

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۵/۱۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۱۰/۲۳

فصلنامه علوم و فنون نظامی

سال دوازدهم، شماره ۳۸، زمستان ۱۳۹۵

صص ۹۷-۱۱۶

بررسی رابطه کیفیت زندگی شغلی با عملکرد کارکنان دستگاه‌های

انتظامی استان فارس

رقیه کشوریان آزاد*^۱

مهربان هادی پیکانی^۲

چکیده

نیروهای مأموریتی ناجا از مهم‌ترین نیروهای موجود در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران هستند که عامل انسان در آنها بسیار قوی است، کار پلیس جلوگیری از جرم و جنایت می‌باشد و سلامت و جلوگیری از آسیب‌های اجتماعی در جامعه از مهم‌ترین وظایف پلیس است، بنابراین در این مقاله تلاش شده است تا با رویکردی پویا به "بررسی رابطه بین کیفیت زندگی با عملکرد کارکنان دستگاه‌های انتظامی استان فارس" پرداخته شود. جامعه آماری در این پژوهش تعداد ۷۹۸ نفر از کارکنان دستگاه‌های انتظامی استان فارس شامل ۴۴ کلانتری و پاسگاه‌های (جنوب استان فارس) می‌باشد. که نمونه آماری آن تعداد ۲۵۹ نفر به روش‌های نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شده است. در این تحقیق پرسشنامه کیفیت زندگی کاری ۳۵ سوالی والتون و پرسشنامه ارزیابی عملکرد کارکنان حاوی ۱۲ بعد و ۴۰ مؤلفه استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات این پژوهش از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که رابطه معنی‌داری بین کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن (پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی در زندگی کاری، فضای کلی زندگی، وحدت و انسجام اجتماعی در سازمان و توسعه قابلیت‌های انسانی) و عملکرد کارکنان وجود دارد.

واژه‌های کلیدی

کیفیت زندگی شغلی، عملکرد، دستگاه‌های انتظامی.

^۱ - دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان)، اصفهان

^۲ - دانشیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان)، اصفهان

* نویسنده مسئول: Email:rkeshvarian@gmail.com

مقدمه

سازمان نیروی انتظامی ایران نیز به عنوان یکی از سازمانهای پویا و فعال که عامل کلیدی در ارتباط با امنیت جامعه می‌باشد، با به عهده گرفتن وظایف و مسئولیت‌های سنگین که قانون بر دوش آن گذاشته، به سبب شمول کشوری دامنه فعالیت آن و اهمیت حیطة کارکردش، بیش از هر سازمان و نهاد دیگری نیازمند افرادی است که از شغل خود راضی باشند (رضایت شغلی داشته باشند) و از کیفیت زندگی مناسبی برخوردار باشند، چه در غیر آن صورت بیم آن می‌رود که کارکنان آن از انجام وظایف و مأموریت‌های حساس خود، آنگونه که انتظار می‌رود باز مانند (مختارنژاد، ۱۳۸۱؛ نقل از اسفنجاری کناری، ۱۳۸۸). در این بین نقش کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی نیز که در اجرای برنامه‌های خدمات رسانی تحت تأثیر مستقیم نیروی انسانی خود قرار دارند و از مهمترین و حساس‌ترین واحدهای سازمان نیروی انتظامی و در عین حال به عنوان نوک پیکان آن سازمان و اولین رده انتظامی در ارتباط با مردم می‌باشد، دارای جایگاه و اهمیت ویژه‌ای است.

اساساً، سازمان‌ها به چهار دلیل، بایستی به کیفیت زندگی کاری اهمیت دهند:

۱) کیفیت زندگی کاری به عنوان فرهنگ، که سطح بالایی از تعهد متقابل را بین افراد و سازمان به وجود می‌آورد؛ به این معنی که افراد به اهداف سازمانی و توسعه آن متعهد باشند و سازمان نیز به نیازهای افراد و بالندگی آنان متعهد باشد.

۲) کیفیت زندگی کاری به عنوان یک هدف که بهبود عملکرد سازمانی را از طریق ایجاد مشاغل و محیط هدی کاری چالشی‌تر، راضی کننده تر و موثرتر برای افراد در کلیه سطوح سازمان فراهم می‌کند.

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

۴) کیفیت زندگی کاری به عنوان یک پدیده‌ای که امروزه از مرز سازمان و شرکت فراتر می‌رود و اثرات آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان نیز قابل مشاهده است؛ کیفیت زندگی کاری یک بحث خیلی مهم است زیرا نحوه جذب و حفظ و نگهداری کارکنان آینده سازمان را تعیین می‌کند (نادلر و لاولر^۱، ۲۰۱۱).

کیفیت زندگی کاری پلیس، اصطلاحی است که در حوزه علم روان‌شناسی اجتماعی مورد مطالعه قرار می‌گیرد و به درک افسر پلیس از وضعیت زندگی خود با توجه به اهداف، انتظارات،

¹. Nadler & Lawler

استانداردها در زمینه فرهنگ و سیستم ارزشی که در آن زندگی می‌کند، برمی‌گردد (علیمردانی و کفاشیان، ۱۳۹۲). این موضوع به ویژه در نیروی پلیس که از مهمترین نهادها و سازمان‌های عمومی و مردمی در یک کشور می‌باشد، از اهمیت دو چندان برخوردار است. در چند سال اخیر، یکی از دغدغه‌های اصلی و عمده مسئولان و مدیران ناجا، بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان به ویژه مدیران لایه دوم یگان‌های اجرایی و ارتقای آن تا حد بهینه برای رسیدن به اهداف سازمان بوده است؛ زیرا که وجود عوامل فیزیکی مناسب و همچنین ساختار و ساختمان بهینه و مناسب، می‌تواند به عنوان عواملی در جهت بهبود عملکرد کارکنان و ایجاد رضایت شغلی آنان باشد و این نتایج بر ارتقای امنیت جامعه تأثیر مستقیمی داشته باشد. حال با توجه به محیط کار و خصوصیات شغل پلیس در کلانتری‌ها مانند: ساعات کاری طولانی، کار شیفتی، بار کاری زیاد، ارتباط مستقیم با مردم، خودمختاری کم، مأموریت‌های پیچیده، قوانین سخت، احتمال مجروحیت، معلولیت و مرگ، و حقوق ناکافی، این سؤال برای ما مطرح شد: آیا رابطه‌ای بین کیفیت زندگی و عملکرد کارکنان کلانتری و پاسگاه‌ها وجود دارد؟

فرضیه‌ها

فرضیه اصلی

بین کیفیت زندگی شغلی با عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه فرعی

بین پرداخت منصفانه و کافی و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

بین محیط کاری ایمن و بهداشتی و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

بین تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

بین قانون‌گرایی در سازمان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

بین وابستگی اجتماعی در زندگی کاری در سازمان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

بین فضای کلی زندگی و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

بین توسعه قابلیت‌های انسانی و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

بین وحدت و انسجام اجتماعی در سازمان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

پیشینه تحقیق

جه به کیفیت زندگی کاری و ارزیابی نقش آن در عملکرد و بهره‌وری طی سال‌های گذشته همواره مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است. پوت و همکاران^۱ (۲۰۰۹) پس از بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمانی در چهار شرکت بزرگ و در کشورهای فنلاند، آلمان، ایرلند و هلند به این نتیجه دست یافتند که کیفیت زندگی کاری، برخورداری از محیط کاری است که مناسب کارکنان باشد. نتایج همچنین، بهبود همزمان کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمانی در سازمان‌های مورد بررسی را از طریق برنامه‌های کیفیت زندگی کاری نشان دادند. در تحقیقی که توسط لائو^۲ (۲۰۰۰) انجام پذیرفت. نتایج جالبی در مورد ۵۰۰ شرکت برتر جهان به دست آمده است: الف) شرکت‌هایی که کیفیت زندگی کاری را مورد توجه قرار می‌دهند، نرخ رشد بیشتری نسبت به سایر شرکتها دارند. ب) سودآوری و همچنین بازده سرمایه این شرکتها نسبت به سایرین بیشتر است.

در بررسی که توسط بسی و همکاران^۳ (۲۰۰۰)، هلیبر و همکاران^۴ (۲۰۰۰)، آکتون و همکاران^۵ (۲۰۰۳)، یانگ چو^۶ (۲۰۰۵) و مرسدس و همکاران^۷ (۲۰۰۲) و فاطمی (۲۰۰۲) در زمینه آموزش کارکنان که یکی از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری انجام شد به این نتیجه رسیدند که آموزش، عملکرد کارکنان را افزایش می‌دهد. یان^۸ (۲۰۰۰) و هلیسی چاکوساماتو^۹ (۱۹۹۹)، کنراد و مانگل^{۱۰} (۲۰۰۰) و گرال^{۱۱} (۱۹۸۶)، تحقیقی را انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که کیفیت زندگی کاری بر عملکرد و رضایت کارکنان تأثیر دارد.

ساندرسن^{۱۲} (۱۹۷۶) به این نتیجه رسید که کیفیت زندگی کاری موضوع مهمی برای شرکتهای کانادایی است، در این تحقیق عوامل کیفیت زندگی کاری بیشترین رابطه را با افزایش عملکرد

¹. Pot et al

². Lau

³. Bassi et al

⁴. Steven & Hallier et al

⁵. Acton et al

⁶. Ying chu ng

⁷. Mercedes et al

⁸. Iane

⁹. Hellicy Chakasamoto

¹⁰. Kenrad & Mangel

¹¹. Gerald

¹². Sandersan

کارکنان داشته است. از جمله: (۱) ایمنی شغل و فرایند مناسب آن (۲) محیط فیزیکی خوب (۳) محرک‌هایی برای تشویق و کسب موفقیت (۵) شناخت و ارتقا (۶) سرعت در کار و کیفیت تولید. تحقیقی توسط ساکلانی (۲۰۰۴) در ۲۴ شرکت با نمونه ۲۹۴ نفر از مدیران و کارکنان انجام شد، که به این نتیجه رسید که برنامه‌های کیفیت زندگی کاری موجب افزایش فروش، وضع کاری بهتر و همچنین بر خود شکوفایی و اعتماد به نفس در کارکنان می‌شود. کاپلمن (۱۹۸۶) به این نتیجه رسیدند که کار هفتگی فشرده، ساعت‌های کاری انعطاف‌پذیر، عملکرد کارکنان را افزایش می‌دهد و همچنین او (۱۹۸۳) به این نتیجه رسید که بازخورد واقعی، عملکرد کارکنان را ۷۸ درصد افزایش می‌دهد.

چن و همکارانش (۲۰۰۶) به بررسی کیفیت زندگی مأموران پلیس در کانسپانگ تایوان پرداختند. آن‌ها نشان دادند، نمرات بالا در کیفیت زندگی با تحصیلات بالا همراه بود؛ همچنین افراد بالای پنجاه سال، نمرات بالاتری در بعد روانی کیفیت زندگی دریافت کردند. در پژوهش دیگری، هارت و همکارانش (۱۹۹۴) نشان دادند که کیفیت زندگی مأموران پلیس با ویژگی‌ها شخصیتی آنها در ارتباط است (اسفنجاری کناری، ۱۳۸۸). نتایج تحقیق دهقان نیا و همکاران (۱۳۹۲) و میرزائی عربی و همکاران (۱۳۹۲) نشان دهنده ارتباط مثبت و معنی دار بین عوامل کیفیت زندگی کاری و ابعاد سه گانه تعهد سازمانی در بین نیروهای پلیس می‌باشد. نتایج تحقیق احمدی بالادهی و همکاران (۱۳۹۳) نشان داد که مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری یعنی محیط کاری ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، توسعه قابلیت انسانی و عملکرد سازمانی کارکنان ارتباط معناداری وجود دارد.

روش تحقیق

با توجه به هدف پژوهش که پرداختن به رابطه کیفیت زندگی شغلی با عملکرد کارکنان در دستگاه‌های انتظامی استان فارس می‌باشد، تحقیقی کاربردی و از نظر ماهیت از نوع همبستگی است، جامعه آماری تحقیق شامل تعداد ۸۰۰ نفر کارکنان شاغل در ۴۴ کلانتری و پاسگاه در استان فارس می‌باشد از آنجا که جمع آوری اطلاعات از کل جامعه معقول و به صرفه نمی‌باشد حجم نمونه با استفاده از روش‌های آماری مناسب به تعداد ۷۹۸ تعیین شده است. در این تحقیق جهت نمونه گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است؛ از آنجاییکه در

تحقیق حاضر جامعه آماری مشخص هستند، از فرمول زیر برای تعیین حجم نمونه استفاده گردیده است.

$$n = \frac{N \times (Z_{\alpha/2})^2 \times p \times q}{\varepsilon^2 \times (Z_{\alpha/2})^2 \times p \times q}$$

n: حجم نمونه

N: جامعه آماری

p: احتمال موفقیت جامعه آماری

q: احتمال عدم موفقیت جامعه آماری

ε: دقت برآورد

$$n = 259$$

همانگونه که مشاهده می‌شود، حجم نمونه ۲۵۹ نفر می‌باشد که به صورت نمونه‌گیری تصادفی ساده از بین جامعه آماری تحقیق انتخاب شد.

ابزار تحقیق

جهت جمع آوری داده‌ها از دو پرسشنامه به شرح زیر استفاده شد:

الف) پرسشنامه کیفیت زندگی کاری: پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون در سال ۱۹۷۳ توسط والتون تهیه شده و دارای ۳۵ سؤال و ۸ زیر مقیاس است که عبارتند از: پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی در زندگی کاری، فضای کلی زندگی، وحدت و انسجام اجتماعی در سازمان و توسعه قابلیت‌های انسانی.

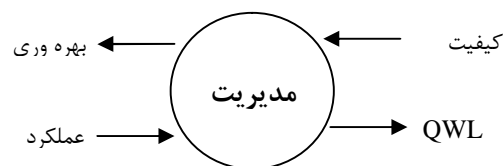
ب) پرسشنامه ارزیابی عملکرد کارکنان: برای سنجش عملکرد کارکنان از پرسشنامه‌ای استاندارد که توسط مقیمی (۱۳۹۰) طراحی، استفاده شده است، این پرسشنامه حاوی ۴۰ سؤال می‌باشد. متداول‌ترین شکل پاسخ مورد استفاده برای سنجش متغیرهای تحقیق، شکل پاسخ مقیاس‌های درجه بندی است و از این مقیاس‌ها، مقیاس لیکرت محبوب‌ترین نوع است. در این تحقیق نیز از مقیاس لیکرت پنج گزینه‌ای برای پاسخ سؤالات استفاده شده است.

به منظور ارزیابی روایی پرسشنامه از نظرات تعداد ۵ نفر از کارکنان بهره گرفته شد. و بعد از تأییدیه پرسشنامه نهایی تدوین گردید و در اختیار کارکنان قرار گرفت. از آنجا که همه گویه‌های پرسشنامه که برای سنجش سازه مورد استفاده قرار گرفته است، بر اساس مطالعات قبلی بوده می‌توان از روایی محتوای آن اطمینان پیدا کرد. جهت تعیین پایایی پرسشنامه‌ها از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. که مقدار آلفا به شرح زیر است.

۰/۸۷	پرسشنامه کیفیت زندگی شغلی
۰/۸۳	پرسشنامه ارزیابی عملکرد کارکنان

مبانی نظری پژوهش

در دهه اخیر توجه به کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی را از علل اصلی عملکرد بالای کارکنان و در نهایت بهره‌وری مناسب در سازمان می‌دانند (کومنه و همکاران^۱، ۲۰۱۰). کیفیت کیفیت زندگی کاری یکی از موضوعات اساسی نیروی انسانی و رشد و توسعه سازمان‌ها محسوب می‌شوند (کامینگ و ورلی^۲، ۲۰۰۵). توجهی که امروزه به کیفیت زندگی کاری می‌شود بازتابی از اهمیتی که همگان برای آن قائل هستند. بسیاری از کارکنان از کار خود ناراضی بوده، در پی کاری معنادارتر می‌باشند. کیفیت زندگی کاری یکی از خاستگاه‌های مهم توسعه سازمانی است. اخیراً شیوه‌های کیفیت زندگی کاری به قدری اهمیت یافته است که آن را می‌توان یک نهضت ایدئولوژیک نامید. در بسیاری از برنامه‌های کیفیت زندگی کاری تلاش بر آن بوده است تا رضایت‌مندی شغلی و عملکرد کارکنان از طریق ارتقای سطح انگیزش درونی آنان افزایش یابد. یافته‌های مطالعاتی نشان می‌دهد اجرای این برنامه‌ها موجب کاهش میزان شکایات کارکنان، کاهش نرخ غیبت از کار، استرس، و تعارض بین مدیریت و کار، کاهش میزان اعمال مقررات انضباطی، افزایش نگرش‌های مثبت کارکنان و افزایش مشارکت آنان در برنامه‌های نظام پیشنهادها، ایمنی شغل، عملکرد شده است (ساکلانی^۳، ۲۰۰۴).



منبع: میرسپاسی ۱۳۸۶

در همین رابطه می‌توان گفت که بهبود عملکرد در سازمان متأثر از شرایطی است که از مهمترین آن‌ها برانگیختگی کارکنان برای انجام وظایف محوله می‌باشد، که این برانگیختگی نیز با افزایش روحیه، رضایت شغلی، امنیت شغلی، ایجاد امکانات رفاهی مناسب و در نهایت کیفیت زندگی کاری ارتباط دارد (چی روز و همکاران^۴، ۲۰۰۶). به طور کلی کیفیت زندگی کاری

^۱. Koonmee

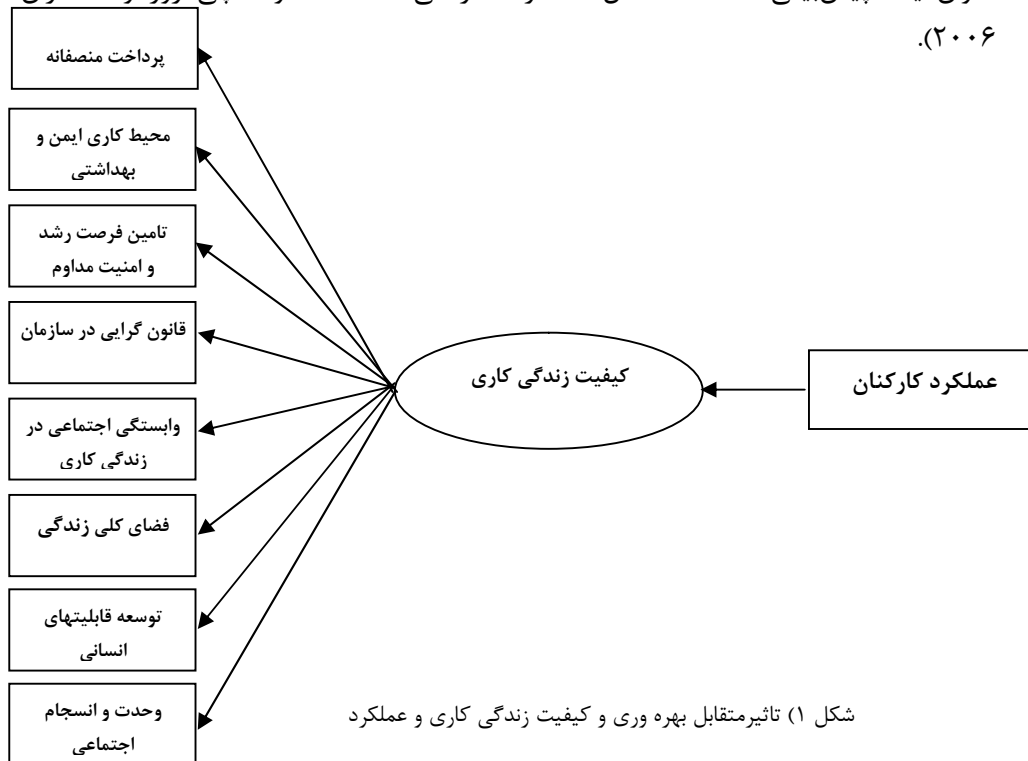
^۲. Cummings and Worley

^۳. Saklani

^۴. Che Rose et al

برداشت فرد از نقش خود در محل کار و تعامل آن نقش با انتظارات دیگران می‌داند (جین پیر و جیلس^۱، ۲۰۰۶؛ نقل از رحیمیان و نجفی، ۱۳۹۴) و یا به عبارتی سرگی و همکاران^۲ (۲۰۰۱) کیفیت زندگی کاری را رضایت کارکنان از برآورده شدن نیازهایشان از طریق منابع، فعالیت‌ها، و نتایج حاصل از مشارکت در محل کار می‌داند.

شباهت‌هایی میان کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمانی وجود دارد، از آن جمله این هر دو مبنایی سازمانی دارند. عملکرد، کارکردی است که هم فردی و هم سازمانی به شمار می‌رود. بنابراین، این دو مفهوم در بستر محیط کار، مبنای به هم پیوسته‌ای دارند. این بدان معناست که افراد و سازمان‌ها به هم وابسته‌اند. به همین صورت کیفیت زندگی کاری نیز می‌تواند به عنوان یک پیش‌بینی کننده محتمل عملکرد سازمانی شناخته شود (چی روز و همکاران، ۲۰۰۶).



شکل (۱) تاثیر متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری و عملکرد

¹.Gilles & Jean-Pierre

².Sirgy et al

ادبیات تحقیق

کیفیت زندگی کاری

کیفیت زندگی کاری عبارت است از عکس‌العمل کارکنان نسبت به کار، به ویژه پیامدهای فردی آن در ارضای شغلی سلامت روحی کیفیت زندگی کاری میزان توانایی کارکنان در ارضای نیازهای مهم شخصی با استفاده از تجربیاتی است که در سازمان کسب کرده‌اند که در این تعریف به شدت بر ایجاد محیطی که منجر به ارضای نیازهای افراد شود تأکید شده است (کامینگ و ورلی، ۲۰۰۵). اصطلاح کیفیت زندگی کاری در سالهای اخیر رواج زیادی داشته است. اما در مورد معنای این اصطلاح توافق کمی وجود دارد، در عین حال می‌توان گفت حداقل دو استفاده شایع از آن وجود دارد: اول اینکه کیفیت زندگی کاری اشاره به مجموعه‌ای از نتایج برای کارکنان نظیر رضایتمندی شغلی، فرصت‌های رشد، مسائل روانشناختی، امنیت شغلی، روابط انسانی کارفرما، کارکنان و میزان پایین بودن حوادث دارد. دوم، کیفیت زندگی کاری همچنین به مجموعه‌ای از کارها یا عملکردهای سازمانی نظیر مدیریت مشارکتی، غنی‌سازی شغلی و شرایط کاری مطمئن اشاره دارد. در این رابطه برنامه‌های کیفیت زندگی کاری ممکن است به عنوان راهبرد مدیریت منابع انسانی شامل عملکردهای کیفیت زندگی کاری و بهبود برنامه‌های کیفیت زندگی کاری و بهبود کارآیی و بهره‌وری سازمانی در نظر گرفته شود (رودکی، ۱۳۸۷؛ نقل از حسینی نسب و همکاران، ۱۳۹۰).

جدول (۱) مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری

صاحب نظران	مؤلفه‌ها
والتون	۱- پرداخت منصفانه و کافی ۲- وضعیت کاری ایمن و بهداشتی ۳- فرصت مناسب برای توسعه قابلیت‌های انسانی ۴- فرصت مناسب برای رشد و امنیت مداوم ۵- اهمیت کاری در جامعه ۶- قانونمندی کار ۷- تناسب اجتماعی کار ۸- با معنی بودن و چالشی بودن کار (جین پیرر و جیلز ^۱ ، ۲۰۰۶).
تورکوت	۱- ماهیت خود شغل ۲- پیچیدگی وظایف ۳- استقلال عمل ۴- مشارکت در تصمیم گیری‌ها ۵- رطوبت و دما، سر و صدا، روشنایی، بوها ۶- حمایت اجتماعی و عاطفی ۷- احترام و توجه ۸- ارتباطات ۹- ساختار سازمان ۱۰- برنامه‌های آموزشی و غیره.. (جین پیرر و جیلز ^۲ ، ۲۰۰۶).
کاسیو	۱- حقوق و مزایا ۲- امکانات رفاهی ۳- بهداشت ایمنی ۴- مشارکت در تصمیم گیری ۵- دموکراسی ۶- تنوع و غنی بودن مشاغل ۷- بازخور از نتایج (کاسیو ^۳ ، ۱۹۹۲)
انجمن مدیریت آمریکا ^۴	۱- حقوق و دستمزد ۲- مزایا به ویژه، 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 است ۷- دموکراسی در محل کار ۸- سهام بودن در سود ۹- وجود نظام بیمه و بازنشستگی ۱۰- وجود امکانات و خدمات -فاهی ۱۰- چهار روز کاری در هفته (گریفین ^۵ ، ۱۹۹۶)

منبع: رحیمیان و همکاران، ۱۳۹۴

عملکرد

در ساده‌ترین تعریف، عملکرد شغلی مبین سهم کارکنان در سازمانی است که در آن کار می‌کنند. نکته اینجاست که آیا عملکرد در طی زمان تغییر می‌کند؟ آیا افزایش تجربه کار موجب بهبود عملکرد افراد می‌شود؟ آیا مفید بودن تجربه از فردی به فرد دیگر تفاوت دارد؟ آیا افزایش سنوات کار، عملکرد افراد را پایین می‌آورد؟ در بررسی‌های به عمل آمده نشان می‌دهد که تغییر عملکرد در برخی افراد، سریع‌تر از دیگران اتفاق می‌افتد. عملکرد در طی زمان تغییر می‌کند. در برخی افراد، گذشت زمان موجب افزایش و در برخی دیگر موجب کاهش

^۱. Gilles & Jean-Pierre

^۲. Gilles & Jean-Pierre

^۳. Casio

^۴. America Management Association

^۵. Griffin

عملکرد می‌شود. بنابراین، ارزیابی عملکرد در یک مقطع زمانی نمی‌تواند بطور دقیق گویای نقش کارمند در سازمان باشد (گرگ آل و همکاران، ۱۳۸۸: ۳۵۲).

عملکرد شغلی مبین، سهم کارکنان در سازمان است که در آن کار می‌کنند، در شکل زیر ابعاد اساسی عملکرد شغلی نشان داده شده است. عملکرد کلی، سه بعد اساسی را در بر می‌گیرد: عملکرد وظیفه‌ای، عملکرد شهروندی و عملکرد مخرب. در رأس نمودار، عملکرد کلی قرار می‌گیرد که بیانگر سهم کلی فرد در سازمان است. این عامل کلی، اهمیت بسیاری دارد زیرا تمام معیارهای تخصصی عملکرد با آن رابطه دارد؛ یعنی افرادی که در یک بعد از عملکرد خوب عمل می‌کنند، تلاش می‌کنند در ابعاد دیگر نیز عملکرد مطلوبی داشته باشند. برخی نسبت به دیگران، عملکرد بهتری دارند (گرگ آل و همکاران، ۱۳۸۸: ۳۵۳-۳۵۶). عملکرد=تابع (توان، شناخت، حمایت، انگیزش، بازخور، اعتبار و سازگاری محیطی): ۱- توانایی [قدرت به انجام رساندن توفیق آمیز یک تکلیف]؛ ۲- وضوح [روشنی در درک پذیرش نحوه کار]؛ ۳- حمایت سازمانی [حمایتی که کارمندان برای تکمیل کردن اثربخشی کار به آن نیاز دارند]؛ ۴- انگیزه [شور و شوق و تمایل به انجام تحقیق]؛ ۵- ارزیابی [سازوکار قضاوت درباره چند و چون انجام کار]؛ ۶- اعتبار [مناسبت، قانونمندی، و مشروع بودن تصمیم مدیر] و ۷- محیط [مجموعه عوامل مؤثر برون سازمانی] (رضائیان، ۱۳۹۵).

یافته‌های تحقیق

برادی تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات این پژوهش از آزمون همبستگی، استفاده شده است. فرضیه اصلی: بین کیفیت زندگی شغلی با عملکرد کارکنان رابطه معنی دار وجود دارد.

جدول ۱: ضریب همبستگی پیرسون بین کیفیت زندگی شغلی و وقایع روز کاری و عملکرد کارکنان

عملکرد کارکنان	کیفیت زندگی شغلی
۰/۵۳۶	همبستگی پیرسون
۰/۰۰۰	سطح معناداری
۳۶۷	تعداد

با توجه به جدول ۱، ضریب همبستگی پیرسون بین کیفیت زندگی شغلی و وقایع روز کاری و عملکرد کارکنان برابر ۰/۵۳۶ است که نشان می‌دهد رابطه مستقیم قوی بین دو متغیر وجود دارد. بنابراین با توجه به اینکه ضریب همبستگی ارائه شده در سطح آلفای ۰/۰۱ معنادار است، بنابراین بین کیفیت زندگی شغلی و وقایع روز کاری و عملکرد کارکنان پذیرفته می‌شود.

فرضیه فرعی اول: بین پرداخت منصفانه و کافی و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۲: ضریب همبستگی پیرسون بین پرداخت منصفانه و عملکرد کارکنان

عملکرد کارکنان	پرداخت منصفانه
۰/۴۵۳	همبستگی پیرسون
۰/۰۰۰	سطح معناداری
۳۶۷	تعداد

با توجه به جدول ۲، ضریب همبستگی پیرسون بین پرداخت منصفانه و عملکرد کارکنان برابر ۰/۴۵۳ است که نشان می‌دهد رابطه مستقیم قوی بین دو متغیر وجود دارد. بنابراین با توجه به اینکه ضریب همبستگی ارائه شده در سطح آلفای ۰/۰۱ معنادار است، بنابراین بین پرداخت منصفانه و عملکرد کارکنان پذیرفته می‌شود.

فرضیه فرعی دوم: بین محیط کاری ایمن و بهداشتی و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

عملکرد کارکنان	محیط کاری ایمن و بهداشتی
۰/۵۳۱	همبستگی پیرسون
۰/۰۰۰	سطح معناداری
۳۶۷	تعداد

با توجه به جدول ۲، ضریب همبستگی پیرسون بین پرداخت منصفانه و عملکرد کارکنان برابر ۰/۵۳۱ است که نشان می‌دهد رابطه مستقیم بین دو متغیر وجود دارد. بنابراین با توجه به اینکه ضریب همبستگی ارائه شده در سطح آلفای ۰/۰۱ معنادار است، بنابراین بین پرداخت منصفانه و عملکرد کارکنان پذیرفته می‌شود.

فرضیه فرعی سوم: بین تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۳: ضریب همبستگی پیرسون بین فرصت رشد و امنیت مداوم و عملکرد کارکنان

عملکرد کارکنان	فرصت رشد و امنیت مداوم
۰/۶۳۴	همبستگی پیرسون
۰/۰۰۰	سطح معناداری
۳۶۷	تعداد

با توجه به جدول ۳، ضریب همبستگی پیرسون بین فرصت رشد و امنیت مداوم و عملکرد کارکنان برابر ۰/۶۳۴ است که این مقدار نشان دهنده رابطه مستقیم قوی بین دو متغیر

می‌باشد. بنابراین با توجه به اینکه ضریب همبستگی ارائه شده در سطح آلفای ۰/۰۱ معنادار است، بنابراین بین فرصت رشد و امنیت مداوم و عملکرد کارکنان پذیرفته می‌شود. فرضیه فرعی چهارم: بین قانون‌گرایی در سازمان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۴: ضریب همبستگی پیرسون بین قانون‌گرایی در سازمان و عملکرد کارکنان

عملکرد کارکنان	قانون‌گرایی در سازمان
۰/۶۳۵	همبستگی پیرسون
۰/۰۰۰	سطح معناداری
۳۶۷	تعداد

با توجه به جدول ۴، ضریب همبستگی پیرسون بین قانون‌گرایی در سازمان و عملکرد کارکنان برابر ۰/۶۳۵ است که نشان می‌دهد رابطه مستقیم قوی بین دو متغیر می‌باشد. بنابراین با توجه به اینکه ضریب همبستگی ارائه شده در سطح آلفای ۰/۰۱ معنادار است، بنابراین بین قانون‌گرایی در سازمان و عملکرد کارکنان پذیرفته می‌شود. فرضیه فرعی پنجم: بین وابستگی اجتماعی در زندگی کاری در سازمان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۵: ضریب همبستگی پیرسون بین وابستگی اجتماعی در زندگی کاری در سازمان و عملکرد کارکنان

عملکرد کارکنان	وابستگی اجتماعی در زندگی کاری در سازمان
۰/۶۲۴	همبستگی پیرسون
۰/۰۰۰	سطح معناداری
۳۶۷	تعداد

با توجه به جدول ۵، ضریب همبستگی پیرسون بین وابستگی اجتماعی در زندگی کاری در سازمان و عملکرد کارکنان برابر ۰/۶۲۴ است که این نشان می‌دهد رابطه مستقیم قوی بین دو متغیر می‌باشد. بنابراین با توجه به اینکه ضریب همبستگی ارائه شده در سطح آلفای ۰/۰۱ معنادار است، بنابراین بین وابستگی اجتماعی در زندگی کاری در سازمان و عملکرد کارکنان پذیرفته می‌شود.

فرضیه فرعی ششم: بین فضای کلی زندگی و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۶: ضریب همبستگی پیرسون بین فضای کلی زندگی و عملکرد کارکنان

عملکرد کارکنان	فضای کلی زندگی
۰/۴۷۳	همبستگی پیرسون
۰/۰۰۰	سطح معناداری
۳۶۷	تعداد

با توجه به جدول ۶، ضریب همبستگی پیرسون بین فضای کلی زندگی و عملکرد کارکنان برابر ۰/۴۷۳ است که این نشان می‌دهد رابطه مستقیم بین دو متغیر وجود دارد. بنابراین با توجه به اینکه ضریب همبستگی ارائه شده در سطح آلفای ۰/۰۱ معنادار است، بنابراین بین فضای کلی زندگی و عملکرد کارکنان پذیرفته می‌شود.

فرضیه فرعی هفتم: بین توسعه قابلیت‌های انسانی و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۷: ضریب همبستگی پیرسون بین توسعه قابلیت‌های انسانی و وقایع روز کاری و عملکرد کارکنان

عملکرد کارکنان	توسعه قابلیت‌های انسانی
۰/۶۵۷	همبستگی پیرسون
۰/۰۰۰	سطح معناداری
۳۶۷	تعداد

*** همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

با توجه به جدول ۷، ضریب همبستگی پیرسون بین توسعه قابلیت‌های انسانی و عملکرد کارکنان برابر ۰/۶۵۷ است که این نشان می‌دهد رابطه مستقیم قوی بین دو متغیر وجود دارد. بنابراین با توجه به اینکه ضریب همبستگی ارائه شده در سطح آلفای ۰/۰۱ معنادار است، بنابراین بین توسعه قابلیت‌های انسانی و عملکرد کارکنان پذیرفته می‌شود.

فرضیه هشتم: بین وحدت و انسجام اجتماعی در سازمان و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۸: ضریب همبستگی پیرسون بین وحدت و انسجام اجتماعی در سازمان و عملکرد کارکنان

عملکرد کارکنان	وحدت و انسجام اجتماعی در سازمان
۰/۶۷۳	همبستگی پیرسون
۰/۰۰۰	سطح معناداری
۳۶۷	تعداد

با توجه به جدول ۸، ضریب همبستگی پیرسون بین وحدت و انسجام اجتماعی در سازمان و عملکرد کارکنان برابر ۰/۶۷۳ است که این نشان می‌دهد رابطه مستقیم قوی بین دو متغیر می‌باشد. بنابراین با توجه به اینکه ضریب همبستگی ارائه شده در سطح آلفای ۰/۰۱ معنادار است، بنابراین بین وحدت و انسجام اجتماعی در سازمان و عملکرد کارکنان پذیرفته می‌شود.

نتیجه‌گیری

هدف کلی پژوهش حاضر تبیین رابطه کیفیت زندگی شغلی با عملکرد کارکنان در دستگاه‌های انتظامی استان فارس بوده است. تایید تحقیق نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد همبستگی معنادار و مثبتی وجود دارد. یعنی با بالاتر رفتن کیفیت زندگی کاری، عملکرد نیز بهبود می‌یابد. این نتیجه با نتایج پژوهش‌های میرزائی عربی و همکاران (۱۳۹۲)، دهقان نیا و همکاران (۱۳۹۲)، بالادهی و همکاران (۱۳۹۳)، هارت و همکارانش (۱۹۹۴)، چن و همکارانش (۲۰۰۶)، کاپلمن (۱۹۸۶)، ساکلانی (۲۰۰۴)، ساندرسن (۱۹۷۶)، بسی و همکاران (۲۰۰۰)، هلیر و همکاران (۲۰۰۰)، آکتون و همکاران (۲۰۰۳)، یانگ چو (۲۰۰۵) و مرسدس و همکاران (۲۰۰۲) و فاطمی (۲۰۰۲)، یان (۲۰۰۰) و هلیسی چاکوساماتو (۱۹۹۹)، کنراد و مانگل (۲۰۰۰) و گرالد (۱۹۸۶) همخوانی دارد. به طور خلاصه بر حسب فرضیه‌ها می‌توان نتیجه گرفت:

بین پرداخت منصفانه با عملکرد کارکنان همبستگی معناداری وجود دارد. و این یافته‌ها نشان می‌دهد که مطالعات و تحقیقات انجام شده و تئوری‌های موجود بین متغیر حقوق و مزایا و خدمات و امکانات رفاهی و درمانی با عملکرد کارکنان رابطه مثبتی وجود دارد. نظام پرداخت، فعالیت‌ها است که سازمان‌ها از طریق آن کار افراد را ارزیابی می‌کنند تا پاداش‌های پولی و غیرپولی مستقیم و غیرمستقیم را در چهارچوب مقررات قانونی و توانایی پرداخت خود میان آنان توزیع کنند. پرداخت‌های مستقیم شامل مزد پایه، مزد مبتنی بر عملکرد و پرداخت‌های غیرمستقیم شامل برنامه‌های حمایتی، مزایای ایام تعطیل و مزایا و خدمات رفاهی است. ارتباط نظام پرداخت با ارزشیابی عملکرد برای افراد شاید از هر چیزی بیشتر اهمیت داشته باشد به ویژه در سازمان‌هایی که حقوق بر پایه عملکرد تعیین می‌شود، باید عملکرد را به شیوه معتبر و اعتمادپذیری بسنجیم. اگر نتوانیم پاداش‌هایی چون پرداخت را با نتایج پیوند دهیم به کاهش انگیزه و افت عملکرد خواهد انجامید. البته در این پژوهش بر طبق یافته‌های موجود نتیجه می‌گیریم که در جامعه مورد بررسی حقوق و مزایای افراد بر بهره‌وری آنان تأثیر داشته است. اخیراً "پاداش‌های غیرنقدی مانند تشویق و تمجید، مشارکت و ارائه بازخورد نیز با عملکرد توأم شده‌اند که این عوامل می‌توانند افراد را به ارائه کار بهتر برانگیزند. رابطه معناداری بین فرضیه پژوهشی در تحقیقات فراوانی از جمله تحقیقات انجام شده توسط پژوهشگران زیر یافت شده است. بسی و همکاران (۲۰۰۰)، هلیر و همکاران (۲۰۰۰)، آکتون و همکاران (۲۰۰۳)، یانگ چو

(۲۰۰۵) و مرسدس و همکاران (۲۰۰۲) و فاطمی (۲۰۰۲)، یان (۲۰۰۰) و هلیسی چاکوساماتو (۱۹۹۹)، کنراد و مانگل (۲۰۰۰) و گرال (۱۹۸۶).

بین آموزش و توسعه قابلیت‌های منابع انسانی با عملکرد کارکنان ارتباط مثبت و مستقیم وجود دارد. یعنی هر قدر که آموزش و فرصت‌های برابر برای توسعه بیشتر شود به همان نسبت نیز عملکرد فرد بهتر خواهد بود. شرکت در دوره‌های آموزشی مرتبط با شغل، آشنایی با روش‌های جدید کار و امکان استفاده از سایت‌های علمی و تخصصی در داخل و خارج از سازمان و برقراری رابطه علمی و تخصصی با استادان و متخصصان خارج از سازمان، ظرفیت ایجاد فرصت‌های مطالعاتی و پژوهشی، برگزاری کلاس‌های آموزشی به روش نوین، ایجاد شبکه‌های یادگیری در داخل سازمان از جمله از عواملی است که موجب بهبود عملکرد کارکنان می‌شود. درجه‌ای که کارکنان از این شاخص‌ها برخوردارند و نیز ادراک ایشان از مطلوبیت شرایط این شاخص‌ها باعث رضایت خاطر، در نتیجه انجام بهتر کارها و در نهایت بالاتر رفتن سطوح عملکرد کارکنان خواهد شد. رابطه معنی داری بین فرضیه پژوهشی در تحقیقات فراوانی از جمله تحقیقات انجام شده توسط پژوهشگران زیر یافت شده است. بسی و همکاران (۲۰۰۰)، هلیر و همکاران (۲۰۰۰)، آکتون و همکاران (۲۰۰۳)، یانگ چو (۲۰۰۵) و مرسدس و همکاران (۲۰۰۲) و فاطمی (۲۰۰۲).

بین فضای کاری در سازمان با عملکرد کارکنان رابطه مثبت و مستقیمی وجود دارد. یعنی با بالا رفتن ایمنی و اطمینان در محیط کار عملکرد کارکنان نیز افزایش می‌یابد. چنین به نظر می‌رسد که شرایط فیزیکی و روانی محیط کار رابطه موثری با رضایت شغلی و تنیدگی روانی افراد دارد و در عملکرد آنان نیز تأثیر بسزایی می‌گذارد. واقعیت‌های موجود در مبحث رفتار سازمانی نشان می‌دهد که درصد قابل توجهی از علل و موجبات بیماری‌های روانی و کسالت‌های ناشی از خستگی کار شایع بین کارکنان سازمان‌ها را می‌توان در شیوه‌های موجود در بهداشت روانی و فیزیکی محیط کاری دارد. محدود بودن مشاغل هم به طور مستقیم به لحاظ عدم استفاده بهینه از امکانات استاندارد در محیط کاری و ظرفیت منابع انسانی و هم به طور غیرمستقیم از طریق ایجاد خستگی و نارضایتی در کار که به نوبه خود باعث کاهش روحیه کارکنان و افزایش غیبت از کار، ترک خدمت و تنیدگی‌های روانی می‌شود به عنوان عامل کاهش دهنده عملکرد کارکنان مورد ملاحظه قرار گرفته است. بنابراین محرومیت (عدم ارضای نیازهای روحی و روانی) کارکنان و عدم کارایی سازمان منشأ واحدی داشته و هر دو موجب کاهش کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌گردد. رابطه معناداری بین فرضیه پژوهشی در

تحقیقات فراوانی از جمله تحقیقات انجام شده توسط پژوهشگران زیر یافت شده است. بسی و همکاران (۲۰۰۰)، هلیر و همکاران (۲۰۰۰)، آکتون و همکاران (۲۰۰۳)، یانگ چو (۲۰۰۵) و مرسدس و همکاران (۲۰۰۲) و فاطمی (۲۰۰۲).

بین تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم و عملکرد همبستگی معناداری وجود دارد، در این پژوهش طراحی شغل با تناسب وظایف محوله به کارکنان و تخصص و دانش آنان، امکان رشد و پیشرفت برای مدیران در مشاغل، توسعه شغلی و غنی سازی شغلی و بازخور نتایج و چرخش شغلی مورد نظر بوده است. بر اساس سایر تحقیقات درجه برخورداری کارکنان از این نسبت‌ها احساس و ادراک آن‌ها از مطلوبیت شرایط فیزیکی و روانی محیط کار را بهبود بخشیده و در نتیجه باعث رضایت خاطر بیشتر در آنها شده و عملکرد آنها را بالا می‌برد. لذا پیشنهاد می‌گردد تعریف شغل و وضوح شرح وظایف شغلی مد نظر قرار بگیرد. با افزایش ابعاد اصلی شغل و بالابردن مراحل روان شناختی کار، ارضای شغلی کارکنان افزایش می‌یابد. بنابراین، باید ترکیب فعالیتها به گونه‌ای باشد، کارکنان مهارتهای متنوعی را برای پیشبرد هدفهای سازمان به کار گیرند. همچنین برای بالابردن ظرفیت انگیزش شغل ایجاد رابطه با مشتری است که استقلال، هویت و بازخورد شغل را افزایش دهد. و در نهایت یکی از فرایندهای مدیریتی، ایجاد مجاری بازخورد است. لازم است کارکنان از کیفیت کار خود باخبر باشند و بازخورد کارشان را بموقع و منظم دریافت کنند تا به آنان اجازه دهد که رفتارشان را به گونه‌ای مناسب تعدیل کنند تا بتوانند پاداشهای مطلوب دریافت کنند. و روند جدید این است که مدیران خودشان را بررسی کنند. با این روش، کارکنان درباره عملکردشان بازخورد فوری دریافت می‌کنند و از این طریق بسرعت ایرادهای کارشان را می‌شناسند و تلاش می‌کنند آن را بهبود بخشند و بدین ترتیب بهبود مستمر فعالیتها محقق می‌شود. رابطه معناداری بین فرضیه پژوهشی در تحقیقات فراوانی از جمله تحقیقات انجام شده توسط پژوهشگران زیر یافت شده است. بالادهی و همکاران (۱۳۹۳) و کاپلمن (۱۹۸۵ و ۱۹۸۳).

در این پژوهش قانون گرایی در محل کار با ارزشیابی از مدیران به صورت صحیح و منطقی و اهمیت دادن به تخصص دانش کارکنان و آزادی عمل کارکنان در کار و غیره سنجیده شده است. رابطه معناداری بین فرضیه پژوهشی سوم در تحقیقات فراوانی از جمله تحقیقات انجام شده توسط پژوهشگران زیر یافت شده است. فاطمی (۲۰۰۲)، یان (۲۰۰۰) و هلیسی چاکوساماتو (۱۹۹۹)، کنراد و مانگل (۲۰۰۰) و گرالده (۱۹۸۶). لذا پیشنهاد می‌گردد طراحی

نظام مدیریت عملکرد در دستور کار قرار بگیرد تا از مدیران ارزشیابی صحیح و منطقی صورت بگیرد.

بین وابستگی اجتماعی در زندگی کاری در سازمان و عملکرد همبستگی معناداری وجود دارد. با توجه به محدودیت عقلانی که هر انسان به تنهایی به آن مبتلاست شاید همکاری گروهی تنها راه دستیابی به یک سیستم تصمیم گیری منطقی، منظم، جامع و کامل است. از مهمترین فواید مشارکت در تصمیم گیری، تأثیر آن بر رضایت و خشنودی شغلی است و همین طور افزایش تعهد کارکنان در کار و ارتقای عملکرد. رابطه معناداری بین فرضیه پژوهشی چهارم در تحقیقات فراوانی از جمله تحقیقات انجام شده توسط پژوهشگران زیر یافت شده است. فاطمی (۲۰۰۲)، یان (۲۰۰۰) و هلیسی چاکوساماتو (۱۹۹۹)، کنراد و مانگل (۲۰۰۰) و گرالد (۱۹۸۶). لذا پیشنهاد می‌گردد کارکنان در کمیته‌های سیاستگذاری حضور فعال داشته باشند. و همچنین در تیم‌های کاری خودگردان، کمیته‌های مشورتی شرکت داشته باشند. و به مشارکت کارکنان سازمان در قالب برنامه‌ها و فعالیتهای آن با روشهای بهتر و اصولی‌تر توجه بیشتری بشود و اهمیت این مساله را در قالب کارگاه‌های آموزش مشارکت گوشزد نموده و از این طریق راه سیستم مدیریت مشارکتی را در سازمانها هموار نمود. تفویض اختیار بیشتری به کارکنان بایستی واگذار گردد تا نقش همبستگی اجتماعی پررنگ‌تر شود.

منابع

- احمدی بالادهی، سیدمهدی؛ صالحی، محمد و فلاح پور، غلامحسین (۱۳۹۳)، بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمانی کارکنان (مورد مطالعه: کارکنان بازرسی).: فصلنامه دانش انتظامی مازندران، شماره: ۱۶ دوره پنجم.
- اسفنجاری کناری، موسی (۱۳۸۸)، تعیین رابطه رضایت شغلی با کیفیت زندگی در کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ، پایان نامه کارشناسی ارشد گروه مددکاری اجتماعی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، استاد راهنما: دکتر مصطفی اقلیما و استاد مشاور: دکتر غنچه راهب.
- حسینی‌نسب، سید داود و تقی‌نیا، علی (۱۳۹۰)، بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی تبریز با بهره‌وری آنان، فصلنامه علوم تربیتی، سال چهارم، شماره ۱۵.
- دنیوی، زهرا (۱۳۸۸)، رابطه بین کیفیت زندگی کاری و اثربخشی سازمانی معلمان، پایان نامه ارشد دانشگاه آزاد ساری.
- دهقان نیا، محمد منصور؛ شهبازی، غلام رضا و دهقانی اناری، فرشید (۱۳۹۲)، تحلیل کیفیت زندگی کاری نیروهای پلیس و رابطه آن با تعهد سازمانی، فصلنامه علمی ترویجی منابع انسانی ناجا، شماره: ۳۳ دوره هشتم.

- رحیمیان، حمید و نجفی، علی (۱۳۹۴)، بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری با عملکرد مدیران میانی شرکت ملی گاز ایران، فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت بهره‌وری، دوره ۹، شماره ۳۵.
- رضائیان، علی (۱۳۹۵)، مبانی سازمان و مدیریت، ناشر: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت).
- علیمردانی، اکرم و مجید کفاشیان (۱۳۹۲)، بررسی کیفیت زندگی کار کارکنان، دانشگاه علوم انتظامی.
- گرگ آل، استورات و کنت جی، براون (۱۳۸۸)، مدیریت منابع انسانی (پیوند استراتژی و عمل)، ترجمه: اعرابی، سید محمد و فیاضی، مرجان، تهران: انتشارات مهکامه، چاپ دوم؛
- میرزائی عربی، محمدعلی؛ احمدی بالادهی، سید مهدی؛ راست خدیو، مجتبی و جوانمرد، مهدی (۱۳۹۲)، بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی روسای کوپ انتظامی استان مازندران، فصلنامه دانش انتظامی مازندران، شماره: ۱۴ دوره چهارم.
- میرسپاسی، ناصر (۱۳۸۶)، تأثیر متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری، مجله اقتصاد و مدیریت، شماره ۲۰، چاپ بیستم، انتشارات میر، تهران.
- میرکمالی و نارنجی ثانی، سید محمد و فاطمه، (۱۳۸۷)، بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی بین اعضای هیئت علمی دانشگاههای تهران و صنعتی شریف، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۲.

- Acton, T., & Golden, W. (2003). Training the Knowledge Worker descriptive Study of Training Practices in Irish Software Companies. Journal of European Industrail Training, 12.
- Bassi, L., McMurrer, D., Ludwing, J., & Buren, M. (2000), Profiting from Learning Washington: American Society of Training and Development.
- Che Rose, R., Beh, L. S., Uli, J., & Idris, K. (2006). Quality of Work Life: Implications of Career Dimensions. Journal of Social Sciences, 2(2).
- Cummings TG, Worley CG. (2005). Organizational development and change. Cincinnati, OH: Thomson South-Western College PublishingCarayon.
- Fatemi, N. (2002), Investment in higher education and state workforce productivity.Ph.D. Dissertation, University of New Orleans.
- Gerald,D.K. (1986), Employee-centered Productivity and QWL program:findings from an area study.
- Hallier,J, & Butts, S. (2000),Attempt to advance the role of training process and context.Employee RelationsN.4, p.375-402.
- Hellicy, C, M. (1999),Job-Sharing in the South Afraican labour market its potential feasibility and impact on unemployment, productivity and quality of work life.D.B.L.Dissertation, University of South Afraica.

- J Ian C, R. (2000), correlates of employee involvement: quality of work life and locus of control orientation. Ph.D. Dissertation, California school of professional psychology San Diego.
- J Koonmee, Kalayanee, Singhapakdi, Anusorn, Virakul, Busaya, Lee, Dong-Jin. (2010). Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes: A survey of human resource managers in Thailand. *Journal of Business Research* 63.2010.
- J Kopelman, R. (1983), "Improving productivity through objective feedback: a review of the evidence. *National Productivity Review*. Vol.2.N. 1,p. 43
- J Kopelman, R. (1986), "Alternative Work scheduling of Evidence", *National Productivity Review*, vol. 5, N. 2, p.150.
- J Kopelman, R. E. (1985), "Job redesign and productivity: A review of the evidence, *National Productivity Review*. Vol 4. p. 237-255.
- J Lau, R. (2000), Quality of work life and performance –an ad hoc invitation of two key elements in the service profit chain model. *International Journal of Service Industry*.p.155-162.
- J Mercedes, M,& Caceres, J. (2002), More training, less security? Training and the quality of life at work in Argentina, Brazil and Chile, *International Labour Review*,. P.359.
- J Nadler David,A. Lawler, Edwarde (2011) Q.W.L: Perspectives and direction. reading in personal and human resource management.
- J Pot, F. D., Koningsveld, E., Erg, E. (2009), Quality of working life and organizational performance – two sides of the same coin? *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 35(6), 421 - 428.
- J Saklani,D.R(2004),Quality of work life in the Indian Context:An Empirical Investigation.*Dicision*.vol.31,No.2,p:101-135.
- J Sanderson & Bill, M, G. (1978), productivity and quality of working life a key factor? *The Labour Gazzet*,Vol, 78,N.11, 12:p:500.
- J Yang,chn. (2005), Training determinants and productivity impact of training in China:a case of shanghai. *Journal of Education Review*.p:275-295.