

«فصلنامه علوم تربیتی»

سال چهارم - شماره ۱۵ - پاییز ۱۳۹۰

ص.ص. ۲۵ - ۴۶

## بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی تبریز با بهره‌وری آنان

دکتر سید داود حسینی‌نسب<sup>۱</sup>

علی تقی‌نیا<sup>۲</sup>

### چکیده

این پژوهش با هدف تعیین رابطه ارتباط بین کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه علوم پزشکی تبریز با بهره‌وری آنان با استفاده از روش تحقیق توصیفی همبستگی انجام گرفت. جامعه آماری تحقیق ۴۶۰ نفر بوده، همچنین حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۲۴۰ نفر محاسبه و از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبتی برای انتخاب نمونه استفاده گردید. برای گردآوری داده‌ها از دو پرسشنامه‌ی محقق ساخته‌ی کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری کارکنان استفاده شد. نتایج آزمون آنها نشان داد که: بین کیفیت زندگی کاری کارکنان، با بهره‌وری آنان رابطه معنی‌داری وجود ندارد، ولی بین فضای کاری، قانون‌گرایی در سازمان، توسعه قابلیت‌های انسانی با بهره‌وری کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

**واژگان کلیدی:** کیفیت زندگی کاری، بهره‌وری، کارکنان ستادی، علوم پزشکی.

۱. استاد دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، گروه علوم تربیتی، تبریز، ایران.

۲. کارشناس ارشد مدیریت آموزشی.

## مقدمه

سازمان‌ها از افراد و رابطه‌ای که با یکدیگر دارند تشکیل می‌شوند. هنگامی که افراد برای انجام وظایف ضروری در جهت تامین هدف‌ها با یکدیگر روابط متقابلی برقرار می‌کنند، سازمان بوجود می‌آید (دفت، ۱۳۸۵، ص ۱۵).

هر سازمانی درصدد است از تمامی توانایی‌ها و ظرفیت‌های کارکنان خود استفاده کرده و استعداد بالقوه کارکنان را به بالفعل درآورد. به همین منظور بایستی فرصت‌ها و امکانات و محیط کاری مناسب را برای کارکنان بوجود آورد و این امر جز با شناخت واقعی نیازها و شرایط حاکم بر محیط کار و عواملی که سبب افزایش بهبود عملکرد آنها می‌گردد، مقدور نخواهد شد. بنابراین استفاده مطلوب از منابع انسانی متکی به یکسری اقدامات مثبت و سازنده‌ای است که رضایت کامل یا نسبی کارکنان از سازمان را فراهم می‌آورد، در غیر این صورت نه تنها کارایی و اثربخشی کارکنان افزایش نمی‌یابد بلکه ممکن است سازمان در جهت عکس آن سیر کند. در نظرسنجی‌ها مشخص شده است که بیش از ۵۰ درصد کارمندان سازمان‌ها نمی‌دانند ماموریت سازمانی که در آن کار می‌کنند چیست؟ ۸۴ درصد آنان این گونه تصور می‌کنند که آگاهی از ماموریت سازمانی تاثیر چندانی بر روی کیفیت کارشان نمی‌گذارد و ۴۴ درصد کارمندان سازمان‌ها هیچگونه همدلی و ارتباط عاطفی بین خود و مدیران رده‌های بالاتر سازمانی که در آن کار می‌کنند، نمی‌بینند (رضایی و نجیب‌نیا، ۱۳۸۸). بررسی دیگری در همین زمینه نشان می‌دهد که دو پدیده زندگی کاری و زندگی شخصی، اثرات متقابل و تشدید کننده‌ای بر یکدیگر دارند. فردی که در زندگی خانوادگی و شخصی خود مشکلات زیادی دارد، به طور قطع این مشکلات، بر روی تمرکز، رضایت از کار، بهره‌وری و شادابی وی در محیط کار اثر می‌گذارد (همان منبع).

نتایج حاصل از مطالعات مربوط به نیروهای انسانی، نشان می‌دهد که توسعه نیروهای انسانی بهره‌ور به طور مستقیم در دستیابی به بسیاری از اهداف سازمانی نقش بسزایی دارد. کاهش هزینه‌ها، رسیدن به پیشرفت‌های اقتصادی، رقابت بیشتر، فروش، خدمات موثر به مشتریان، همگی اهداف و نتایج مثبتی هستند که بر اثر ایجاد فضا و محیط‌های بسیار مناسب و سالم به دست می‌آیند. اینکه این فضا و محیط در سازمانی دولتی باشد یا خصوصی و یا فضای باز باشد یا بسته، مهم نیست. آنچه اهمیت دارد ایجاد خشنودی و رضایت‌مندی در نیروی انسانی است تا بتواند با روحیه‌ای شاد و احساس امنیت در شغل خود به فکر یا تلاش در انجام هرچه بهتر وظایف خود بپردازد و نتایج ارزنده‌ای را نصیب سازمان خود کند. آیا ساماندهی فضا و محیط کار برای نیروی انسانی می‌تواند در رشد خلاقیت‌ها و خلق فرایندها و محصولات با کیفیت موثر باشد؟ نقش مدیران و سرپرستان در ساماندهی محیط کار مناسب و مثبت برای نیروی انسانی چقدر است؟ مدیریت سازمان‌ها با ساده‌انگاری مشکلات کارکنان خود و بی‌توجهی به نیازهای آنها، چقدر در افزایش خطاهای شغلی آنها و برهم خوردن محیط کار در سازمان‌ها یا کارخانه‌هایشان

نقش دارند؟ اینها پرسش‌های مهمی هستند که پیوسته در مباحث مربوط به مدیریت منابع انسانی مطرح می‌شود. تلاش برای بهبود بهره‌وری، تلاش برای زندگی بهتر افراد و جامعه است. امروزه برای بهبود زندگی اجتماعی و اقتصادی تلاش همه جانبه‌ای جهت ارتقای بهره‌وری به طور مستمر برای تداوم حیات و رشد و توسعه آغاز شده است. بهبود بهره‌وری یک تفکر و جهان‌بینی مبتنی بر بالا بردن توان آفرینش و قدرت خلق و میزان استعداد و تطبیق جامعه و سازمان‌ها با تحولات اقتصادی، علمی و فنی جهان می‌باشد (طاهری، ۱۳۸۷، ص ۱۲).

نتایج تحقیقات نشان داده است که بهره‌وری ضرورت رشد و توسعه سازمان بوده و صرفاً از طریق افزایش حقوق، مزایا و امکانات رفاهی بدست نمی‌آید بلکه ایجاد رضایت و افزایش کیفیت زندگی کاری عامل بسیار مهمی در افزایش سطح بهره‌وری محسوب می‌شود. بالا بودن بهره‌وری و احساس مفید بودن عامل مهمی در افزایش کیفیت زندگی کاری است رابطه دوسویه بهره‌وری کیفیت زندگی کاری رابطه تصاعدی و تعاملی است (میرسپاسی، ۱۳۸۷، ص ۶۸). همچنین امیرعشایری (۱۳۸۷) در پایان‌نامه خود تحت عنوان «بررسی تاثیر عوامل کیفیت زندگی کاری بر روی اثر بخشی کارکنان متصدی در بانک ملی سرپرستی آذربایجان غربی» پرداخته که مولفه‌های کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون با اثربخشی مورد مطالعه قرار گرفته‌اند و نتایج وی نشان داد که بین پرداخت منصفانه و کافی، محیط کار ایمن و سالم، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، توسعه قابلیت‌های انسانی بر اثربخشی کارکنان متصدی در بانک ملی سرپرستی آذربایجان غربی تاثیر دارد. در تحقیقی دیگر نیز که ابراهیمی (۱۳۸۹) با عنوان "بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری مدیران با بهره‌وری آنان در مدارس شهرستان آذرشهر در سال تحصیلی ۱۳۸۹-۱۳۸۸" با استفاده از روش تحقیق توصیفی همبستگی انجام داد. نتایج حاصل نشان دادند که: بین کیفیت زندگی کاری مدیران، پرداخت منصفانه و کافی، قانون‌گرایی، محیط کار ایمن و سالم، انسجام اجتماعی، وابستگی اجتماعی، فضای کلی و توسعه قابلیت‌های انسانی با بهره‌وری مدیران رابطه معنی‌داری وجود دارد، ولی بین تامین فرصت رشد و امنیت مداوم با بهره‌وری مدیران رابطه معنی‌داری وجود ندارد. همچنین نتایج ناظم (۱۳۸۳) حاکی از آن است که: بین کیفیت زندگی کاری با کارآیی و اثربخشی عملکرد همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود دارد. بین آموزش ضمن خدمت، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری، پرداخت منصفانه در سازمان و امنیت شغلی با کارآیی و اثربخشی عملکرد رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. نتایج حشدری (۱۳۸۵) در تحقیقی تحت عنوان بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با عملکرد مدیران نشان داد که: بین پرداخت منصفانه و کافی با عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد. بین محیط ایمن و بهداشتی با عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد. بین تامین رشد و امنیت مداوم با عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد. قانون‌گرایی در سازمان با عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد. بین وابستگی اجتماعی در سازمان و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد. بین فضای کلی زندگی و عملکرد

کارکنان رابطه وجود دارد. بین انسجام اسلامی و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد. بین توسعه قابلیت‌های انسانی و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد.

با توجه به آنچه که در فوق ذکر شد این تحقیق درصدد است تا به بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز با بهره‌وری آنان بپردازد و همچنین می‌خواهد بداند که میزان بهره‌وری و وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان چگونه است؟ با انجام این پژوهش می‌توان به مسئولین توصیه‌های لازم را در جهت ارتقاء بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری ارائه، تا آنها بتوانند در جهت ارتقاء دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز گام بردارند.

### تعاریف بهره‌وری

در سال ۱۹۵۰ سازمان همکاری اقتصادی اروپا<sup>۱</sup> به طور رسمی بهره‌وری را چنین تعریف کرد: «بهره‌وری حاصل کسری است که از تقسیم مقدار یا ارزش محصول بر مقدار یا ارزش یکی از عوامل تولید بدست می‌آید. بدین لحاظ می‌توان از بهره‌وری سرمایه، مواد اولیه و نیروی کار صحبت کرد» (طاهری، ۱۳۸۷، ص ۲۰).

کاظمی (۱۳۸۱) بهره‌وری را معادل شاخص‌هایی نظیر کارایی، اثربخشی، سودآوری، نوآوری، کیفیت، فرهنگ، کیفیت زندگی کاری و مانند آن در نظر می‌گیرد.

ماندل می‌گوید «بهره‌وری عبارت است از کارایی» در بسیاری از تعاریفی که از بهره‌وری ارائه شده، این مفهوم با اثربخشی و کارایی مرتبط شده است (نقل از ثمری، ۱۳۸۵، ص ۸۸).

بهره‌وری استفاده‌ی مؤثر و کارآمد از ورودی‌ها یا منابع تولید محصول یا ارائه‌ی خروجی‌ها است (نوری‌زاده، ۱۳۸۷، ص ۲۵).

بهره‌وری به معنای داشتن قدرت تولید و بارآور بودن کسی یا چیزی است. امروزه بهره‌وری به عنوان یک دیدگاه فکری و به مفهوم هوشمندانه کارکردن مطرح است. در واقع واژه‌ی بهره‌وری نخستین بار توسط کویزنی در سال ۱۷۶۶ در یک مجله‌ی کشاورزی استفاده شد (ایران‌زاده و خلیلی، ۱۳۸۷، ص ۲۹).

### کیفیت زندگی کاری

کیفیت زندگی کاری یعنی نوع نگرش افراد نسبت به شغل خود، یعنی اینکه تا چه میزان اعتماد متقابل، توجه قدرشناسی، کار جالب و فرصت‌های مناسب برای سرمایه‌گذاری (مادی و معنوی) در محیط کار توسط مدیران برای کارکنان فراهم شده است (شاه‌حسینی، ۱۳۸۸، ص ۱۵).

آرمسترانگ<sup>۲</sup> و همکاران می‌گویند: کیفیت زندگی کاری یعنی رضایت یک کارمند از برآورده شدن نیازهایش از طریق منابع، فعالیت‌ها و نتایجی که از درگیری و مشارکت در محیط کار بدست می‌آید.

1. OEEC
2. Armstrong

همچنین آنها می‌گویند محققان بسیاری دریافته‌اند که کیفیت زندگی کاری شخص، معمولاً تحت تاثیر تجربه کاری و انتظارات شغلی آینده‌اش قرار می‌گیرد (آرمسترانگ، ۲۰۰۷، ص ۱۴۳).

کیفیت زندگی کاری به معنای سرپرستی مطلوب، شرایط کاری، حقوق و مزایای خوب و شغل جالب و چالش‌گر و دارای پاداش می‌باشد. کیفیت بالای زندگی کاری از طریق فلسفه روابط انسانی که استفاده از برنامه‌های کیفیت زندگی کاری را مورد تشویق قرار می‌دهد قابل حصول است (گوست و کوپنهاور<sup>۱</sup>، ۱۹۸۵).

تعریف رسمی کیفیت زندگی کاری: رسمی‌ترین تعریف کیفیت زندگی کاری را والتون<sup>۲</sup> بدین گونه ارائه نموده است: «کیفیت زندگی کاری عبارتست از میزان توان اعضای یک سازمان کاری در برآورده نمودن نیازهای مهم فردی خود در سازمان از طریق تجربیات خود» (خرازیان، ۱۳۸۵).

### نظریه‌های کیفیت زندگی کاری

#### نظریه تاتل<sup>۳</sup>

تاتل کیفیت زندگی کاری را در چهار مقوله خلاصه کرده است: امنیت و ایمنی که شامل امنیت شغلی، ایمنی جسمی و روانی می‌شود، مساوات و منصفانه بودن حقوق و مزایا، زمینه پرورش و وجود فرصت پرورش مهارت‌ها و یادگیری مستمر، دموکراسی و مشارکت داشتن در تصمیم‌گیری (توتل، ۱۹۸۳، ص ۴۸۵-۴۸۹).

#### نظریه مینزبرگ<sup>۴</sup>:

براساس نظریه مینزبرگ 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 ترجیح می‌دهند و در عین حال افرادی که در مرحله نیازهای بالاتر قرار دارند به شغل‌های گسترش یافته گرایش دارند. شاید به همین علت است که کیفیت زندگی کاری مسئله‌ای برجسته می‌نماید. رفاه روزافزون و بالا رفتن سطح آموزش و پرورش سبب شد که شهروندان جامعه‌های صنعتی در سلسله مراتب نیازهای مازلو بالا روند. در نتیجه نیاز فرآیندها آنان به خودیابی، تنها در شغل‌های گسترش یافته ارضا می‌شود (مینزبرگ، ۱۳۷۱: ۴۶).

#### نظریه مورتون<sup>۵</sup>:

اهم شاخص‌های کیفیت زندگی کاری که توسط مورتون تعیین گردیده‌اند عبارتند از: حقوق و مزایا، جدول زمانی کار، ماهیت شغل، جنبه‌های فیزیکی شغل، جنبه‌های نمادی داخل و خارج شغل و عوامل

1. Guest & Copenhaver
2. Walton
3. Tuttle
4. Mintzberg
5. morton

سیاسی، اجتماعی و اقتصادی موثر بر زندگی است (مشبکی، ۱۳۸۵).

تئوری مک لاند<sup>۱</sup>:

تئوری نیازهای اکتسابی مک لاند یک سلسله نیازها را با عنوان اساسی انگیزش فرض می‌کند که عبارتند از:

(الف) نیاز به موفقیت. (ب) نیاز به عضویت (ج) نیاز به قدرت

هر یک از این نیازها با توجه به ماهیت گسترده می‌توانند به نحو وسیع‌تری و در سطح بالاتری از نیازهایی که مازلو توضیح داده است دیده می‌شود. ایده‌های مک لاند در این باره با استفاده از فنون روانشناسی تصویری<sup>۲</sup> شکل گرفت. او ادعا می‌کند که اصولاً نیازها براساس ارتباط با محیط و انسان ایجاد می‌شود. مک کلاند معتقد است که همه انسان‌ها در همه حال و در هر زمان فقط یکی از سه نیاز به موفقیت بر دیگران تسلط می‌یابند. (افجه، ۱۳۸۰: ۱۶۸).

نظریه دوبرین<sup>۳</sup>:

بر مبنای نظر دوبرین برنامه کیفیت زندگی کاری فرآیندی است که بوسیله اعضای سازمان ایجاد می‌شود. بر همین اساس که نام‌های ارتباطی برای این هدف بوجود می‌آید بعضی از آنها برای طراحی مشاغل‌شان و بعضی برای محیط کار، یک برنامه کیفیت زندگی کاری کارکنان را آماده می‌کنند تا زمینه بوجود آمدن رضایت شغلی را فراهم آورند. بنابراین امکان بوجود آمدن رضایت از نیازهای سازمانی توسط موسسان سازمان بوجود خواهد آمد.

با توجه به این که برنامه‌های کیفیت زندگی کاری به اشکال مختلف است اما در هر حال کارکنان از طریق محیط کارشان آن را بدست می‌آورند بنابراین وقتی که تعهد، رضایت شغلی و بعضی اوقات بهره‌وری افزایش پیدا کند نشانگر این است که کیفیت زندگی کاری ارتقا پیدا کرده است.

کیفیت زندگی کاری به ادراک کارکنان از کارشان بستگی دارد و اگر درک آنها از کار برآوردن نیازها باشد، آنها از شغل‌شان راضی خواهند شد. بنابراین کیفیت زندگی کاری ارتقاء خواهد یافت. بطور کلی اینگونه تصور می‌شود که اگر کارکنان در تصمیم‌گیری مشارکت داده شوند یکی از جنبه‌های مثبت کیفیت زندگی کاری محقق می‌شود (رودکی، ۱۳۸۷).

نظریه توماس تاتل<sup>۴</sup>:

تاتل کیفیت زندگی کاری را در چهار مقوله خلاصه کرده است:

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

۲- مساوات و منصفانه بودن حقوق و مزایا.

1. Mc Clelland
2. projective psychological techniques
3. Dubrin
4. Thomas tuttle

- ۳- زمینه پرورش و وجود فرصت پرورش مهارت‌ها و یادگیری مستمر.
- ۴- دموکراسی و مشارکت داشتن در تصمیم‌گیری (خدیبی و علیی، ۱۳۸۶: ۱۵۷).
- نظریه والتون<sup>۱</sup>:
- والتون هشت متغیر اصلی را به عنوان هدف ارتقاء کیفیت زندگی کاری که دارای ارتباط متقابل با یکدیگر هستند را مورد توجه قرار داده که این عوامل عبارتند از:
- ۱- پرداخت منصفانه و کافی: منظور، پرداخت مساوی برای کار مساوی و نیز تناسب پرداخت‌ها با معیارهای کارکنان و تناسب آن با دیگر هم‌ردیف‌هایشان در درون و بیرون از سازمان است.
  - ۲- محیط کاری ایمن و سالم: منظور، ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز برقراری ساعات کار معقول می‌باشد. همچنین محیط کار بایستی اثرات آلودگی را که می‌تواند تاثیر معکوسی بر وضعیت فیزیکی و ذهنی کارکنان در محیط کار برجای گذارد، کاهش دهد.
  - ۳- توسعه قابلیت‌های انسانی: هدف این متغیر آن است که فرصت کسب مهارت‌ها و آموزش‌ها را بوجود آورده و در عین حال زمینه هماهنگ شدن کارکنان با ماموریت‌ها، اهداف برنامه‌ها، و استراتژی‌های سازمان در جهت تامین نیازهای فرد و سازمان را بوجود آورد.
  - ۴- یکپارچگی و انسجام اجتماعی: ایجاد فضا و جو کاری که احساس تعلق کارکنان به سازمان و اینکه آنان مورد نیاز سازمان باشند را تقویت نمایند.
  - ۵- امکان امنیت و رشد مداوم: این امر از طریق بهبود توانایی‌های فردی، فرصت‌های پیشرفت امنیت شغلی و امنیت درآمد و اطمینان خاطر از اشتغال پایدار تامین می‌گردد.
  - ۶- وابستگی اجتماعی زندگی کاری: به چگونگی برداشت (ادراک) کارکنان در مورد مسئولیت اجتماعی سازمان اشاره دارد.
  - ۷- فضای کلی زندگی: این مولفه به برقراری تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخش‌های کارکنان که شامل اوقات فراغت، تحصیلات و زندگی خانوادگی می‌شود، مربوط می‌باشد.
  - ۸- قانون‌گرایی در سازمان کار: منظور، فراهم بودن زمینه آزادی بیان و بدون ترس از انتقام مقام بالاتر و نافذ بودن سلطه قانون ثبت به سلطه انسان می‌باشد (به نقل از علیی، ۱۳۸۶).

### پرسش‌های تحقیق:

- وضعیت زندگی کاری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی تبریز چگونه است؟  
وضعیت بهره‌وری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی تبریز چگونه است؟

### فرضیه اصلی

بین کیفیت زندگی کاری کارکنان با بهره‌وری آنان رابطه وجود دارد.

### فرضیه های فرعی

- بین پرداخت منصفانه و کافی کارکنان با بهره‌وری آنان در واحدهای مختلف ستادی رابطه وجود دارد.
- بین محیط کار ایمن و سالم با بهره‌وری کارکنان رابطه وجود دارد.
- بین تامین فرصت رشد و امنیت مداوم با بهره‌وری کارکنان رابطه وجود دارد.
- بین قانون‌گرایی در سازمان با بهره‌وری کارکنان رابطه وجود دارد.
- بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری کارکنان با بهره‌وری آنان رابطه وجود دارد.
- بین فضای کلی زندگی با بهره‌وری کارکنان رابطه وجود دارد.
- بین یکپارچگی و انسجام اجتماعی با بهره‌وری کارکنان رابطه وجود دارد.
- بین توسعه قابلیت‌های انسانی با بهره‌وری کارکنان رابطه وجود دارد.

### روش‌شناسی پژوهش

جامعه آماری این تحقیق را همه کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی تبریز دربرمی‌گیرد که ۴۶۰ نفر بوده و تعداد ۳۰۰ نفر کارمند مرد و ۱۶۰ نفر کارمند زن می‌باشند. برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شد که شامل ۲۱۰ نفر گردید، اما جهت افزایش اعتبار مطالعه ۲۴۰ نمونه مورد بررسی قرار گرفت و از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبتی برای انتخاب نمونه استفاده گردید، همچنین روش تحقیق توصیفی - همبستگی می‌باشد. برای گردآوری داده‌ها از دو پرسشنامه محقق ساخته کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری کارکنان استفاده شد. پرسشنامه کیفیت زندگی کاری دارای ۳۴ سوال بود که براساس نظریه والتون طراحی شد و کارکنان دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز به آن پاسخ می‌دادند این پرسشنامه در طول یک طیف ۵ قسمتی از نوع لیکرت ارزش‌گذاری شد. و پرسشنامه بهره‌وری دارای ۲۸ سوال بود که براساس نظریه هرسی و گولد اسمیت<sup>۱</sup> طراحی شد و مدیران دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز به آن پاسخ می‌دادند این پرسشنامه در طول یک طیف ۵ قسمتی از نوع لیکرت ارزش‌گذاری شد. همچنین برای سنجش میزان روایی پرسشنامه‌ها، در اختیار چند نفر از اساتید و محققین و صاحب‌نظران مدیریتی و همچنین چند نفر از مدیران گذاشته شد با جمع‌بندی نظرات آنان سوالات انتخاب شده و ویرایش گردیده و پرسشنامه نهایی تهیه شد، که برای تعیین پایایی ابزار نیز از آلفای کرونباخ استفاده شد. به این صورت که ابتدا پرسشنامه در بین ۳۰ نفر از جامعه مورد بررسی بطور تصادفی توزیع گردید، سپس اطلاعات جمع‌آوری شده مورد آزمون قرار گرفته و با محاسبه آلفای کرونباخ، پایایی ابزار مورد تأیید قرار گرفت و به کمک همبستگی پیرسون، رگرسیون گام به گام تجزیه و تحلیل داده‌ها انجام گرفت.

جدول شماره ۱. پایایی سوالات مربوط به پرسشنامه‌ها

سازه	تعداد سؤال	مقدار آلفا
بهره‌وری	۲۸	۰/۸۰۵
کیفیت زندگی کاری	۳۴	۰/۸۳۹

## یافته‌های پژوهش

### بررسی سؤالات پژوهش

به منظور بررسی نرمال بودن مولفه‌های کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده شد. همانطور که در جدول شماره (۲) مشاهده می‌شود سطح معنی‌داری در هر کدام از متغیرهای کیفیت زندگی کاری کارکنان برابر با ۰/۳۵۹، محیط کار ایمن و سالم برابر با ۰/۰۸۴، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم برابر با ۰/۱۵۷، قانون‌گرایی در سازمان برابر با ۰/۰۷۳، یکپارچگی و انسجام اجتماعی برابر با ۰/۰۷۱، توسعه قابلیت‌های انسانی برابر با ۰/۰۷۷ و بهره‌وری برابر با ۰/۱۰۳ و بزرگتر از ۰/۰۵ می‌باشند پس با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت این متغیرها دارای توزیع نرمال هستند ولی متغیرهای پرداخت منصفانه و کافی با سطح معنی‌داری ۰/۰۰۶، وابستگی اجتماعی زندگی کاری با ۰/۰۰۳، فضای کلی زندگی با ۰/۰۰۴ دارای توزیع نرمال نیستند.

جدول شماره ۲. نتایج آزمون کولموگروف اسمیرونوف برای برازندگی توزیع نرمال

متغیر	تعداد	آماره کولموگروف-اسمیرنوف	سطح معنی‌داری
کیفیت زندگی کاری	۲۴۰	۰/۹۲۵	۰/۳۵۹
پرداخت منصفانه و کافی	۲۴۰	۱/۷۰۸	۰/۰۰۶
محیط کار ایمن و سالم	۲۴۰	۱/۲۵۹	۰/۰۸۴
تامین فرصت رشد و امنیت	۲۴۰	۱/۱۲۷	۰/۱۵۷
قانون‌گرایی در سازمان	۲۴۰	۱/۲۸۶	۰/۰۷۳
وابستگی اجتماعی زندگی کاری	۲۴۰	۱/۸۱۶	۰/۰۰۳
فضای کلی زندگی	۲۴۰	۱/۷۴۸	۰/۰۰۴
یکپارچگی و انسجام اجتماعی	۲۴۰	۱/۲۹۱	۰/۰۷۱
توسعه قابلیت‌های انسانی	۲۴۰	۱/۲۷۶	۰/۰۷۷
بهره‌وری	۲۴۰	۱/۲۱۸	۰/۱۰۳

## سؤال اول :

## وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز چگونه است؟

برای بررسی وضعیت کیفیت زندگی کاری و مؤلفه‌های آن در کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز با شاخص‌های آماری هر یک از آنها درج جدول شماره (۳) آورده شده است. همانطور که مشاهده می‌شود میانگین کیفیت زندگی کاری ۱۰۰/۹۹۱ و انحراف استاندارد آن ۲۱/۴۱۶۹۶، میانگین پرداخت منصفانه و کافی ۷/۹۱۲ و انحراف استاندارد آن ۲/۳۶۱۸۰، میانگین محیط کار ایمن و سالم ۱۸/۶۹۱ و انحراف استاندارد آن ۴/۴۱۹۰۵، میانگین تامین فرصت رشد و امنیت مداوم ۱۴/۰۵۴ و انحراف استاندارد آن ۰/۱۵۶۱۰، میانگین قانون‌گرایی در سازمان ۱۵/۳۰۰ و انحراف استاندارد آن ۴/۱۸۸۲۵، میانگین وابستگی اجتماعی زندگی کاری ۱۱/۳۲۵ و انحراف استاندارد آن ۳/۹۲۵۵، میانگین فضای کلی زندگی ۱۱/۳۲۵ و انحراف استاندارد آن ۳/۴۲۳۱۹، میانگین یکپارچگی و انسجام اجتماعی ۱۱/۰۶۶۷ و انحراف استاندارد آن ۳/۱۹۸۴۱، میانگین توسعه قابلیت‌های انسانی ۱۲/۴۱۶۷ و انحراف استاندارد آن ۳/۱۹۸۴۱ می‌باشد که وضعیت کیفیت زندگی کاری در بین کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز در حد متوسط می‌باشد.

جدول شماره ۳. شاخص‌های توصیفی کیفیت زندگی کاری و مؤلفه‌های آن در نمونه مورد بررسی

کیفیت زندگی کاری	میانگین	انحراف معیار	خطای انحراف معیار	دامنه تغییرات	چولگی	کشدگی
کیفیت زندگی کاری	۱۰۰/۹۹۱۷	۲۱/۴۱۶۹۶	۱/۳۸۲۴۶	۱۱۸	۰/۰۹۴	-۰/۲۶۴
پرداخت منصفانه و کافی	۷/۹۱۲۵	۲/۳۶۱۸۰	۰/۱۵۲۴۵	۳	۰/۲۵۷	-۰/۱۷۱
محیط کار ایمن و سالم	۱۸/۶۹۱۷	۴/۴۱۹۰۵	۰/۳۸۵۲۵	۲۳	-۰/۰۹۰	-۰/۴۰۰
تامین رشد و امنیت	۱۴/۰۵۴۲	۴/۱۵۶۱۰	۰/۳۶۸۲۸	۲۰	۰/۱۱۲	-۰/۲۸۷
قانون‌گرایی در سازمان	۱۵/۳۰۰	۴/۱۸۸۲۵	۰/۲۷۰۳۵	۲۰	-۰/۱۱۲	-۰/۲۶۸
وابستگی اجتماعی زندگی	۱۰/۲۲۵۰	۲/۱۲۱۶۷	۰/۱۳۶۹۵	۱۰	-۰/۰۰۷	-۰/۲۲۱
فضای کلی زندگی	۱۱/۳۲۵۰	۳/۴۲۳۱۹	۰/۲۲۰۹۷	۱۵	۰/۴۳۳	-۰/۲۸۴
انسجام اجتماعی	۱۱/۰۶۶۷	۳/۱۹۸۴۱	۰/۳۰۶۴۶	۱۶	۰/۰۸۲	-۰/۰۳۱
توسعه قابلیت‌های انسانی	۱۲/۴۱۶۷	۳/۳۸۲۴۱	۰/۳۱۸۳۳	۱۶	-۰/۰۱۸	-۰/۲۹۷

### سؤال دوم :

وضعیت بهره‌وری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز چگونه است؟

برای بررسی وضعیت بهره‌وری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز با شاخص‌های آماری هریک از آنها در جدول شماره (۴) آورده شده است. همانطور که مشاهده می‌شود میانگین بهره‌وری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز ۱۰۸/۲۶ و انحراف استاندارد آن ۱۷/۳۷۴۸۳ می‌باشد که نشان می‌دهد وضعیت بهره‌وری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز در حد متوسط به بالا می‌باشد.

جدول شماره ۴. شاخصهای توصیفی بهره‌وری کارکنان در نمونه مورد بررسی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	خطای انحراف از میانگین	دامنه تغییرات	حداقل	چولگی	کشدگی
بهره‌وری کارکنان	۱۰۸/۲۶	۱۷/۳۷۴۸۳	۱/۱۲۱۵۴	۷۲	۶۸	۰/۰۵۹	-۰/۶۶۵

### فرضیه‌های پژوهش

**آزمون فرضیه اصلی:** بین کیفیت زندگی کاری کارکنان با بهره‌وری آنان رابطه وجود دارد. برای بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز و بهره‌وری آنان از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج در جدول شماره (۱۰) مشاهده می‌شود. همانطور که ملاحظه می‌شود ضریب همبستگی بین کیفیت زندگی کاری کارکنان و بهره‌وری آنان در نمونه آماری ۰/۶۹۰ است و سطح معنی‌داری آزمون برابر ۰/۰۰۰ است که با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که بین کیفیت زندگی کاری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز و بهره‌وری آنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

**آزمون فرضیه اول:** بین پرداخت منصفانه و کافی با بهره‌وری کارکنان رابطه وجود دارد. برای بررسی رابطه بین پرداخت منصفانه و کافی با بهره‌وری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج در جدول شماره (۱۰) مشاهده می‌شود. همانطور که ملاحظه می‌شود ضریب همبستگی بین پرداخت منصفانه و کافی با بهره‌وری کارکنان در نمونه آماری ۰/۱۴۲ است و سطح معنی‌داری آزمون برابر ۰/۰۲۸ است که با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که بین پرداخت منصفانه و کافی با بهره‌وری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز رابطه معنی‌داری وجود دارد.

**آزمون فرضیه دوم:** بین محیط کار ایمن و سالم با بهره‌وری کارکنان رابطه وجود دارد. برای بررسی رابطه محیط کار ایمن و سالم با بهره‌وری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج در جدول شماره (۱۰) مشاهده می‌شود. همانطور که ملاحظه می‌شود ضریب همبستگی بین رابطه محیط کار ایمن و سالم با بهره‌وری کارکنان در نمونه آماری ۰/۱۴۲ است و سطح معنی‌داری آزمون برابر ۰/۰۰۰ است که با اطمینان ۹۵

درصد می‌توان گفت که بین رابطه محیط کار ایمن و سالم با بهره‌وری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز رابطه معنی‌داری وجود دارد.

**آزمون فرضیه سوم:** بین تامین فرصت رشد و امنیت مداوم با بهره‌وری کارکنان رابطه وجود دارد. برای بررسی رابطه بین تامین فرصت رشد و امنیت مداوم با بهره‌وری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج در جدول شماره (۱۰) مشاهده می‌شود. همانطور که ملاحظه می‌شود ضریب همبستگی تامین فرصت رشد و امنیت مداوم با بهره‌وری کارکنان در نمونه آماری ۰/۱۴۲ است و سطح معنی‌داری آزمون برابر ۰/۰۲۸ است که با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که بین تامین فرصت رشد و امنیت مداوم با بهره‌وری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

**آزمون فرضیه چهارم:** بین قانون‌گرایی در سازمان با بهره‌وری کارکنان رابطه وجود دارد. برای بررسی رابطه بین قانون‌گرایی در سازمان با بهره‌وری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج در جدول شماره (۱۰) مشاهده می‌شود. همانطور که ملاحظه می‌شود ضریب همبستگی بین قانون‌گرایی در سازمان با بهره‌وری کارکنان در نمونه آماری ۰/۰۷۰ است و سطح معنی‌داری آزمون برابر ۰/۲۸۰ است که با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که بین قانون‌گرایی در سازمان با بهره‌وری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

**آزمون فرضیه پنجم:** بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری با بهره‌وری کارکنان رابطه وجود دارد. برای بررسی رابطه بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری با بهره‌وری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج در جدول شماره (۱۰) مشاهده می‌شود. همانطور که ملاحظه می‌شود ضریب همبستگی بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری با بهره‌وری کارکنان در نمونه آماری ۰/۱۴۰ است و سطح معنی‌داری آزمون برابر ۰/۰۳۰ است که با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری با بهره‌وری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز رابطه معنی‌داری وجود دارد.

**فرضیه ششم:** بین فضای کلی زندگی با بهره‌وری کارکنان رابطه وجود دارد. برای بررسی رابطه بین فضای کلی زندگی با بهره‌وری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج در جدول شماره (۱۰) مشاهده می‌شود. همانطور که ملاحظه می‌شود ضریب همبستگی بین فضای کلی زندگی با بهره‌وری کارکنان در نمونه آماری ۰/۰۶۱ است و سطح معنی‌داری آزمون برابر ۰/۳۵۰ است که با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که بین فضای کلی زندگی با بهره‌وری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز رابطه معنی‌داری وجود ندارد.



اساسی آن یعنی نیروی انسانی را در سازمان‌های پیچیده امروز بیش از پیش نمایان ساخته است. سازمان‌ها و واحدهای اقتصادی که فضای مناسب و با نشاطی را برای ایفای نقش عامل انسانی خود فراهم می‌آورند در حقیقت بقای خود را در صحنه رقابت‌های شدید امروزی تضمین می‌کنند. تردیدی نیست که هر سازمان خود یک ارگانیزم منحصر بفرود است و نخستین عامل آن انسان و توجه به روحیه کارکنان است و همچنین در رابطه با سؤال دوم که یافته حاکی از آنست که وضعیت بهره‌وری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز در حد متوسط به بالا می‌باشد. در این زمینه وقتی صحبت از بهره‌وری می‌شود نتیجه کار بدست آمده به ذهن متبادر می‌شود. در زمینه بهره‌وری، عده‌ای بهره‌وری را برای نتیجه کار بکار می‌برند. مثلاً اگر سازمانی خدمات خوبی از نظر کمی و کیفی داشته باشد، قضاوت مثبتی از بهره‌وری آن سازمان می‌شود و عده‌ای هم بهره‌وری را برای فرایند انجام کار و نحوه انجام کار و نحوه وظایف بکار می‌برند.

در رابطه با فرضیه اصلی، یافته‌ها نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز و بهره‌وری آنان رابطه معنی‌داری وجود دارد و وجود این رابطه بین این دو متغیر مستقیم و قوی بوده به عبارتی دیگر می‌توان گفت که هر میزان کیفیت زندگی کاری کارکنان بهبود یابد بهره‌وری آنان نیز افزایش پیدا می‌کند نتایج امیر عشایری (۱۳۸۷)، حشدری (۱۳۸۵) و رمضانی فرزانه (۱۳۸۰) با یافته‌های این فرضیه همخوانی دارد و با توجه به اینکه رابطه معناداری بین این دو متغیر حاکم است می‌توان گفت که دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز باید اهتمام بیشتری به کیفیت زندگی کاری کارکنان بدهد. در نظریه بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری تاکید می‌شود که توجه بیش از حد به کیفیت زندگی کاری یعنی صرفاً تأمین حقوق و مزایای خدمات رفاهی و توقع حصول بهره‌وری بیشتر از منابع انسانی باعث ایجاد فرهنگ تنبلی و کم کاری می‌شود (حسین‌زاده، ۱۳۸۵). ملک‌شاهی و همکاران (۱۳۸۵) عامل انسانی و خلاقیت‌های انسانی دارای نقش کلیدی در کلیه‌ی فعالیت‌ها و رخدادهاست، به همین دلیل از عوامل مهمی است که قادر خواهد بود اهداف و خواسته‌های بهره‌وری را تحقق بخشد. همچنین نتایج بدست آمده با نظریه کانینگهام و ابرل<sup>۱</sup> نیز همسو می‌باشد. کانینگهام و ابرل معتقدند که، کیفیت زندگی کاری به عنوان ابزاری پیشرفته برای طراحی شغل قابل توجه می‌باشد بطوریکه از طریق آن می‌توان بر بهره‌وری و کیفیت خدمات، انگیزش و رضایت‌مندی شغلی کارکنان، برآوردن نیاز به یادگیری، چالش، تنوع، مسئولیت‌پذیری و کسب موفقیت تاثیر گذاشت. مایو<sup>۲</sup> و همکارانش موفق به یافتن رابطه‌ی دیگری شدند. آزمایش‌هایی که توسط این شخص انجام شد نشان داد که بالا رفتن میزان بهره‌وری نتیجه‌ای است از شرایط محیط کار به طور کلی، یعنی بهره‌وری در جایی افزایش می‌یابد که نیازمندی‌های انسانی برآورده شوند. بین کارمندان و همکاران ایشان، روابط و

1. kaningham & abrel

2. Mayo

وابستگی‌های مطلوب برقرار باشد و سرپرست به حفظ روابط و وابستگی اجتماعی غیر رسمی و خالی از تشریفات همت گمارد (نقل از شفیق، ۱۳۷۵، ص ۱۲۶).

در رابطه با فرضیه اول، یافته‌ها نشان داد که بین پرداخت منصفانه و کافی با بهره‌وری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز رابطه معنی‌داری وجود دارد. عبارتی دیگر می‌توان گفت که هر میزان حقوق منصفانه و کافی به کارکنان پرداخت شود بهره‌وری آنان نیز افزایش پیدا می‌کند یافته‌های حشدری (۱۳۸۵)، رضانی (۱۳۸۰) در تأیید نتایج این فرضیه می‌باشند. محقق بر این باور است که به پرداخت منصفانه و کافی برای ساعات کاری برابر و نیز متناسب بودن پرداخت‌ها با دیگر همدردیف‌هایشان در درون و بیرون از دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی توجه گردد تا کارکنان بتوانند بیشتر به شغلشان علاقه‌مند شده و در نهایت بهره‌وری آنان افزایش یابد. اجرای برنامه‌ای برای بهبود کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری بطور کامل به فعالیت دیگری در قلمرو مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، مانند برنامه‌های حقوق و دستمزد، بستگی می‌یابد (دولان و شولر<sup>۱</sup>، ۱۳۸۴، ص ۳۵۶). همچنین نتایج بدست آمده با نظریه‌های والتون، کانینگهام و ابرل<sup>۲</sup>، میلز<sup>۳</sup> و تاتل همسو می‌باشد و اهمیت این شاخص در کیفیت زندگی کاری به حدی است که مورتون و والتون آن را به عنوان اولین متغیر کیفیت زندگی کاری عنوان کرده اند (تاتل، ۱۹۸۳؛ ابراهیمی، ۱۳۸۹؛ علیی، ۱۳۸۶؛ حضرتی، ۱۳۸۸).

در رابطه با فرضیه دوم، یافته‌ها نشان داد که بین رابطه محیط کار ایمن و سالم با بهره‌وری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز رابطه معنی‌داری وجود دارد. عبارتی دیگر می‌توان گفت که هر میزان محیط کار ایمن و سالم کارکنان ستادی ارتقاء یابد بهره‌وری آنان نیز افزایش پیدا می‌کند. محقق نیز بر این باور است که باید بین این دو متغیر رابطه معنی دار برقرار باشد چون زمانی که محیط کار ایمن و سالم وجود داشته باشد فرد احساس مفید، کارآ و مؤثر بودن در یک محیط کاری، را می‌کند، همچنین یافته بدست آمده با نظریه والتون، توماس تاتل و دسلر<sup>۴</sup> همسو می‌باشد (تاتل، ۱۹۸۳؛ علیی، ۱۳۸۶؛ حضرتی، ۱۳۸۸). یافته‌های کایم<sup>۵</sup> (۱۹۸۶)، فاطمی (۲۰۰۲)، امیرعشایی (۱۳۸۷)، حشدری (۱۳۸۵) و رضانی فرزانه (۱۳۸۰) در تأیید نتایج این فرضیه می‌باشند. شیکدار<sup>۶</sup> (۲۰۰۳) نقل از احمدنژاد، (۱۳۸۹) تحقیقی را انجام داد و به این نتیجه رسید که ایمن و سلامت در کار (کیفیت زندگی کاری) بهره‌وری را بالا می‌برد و همچنین عدم آموزش مناسب بر بهره‌وری تاثیر منفی دارد.

- 
1. Dolan and Schuler
  2. Cunningham and Ebreil
  3. Mylze
  4. Desler
  5. Kayem
  6. Sheakdar

در رابطه با فرضیه سوم، یافته‌ها نشان داد که بین تامین فرصت رشد و امنیت مداوم با بهره‌وری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز رابطه معنی‌داری وجود دارد. عبارتی دیگر می‌توان گفت که با افزایش تامین فرصت رشد و امنیت مداوم کارکنان بهره‌وری آنان نیز افزایش یافته و بالعکس. در این زمینه نیز تحقیقاتی انجام گرفته که یافته‌های امیر عشایری (۱۳۸۷)، صالحی (۱۳۸۸)، رضانی فرزانه (۱۳۸۰) و فاطمی<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) در تائید نتایج این فرضیه می‌باشند ولی نتایج ابراهیمی (۱۳۸۹) مخالف با یافته‌های این فرضیه بوده و نتایج بدست آمده با نظریه‌های کاینیگهام و والتون، دسلر، توماس تاتل با یافته‌های این فرضیه همسو بوده که نشان دهنده ارتباط بین این دو متغیر می‌باشد. یعنی هر اندازه امکان دسترسی به اطلاعات جدید، امکان ادامه تحصیل، رابطه علمی با اساتید و متخصصین آموزشی بیشتر باشد بهره‌وری کارکنان نیز بیشتر می‌گردد (تاتل، ۱۹۸۳؛ علیی، ۱۳۸۶؛ حضرتی، ۱۳۸۸). که به نظر محقق این امکان برای کارکنان دانشگاه علوم پزشکی با توجه به ارتباط داشتن با اساتید دانشگاه و پزشکان مجرب و فضای علمی موجود در سازمان فراهم شده است. در این راستا نتایج نادریان جهرمی و همکاران (۱۳۸۶) که در تایید یافته‌های این پژوهش می‌باشد، نشان می‌دهد آموزش نیروی انسانی و اصلاح ساختار سازمانی بیشترین تأثیر را در بهره‌وری سازمان دارد.

در رابطه با فرضیه چهارم، یافته‌ها نشان داد که بین قانون‌گرایی در سازمان با بهره‌وری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز رابطه معنی‌داری وجود ندارد. عبارتی دیگر می‌توان گفت که افزایش یا کاهش قانون‌گرایی در سازمان ارتباطی به بهره‌وری کارکنان ندارد و برای تفسیر این نتایج محقق نیز بر این باور بود که وجود شرایط یکسان برای کارکنان، مطلوب بودن قوانین حاکم امکان افزایش بهره‌وری را بیشتر می‌نمایند. ولی علیرغم نتایج بدست آمده در نمونه مورد بررسی در این زمینه نیز، تحقیقات امیرعشایری (۱۳۸۷) و رضانی فرزانه (۱۳۸۰) حاکی از آن است که بین قانون‌گرایی در سازمان با بهره‌وری کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد و همچنین ریتزکی<sup>۲</sup>، باکل و همکارانش<sup>۳</sup> در تحقیقی که انجام دادند به این نتیجه رسیدند که دموکراسی در محل کار و تفویض اختیار و افزایش مهارت‌ها باعث افزایش بهره‌وری می‌شود (نقل از سلام زاده و همکاران؛ ۱۳۸۷، ص ۶۱). همچنین نظریه‌های والتون، ورتر، توماس تاتل، لوین نیز قانون‌گرایی در سازمان را به عنوان یکی از شاخص‌های مهم در کیفیت زندگی کاری قلمداد می‌کنند که با یافته‌های این فرضیه همسو نمی‌باشد.

در رابطه با فرضیه پنجم، یافته‌ها نشان داد که بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری با بهره‌وری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز رابطه معنی‌داری وجود دارد. به عبارتی دیگر می‌توان گفت که وابستگی اجتماعی زندگی کاری کارکنان بیشتر شود، بهره‌وری آنان نیز افزایش

1. Fatemi
2. Ritzky
3. Bucel & et al

می‌دهد و بالعکس. نتایج تحقیقات امیرعشایری (۱۳۸۷)، حشدری (۱۳۸۵) و رضانی فرزانه (۱۳۸۰) حاکی از آن است که بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری با بهره‌وری رابطه معنی‌داری وجود دارد که با نتایج این فرضیه همخوانی دارد. نظریه ورتز، دوبرین و والتون نیز این متغیر را به عنوان یکی از شاخص‌های کیفیت زندگی کاری عنوان کرده است (رودکی، ۱۳۸۷؛ ورتز،<sup>۱</sup> ۱۹۸۱). والتون در این زمینه معتقد است که وابستگی اجتماعی زندگی کاری به چگونگی برداشت (ادراک) کارکنان در مورد مسئولیت اجتماعی سازمان اشاره دارد. دوستانه و صمیمی بودن روابط بین معلم و مدیر، منصفانه بودن رفتار مدیران با کارکنان می‌تواند در بالا بردن بهره‌وری نقش موثری داشته باشد (علی، ۱۳۸۶).

در رابطه با فرضیه ششم، یافته‌ها نشان داد که بین فضای کلی زندگی با بهره‌وری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز رابطه معنی‌داری وجود ندارد. به عبارتی دیگر می‌توان گفت که افزایش یا کاهش فضای کلی زندگی کارکنان ارتقاء ارتباط معنی‌داری با بهره‌وری آنان ندارد. تحقیقات امیرعشایری (۱۳۸۷)، حضرتی (۱۳۸۸)، حشدری (۱۳۸۵) و رضانی (۱۳۸۰) حاکی از آن است که بین فضای کلی زندگی با بهره‌وری رابطه معنی‌داری وجود دارد که با نتایج این فرضیه همخوانی ندارد. همچنین امیرعباس<sup>۲</sup> (۱۹۸۸) به این نتیجه رسیده است که فن‌آوری جدید بر ادراکات کارکنان ماهر و رضایت شغلی آنان تأثیر می‌گذارد که این تأثیر متفاوت از تأثیر آن بر ادراکات کارکنان غیرماهر است. اگر فن‌آوری جدید بر طراحی شغل و وظایف کارکنان تأثیر بگذارد به نوبه خود بر رضایت شغلی کارکنان ماهر می‌افزاید ولی اگر بر شرایط کاری تأثیر بگذارد این هم به نوبه خود بر رضایت شغلی کارکنان غیرماهر می‌افزاید که با یافته‌های این فرضیه ناهمسو می‌باشد.

در رابطه با فرضیه هفتم، یافته‌ها نشان داد که بین یکپارچگی و انسجام اجتماعی با بهره‌وری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز رابطه معنی‌داری وجود دارد. به عبارتی دیگر می‌توان گفت که هر اندازه یکپارچگی و انسجام اجتماعی کارکنان بیشتر شود، بهره‌وری آنان نیز به تبع یکپارچگی و انسجام آنان افزایش می‌یابد و بالعکس. که به نظر محقق نتایج بدست آمده کاملاً منطقی بوده و باید بین این دو متغیر رابطه معنی‌دار و مستقیم وجود داشته باشد. که در این راستا نتایج تحقیقات امیر عشایری (۱۳۸۷)، حشدری (۱۳۸۵)، بردبار و همکاران (۱۳۸۶) و شجاعی (۱۳۸۸) حاکی از آن است که بین این دو متغیر رابطه معنی‌داری وجود دارد که با نتایج این فرضیه همسو می‌باشد و نظریه دسلر و ورتز با یافته‌های این فرضیه هم‌خوانی دارند (ورتز، ۱۹۸۱؛ حضرتی، ۱۳۸۸). والتون معتقد است که این موضوع شامل هدف، ارزش حفظ اصالت منافع افراد در سازمان، تشویق به شکل‌گیری تیم‌ها و گروه‌های اجتماعی می‌شود (خدیوی، ۱۳۸۶) همچنین فاطمی<sup>۳</sup> (۲۰۰۲) در مطالعات خود با عنوان

1. Werther
2. Amir Abbas
3. Fatimi

بررسی ارتباط بین فضای سازمانی (اصول انسانی حاکم بر سازمان) و بهره‌وری مدیران، با استفاده از روش آماری رگرسیون دریافت فضاهای سازمانی که در آنها تصمیم‌گیری متمرکز است و رفتار کارکنان، تحت نظارت قوانین و رویه‌های زیادی قرار دارد، بهره‌وری، رضایت شغلی و خلاقیت کاهش یافته، نگرش منفی درباره‌ی گروه کاری افزایش می‌یابد.

در رابطه با فرضیه هشتم، یافته‌ها نشان داد که بین توسعه قابلیت‌های انسانی با بهره‌وری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز رابطه معنی‌داری وجود ندارد. به عبارتی دیگر می‌توان گفت که افزایش یا کاهش توسعه قابلیت‌های انسانی ارتباط معنی‌داری با بهره‌وری آنان ندارد. نتایج تحقیقات امیرعشایری (۱۳۸۷) رضوانی فرزانه (۱۳۸۰)، حشدری (۱۳۸۵) و بزاز جزایری (۱۳۸۵) حاکی از آن است که بین توسعه قابلیت‌های انسانی با بهره‌وری رابطه معنی‌داری وجود دارد که با نتایج این پژوهش همخوانی دارد. بهبود بهره‌وری در سازمان‌ها نتیجه استفاده بهینه و موثر و کارآمد از تخصص مدیران، بهبود کیفیت و افزایش انگیزه کارکنان به کار می‌باشد که نهایتاً سبب رشد و توسعه سازمان خواهد شد. والتون (نقل از خدیوی، ۱۳۸۶) معتقد است هدف این متغیر آن است که فرصت کسب مهارت‌ها و آموزش‌ها را بوجود آورده و در عین حال زمینه هماهنگ شدن کارکنان با مأموریت‌ها، اهداف برنامه‌ها، و استراتژی‌های سازمان را در جهت تامین نیازهای فرد و سازمان بوجود آورد.

- محدود بودن تحقیق از لحاظ مکانی به دانشگاه علوم پزشکی تبریز.
- محدود بودن ابزارهای اندازه‌گیری به پرسشنامه‌های محقق ساخته.

با توجه به یافته‌های بدست آمده از وضعیت بهره‌وری کارکنان ستادی که در حد متوسطی ارزیابی گردید. جهت افزایش آن، تأمین خدمات رفاهی، پرداخت کمک هزینه مسکن مناسب، برقراری سرویس‌های ایاب و ذهاب، ارائه خدمات درمانی مطلوب، فراهم نمودن امکان ادامه تحصیل، تأمین امکان مسافرت و گردش پیشنهاد می‌شود.

با توجه به یافت‌های تحقیق شاخص پرداخت منصفانه و کافی در سطح پائین ارزیابی می‌گردد. بنابراین جهت افزایش سطح این شاخص، اتخاذ سیاست‌هایی جهت برقراری توازن و تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخش‌های زندگی بایستی مورد توجه مدیران دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز قرار گیرد، که جهت بالا بردن آن بکارگیری یک نظام صحیح و مناسب برای پرداخت حقوق و مزایا در نظر گرفته شود.

امنیت شغلی و آسایش خاطر کارکنان مد نظر قرار گیرد چون نتایج نشان داد که بین محیط کار ایمن و سالم با بهره‌وری رابطه معناداری وجود دارد.

کوشش در ایجاد جوی سالم در محیط کار و صمیمیت در بین کارکنان ستادی و مدیریت. مدیران مافوق و مسئولان باید شرایطی در سازمان ایجاد کنند که کارکنان به قبول مسئولیت بیشتری تشویق شوند و خود را در حل مسائل و مشکلات سازمان سهیم بدانند.

به بعد تواناسازی کارکنان توجه بیشتری شود و به آنان فرصت داده شود که با شرکت در دوره‌های تکمیلی و کارآموزی در جریان آخرین تحولات جدید و متنوع مرتبط با مسئولیت‌هایشان قرار گیرند و رشد حرفه‌ای بیشتری پیدا کنند.

مدیران دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز با بازشناسی و تقویت گروه‌های غیررسمی موجود در دانشگاه و تشریح فعالیت‌های این گروه‌ها برای کارکنانی که وارد دانشگاه می‌شوند در راستای انسجام، یگانگی و اتحاد بیشتر اهتمام بیشتری بنمایند.

توجه و تأکید بر نظارت غیررسمی که موجب می‌شود رفتار افراد پیوسته تحت نظارت دیگران قرار گیرد و گروه‌های اجتماعی وادار شوند که مطابق با ارزش‌ها عمل کنند و از الگوهای رفتاری منفی پرهیز نمایند.

### مآخذ

ابراهیمی، س. (۱۳۸۹) **بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری کارکنان با بهره‌وری آنان در مدارس شهرستان آذرشهر در سال تحصیلی ۱۳۸۹-۱۳۸۸**، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد تبریز.

ایلی، خ. و جاهد، ح. (۱۳۸۸) **تعیین عوامل سازمانی مرتبط با بهره‌وری کارکنان میانی، مجله روانشناسی و علوم تربیتی**، سال سی و نهم، شماره ۱، صص ۸۳-۱۰۵.

احمدنژاد، م. (۱۳۸۹) **بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری، سازگاری شغلی با هوش هیجانی کارکنان رسمی و حق‌التدریس مقطع ابتدایی شهرستان سردشت**، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه ارومیه، دانشکده علوم تربیتی.

افچه، س.ع.ا. (۱۳۸۰) **مبانی فلسفی و تئوریهای رهبری و رفتار سازمانی**، تهران: سمت، چاپ اول.

امیر عشایی، پ. (۱۳۸۷) **بررسی تاثیر عوامل کیفیت زندگی کاری بر روی اثربخشی کارکنان متصدی در بانک ملی سرپرستی آذربایجان غربی**، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد بناب، مدیریت دولتی گرایش مالی.

ایران زاده، س. و خلیلی، م. (۱۳۸۷) **مدیریت بهره‌وری و کیفیت**، تبریز: انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، چاپ اول.

بردبار، غ.، منصوری، ح. و جمالی، ر. (۱۳۸۶) **بررسی رابطه فرهنگ سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی در صنعت بیمه، فصلنامه صنعت بیمه**، سال بیست و دوم، شماره ۴، صص ۲۰۷-۱۷۹.

بزاز جزائری، س.ا. (۱۳۸۷) **تدوین مدل ارزیابی کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان‌ها**، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.

ثمری، ش. (۱۳۸۵) بررسی رابطه‌ی بین جوّ سازمانی با عملکرد کارکنان مدارس ابتدایی شهرستان ارومیه، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی تبریز.

حشدری، ا. (۱۳۸۵) بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان شاغل در شرکت ترانسوفرماتور صنعت کاری، پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات تهران.

حضرتی لیلان، ا. (۱۳۸۸) بررسی رابطه خادمیت مدیر و کیفیت زندگی کاری دبیران مقطع متوسطه شهرستان تبریز، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد تبریز.

خدیوی، ا. (۱۳۸۶) درآمدی بر رفتار سازمانی، تبریز: انتشارات شایسته، چاپ اول.  
خرازیان، ز. (۱۳۸۵) بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری با عملکرد مدیران زن دبیرستان‌های دخترانه تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه تهران، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.

دفت، ر. ا. (۱۳۸۵) تئوری سازمان و طراحی ساختار، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران: انتشارات موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.

دولان، ا. ش. و شولر، و. ا. (۱۳۸۴) مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، ترجمه محمد علی طوسی و محمد صائی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

رضایی و نجیب نیا (۱۳۸۸) سایت اینترنتی ایرانیکا، [www.iranika.ir](http://www.iranika.ir)

رمضانی فرزانه، ط. (۱۳۸۰) بررسی وضعیت کیفیت زندگی کاری با عملکرد دبیرستان‌های دخترانه و پسرانه ناحیه ۱ و ۲ شهر همدان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.

رودکی، م. (۱۳۸۷) تحلیل دینامیکی کیفیت زندگی کاری، طرح پژوهشی سازمان کار و تامین اجتماعی، نقل از سایت [www.karafarinigov.ir](http://www.karafarinigov.ir)

سلام زاده، ی.، منصوری، ح. و فرید، د. (۱۳۸۷) بررسی رابطه‌ی کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی در مراکز خدمات درمانی یزد، فصلنامه‌ی دانشکده مامایی و پرستاری ارومیه، دوره ششم، شماره دوم، صص ۷۰-۶۰.

شاه حسینی، س. (۱۳۸۸) بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی دبیران زن مدارس متوسطه ناحیه ۱ شهرستان ارومیه، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه ارومیه.

شجاعی، خ. (۱۳۸۸) بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری کارکنان با بهره‌وری آنان در مدارس شهرستان سردشت، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد تبریز.

- شفیق، ر. (۱۳۷۵) **رفتار و مدیریت**، تهران: مرکز انتشارات دانشگاه آزاد، چاپ اول.
- صالحی، م. (۱۳۸۸) **بررسی عوامل موثر بر میزان بهره‌وری کارکنان شهرستان بوکان**، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد تبریز.
- طاهری، ش. (۱۳۸۷) **بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها**، تهران: انتشارات هستان، چاپ چهاردهم.
- علیی، ح. (۱۳۸۶) **بررسی وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی تبریز**، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تبریز: دانشگاه آزاد تبریز.
- کاظمی، س. ع. (۱۳۸۱) **بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها**، تهران: انتشارات سمت.
- مشبکی، ا. (۱۳۸۵) **مدیریت رفتار سازمانی**، تهران: انتشارات ترمه.
- میر سپاسی، ن. (۱۳۸۷) **مدیریت منابع انسانی و روابط کار و نگرش راهبردی**، انتشارات شروین.
- میتزبرگ، ه. (۱۳۷۱) **سازمان‌دهی: پنج الگوی کارساز**، چاپ اول، ترجمه ابوالحسن فقیهی و حسن وزیری سابق، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- نادریان جهرمی، م.، امیرحسینی، س. ا. و حسینی، م. س. (۱۳۸۶) **بررسی عوامل مؤثر بر افزایش بهره‌وری سازمان‌های ورزشی شهر اصفهان**، فصلنامه حرکت، شماره ۳۴، صص ۶۸-۵۹.
- ناظم، ف. (۱۳۸۳) **رابطه بین کیفیت زندگی کاری و کارایی و اثربخشی عملکرد کارکنان**، طرح پژوهشی دانشگاه آزاد رودهن.
- نوری زاده، م. (۱۳۸۷) **محاسبه بهره‌وری، فصلنامه‌ی بهبود**، سال دهم، شماره ۲۴، ص ۲۵.
- Amir.Abbas.G.(1988). **The Impact of Computerized Manufacturing Technology on the Work Process: A Quality of Work Life Perspective**.PH.D Dessertation. University of Pensylvania.
- Armstrong D., J , Riemenschneider, C. K., Allen M. W, Reid M. F. (2007) Advancement, voluntary turnover and women in IT: **A cognitive study of work-family conflict**.**Information & Management**.Amsterdam: Vol. 44, Iss. 2; pg. 142.
- Fatimi, N. (2002) **Investment in Higher Educatin and State Work Force Productivity**. PH.D . Dessertation, Univrsity of New Orleans.
- Guest,R.H. Copen haver Lisa. (1985) **Quality of Work Life: the Anatomy of Two Successes**, National Productivity ReviewAutumn,PP397-410 Kayem. (1986) **Quality of Work Life Personal of Selected Public School Job Satisfaction, Educated**, PH.D Dessertation, Brigham Young University.
- Tuttle, T(1983) **Organizational Productivity: A Challenge for Psychologists**, Vol 38(4).

Werther, w. B. j. (1981) **Productivity Improvement Through People**, Arizona Bussiness  
28, NO.2, February, PP-17-2.