممکن است به عنوان معرف تلاش‌های کیفیت زندگی کاری شود، به صورت عملیاتی تعریف نمود. اگر چه این تعریف شاید

2- Schermerhorn

3 -Richard Walton

1 -Mullins .Laurie J.

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

نظریه استیفن رابینز^۳، محتوا و طرح مشاغل، قرن‌ها مهندسان و اقتصاد دانان را به خود جلب کرده است. مثلاً آدم اسمیت بیش از دوست سال قبل در مورد نظام‌های اقتصادی تخصصی کردن تقسیم مشاغل به قطعات کوچکتر و کوچکتر مطالبی نوشت. 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 عنایت به نیازهای انسانی کارمندان معطوف داشتند که این کار به مراعات مسایل انسانی در محتوای مشاغل و شیوه‌های ممکن دیگر، علاوه بر تخصصی کردن کارها انجامیده است. امروزه ما این شقوق دیگر را که برنامه کیفیت زندگی کاری (Q.W.L) نامگذاری کرده ایم، برچسبی شده است برای بیان نظریه‌های اخیر طرح شغل به منظور افزایش رضایت خاطر کارمند و استعدادهای تولیدی او (رابینز، ۱۳۶۹).

نظریه هارولد کنتز^۱، یکی از جالبترین روش‌های برانگیختن کارکنان برنامه کیفیت زندگی کاری (Q.W.L) می‌باشد. این کیفیت نشان دهنده یک روش نظام گونه در طراحی شغل‌ها و یک راهگشای نوید بخش 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).

نظریه مینتزبرگ^۲، در طراحی شغل استدلال می‌شود افرادی که نیازهای آنان در رده‌های پایین سلسله مراتب 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 (Q.W.L) مسأله‌ای برجسته می‌نماید. رفاه روز افزون و بالا رفتن سطح آموزش و پرورش سبب شد که شهروندان جوامع صنعتی در سلسله مراتب نیازهای مازلو بالا روند و در نتیجه نیاز فزاینده آنان به خود یابی تنها در شغل‌های گسترش یافته ارضاء می‌شود. محقق دیگری کیفیت زندگی کاری را در چهار مشخصه زیر خلاصه می‌کند (مینتزبرگ، ۱۳۷۰)،

¹ -Harold conts

² -Mintzberg

³ -Stephen p.Robbins

سخن (حق ابراز مخالفت با نگرش‌های سرپرست در سازمان بدون ترسی از طرف وی) برابر (حق واکنش در برابر همه مسایل 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 مستقیم تر کار به فضای کل زندگی از طریق برقراری مفهوم تعادل بین وقت کارگر در محل کار و وقت او برای خانواده اش 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 معنی که نقش‌های سودمند اجتماعی سازمان و اثرات صدمات اجتماعی و فعالیت‌های آن به طور فزاینده‌ای مسایل اصلی کارکنان شده‌اند. چنین برداشت می‌شود که سازمان‌هایی که مسئولیت اجتماعی خود را احساس نمی‌کنند موجبات حقیر شمردن ارزش کار و حرفه کارکنانشان که مبنایی برای ارضاء نیاز خود احترامی آن‌ها است را فراهم می‌آورند (نقل از مورهد و گریفین، ۱۳۷۴).

نظریه لاولر ۱، وی به (Q.W.L) به عنوان وسیله ای برای بهبود روابط مدیریت- نیروی کار نمی‌گردد به همین دلیل از پروژه‌های (Q.W.L) برای افزایش مشارکت کارکنان در امور سازمان استفاده می‌شود. مهمترین مشخصات پروژه‌های (Q.W.L) از نظر لاولر (۱۹۸۲) به شرح زیر می‌باشد:

۱- ساختار کمیته مشترک.

نظریه والتون، وی هشت متغیر اصلی را به عنوان هدف افزایش (Q.W.L) مورد توجه قرار می‌دهد. نکته مهمی که باید به آن توجه کرد آن است که همه این متغیرها با یکدیگر رابطه دارند، بنابراین تاکید بریک یا چند تای از آن‌ها کافی به نظر نمی‌رسد. به هر حال متغیرهای مورد نظر والتون در زیر مورد رسیدگی قرار می‌گیرند.

الف) حقوق کافی و منصفانه، منظور از حقوق کافی و منصفانه آن است که به کارکنان سازمان حقوقی پرداخت گردد که تساوی درون 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) تأمین فرصت کاربرد و بهبود توانایی‌های انسانی، هدف این متغیر آن است که فرصت‌هایی همچون استفاده از استقلال و خود کنترلی بهره مند شدن از مهارت‌های گوناگون، دسترسی به اطلاعات مربوط به آینده برنامه ریزی و اجرای فعالیت‌ها برای کارکنان فراهم شود.

د) تأمین فرصت امنیت و رشد مداوم، این امر از طریق بهبود توانایی‌های فردی، فرصت‌های پیشرفت، امنیت 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، تحرک به سوی 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

¹ -Lawler E

اند. به عقیده وی برای موفق بودن در پروژه‌های (Q.W.L) باید به آن به عنوان چیزی بیش از چند تکنیک سیستماتیک نگریست. بنابراین (Q.W.L) باید جزیی از فرهنگ سازمانی گردد. سازمان‌های بسیاری در آمریکا این فلسفه را در ساختار سازمانیشان تزریق کرده‌اند تا بدین ترتیب رضایتمندی کارکنانشان را افزایش دهند (ورتر، ۱۹۸۱).

از نظر ورتر برای ایجاد همکاری در کارکنان می‌توان از یکی از پنج روش زیر استفاده نمود.

- ۱- دوایر کنترل کیفی
- ۲- تیم سازی
- ۳- سیستم‌های اجتماعی- فنی
- ۴- گروه‌های کاری مستقل
- ۵- دموکراسی صنعتی یا دخالت کارگران در امور

مربوط به خود

شاخص‌های کیفیت زندگی کاری، در پیش‌نگاشته‌های کیفیت زندگی کاری صاحب‌نظران مختلف به تبیین شاخص‌های کیفیت زندگی کاری از زوایای مختلف مبادرت کرده‌اند. اهم شاخص‌ها و الگوهای ارائه شده در این بخش مورد بررسی قرار می‌گیرند.

دو تن از دانشمندان، کیفیت زندگی کاری را فرآیندی از تصمیم‌گیری مشترک، همکاری و سازش متقابل میان مدیریت و کارکنان دانسته و اجزای کیفیت زندگی کاری را در قالب نمودار شماره (۱-۲) خلاصه نموده‌اند (زیلاگی و والاس، ۱۹۸۷، ص ۶۸۳).

۲- قرارداد.

۳- اهداف، شامل،

الف) اهداف اتحادیه‌ها

ب) اهداف مدیریت

ج) اهداف مشترک

۴- جدایی مذاکرات دسته جمعی از (Q.W.L)

۵- برنامه‌ها با پروژه‌های اشتراکی آزمایشی، به این معنی که پروژه‌های (Q.W.L) معمولاً کار خود را با پروژه‌های آزمایشی آغاز می‌نمایند.

۶- برنامه‌های آموزش (Q.W.L)

۷- سطوح تغییر

۸- تسهیل‌کنندگان شخص ثالث

استفاده از روش‌های جامعه‌شناسی فرد کمک‌های برجسته‌ای به (Q.W.L) کرده‌اند این روش‌ها از طریق روانشناسان اجتماعی به مرحله اجرا در می‌آیند و بدین وسیله سعی می‌گردد تا ماهیت عقلایی‌گرایی در زندگی سازمان روشن شود.

نظریه ورتور^۱، یکی از رایج‌ترین روش‌های مورد

استفاده برای افزایش برنامه‌های (Q.W.L)، 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 به کارگیری این روش افزایش یافته، حتی گاهی اوقات ممکن است این احساس در ایشان به وجود آید که مالک تصمیماتی می‌باشند که در اخذ آنان مشارکت نموده

¹ -Werther W.B

نمودار شماره (۱-۲)، اجزای کیفیت زندگی کاری



۳- ماهیت شغل، منظور، فعالیت روزانه است، چنانچه ساختار شغل متناسب با توانایی‌ها و استعداد فرد باشد در آن صورت احساس رضایت به وی دست می‌دهد.

۴- جنبه‌های فیزیکی شغل، به مرور زمان توجه فزاینده‌ای به بی‌حفاظ بودن کارگران در مقابل مواد شیمیایی خطرناک، مخاطرات ایمنی و سروصدا در محیط کار معطوف می‌شود. در گذشته به زیان‌هایی که از بی‌توجهی به این عوامل ناشی می‌شود آگاهی اندکی وجود داشت. در این طبقه بندی مواردی از قبیل نزدیکی به محل و ابزار کار، پرونده‌ها، ماشین‌های فتوکپی و رایانه را می‌توان نام برد. چنانچه کارکنان در مدت زمان طولانی در محیطی که از نظر شرایط و ابزار کاری نامناسب است به کار گرفته شوند در آن صورت رضایت شغلی آنان کاهش می‌یابد.

۵- جنبه‌های نمادی شده داخل و خارج شغل، عوامل

در مطالعه دیگری که توسط مورتون^۱ انجام شده است کیفیت زندگی کاری به شش قسمت عمده تقسیم بندی شده است که این موارد به اختصار عبارتند از،

۱- حقوق و مزایا، که باید براساس میزان دقت، توانایی و کوشش افراد در سازمان به آنان تعلق گیرد. چنانچه حقوق و مزایای تعلق گرفته شده ناکافی باشد ممکن است افراد به سازمان‌های دیگر روی آورند.

۲- جدول زمانی کاری، عوامل متعددی در این طبقه جای می‌گیرد از قبیل کار تمام وقت، کار پاره وقت، چهار روز کار در هفته، زمان کاری شناور، اوقات فراغت بین کار، مرخصی و تعطیلات. زمان کاری شناور به افراد آزادی بیشتر و فرصت برای پرداختن به فعالیت‌های غیرکاری می‌دهد. این عوامل در سال‌های اخیر اهمیت ویژه‌ای یافته‌اند.

¹-Morton

مواد و روش‌های تحقیق

جامعه آماری، در این مطالعه جامعه آماری کلیه کارگران شاغل در صنایع سبک و سنگین استان آذربایجان شرقی هستند که تعداد آن‌ها طبق آخرین سرشماری سازمان صنایع و معادن برابر با ۸۶۵۲۳ نفر است.

حجم نمونه، به منظور برآورد حجم نمونه از فرمول تعیین حجم نمونه کوکران استفاده کردیم که طبق این فرمول و با در نظر گرفتن حداکثر واریانس تعداد حجم نمونه ۳۸۶ نفر تعیین گردید.

روش نمونه‌گیری، روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی طبقه‌ای از بین کارگران واحدهای صنعتی انتخاب شده طوری که از نمونه‌گیری طبقه‌ای با نسبت برابر هر یک از واحدهای مورد مطالعه انتخاب شدند.

روش تحقیق، تحقیق حاضر از نظر هدف یک مطالعه کاربردی و از نظر زمان مطالعه مقطعی و از نظر گردآوری داده‌ها یک بررسی پیمایشی است.

پایایی و روایی ابزار اندازه‌گیری

روایی سوال‌ها به صورت محتوایی و بر اساس نظر متخصصان و صاحب نظران علوم اجتماعی و مدیریت تعیین گردید به طوری که ضریب توافق ۱۵ نفر از داوران در مورد اعتبار و روایی پرسشنامه ۸۶/۸۶ بدست آمد.

پایایی سوال‌های پرسشنامه بر اساس ضریب آلفای کرونباخ و تعیین میزان پایداری درونی سؤال‌ها مشخص گردید به نحوی که پایایی سؤال‌های سازه‌های مورد مطالعه بالای ۰/۸ بودند که از حداقل ضریب پایایی ۰/۷ بالاتر

داخلی شامل امنیت شغلی، امکانات رفاهی، رستوران، بهداشت محیط کار می‌باشد و عوامل خارجی شامل فرصت‌های تحصیلی، موانع شغلی یا اتحادیه‌ای برای رشد و پیشرفت، شرایط بازار کار و محدودیت‌های نژادی، جنس، سن و ... می‌باشد.

۶- عوامل سیاسی، اجتماعی و اقتصادی مؤثر بر زندگی کاری، رضایت یا عدم رضایت شخص از زندگی ممکن است به محیط کار منتقل شود. مسایلی از قبیل ارتقا سطح زندگی، هزینه‌های بالای مسکن، مشکلات انرژی، مشاجرات خانوادگی و آلودگی هوا باعث اضطراب و ناتوانی شده و در نهایت منجر به عدم رضایت می‌گردند. از طرف دیگر نزدیکی به مراکز فروش، وسایل گرم‌کننده و تفریحی، غذای منجمد شده، موفقیت در آموزش‌های عمومی، وجود وسایل حمل و نقل خوب و کافی و دیگر امکانات رفاهی باعث آرامش و آسایش زندگی افراد شده و رضایت آنان را فراهم می‌آورد (داودی، ۱۳۷۷، صص ۳۰-۲۸).

توماس تاتل^۱ (۱۹۸۳) کیفیت زندگی کاری را در چهار مشخصه زیر خلاصه می‌کند،

۱- امنیت و ایمنی که شامل امنیت شغلی، ایمنی جسمی و روانی می‌شود.

۲- مساوات و منصفانه بودن حقوق و مزایا.

۳- زمینه پرورش و وجود فرصت پرورش مهارت‌ها و یادگیری مستمر.

۴- دموکراسی^۲ و مشارکت داشتن در تصمیم‌گیری.

^۱ - Thomas C. Tuttle

^۲ - Democracy

است.

کاری برابر ۹۱۸/۱ است که حاکی از کفایت نمونه‌هاست همچنین مقدار بارتلت کمتر از ۰/۰۱ معنی دار است که نشان می‌دهد تفکیک عامل‌ها بر اساس بارهای عاملی به درستی اجرا شده و بین عامل‌ها همپوشانی وجود ندارد. همچنین مشخص شد که در مجموع ۵ عامل قابل تفکیک است که تا حدود ۵۱ درصد از کل واریانس کیفیت زندگی کاری در ۵ عامل به تریب تبیین می‌شود.

امنیت و ایمنی کاری، فرصت‌های غراغت شغلی، رشد و شکوفایی در کار، اثر گذاری شغلی، مطلوبیت شرایط فیزیکی کار

یافته‌ها

در این قسمت مهمترین یافته‌های تحقیق ارایه شده است. به طوری که ابتدا نتایج تحلیل عاملی کیفیت زندگی کاری ارایه می‌شود سپس نتایج کیفیت زندگی کاری و عوامل مرتبط با آن توضیح داده می‌شود.

تحلیل عاملی سوال‌های کیفیت زندگی

کاری

بر اساس اطلاعات جدول زیر ملاحظه می‌شود که ضریب kmo برای سوال‌های ۴۰ گانه کیفیت زندگی

جدول شماره (۱-۴) آزمون بارتلت برای تفکیک ماتریس عامل‌ها

۰/۹۱۸	مقدار کایزرمایر-اولکین
۶۱۶۷/۶۵۵	بارتلت
۷۸۰	درجه آزادی
۰/۰۰	سطح معناداری

جدول شماره (۲-۴) تبیین واریانس کل کیفیت زندگی کاری بر اساس مقادیر ویژه

عامل	مقدار ویژه		
	کل	درصد واریانس	واریانس تجمعی
۱	۱۳/۱۶۲	۳۲/۹۰۴	۳۲/۹۰۴
۲	۲/۳۸۹	۵/۹۷۲	۳۸/۸۷۶
۳	۲/۰۳۷	۵/۰۹۲	۴۳/۹۶۸
۴	۱/۶۳۱	۴/۰۷۷	۴۸/۰۴۶
۵	۱/۴۸۶	۳/۷۱۵	۵۱/۷۶۱

جدول شماره (۳-۴) عامل بندی سوال های کیفیت زندگی کاری

اول	دوم	سوم	چهارم	پنجم	
۰/۷۰۹	۰/۱۲۰	۰/۰۸۸	۰/۱۶۵	۰/۲۴۹	A12
۰/۶۸۷	۰/۳۲۶	۰/۱۵۷	۰/۰۷۷	-۰/۰۱۳	A15
۰/۶۸۳	۰/۴۰۳	۰/۱۳۹	۰/۰۲۸	۰/۰۶۱	A32
۰/۶۸۰	۰/۲۷۰	۰/۰۶۷	۰/۰۴۶	-۰/۰۱۴	A17
۰/۶۷۲	۰/۱۳۰	-۰/۰۰۲	۰/۱۶۰	۰/۰۹۵	A16
۰/۶۳۴	۰/۳۷۴	۰/۰۸۴	۰/۰۴۴	۰/۱۷۰	A14
۰/۶۲۷	۰/۴۴۹	۰/۰۷۹	۰/۰۴۶	۰/۱۲۹	A13
۰/۶۲۲	۰/۱۷۰	۰/۱۹۶	۰/۱۵۴	۰/۱۳۰	A6
۰/۶۱۹	۰/۲۶۰	۰/۰۶۶	۰/۱۵۹	۰/۴۴۲	A20
۰/۶۱۳	۰/۱۷۰	۰/۴۳۳	۰/۰۴۷	-۰/۰۴۴	A18
۰/۵۹۷	۰/۰۱۸	۰/۰۷۹	۰/۲۱۱	۰/۰۸۴	A7
۰/۵۵۳	۰/۲۰۳	-۰/۰۲۸	۰/۱۷۶	۰/۵۱۳	A21
۰/۵۴۱	۰/۲۰۵	۰/۴۸۴	۰/۰۰۶	۰/۰۹۸	A25
۰/۵۳۱	۰/۲۱۶	۰/۱۸۳	۰/۲۸۶	۰/۱۹۱	A10
۰/۵۱۳	۰/۴۵۶	۰/۰۷۶	۰/۰۸۰	۰/۳۳۸	A11
۰/۴۵۱	۰/۳۹۳	۰/۲۹۲	۰/۰۵۱	-۰/۰۳۰	A31
۰/۰۸۹	۰/۷۱۵	۰/۱۶۷	-۰/۰۵۲	۰/۱۳۴	A38
۰/۳۲۷	۰/۷۰۴	۰/۱۸۲	۰/۰۸۳	-۰/۰۳۵	A40
۰/۲۹۰	۰/۶۸۹	۰/۱۰۵	۰/۱۶۵	۰/۰۸۲	A34
۰/۱۳۰	۰/۶۵۱	۰/۰۴۹	۰/۱۵۲	۰/۰۴۷	A33
۰/۲۱۷	۰/۶۳۲	۰/۱۴۵	۰/۱۱۶	۰/۰۴۷	A36
۰/۲۱۳	۰/۶۲۵	۰/۰۹۱	-۰/۰۲۰	۰/۲۹۶	A8
۰/۲۲۱	۰/۶۰۱	۰/۲۱۴	-۰/۱۰۳	-۰/۱۲۲	A39
۰/۱۷۶	۰/۵۷۳	۰/۱۲۶	۰/۰۴۰	۰/۲۱۵	A9
۰/۰۹۸	۰/۵۶۱	۰/۱۶۳	۰/۱۸۵	۰/۰۲۹	A37
۰/۲۵۲	۰/۵۳۲	۰/۰۷۴	۰/۰۱۷	۰/۳۰۶	A35
۰/۱۷۹	۰/۱۲۳	۰/۶۶۲	۰/۰۳۷	۰/۰۹۸	A28
۰/۰۲۳	۰/۱۹۶	۰/۶۴۵	۰/۰۵۶	۰/۲۶۶	A27
۰/۲۸۵	۰/۱۰۳	۰/۶۰۵	۰/۰۷۹	-۰/۰۶۲	A30
۰/۰۳۸	۰/۲۵۲	۰/۵۸۳	۰/۳۰۷	-۰/۲۰۶	A29
۰/۴۷۸	۰/۲۲۵	۰/۴۸۶	-۰/۰۱۴	۰/۰۵۵	A19
۰/۲۳۷	۰/۲۶۷	۰/۴۳۳	۰/۱۸۰	۰/۲۹۴	A5
-۰/۰۸۰	۰/۰۷۰	۰/۳۳۹	۰/۱۷۱	۰/۱۵۶	A26
۰/۲۲۴	۰/۱۱۹	۰/۱۶۳	۰/۷۶۲	-۰/۰۳۷	A3
۰/۱۰۷	۰/۰۰۱	۰/۱۲۸	۰/۷۱۵	۰/۱۹۰	A4
۰/۲۶۹	۰/۱۰۷	۰/۱۲۹	۰/۶۸۴	۰/۰۳۸	A1
-۰/۲۱۳	-۰/۲۶۷	-۰/۰۰۹	-۰/۲۷۴	۰/۰۰۶	A2
۰/۰۸۸	۰/۱۹۸	۰/۱۵۵	۰/۱۱۲	۰/۶۱۶	A23
۰/۴۵۷	۰/۰۹۵	۰/۰۰۸	۰/۱۲۷	۰/۶۰۰	A24
۰/۰۸۴	۰/۰۰۱	۰/۳۳۱	-۰/۲۷۰	۰/۴۴۵	A22
۰/۷۷۷۶	۰/۷۵۴۲	۰/۶۸۹۲	۰/۶۲۳۵	۰/۶۵۷۸	

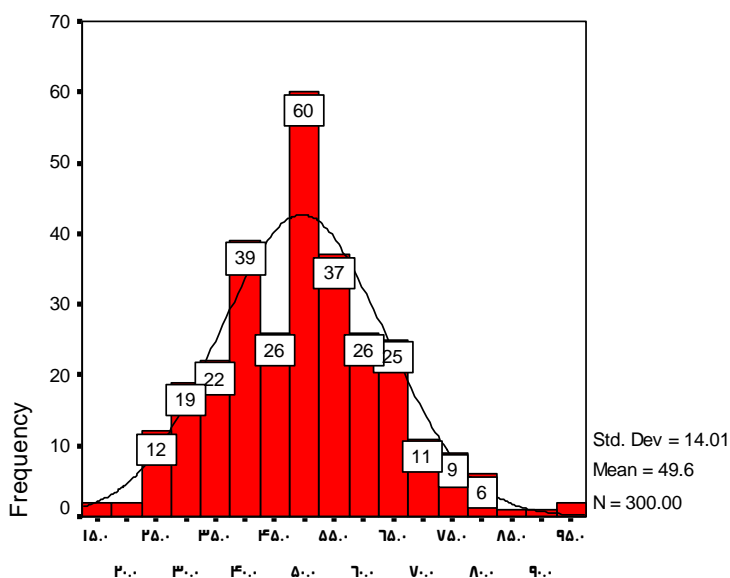
برابر ۳۸، امکانات فیزیکی برابر ۵۸/۱۰ و اثر گذاری کاری برابر ۵۹/۲۷ بدست آمده است. در مجموع در کیفیت زندگی کاری فراغت کاری و ایمنی و امنیت کاری بسیار پایین است.

توزیع پراکندگی مؤلفه‌های ۵ گانه کیفیت زندگی کاری کارگران واحدهای صنعتی
 بر اساس اطلاعات جدول شماره (۴-۴) ملاحظه می‌شود که میانگین ایمنی و امنیت شغلی برابر ۴۸/۵۹، فرصت رشد و شکوفایی در کار برابر ۵۲/۸۷، فراغت کاری

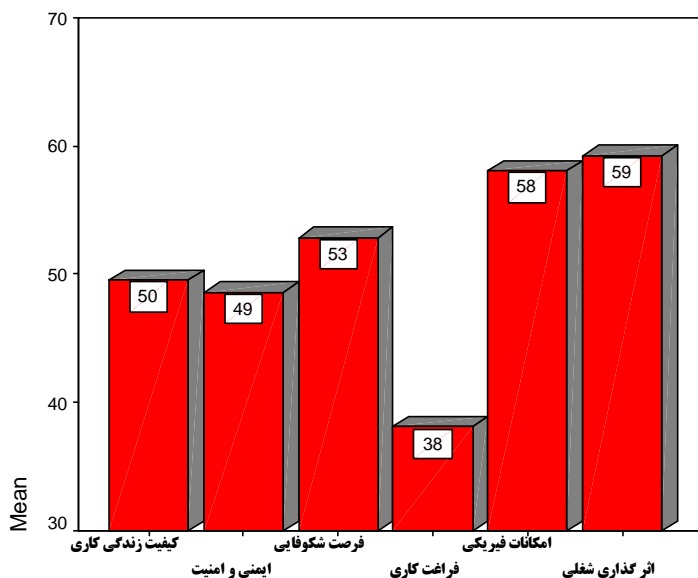
جدول شماره (۴-۴) توزیع پراکندگی مؤلفه‌های ۵ گانه کیفیت زندگی کاری کارگران واحدهای صنعتی

۰/۲۸۱	۰/۱۲	۰/۱۴۱	۰/۲۳	۱۴/۰۱	۴۹/۵۷	۹۵/۶۳	۱۵	۳۰۰	کیفیت زندگی کاری
۰/۲۸۱	-۰/۳۲	۰/۱۴۱	۰/۰۱	۱۸/۹۱	۴۸/۵۹	۱۰۰	۴/۶۹	۳۰۰	ایمنی و امنیت
۰/۲۸۱	-۰/۲۵	۰/۱۴۱	۰/۰۲	۱۷/۴۷	۵۲/۸۷	۱۰۰	۱۲/۵	۳۰۰	فرصت شکوفایی
۰/۲۸۱	-۰/۸۵	۰/۱۴۱	۰/۴۵	۱۵/۲۱	۳۸/۰۹	۹۲/۸۶	۰/۰۰	۳۰۰	فراغت کاری
۰/۲۸۱	-۰/۰۸	۰/۱۴۱	۰/۰۳	۱۴/۵۹	۵۸/۱۰	۱۰۰	۱۸/۷۵	۳۰۰	امکانات فیزیکی
۰/۲۸۱	-۰/۱۹	۰/۱۴۱	-۰/۱۲۲	۱۹/۳۳	۵۹/۲۷	۱۰۰	۰/۰۰	۳۰۰	اثرگذاری شغلی
								۳۰۰	کل

کیفیت زندگی کاری



نمودار شماره (۴-۱) توزیع پراکندگی کیفیت زندگی کاری



نمودار شماره (۲-۴) توزیع پراکندگی مؤلفه‌های ۵ گانه کیفیت زندگی کاری کارگران واحدهای صنعتی

به طور متوسط با نمره ۵۱/۵۵، از خود بیگانگی شغلی ۴۰ و نمره فشار کاری ۴۴/۹۳ ارزیابی شده است. این ارقام نشان می‌دهند که بسترهای آسیب‌زای کیفیت زندگی کاری در واحدهای صنعتی وجود دارد.

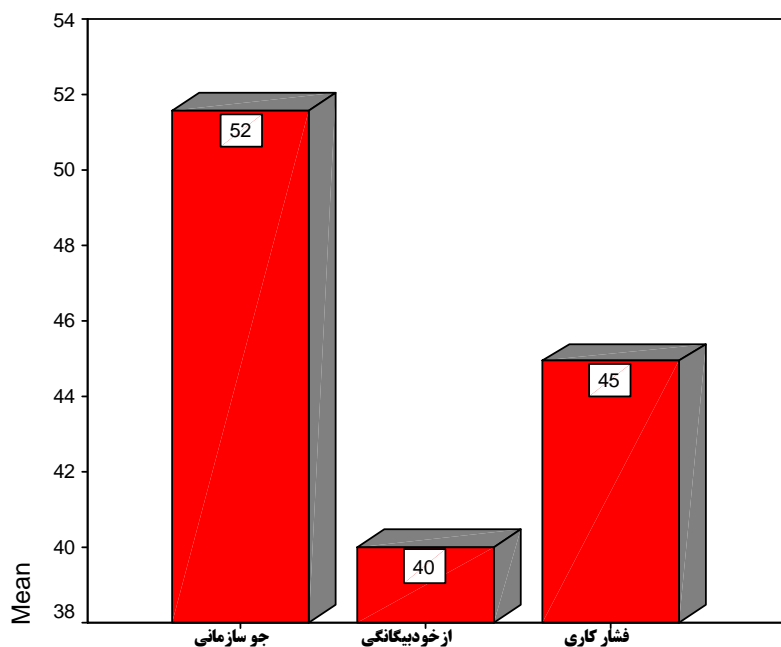
توزیع پراکندگی عوامل مرتبط با کیفیت

زندگی کاری

در این مطالعه سه ویژگی مهم شرایط کاری که بر کیفیت زندگی کاری اثر می‌گذارد مورد بررسی قرار گرفت که در مجموع مشخص شد جو سازمانی و مدیریتی

جدول شماره (۶-۴) توزیع پراکندگی عوامل مرتبط با کیفیت زندگی کاری

	/	/	/	/	/	/	/		
	/	/	/	/			/		
	/	/	/	/	/		/		



قدرتمندسازی کارکنان و...) همگی جزء برنامه‌های کیفیت زندگی کاری تلقی می‌گردند. بنابراین می‌توان گفت سازمان‌های امروزی جهت ماندگاری و حیات و اثربخش در دنیای پر رقابت امروزی نیاز به رسیدگی به کیفیت زندگی کاری کارکنان خود دارند و این مهم را با اجرای برنامه‌های چند ساله کیفیت زندگی کاری و قرار دادن این برنامه‌ها جزو سیاست‌ها و رویه‌های ثابت سازمانی تحقق می‌بخشد.

منابع

تعالی، حسین. (۱۳۷۴)، بررسی اثرات عوامل کیفیت زندگی کاری بر بهره‌وری کارکنان بانک‌های کشور، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه جرنی، نسرن. (۱۳۷۵)، مدیریت منابع انسانی، چاپ

نتیجه‌گیری و جمع‌بندی

آنچه در مبانی نظری و عملی نمایان است، توجهی است که امروزه به منابع انسانی در هر سازمانی می‌گردد. منابع انسانی مهمترین بخش هر سازمان محسوب می‌گردد و سازمان‌ها درصدد هستند برای بهره‌وری هر چه بیشتر سازمان خود از منابع انسانی خود بهترین استفاده را بنمایند. برای استفاده بهتر از منابع انسانی توجه به کیفیت زندگی کاری آنان الزامی به نظر می‌رسد. کیفیت زندگی کاری بالا موجب رضایت و بهره‌وری کارکنان شده و آثار و نتایج مثبت سازمانی را به همراه می‌آورد. از آن گذشته برای پیاده نمودن تعابیر نوین سازمان و مدیریت (مدیریت کیفیت جامع TQM، مهندسی مجدد سازمان و...) ناگزیر به توجه به کیفیت زندگی کاری کارکنان هستیم چرا که بسیاری از مفاهیم این تئوری‌ها (مشارکت کارکنان، رفتار رهبری به

جلد اول، ترجمه علی پارسایان و محمد اعرابی، مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.

رابینز، استیفن پی. (۱۳۷۷)، رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسایان و محمد اعرابی، جلد اول، چاپ اول، تهران، انتشارات دفترچه پژوهش‌های فرهنگی.

رابینز، استیفن پی. (۱۳۸۴)، مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه فرزاد امیدواران، چاپ اول، تهران، مؤسسه کتاب مهربان نشر.

رستگاری، حسین. (۱۳۷۸)، بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.

زمردیان، اصغر. (۱۳۷۳)، مدیریت کیفیت جامع، اصول، فنون و روش‌های اجرایی، تهران، مؤسسه مطالعاتی و برنامه‌ریزی آموزش سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران.

سرمد، زهره، بازرگان، عباس و حجازی، الهه. (۱۳۸۳)، روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، چاپ دهم، تهران، مؤسسه انتشارات آگاه.

سعادت، اسفندیار. (۱۳۷۵)، مدیریت منابع انسانی، چاپ اول، تهران، انتشارات سمت.

سلمانی، داود. (۱۳۸۴)، کیفیت زندگی کاری و بهبود رفتار سازمانی، تهران، انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.

شمرهورن، جان آر و دیگران. (۱۳۷۹)، مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه مهدی ایران‌نژاد پاریزی، محمدعلی بابایی و محمدعلی بابایی و محمدعلی سبحان‌اللهی، چاپ دوم، تهران، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.

شعاری نژاد، علی اکبر. (۱۳۸۳)، فلسفه آموزش و

اول، تهران، نشر نی

جمشیدی، عالیه. (۱۳۷۹)، بررسی کیفیت زندگی کاری (Q.W.L) کارکنان مراکز توانبخشی روزانه دولتی بهزیستی استان تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی.

خاکی، غلامرضا. (۱۳۸۲)، روش تحقیق با رویکردی بر پایان‌نامه نویسی، تهران، انتشارات بازتاب، چاپ دوم.

داودی، سیدمحمدرضا. (۱۳۷۷)، بررسی کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی و حوادث شغلی در بین کارکنان عملیاتی شاغل در مجتمع فولاد مبارکه، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران، دانشگاه آزاد اسلامی.

دفت، ریچاردال. (۱۳۷۴)، تئوری سازمان و طراحی ساختار، ترجمه علی پارسایان و سید محمد اعرابی، جلد دوم، چاپ اول، مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.

دولان، شیمون ال و شولر، راندال اس. (۱۳۸۱)، مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، ترجمه محمد علی طوسی و محمد صابیی، تهران، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.

یویس، کیت و نیواستورم، جان. (۱۳۷۰)، رفتار انسانی در کار (رفتار سازمانی)، ترجمه محمد علی طوسی، چاپ اول، تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.

رابینز، استیفن پی. (۱۳۶۹) ف مبانی رفتار سازمانی، ترجمه قاسم کبیری، چاپ اول، تهران، مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی.

رابینز، استیفن پی. (۱۳۷۴)، مدیریت رفتار سازمانی،

نیرو.

کامینگز، توماس جی اورلی، کریستوفر. (۱۳۷۵)، توسعه سازمان و تحول، ترجمه عباس محمدزاده، تهران، مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی.

کنتز، هارولد و دیگران. (۱۳۷۰)، اصول مدیریت، جلد دوم، ترجمه علی اکبر فرهنگی و دیگران، تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.

گلشن فومنی، محمد رسول. (۱۳۷۹)، جامعه شناسی سازمان‌ها و توان سازمانی، تهران، نشر دوران.

لوتانز، فرد. (۱۳۷۲)، رفتار سازمانی، جلد اول، ترجمه غلامحسین سرمد، چاپ اول، تهران، مؤسسه بانکداری.

محب علی، داود. (۱۳۷۳)، زندگی کاری بهتر، عاملی در افزایش بهره‌وری، فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره ۱۳.

محب علی، داود. (۱۳۷۳)، زندگی کاری بهتر، عاملی در افزایش بهره‌وری، فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره ۱۴.

معاونت اقتصادی و برنامه ریزی (۱۳۷۴)، راهنمای جامع مدیریت بهره‌وری، تهران.

ممی‌زاده، جعفر. (۱۳۷۵)، توسعه سازمان، دانش بهسازی و نوسازی سازمان، چاپ اول، تهران، انتشارات روایت.

مورهد، گریگوری و گریفین، ریکی (۱۳۷۴)، رفتار سازمانی، ترجمه سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، تهران، انتشارات مروارید.

میرسپاسی، ناصر. (۱۳۷۱)، تأثیر متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری، مجله اقتصاد و مدیریت، شماره ۱۵.

میرسپاسی، ناصر. (۱۳۷۶)، مدیریت منابع انسانی و روابط کار، نگرش راهبردی (استراتژیک)، چاپ اول،

پرورش، تهران، انتشارات امیرکبیر.

طوسی، محمدعلی. (۱۳۷۰)، مشارکت در مدیریت و مالکیت، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.

علامه، سید محسن. (۱۳۷۸)، توسعه الگوی کیفیت زندگی کاری والتون بر مبنای ارزش‌های اسلامی و تعیین تأثیر آن بر تنیدگی روانی، پایان‌نامه دکترا، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی.

عمید، حسن. (۱۳۷۸)، فرهنگ فارسی عمید، تهران، انتشارات امیرکبیر.

غفوریان، هادی. (۱۳۸۱)، بررسی شاخص‌های عملکرد مدیران آموزشی دوره ابتدایی تهران و آرایه الگویی مناسب، رساله دکترای مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران.

فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش، زمستان ۱۳۸۰، شماره ۲۸.

فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش، بهار و تابستان ۱۳۸۱، شماره ۲۹.

قاسمی، رحمت‌الله. (۱۳۷۴)، اثر کیفیت زندگی کاری بر بهره‌وری، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.

قاسمی، محمد. (۱۳۷۹)، بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر بهره‌وری نیروی انسانی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، مجتمع آموزشی عالی قم.

قایم پناه، رمضانعلی. (۱۳۸۰)، بررسی عوامل مؤثر در بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران، دانشگاه علامه طباطبایی.

کامدیده، علیرضا. (۱۳۸۱)، بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان در شرکت آب و فاضلاب منطقه ۵ تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وابسته به وزارت

experience , third edition , Irwin Mc graw-hill.

Kelly , J.E, (1982). Scientific Management ,Job redesign and work Performance ,London Academic press.

Lawler .E.E ,(1982). Strategies for improving the quality of work life,American Psychologists.

Luthans .Fred,(1998). Organizational behavior ,eight edition, Mc Graw-hill International edition .

Mullins.Laurie J,(1993). Management of organizational behavior ,third edition , Pitman publishing .

Nadler. David A. and Lawler .Edward E,"Quality of work life perspectives and Directions" ,(1983). organizational Dynamics , winter.

Quality of work life catching on ,(1981) . "Business week" , September 21 .

Schermerhorn . Jr,Hunt.James , and Osborn. Richard.N ,(1998). Basic organizational behavior , John wiley & sons Inc. , second edition .

Szilagy. Andrew D & Walace .Marce J,(1987). Behavior and Performance , Fourth edition, scott Foresman and co.

Tomas .C. tuttle,(1983). Organizational and productivity achailente for psychologists ,Sohn beloner Productivity Plus . Houston texas.

Vecchio. Robert P,(2000). Organizational behavior , Fourth edition , the Dryden pres.

Wether, W.B,(1981). Productivity improvement through people horizon business.

www.wikipedia.org

انتشارات شروین.

میتزبرگ، هنری.(۱۳۷۰)، سازماندهی پنج الگوی کار ساز، ترجمه ابوالحسن فقیهی، چاپ اول، تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.

نیروی، مریم.(۱۳۸۲)، بررسی رابطه نظام ارزشی و کیفیت زندگی کاری با ریسک پذیری و تعهد سازمانی در مدیران شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز.

همر، مایکل و شامپی، جنمیز.(۱۳۷۵)، مهندسی دوباره شرکت‌ها؛ منشور انقلاب سازمانی، ترجمه عبدالرضا رضایی نژاد، چاپ اول، مؤسسه خدمات فرهنگی رسا و اسکار، گاوندرا.(۱۳۷۴)، مجموعه نقش کیفیت زندگی کاری در ارتقاء بهره‌وری، ترجمه مکیه گرمسیری، بوشهر، سازمان برنامه و بودجه.

Argyris. C ,(1994). Itegrating the individual and the organization,Newyork wiley

Beach .Dale s ,(1991) . personnel ,the management of people at work ,fifth edition , Maxwell Macmillan International edition.

Cascio .wayne F,(1995). Managing human Resource ,productivity ,Quality of work life ,profits,fourth edition .

Decenzo & Robbins , (1989) .Personnel, Huyman Resource manegment, Third Edition , Prentice- Hall International Editions.

Dessler .Gary ,(1994) . Human Resource Management ,sixth edition ,prentice-hall International editions.

Flippo.Edwin B, (1987). Personnel management ,sixth edition ,Mc Graw-hill International editions.

Goll . Irene ,(1991). Enviroment ,Corporate Ideology ,and Employee Involvement Programs , Industrial Relations , winter.

Hales . Colin ,(1994) . Managing through organization , Rutledge.

Hughes. Richard L,Ginnett.robert C and Curphy.Gordon

J,(1999).Leadership,Enhanching the lesson of