

نقش کیفیت زندگی کاری در عملکرد کارکنان معادن سنگ استان آذربایجان شرقی

حامد اصل پسندیان^۱، سیدمحمد طباطبایی^۲

^۱ کارشناس ارشد مدیریت صنعتی گرایش تولید و کارمند سازمان بیمه تامین اجتماعی تبریز.
^۲ دکتری تخصصی مدیریت فناوری اطلاعات، استادیار و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی
واحد تهران جنوب.

نام نویسنده مسئول:

حامد اصل پسندیان

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش کیفیت زندگی کاری در عملکرد کارکنان معادن سنگ استان آذربایجان شرقی انجام شده است. روش تحقیق حاضر از نوع توصیفی و پیمایشی می باشد و جامعه آماری تحقیق شامل معادن سنگ استان آذربایجان شرقی بوده است که با استفاده از فرمول حجم نمونه کوکران تعداد ۶۶ نفر کارشناس، کارمند و مدیر بعنوان نمونه آماری انتخاب شده اند. داده های مورد نیاز تحقیق با استفاده از پرسشنامه جمع آوری و برای تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون همبستگی پیرسون و فریدمن استفاده شده است بر اساس یافته های تحقیق میزان تاثیر گذاری عوامل کیفیت زندگی در عملکرد کارکنان متفاوت بوده و یکسان نمی باشند. رتبه بندی عوامل موثر به این صورت است که پرداخت منصفانه و کافی بیشترین رتبه را دارد، محیط کاری ایمن و بهداشتی، قانونگرایی در سازمان، توسعه قابلیت های انسانی، امنیت مداوم، فضای کلی زندگی، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، یکپارچگی و انسجام اجتماعی رتبه های بعدی را دارا می باشند. همچنین ارتباط تمامی موارد ذکر شده با عملکرد کارکنان به استثنای یکپارچگی و انسجام اجتماعی مورد تایید قرار گرفتند.

واژگان کلیدی: کیفیت زندگی کاری، عملکرد، معادن سنگ.

مقدمه

منابع انسانی به عنوان داراییهای هوشمند و مهمترین سرمایه هر سازمان می باشند که عملکرد کارکنان و سازمان از لحاظ کارایی و اثر بخشی تا حد قابل ملاحظه ای به کاربرد مناسب صحیح و موثر آن بستگی دارد. منابع انسانی که عوامل تشکیل دهنده آن، افرادی هستند با نیازهای متعدد که در صورت رفع نیازهایشان و داشتن انگیزه کافی، استعداد و مهارت خود را در خدمت سازمان بکار خواهند گرفت. یکی از رویکردهای انگیزشی که به توسعه منابع انسانی می انجامد کیفیت زندگی کاری است. برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هر گونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که حامی رشد و تعالی کارکنان در سازمان می باشد (دولان و همکاران، ۲۰۰۸).

فرهنگ هر جامعه برپایه زندگی آن جامعه شکل میگیرد، بنابراین کیفیت زندگی و کیفیت زندگی کاری برای هر جامعه تعریفی خاص دارد. رابطه عملکرد و بهره وری از یک سو و کیفیت زندگی کاری از سوی دیگر نیز باتوجه به فلسفه زندگی هر جامعه متفاوت میباشد که این امر در رابطه با سازمان ها نیز مصداق دارد. به عنوان مثال ممکن است که سازمانی حقوق و مزایای بالایی را در اختیار کارکنان بگذارد اما هیچ گاه از نظرات آنها در تصمیم گیری استفاده نکند و سازمان دیگری عکس این راعمل نماید و هر دو دارای بهره وری بالایی باشند. (ممی زاده، ۱۳۹۵).

مسئله کیفیت زندگی کاری در هر فرهنگ و جامعه معنا و محتوایی خاص دارد و نمیتوان آنرا با یک شاخص عام و جهان شمول ارایه کرد. رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد منابع انسانی یک رابطه دوسویه است. امروزه عملکرد فراتر از مفهوم نخستین خود، بلکه به عنوان یک فرهنگ و نوعی نگرش به کار و زندگی مطرح است و بهبود آن خاستگاه اصلی توسعه به شمار می آید چرا که کیفیت زندگی کاری به عنوان فرهنگی است که سطح بالایی از تعهد متقابل را بین افراد و سازمان به وجود می آورد (بروکس و همکاران، ۲۰۱۶). صاحب نظران هدف از کیفیت زندگی کاری را افزایش تعهد و اعتماد کارکنان، حل مشکلات به کمک آنها به منظور افزایش رضایت آنان و نتیجتاً اثربخشی کارکنان و سازمان می دانند و اعتقاد دارند باحکام نمودن برنامه های کیفیت زندگی کاری در یک سازمان زمینه های حرکت از یک فرهنگ سازمانی استبدادی به سوی یک فرهنگ سازمانی مشارکتی فراهم خواهد شد. از طرف دیگر بسیاری از کارکنان از کار خود ناراضی هستند و در پی کار معنادارتر میباشند. کارکنان درخواست دارند در کارشان نظارت و دخالت بیشتری داشته باشند و مانند یک مهره در یک دستگاه بزرگ بشمار نیایند. هنگامی که با کارکنان با احترام رفتار شود و آنها بتوانند اندیشه خود را بیان کنند و در تصمیم گیری ها بیشتر دخالت کنند واکنش های مناسب و مطلوبی از خود نشان خواهند داد. (دولان و شولر، ۱۳۹۴).

بنا بر آنچه که ذکر آن رفت کیفیت زندگی کاری موضوعی مهم در ایجاد انگیزه در کارکنان است. برای بهبود کیفیت زندگی کاری برنامه های متعددی وجود دارد، که هر سازمان بنا بر موقعیت خود از آنها استفاده می کند. در این تحقیق به دنبال این سؤال هستیم که آیا برنامه هایی که در جهت بهبود کیفیت زندگی کاری در معادن سنگ استان آذربایجان شرقی بکار گرفته می شود، می تواند باعث بهبود عملکرد کارکنان در محیط کارشان بشود یا نه؟ و دیدگاه کارکنان و مدیران نسبت به آن چگونه می باشد؟

در این بررسی به این سؤال پاسخ داده خواهد شد، که آیا بهبود کیفیت زندگی کاری باعث بهبود عملکرد در سازمانها خواهد شد یا نه؟ به عبارت دیگر با توجه به شاخص های الگوی کیفیت زندگی کاری والتون آیا پرداخت منصفانه، محیط کاری ایمن، امنیت و رشد مداوم، قانون گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی اجتماعی و توسعه قابلیت های انسانی باعث خواهد شد که عملکرد کارکنان بهبود یابد؟ یا عوامل مذکور نقش زیادی نمی تواند داشته باشد؟

لذا این تحقیق با توجه به پاره ای از مشکلات موجود کارکنان در سازمان صدا و سیما در پی آن است که ضمن بررسی و سنجش میزان حاکمیت شاخص های الگوی کیفیت زندگی کاری و تاثیر آن بر عملکرد کارکنان در معادن سنگ استان آذربایجان شرقی راه حل هایی را به منظور بهبود عملکرد کارکنان آن مجموعه به مدیران ارائه می نماید.

استفاده از تکنیکها و روشهای مختلف بهبود کیفیت زندگی کاری می تواند گامی مهم در تحقق این مهم باشد. با این وجود اهمیت موضوع کیفیت زندگی کاری را می توان در توجه به موارد زیر دریافت:

- عدم توجه به کیفیت زندگی کاری کارکنان می تواند بر توان منابع انسانی زیانهای فراوانی وارد نماید.
- چنانچه کیفیت زندگی کاری کارکنان بهبود یابد می تواند در ارتقاء کیفی کار و عملکرد کارکنان مؤثر واقع گردد.
- زمانیکه کارکنان از کار خود لذت می برند زندگی خصوصی آنان در خارج از محیط کار بهبود می یابد و برعکس یک کارمند ناراضی نگرش منفی خود را با خود به خانه می برد و در نهایت اینک مزایای حاصل از بهبود کیفیت زندگی کاری نه تنها به همه کارکنان، بلکه به افراد جامعه نیز خواهد رسید.
- هدف کلی تحقیق پی بردن به میزان رابطه بین شاخص های کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان معادن سنگ استان آذربایجان شرقی می باشد.

در پژوهشی توسط انجمن مدیریت آمریکا به عمل آمده، کارکنان معتقدند که حقوق و دستمزد، مزایا (بویژه خدمات درمانی)، امنیت شغلی، داشتن شانس انتخاب شغل دیگر در سازمان، نداشتن تنش کاری، شرکت در تصمیماتی که به سرنوشت افراد مربوط می شود، دموکراسی در محل کار، سهم بودن در سود، وجود امکانات و خدمات رفاهی و ساعات کاری استاندارد در هفته از اجزای عمده کیفیت زندگی کاری می باشد.

کیفیت زندگی کاری عبارت است از تصور ذهنی، درک و برداشت کارکنان سازمان از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط و شرایط کار. (لیس و کیرنز، ۲۰۰۵).

ایجاد تعادل و هماهنگی بین نظام حقوق و دستمزد و دیگر شاخص های اقتصادی جامعه نظیر نرخ تورم و هزینه زندگی از اهمیت زیادی برخوردار است و هرگونه سهل انگاری در برقراری تعادل مذکور، احتمال بروز نارضایتی شغلی، کاهش کارایی (عملکرد)، طولانی شدن مسیر کارها، کاهش تولیدات و خدمات و جایجایی افرای شاغل می باشد. به عبارت دیگر پرداخت باید در حد متعارف در اجتماع و صنعت باشد، طوریکه اگر کارکنان یک سازمان، خود را با کارکنانی که همان مشاغل را در سازمان می مشابه دارند مقایسه نمایند، اطمینان یابند که با آنها با عدل و انصاف رفتار شده است. (مهاجرانی و شهسوری، ۱۳۹۵).

منظور از محیط کاری امن ایجاد شرایط ایمن و بهداشتی از نظر فیزیکی (عاری از بیماری و استرس) و تعیین ساعات کار منطقی است. (بارتل، ۲۰۱۴).

منظور از امنیت برای رشد فراهم نمودن زمینه بهبود و توانایی های فردی، فرصت های پیشرفت و فرصت های بکارگیری مهارت های کسب شده و تامین امنیت شغلی و درآمدی در سازمان می باشد. (دلی، ۲۰۱۱).

حقوق فردی در سازمان یعنی فراهم نمودن زمینه اظهار نظر آزادانه کارکنان بدون ترس از انتقام مقام بالاتر و رفتار منصفانه و عادلانه نسبت به کارکنان می باشد. حقوقی چون آزادی بیان، آزادی انتخاب حرفه، آزادی در حریم زندگی خصوصی و شخصی، آزادی در دریافت اطلاعات برای افراد همیشه محفوظ است و سازمان ها باید این حقوق را محترم شمرده و در احقاق آن برای اعضای خود تلاش کنند. (رحلتی، ۱۳۹۴).

وابستگی اجتماعی در زندگی کاری به چگونگی برداشت (ادراک) کارکنان در مورد مسئولیت اجتماعی سازمان اشاره دارد. (دمورتی و همکاران، ۲۰۱۰).

فضای کلی زندگی-کل فضای زندگی یعنی برقراری توازن و تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخشهای زندگی کارکنان. منظور، شرایطی که در آن آزادی کارکنان در پرداختن به فعالیت ها و مسئولیت های دلخواه خود در خارج از محیط کار مخدوش نشود. (گنوس و همکاران، ۲۰۱۰).

انسجام اجتماعی یعنی ایجاد یک فضا و جو کاری که احساس تعلق کارکنان به سازمان و احساس نیاز سازمان به آنها را تقویت کند، مانند ارتباطات انسانی و اعتماد متقابل کارکنان به یکدیگر. (میرسپاسی، ۱۳۹۳).

توسعه قابلیت های کارکنان یعنی گسترش توانایی های کارکنان یک فرهنگ است که در آن آرمان ها، اهداف، مرزهای تصمیم گیری و نتایج تلاش های نیروی انسانی در کل سازمان به اشتراک گذاشته میشود. در چنین فرهنگی رقابت برای کسب منابع مورد نیاز جهت اثربخشی فعالیت های نیروی انسانی فراهم و حمایت میشود. (لائو، ۲۰۰۰).

عملکرد یعنی نحوه انجام وظایف و مسئولیتهای محوله می باشد و به عبارتی مجموع رفتارهای در ارتباط با شغل که افراد از خودشان بروز می دهند. (مورهد و گریفین، ۱۳۸۹).

ارزشیابی عملکرد عبارتست از سنجش و ارزشیابی کار و فعالیت انجام شده و نتیجه حاصل از آن بامعیار یا مقیاسی که بتوان کمیت و کیفیت مورد نظر را با دقت و طریقی به دور از داوری های شخصی ارزیابی نمود. (معینی، ۱۳۹۲).

علامه (۱۳۹۴) تحقیقی تحت عنوان توسعه الگوی کیفیت زندگی کاری والتون بر مبنای ارزش های اسلامی (با تاکید بر نهج البلاغه) و تعیین تأثیر آن بر کاهش تنیدگی روانی انجام داده است. نتایج تحقیق وجود هفت رابطه معنادار بین مولفه های الگوی والتون را نشان می دهد. از یافته های تحقیق می توان قابلیت توسعه الگوی کیفیت زندگی کاری به ارزش های اسلامی را نتیجه گرفت. نتایج پژوهش همچنین نشان می دهد که از بین مولفه های هفده گانه الگوی کیفیت زندگی کاری اسلامی، بین مولفه های ارتباطات با سازمان، وفای به عهد سرپرست، ارزشیابی عملکرد متناسب با میزان تلاش واقعی افراد و آگاهی از عملکرد مدیران با تنیدگی روانی رابطه معناداری وجود دارد.

رفیعی (۱۳۹۳) تحقیقی تحت عنوان ارزیابی وضعیت کیفیت زندگی کاری بر اساس نظریات کارکنان در اداره کل امور اقتصادی و دارایی شهر اصفهان انجام داده است. نتایج تحقیق نشان داد که میزان مشارکت کارکنان، پیشرفت شغلی کارکنان، حل و فصل مشکلات کارکنان، ارتباطات کارکنان در سازمان، امنیت شغلی آنان، حقوق و دستمزد آنها، میزان غرور و افتخار شغلی کارکنان در سطح متوسط بوده

است، اما میزان میل و انگیزش به کار در کارکنان سازمان بیشتر از حد متوسط بوده است. این نتایج نشان می دهد که بطور کلی وضعیت موجود کیفیت زندگی کاری در سازمان فوق براساس نگرش کارکنان چندان رضایت بخش نیست.

رضمانی فرزانه (۱۳۹۰) تحقیقی تحت عنوان بررسی عوامل موثر در بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان موسسه آموزشی و تحقیقاتی صنایع دفاعی توسط انجام داده است. الگوهای مختلفی از این مفهوم ارائه شده است که یکی از آنها الگوی والتون است. در این تحقیق متغیرهای مختلف مدل والتون مانند تأمین امنیت شغلی، پرداخت منصفانه و به موقع حقوق و مزایا، تأمین محیط کاری سالم و ایمن، استقلال در کار و... بصورت شاخص های کمی درآمده و به صورت پرسشنامه در اختیار آزمودنی ها قرار گرفت. تحلیل اطلاعات حاصل از پرسشنامه ها، بیانگر این بود که الگوی مورد نظر والتون در ارتقای کیفیت زندگی کاری پرسنل موسسه فوق موثر می باشد. نکته قابل ذکر این است که میزان اهمیت هر یک از الگوها نزد گروههای مختلف شغلی متفاوت است و این تفاوت می تواند ناشی از انگیزش خاص افراد تلقی شود. ضمناً رابطه معنی داری بین تمام مولفه های کیفیت زندگی کاری و عملکرد وجود دارد.

خرازیان (۱۳۹۱) تحقیقی با عنوان رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد مدیران انجام داده است. نتایج تحقیق حاکی از آنست که بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد مدیران رابطه معنا داری وجود دارد و تنها بین مولف های حقوق و مزایای کاری و عملکرد مدیران رابطه معنا داری وجود دارد و تنها بین مولف های حقوق و مزایای منصفانه و کیفیت شغل با عملکرد مدیران رابطه معناداری وجود ندارد. دانش کهن (۱۳۹۴) در تحقیقی تحت عنوان ارزیابی مدیریت عملکرد منابع انسانی در بخش بهداشت در کشورهای جنوب شرق آسیا چنین بیان داشته است. در صورت فقدان یک سیستم بهداشتی اصولی اجرائی حتی یک طرح ارزشیابی عملکرد تعدیل شده قطعاً به عنوان تهدید محسوب می شود.

طیبی و مالکی (۱۳۹۵) تحقیقی تحت عنوان بررسی عوامل مؤثر بر میزان بهره وری نیروی انسانی را در بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی شیراز بر طبق مدل اچپو عوامل مؤثر بر بهره وری نیروی انسانی شناسائی و از دیدگاه کارکنان بخشهای اجرائی انجام داده اند. از دیدگاه آنها همه عوامل مورد بحث با سطح اطمینان $95\% - 1 = \alpha$ بر میزان بهره وری نیروی انسانی اثر دارند و از این میان متغیرهای انگیزشی، بازخورد عملکرد (ارزیابی)، حمایت سازمانی (بودجه) سه عاملی هستند که از نظر کارکنان بیشترین تأثیر را دارند اما وضعیت آنها به خصوص انگیزش بسیار نامطلوب است نتیجه آن که افزایش بهره وری نیروی انسانی در سازمان ها با در نظر گرفتن کلیه عوامل اثر گذار بر آن جلوه گر می شود.

پور صادق (۱۳۹۳) در تحقیقی تحت عنوان نقش آموزش و پرورش منابع انسانی در افزایش بهره وری سازمانها چنین بیان می دارد: به دلیل نامحدود بودن ظرفیت انسانی، عوامل بی شماری بر بهره وری نیروی انسانی مؤثر بوده است که مهمترین آنها عبارتند از: انگیزش، آموزش، ارتباط نیروی انسانی، مدیریت، محیط کار و توسعه مدیریت بوده که نقش مؤثر تری در افزایش کارایی و اثر بخشی سازمانها داشته است.

ابوزناده (۲۰۱۲) تحقیقی تحت عنوان عوامل مؤثر در نیروی کار و شغل و رابطه آن با کیفیت زندگی کاری روی پرستاران بخش های پزشکی و جراحی در بیمارستان های درجه سه عربستان انجام داده اند. این تحقیق تأثیر فرهنگ رابر رضایت شغلی تأیید نمود و اینکه افراد با ملیت های مختلف سطوح متعددی از کیفیت زندگی کاری (مثل رضایت، انگیزه درونی) را تجربه می کنند.

روسمن و کاتز (۲۰۱۳) تحقیقی با عنوان پیرامون ویژگی های سرشتی، کیفیت زندگی کاری و اثربخشی اعضای تیم های کاری خود مدیریتی انجام داده اند. هدف از این تحقیق تعیین ارتباط بین ویژگی های سرشتی اعضا از یک تیم کاری خود مدیریتی و عملکرد و کیفیت زندگی کاری اعضا بود. نمونه شامل ۱۲۰ نفر از اعضای تیم های کاری بود. نتیجه نشان داد که بین حس همبستگی، استقلال طلبی، مرکز کنترل درونی و بیرونی از یک طرف و کیفیت زندگی کاری و عملکرد اعضای تیم های کار خود مدیریتی از طرف دیگر همبستگی و ارتباط وجود دارد.

چیپیل (۱۹۸۹) تحقیقی با عنوان بررسی ادراکات مدیران میانی از کیفیت زندگی کاری در سه شرکت آمریکایی، ژاپنی و شرکت تهاپا در تایلند انجام داده اند. در این مطالعه شرکت های آمریکایی کیفیت زندگی کاری عالی تری را از شرکت های ژاپنی در اصطلاحات پرداخت، ارتقاء فرصت ها و آموزش فرصت ها داشتند و شرکت تهاپا کیفیت زندگی کاری عالی تری را از شرکت های ژاپنی در اصطلاح آموزش فرصت ها داشت.

ابزار و روش تحقیق

کیفیت زندگی کاری و شاخص های آن طبق مدل والتون به عنوان متغیر مستقل و همچنین متغیر وابسته این تحقیق، عملکرد میباشد که با تکیه بر مدل مدیریت عملکرد اثربخش هرسی و گلداسمیت می باشد.

این تحقیق از نظر هدف تحقیق، یک تحقیق کاربردی می باشد. و از لحاظ روش انجام کار از نوع توصیفی و پیمایشی می باشد. در این تحقیق کلیه کارکنان شاغل در ۲۲ معدن (بزرگ) سنگ ساختمانی موجود در استان آذربایجان شرقی که حداقل تحصیلات دیپلم را دارند به عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شده است. با استفاده از فرمول حجم نمونه کوکران تعداد ۶۶ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده اند.

روش گردآوری اطلاعات کتابخانه‌ای و میدانی می‌باشد؛ که برای مبانی نظری از روش کتابخانه‌ای و برای جمع آوری داده های مربوط به متغیرهای تحقیق داده‌های از پرسشنامه استفاده شده است.

در این پژوهش پرسشنامه ای را به منظور آزمودن فرضیه های تحقیق به کار برده شده است. پرسشنامه طراحی شده و تست اولیه قبل از جمع آوری اطلاعات انجام گرفته است. پرسشنامه بر اساس ادبیات موضوع تحقیق و الگوی والتون طراحی گردیده است. به طور کلی در این پژوهش برای گردآوری اطلاعات و آزمون فرضیه ها از پرسشنامه استفاده میشود پرسشنامه مذکور در دو بخش تنظیم میشود : ۱- سؤالات مربوط به کیفیت زندگی کاری ۲- سؤالات مربوط به عملکرد کارکنان. سؤالات مربوط به کیفیت زندگی کاری با استفاده از الگوی والتون تنظیم گردیده است. این الگو شامل هشت مولفه بوده و برای هر مولفه حداقل دو و حداکثر هفت سؤال تدوین میشود. در این پژوهش جهت تعیین اعتبار ابزار اندازه گیری از روش آلفای کرونباخ، استفاده شده است بدین منظور در ابتدا پیش آزمونی شامل ۱۵ پرسشنامه بین آزمودنیها توزیع و از آنان خواسته شده تا پاسخ به آنها را قید نمایند. لازم به ذکر است که با استفاده از آلفای کرونباخ، ضریب همبستگی درونی و بعبارتی دیگر پایائی درونی پرسشنامه بدست میاید.

جدول ۱: ضرایب آلفای کرونباخ

متغیر	ضریب آلفای کرونباخ
پرداخت منصفانه	۰/۷۷
محیط کاری ایمن	۰/۸۴
قانونگرایی	۰/۷۸
رشد و امنیت مداوم	۰/۷۴
فضای کلی زندگی کاری	۰/۸۳
یکپارچگی و انسجام اجتماعی	۰/۷۸
توسعه قابلیت های انسانی	۰/۷۴
وابستگی اجتماعی	۰/۷۳

محقق به منظور اجرای تحقیق و جمع آوری اطلاعات به توزیع پرسشنامه میان کارکنان و کارکنان معادن سنگ استان آذربایجان شرقی اقدام نمود در این تحقیق محقق از یک پرسشنامه شامل ۴۳ سوال استفاده کرده است که به ارزیابی کیفیت زندگی کاری در جامعه مورد نظر میپردازد که توسط کارکنان تکمیل گردید. مقیاس پرسشنامه لیکرت است. پرسشنامه (اندازه گیری آن) دارای مقیاس ترتیبی می باشد. به این ترتیب که بعد از جمع آوری پرسشنامه، پاسخ ها تبدیل به داده های عددی با مقیاس رتبه ای شده اند، به این مفهوم که پاسخ های بسیار کم تا خیلی زیاد تبدیل به اعداد ۱ تا ۵ گردیده اند. پرسشنامه مخصوص کارکنان حاوی بخش اطلاعات شخصی شامل مشخصات پاسخگو بوده که از افراد خواسته شده، اطلاعات مربوط به سن، میزان تحصیلات، جنسیت، سنوات خدمت خود را عنوان نمایند که همراه با ۴۳ سوال بوده که با توجه به هدف های تحقیق تدوین شده است.

جدول ۲: توزیع سوالات مربوط به مولفه های مدل تحقیق

شماره پرسشنامه	ابعاد	مولفه ها	سوالات مربوطه
۱	کیفیت زندگی کاری	پرداخت منصفانه	۲۲-۲۱-۱
		محیط کاری ایمن	۲۷-۲۶-۲۴-۲۳-۱۴-۱۲-۱۰
		فرصت برای رشد مداوم	۲۸-۲۵-۱۱
		قانون گرایی در سازمان	۴۲-۹-۴-۳-۲
		وابستگی اجتماعی	۴۳-۲۹-۱۵-۱۳
		فضای کلی زندگی	۳۰-۸
		یکپارچگی اجتماعی	۴۴-۳۱-۲۰-۵
		توسعه قابلیت های انسانی	۴۶-۴۵-۴۰-۷-۶

با توجه به اینکه ابزار سنجش پرسشنامه براساس مدل های نظری والتون و اچیوتنظیم میشود. بنابراین می توان بیان نمود که روایی آن مورد تأیید است. لیکن جهت اطمینان از قابل فهم بودن گویه ها برای آزمودنیها از روایی محتوا استفاده میشود. بدین ترتیب که پرسشنامه مذکور بین آزمودنیها و تنی چند از اساتید توزیع و از آنان خواسته شده تا نظرات خود را در خصوص تمامی جنبه های موضوع، استحکام سوالات و رابطه منطقی میان آنها و همچنین مناسب بودن طراحی سوالات بیان نمایند. در نهایت با استفاده از تمامی گامهای قبل پرسشنامه نهایی تهیه و تنظیم گردیده است.

روش تجزیه و تحلیل داده ها

در این تحقیق نیز از جدول فراوانی، نمودار ستونی، نمودار مستطیلی، نمودار پراکنش و شاخص های میانگین و انحراف معیار برای توصیف داده ها استفاده شده و علاوه بر این برای بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است.

با استفاده از آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف می توان توزیع (نرمال، یکنواخت، پواسون و نمایی) داده های یک متغیر کمی را مورد بررسی قرار داد. در پژوهش حاضر از این آزمون جهت بررسی نرمال بودن سوالات پرسشنامه استفاده شده است تا در انتخاب روش تحلیل داده ها استفاده نمود. نتایج این آزمون در نگاره ۳ آمده است.

H_0 : داده های پژوهش دارای توزیع نرمال است.

H_1 : داده های پژوهش دارای توزیع نرمال نیست.

جدول ۳: نتایج آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف در نمونه

تعداد داده ها	میانگین	انحراف معیار	سطح معناداری (sig)	نتیجه آزمون
۴۳	۳/۸۴	۰/۱۷	۰/۶۴	تأیید H_0

با توجه به اینکه سطح معناداری آزمون بیشتر از ۰/۰۵ می باشد، ادعای نرمال بودن سوالات پرسشنامه پذیرفته می شود.

آزمون فرضیه ها

فرضیه اصلی: بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. وجود رابطه ی خطی بین دو متغیر کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان تا حدودی معقول به نظر می رسد. با این وجود برای بررسی معنی داری این رابطه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج در جدول زیر آمده است.

جدول ۴: نتایج آزمون همبستگی فرضیه اصلی

مقدار ضریب همبستگی	مقدار آماره آزمون	مقدار معنی داری	نتیجه آزمون
۰/۶۱	۴/۳۳	۰/۰۰۰	فرض صفر رد می شود

از آنجا که مقدار آماره‌ی آزمون برابر ۴/۳۳ است و از چندک توزیع نرمال در سطح خطای ۵ درصد یعنی ۱/۹۶ بیشتر است، لذا در این حالت نیز فرض صفر رد می شود. در نتیجه می توان گفت که بین دو متغیر کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان از دید مدیرانشان، همبستگی معنی داری وجود دارد. پس فرضیه‌ی اصلی نیز تایید می شود.

فرضیه فرعی اول: بین پرداخت منصفانه و کافی به کارکنان و عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. بین دو متغیر یک رابطه‌ی خطی مثبت وجود دارد. در ادامه از ضریب همبستگی پیرسون برای اندازه گیری و آزمون معنی داری این همبستگی استفاده شده است. نتایج در جدول زیر آمده است.

جدول ۵: نتایج آزمون همبستگی فرضیه فرعی اول

مقدار ضریب همبستگی	مقدار آماره آزمون	مقدار معنی داری	نتیجه آزمون
۰/۴۱	۲/۹۱	۰/۰۰۵	فرض صفر رد می شود

بر اساس جدول بالا مقدار آماره‌ی آزمون برابر ۲/۹۱ است که از مقدار چندک توزیع نرمال در سطح خطای ۵ درصد که برابر ۱/۹۶ است بیشتر است، لذا فرض صفر رد می شود. در نتیجه می توان گفت که بین دو متغیر همبستگی معنی داری وجود دارد. پس فرضیه‌ی فرعی اول تایید می شود.

فرضیه فرعی دوم: بین محیط کاری ایمن و بهداشتی و عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. بین دو متغیر یک رابطه‌ی خطی مثبت وجود دارد. در ادامه از ضریب همبستگی پیرسون برای اندازه گیری و آزمون معنی داری این همبستگی استفاده شده است. نتایج در جدول زیر آمده است.

جدول ۶: نتایج آزمون همبستگی فرضیه فرعی دوم

مقدار ضریب همبستگی	مقدار آماره آزمون	مقدار معنی داری	نتیجه آزمون
۰/۵۷	۴/۶۶	۰/۰۰۰	فرض صفر رد می شود

مانند فرضیه‌ی فرعی اول مقدار آماره‌ی آزمون برابر ۴/۶۶ است که از مقدار چندک توزیع نرمال در سطح خطای ۵ درصد یعنی ۱/۹۶ است بیشتر است، لذا در این حالت نیز فرض صفر رد می شود. در نتیجه می توان گفت که بین دو متغیر محیط کاری امن و عملکرد کارکنان از دید مدیرانشان، همبستگی معنی داری وجود دارد. پس فرضیه‌ی فرعی دوم نیز تایید می شود.

فرضیه فرعی سوم: بین فراهم نمودن فرصتهای رشد و امنیت مداوم و عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. میان دو متغیر فرصت برای رشد مداوم و عملکرد کارکنان رابطه‌ی خطی مثبت وجود دارد. در ادامه از ضریب همبستگی پیرسون برای اندازه گیری و آزمون معنی داری این همبستگی استفاده شده است. نتایج در جدول زیر آمده است.

جدول ۷: نتایج آزمون همبستگی فرضیه فرعی سوم

مقدار ضریب همبستگی	مقدار آماره آزمون	مقدار معنی داری	نتیجه آزمون
۰/۵۸	۴/۴۰	۰/۰۰۱	فرض صفر رد می شود

مجدداً مقدار بالای آماره‌ی آزمون در این حالت که در جدول بالا داده شده و در مقایسه با چندک توزیع نرمال در سطح خطای ۵ درصد یعنی ۱/۹۶ بسیار بزرگتر است، موبد این نتیجه است که بین فرصت برای رشد مداوم و عملکرد کارکنان از دید مدیرانشان، همبستگی معنی داری وجود دارد. پس فرضیه‌ی فرعی سوم نیز تایید می شود.

فرضیه فرعی چهارم: بین قانونگرایی در سازمان و عملکرد کارکنان معناداری وجود دارد.

میان دو متغیر قانون گرایی در سازمان و عملکرد کارکنان رابطه‌ی خطی مثبت وجود دارد. در ادامه از ضریب همبستگی پیرسون برای اندازه‌گیری و آزمون معنی‌داری این همبستگی استفاده شده است. نتایج در جدول زیر آمده است.

جدول ۸: نتایج آزمون همبستگی فرضیه فرعی چهارم

مقدار ضریب همبستگی	مقدار آماره آزمون	مقدار معنی‌داری	نتیجه آزمون
۰/۵۸	۵/۳۰	۰/۰۰۰	فرض صفر رد می‌شود

نتایج حاصل از آزمون همبستگی داده شده در جدول بالا نشان می‌دهد که در سطح خطای ۵ درصد بین دو متغیر قانون گرایی در سازمان و عملکرد کارکنان از دید مدیرانشان، همبستگی معنی‌داری وجود دارد. پس فرضیه‌ی فرعی چهارم نیز تایید می‌شود. فرضیه فرعی پنجم: بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. وجود رابطه‌ی خطی مثبت بین دو متغیر وابستگی اجتماعی زندگی کاری و عملکرد کارکنان، تا حدودی معقول به نظر می‌رسد. با این وجود در ادامه از ضریب همبستگی پیرسون برای اندازه‌گیری و آزمون معنی‌داری این همبستگی استفاده شده است. نتایج در جدول زیر آمده است.

جدول ۹: نتایج آزمون همبستگی فرضیه فرعی پنجم

مقدار ضریب همبستگی	مقدار آماره آزمون	مقدار معنی‌داری	نتیجه آزمون
۰/۵۲	۵/۰۲	۰/۰۰۰	فرض صفر رد می‌شود

همانند فرضیه‌های قبلی مقدار آماره‌ی آزمون برای این فرضیه (۵/۰۲) از مقدار چندک توزیع نرمال در سطح خطای ۵ درصد یعنی ۱/۹۶ است بیشتر است، لذا در این حالت نیز فرض صفر رد می‌شود. در نتیجه می‌توان گفت که بین دو متغیر وابستگی اجتماعی زندگی کاری و عملکرد کارکنان از دید مدیرانشان، همبستگی معنی‌داری وجود دارد. پس فرضیه‌ی فرعی پنجم نیز تایید می‌شود. فرضیه فرعی ششم: بین فضای کلی زندگی و عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. وجود رابطه‌ی خطی بین دو متغیر فضای کلی زندگی و عملکرد کارکنان تا حدودی معقول به نظر می‌رسد. با این وجود در ادامه از ضریب همبستگی پیرسون برای اندازه‌گیری و آزمون معنی‌داری این همبستگی استفاده شده است. نتایج در جدول زیر آمده است.

جدول ۱۰: نتایج آزمون همبستگی فرضیه فرعی ششم

مقدار ضریب همبستگی	مقدار آماره آزمون	مقدار معنی‌داری	نتیجه آزمون
۰/۳۷	۳/۱۸	۰/۰۰۰	فرض صفر رد می‌شود

بر اساس جدول مربوط به فرضیه ششم مقدار آماره‌ی آزمون برابر ۳/۱۸ است که از مقدار چندک توزیع نرمال در سطح خطای ۵ درصد یعنی ۱/۹۶ است بیشتر است، لذا در این حالت نیز فرض صفر رد می‌شود. در نتیجه می‌توان گفت که بین دو متغیر فضای کلی زندگی و عملکرد کارکنان از دید مدیرانشان، همبستگی معنی‌داری وجود دارد. پس فرضیه‌ی فرعی ششم نیز تایید می‌شود. فرضیه فرعی هفتم: بین یکپارچگی و انسجام اجتماعی و عملکرد کارکنان معناداری وجود دارد. مقدار متغیر عملکرد کارکنان صرف نظر از مقدار متغیر یکپارچگی اجتماعی حول مقادیر نزدیک به ۳ در نوسان است و دارای یک روند صعودی یا نزولی مشهود نیست. این بدان معناست که رابطه‌ی مشخصی بین این دو وجود ندارد. با این وجود برای حصول اطمینان از عدم وجود رابطه‌ی آماری بین دو متغیر از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج در جدول زیر آمده است.

جدول ۱۱: نتایج آزمون همبستگی فرضیه فرعی هفتم

مقدار ضریب همبستگی	مقدار آماره آزمون	مقدار معنی‌داری	نتیجه آزمون
-۰/۰۱	-۰/۱۰	۰/۸۱۰	فرض صفر رد می‌شود

بر خلاف فرضی‌های قبلی داده‌ها در این حالت شواهد کافی برای وجود همبستگی معنی‌دار و رد فرضیه صفر ندارند. چنانکه در جدول ملاحظه می‌شود مقدار آماره‌ی آزمون برابر ۰/۱۰- است که از مقدار چندک توزیع نرمال در سطح خطای ۵ درصد یعنی ۱/۹۶ است بیشتر نیست، لذا در این حالت دلیل کافی برای رد فرض صفر وجود ندارد. در نتیجه می‌توان گفت که بین دو متغیر یکپارچگی اجتماعی و عملکرد کارکنان از دید مدیرانشان، همبستگی معنی‌داری وجود ندارد. پس فرضیه‌ی فرعی هفتم رد می‌شود.

فرضیه فرعی هشتم: بین توسعه قابلیت‌های انسانی و عملکرد کارکنان معناداری وجود دارد.

وجود رابطه‌ی خطی بین دو متغیر توسعه قابلیت‌های انسانی و عملکرد کارکنان تا حدودی معقول به نظر می‌رسد. با این وجود برای بررسی معنی‌داری این رابطه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج در جدول زیر آمده است.

جدول ۱۲: نتایج آزمون همبستگی فرضیه فرعی هشتم

مقدار ضریب همبستگی	مقدار آماره آزمون	مقدار معنی‌داری	نتیجه آزمون
۰/۴۶	۳/۹۹	۰/۰۰۰	فرض صفر رد می‌شود

در این حالت نیز مقدار آماره‌ی آزمون برابر ۳/۹۹ بدست آمده است که چون از مقدار چندک توزیع نرمال در سطح خطای ۵ درصد یعنی ۱/۹۶ است بیشتر است، لذا در این حالت نیز فرض صفر رد می‌شود. در نتیجه می‌توان گفت که بین دو متغیر توسعه قابلیت‌های انسانی و عملکرد کارکنان از دید مدیرانشان، همبستگی معنی‌داری وجود دارد. پس فرضیه‌ی فرعی هشتم نیز تایید می‌شود.

برای الویت بندی فرضیه های فرعی از آزمون فریدمن استفاده گردید که نتایج به شرح زیر است:

رتبه بندی عوامل با استفاده از آزمون فریدمن:

- نتایج آزمون فریدمن برای رتبه بندی عوامل کیفیت زندگی با استفاده از آزمون فریدمن میتوان میزان تاثیرگذاری عوامل کیفیت زندگی بر عملکرد کارکنان را اولویت بندی نمود در این آزمون فرض صفر و فرض مقابل در این آزمون به شرح زیر است:

$$\left\{ \begin{array}{l} H_0 : \text{توزیع متغیرها (میزان تاثیرپذیری موارد از عامل یاد شده) باهم یکسان است.} \\ H_1 : \text{حداقل یک جفت از توزیع متغیر توزیعی متفاوت دارند.} \end{array} \right.$$

جدول ۱۳: نتایج آزمون فریدمن

متغیر	میانگین رتبه	آماره χ^2
۱. پرداخت منصفانه و کافی	۴/۸۷	۶.۳۵
۲. محیط کاری ایمن و بهداشتی	۴/۸۳	
۳. قانونگرایی در سازمان	۴/۶۶	
۴. توسعه قابلیت‌های انسانی	۴/۶۱	
۵. امنیت مداوم	۴/۴۱	
۶. فضای کلی زندگی	۴/۴۰	
۷. وابستگی اجتماعی زندگی کاری	۴/۳۱	
۸. یکپارچگی و انسجام اجتماعی	۲/۰۶	

بنابر این نتیجه می‌شود که میزان تاثیر گذاری عوامل کیفیت زندگی در عملکرد کارکنان متفاوت است و یکسان نمی باشد. رتبه بندی عوامل موثر به این صورت است که پرداخت منصفانه و کافی بیشترین رتبه را دارد، محیط کاری ایمن و بهداشتی، قانونگرایی در سازمان، توسعه قابلیت‌های انسانی، امنیت مداوم، فضای کلی زندگی، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، یکپارچگی و انسجام اجتماعی رتبه های بعدی را دارا می باشند.

بحث و نتیجه گیری

نتیجه ای که از آزمون فرضیه های تحقیق حاصل گردید، کیفیت زندگی کاری، با بهبود عملکرد کارکنان، رابطه ای نزدیک دارد. آنچه مسلم است این است که میزان رابطه هر کدام از عوامل هشت گانه مذکور در ارتقای کیفیت زندگی کاری با هم برابر نیستند. بنابراین توجهی هم که باید به آنها مبذول شود نباید یکسان باشد. بر همین اساس در یک رویکرد واقع بینانه برای بررسی راه های مختلف چگونگی ارتقای کیفیت زندگی کاری باید به استراتژی هایی توجه داشت که با صرف حداقل هزینه وامکانات بهترین فایده را بدست می دهد. در عین حال باید توجه داشت که مواردی که از اهمیت بالاتری برخوردارند باید بیشتر مورد توجه قرار گیرند و در برنامه ریزی ها اولویت بالاتری داشته باشند. آگاهی از میزان اهمیتی که عوامل کیفیت زندگی کاری بر روی عملکرد کارکنان دارد، می تواند نقاط ضعف و قوت عملکرد فعلی کارکنان معادن را مشخص نماید. در این تحقیق اهمیت هر یک از ابعاد و شاخص های کیفیت زندگی کاری بیان شده است و مشخص گردیده است که فرضیه فرعی هفتم یعنی وجود بستگی یکپارچگی و انسجام اجتماعی زندگی کاری و عملکرد کارکنان رد شده است.

نتایج بدست آمده حاکی از آن است که در معادن سنگ استان اذربایجان شرقی کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان همبستگی وجود دارد. همچنین بین مولفه های کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان نیز همبستگی برقرار است، که ترتیب اولویت شاخص های کیفیت زندگی کاری از نظر میزان رابطه بر عملکرد کارکنان بشرح ذیل است:

که پرداخت منصفانه و کافی بیشترین رتبه را دارد، محیط کاری ایمن و بهداشتی، قانونگرایی در سازمان، توسعه قابلیت های انسانی، امنیت مداوم، فضای کلی زندگی، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، یکپارچگی و انسجام اجتماعی رتبه های بعدی را دارا می باشند یافته های این پژوهش با نتایج تحقیقاتی چون، علامه ۱۳۹۴، شیمون. ال. دولان ورنال اس. شولر ۱۳۹۴، رفیعی ۱۳۹۳، ابوزناده ۲۰۱۲، روسمن و کاتز ۲۰۱۳، نیز مطابقت دارد.

تجزیه و تحلیل روابط متغیر های مستقل و وابسته و فرضیه های تحقیق بیانگر واقعیت هایی به شرح زیر است:

الف: باتائید قریب به اتفاق فرضیات تحقیق میتوان گفت که تمامی شاخص های مورد توجه ریچارد والتون جهت سنجش کیفیت زندگی کاری در مرکز معادن سنگ استان اذربایجان شرقی درست و منطقی بوده و بستگی بین این شاخص ها و بهبود عملکرد کارکنان مشاهده می گردد.

ب: بر طبق نتایج بدست آمده در تحقیق حاضر، بین شاخص های کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان بستگی وجود دارد. در بخش های مختلف سازمان توجه جدی و بیشتر به این شاخص ها باعث بهبود بیشتری در عملکرد کارکنان خواهد شد.

پیشنهادهای تحقیق

به طور کلی، در این تحقیق از اهمیت و نقش موثر کیفیت زندگی کاری در جهت توسعه سازمانی و بهره وری صحبت شد. موارد ذیل نظرات پیشنهادی بر اساس یافته ها و همچنین عقاید متخصصین میباشد:

پیشنهادهای بر اساس نتایج یافته های تحقیق

با توجه به نتایج این تحقیق موثرترین عوامل در افزایش عملکرد مطلوب کارکنان یک سازمان نافذ بودن قانون در سطوح مختلف سازمان از طریق اعمال قانونی، عادلانه، رفتار منصفانه و دور از عقاید شخصی و وجود نظام ارزشیابی مطلوب می باشد. میتوان تاکید داشت که برای موثر بودن استفاده از سایر عوامل در جهت ارتقای سطح کیفیت زندگی کاری باید لاقبل واحد قابل قبولی، اعتقاد به لزوم حاکمیت قانون در سازمان وجود داشته باشد.

به مدیران معادن سنگ استان اذربایجان شرقی توصیه میشود، قانون گرایی در سازمان و حقوق فردی کارکنان را با توجه به تعریف ارائه شده از آن در فصل اول مورد توجه قرار دهد تا کارکنان بتوانند بدون ترس از مافوق نظرات خود را ابراز نمایند و با حفظ حریم شخصی شان و حاکمیت سلطه قانونی در سازمان، با کارکنان رفتاری منصفانه داشته باشد.

به مدیران معادن سنگ استان اذربایجان شرقی توصیه میشود در ایجاد محیط کاری ایمن در سازمان تلاش نمایند، به طراحی محیط کاری با توجه به اصول ایمنی و اصول بهداشتی توجه نمایند و ساعات کاری منطقی و عادلانه را نیز در الویت بعدی قرار دهد. به مدیران توصیه میشود فرصت های رشد برای کارکنان را فراهم نمایند و امکان بکارگیری مهارت های آموخته شده جدید را در شغل در اولویت قرار دهند و احساس امنیت شغلی را برای آنها ایجاد کنند و به رشد خلاقیت های بالقوه در آنها توجه نمایند.

به مدیران معادن سنگ استان اذربایجان شرقی توصیه میشود، به توسعه قابلیت های انسانی اهمیت دهد و زمینه خودگردانی در شغل را برای آنان فراهم نماید و شرایط دسترسی به اطلاعات مرتبط به کار را نیز برایشان فراهم سازند.

به مدیران معادن سنگ استان اذربایجان شرقی توصیه میشود، به فضای کلی زندگی کاری اهمیت دهند، تا بین زندگی شخصی و زندگی کاری کارکنان توازن باشد و کارکنان اجازه ادامه تحصیل داشته باشند و بتوانند سایر مسئولیت های اجتماعی خود را نیز انجام دهند.

به مدیران معادن سنگ استان اذربایجان شرقی توصیه میشود پرداخت منصفانه به کارکنان را مد نظر داشته باشد تا حقوق در یافتی آنها با معیارهای یک زندگی معمولی مطابقت کند و برای کارهای مساوی، پرداخت های مساوی در نظر بگیرد و پرداخت ها را در موعد مقرر انجام نماید.

پیشنهاد می گردد در آینده سایر محققین عوامل مداخله گر بیشتری در کیفیت زندگی کاری مورد مطالعه قرار دهند تا نتایج عملی گسترده تری برای اجرا و بهبود بالاتری در عملکرد کارکنان سازمان ها فراهم شود. پیشنهاد می گردد تا سایر محققین این موضوع را در سایر جوامع نیز تکرار نمایند. محققان می توانند تاثیر کیفیت زندگی کاری را بر سایر مقوله ها مانند بهره وری، فساد اداری، تامین معیشت کارکنان، کارایی و... مورد تحقیق و آزمون قرار دهند.

پیشنهاد می گردد با انجام پژوهش های بنیادی نسبت به مطالعه تطبیقی و استخراج مولفه های دیگر کیفیت زندگی کاری متناسب با ارزش های بومی، فرهنگی و محلی کشورهای مختلف اقدام نمود.

پیشنهاد میگردد، بررسی رابطه و تاثیر هر یک از مولفه ها با سایر مفاهیم و مقوله های سازمانی مانند بهره وری، اثربخشی، کارایی و نظایر آن مورد بررسی و تحلیل قرار گیرد.

محدودیتهایی که محقق در طول انجام تحقیق با آنها روبرو بود :

با توجه به گستردگی موضوع کیفیت زندگی کاری، امکان پرداختن به همه ابعاد آن در این تحقیق وجود نداشت. عدم دسترسی به امتیاز کارکنان و فرم های ارزشیابی عملکرد آنان. عدم تفکیک مدیران سطوح بالا، سطوح میانی، سطوح اجرایی، سرپرستان واحدها، مسئولین بادرجه پائین تر.

منابع و مراجع

- [۱] خرازیان زهره (۱۳۹۵). "بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با عملکرد مدیران زن دبیرستان های دخترانه شهر تهران". پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.
- [۲] دولان، شیمون ال و شولر، راندال اس (۱۳۹۳). مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، ترجمه محمدعلی طوسی و محمد صایبی، تهران: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی.
- [۳] شیمون ال، دولان و شولر، رندرال اس (و جمعی دیگر). (۱۳۹۴). مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی. ترجمه طوسی، محمد علی و صائبی، محمد. تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- [۴] رضانی فرزانه طاهره (۱۳۹۰). "بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با عملکرد مدیران دبیرستان های عادی دخترانه و پسرانه ناحیه ۱ و ۲ شهرستان همدان". پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی. دانشگاه علامه طباطبایی تهران.
- [۵] ممی زاده، جعفر. (۱۳۹۵) توسعه سازمان، دانش بهسازی و نوسازی سازمان، چاپ اول، تهران: انتشارات روایت.
- [۶] مورهد، گریگوری و گریفین، ریکی (۱۳۸۴)، رفتار سازمانی، ترجمه سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده: تهران، انتشارات مروارید.
- [۷] میرسپاسی، ناصر. (۱۳۹۳) تأثیر متقابل بهره وری و کیفیت زندگی کاری، مجله اقتصاد و مدیریت، شماره ۱۵
- [۸] مهاجرانی، محمدمبین و شهسواری، سکینه. (۱۳۹۳). کیفیت زندگی کاری و مشارکت سازمانی کارکنان. تهران: انتشارات امید.
- [9] Brooks BAs, Storfjell J, Omoike O, Ohlson S. (2016) Assessing the Quality of Nursing Work Life. *Nursing Administration Quarterly*; 31(2): 152
- [10] Bartel AP. (2014): Productivity Gains from the Implementation of Employee Training Programs. *Industrial Relations*, 33:411-425.
- [11] Daley D. (2011). Productivity Tools and Employee Incentives: Availability and Associations among North Carolina Municipalities. *Public Productivity & Management Review*, 17,161-171 .
- [12] Dolan, Simon and others, (2008). "Predictors of Quality of Work and Poor Health Among Primary Health-care Personnel in Catalonia", *International Journal of Health Care*, 21/2, 2008, pp. 203- 218,
- [13] Demerouti, Evangelia, Bakker, Arnold, Nachreiner, Friedhelm, Schaufeli, Wilmar B. (2010). A model of burnout and life satisfaction amongst nurses [Experience before and throughout the nursing career], *Journal of advanced Nursing*; 32(2): 454-464.
- [14] Knox S, Irving J, Annalee A. (2010). Interactive Quality of Work Life Model Applied to Organizational Transition. *The journal of nursing administration*; 27 (1): 39-47 .
- [15] Lees M, Kearns S. (2005). Improving Work Life Quality: A Diagnostic Approach Model. *Health care quarterly online case study*. Longwood publishing.
- [16] Lewis David (2007). Extrinsic and Intrinsic Determinants of Quality of Work Life. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 14
- [17] Lau, R. S. M. (2000), Quality of work life and performance- An ad hoc investigation of two key elements in the service profit chain model, *International Journal of Service Industry Management* .
- [18] Thipel Paula H. (1989). Registered nurses perception of leadership systems of nurse manager and quality of work life conditions and feeling in community based health setting school of education Spalding University, doctor of education
- [19] <http://managersclub.persianblog.ir>