

## رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهبود عملکرد کارکنان دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی ارومیه

بهاره عزیزی نژاد<sup>۱</sup>، رحیمه پورحیدر<sup>۲</sup>، زعفر قلی نژاد<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت 1393/07/01 تاریخ پذیرش 1393/09/05

### چکیده

**پیش زمینه و هدف:** بهبود عملکرد از جمله مباحثی است که قادر است بقای سازمان‌ها را در عصر رقابتی کنونی مهیا سازد و این امر به‌ویژه با توجه به نقش دانشگاه‌ها که به‌منزله کانون‌های تولید و کاربست علم در جوامع محسوب می‌شوند حساسیت افزونی را می‌طلبد و کیفیت زندگی کاری از جمله عواملی است که نقش مهمی را در محیط کار ایفا می‌کند. از این رو بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و ارتباط آن با بهبود عملکرد کارکنان هدف پژوهش حاضر می‌باشد. **مواد و روش کار:** جامعه آماری شامل کلیه کارکنان اداری و اعضای هیئت‌علمی دانشکده بهداشت دانشگاه ارومیه در سال ۱۳۹۱ است که با جدول مورگان ۵۰ نفر به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شد. برای جمع‌آوری اطلاعات از دو نوع پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون و بهبود عملکرد استفاده شد و پایایی آن‌ها با آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۴ و ۰/۸۱ برآورد شده است. روش تحقیق از نوع توصیفی و همبستگی می‌باشد. تجزیه و تحلیل داده‌ها به کمک نرم‌افزار SPSS و با استفاده از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی و آزمون ضریب همبستگی پیرسون انجام گردیده است.

**یافته‌ها:** تجزیه و تحلیل فرضیه پژوهش حاکی از آن بوده است که بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با بهبود عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد، بطوریکه پرداخت متصفانه با  $r=0/117$ ، محیط کار ایمن با  $r=0/119$ ، تأمین فرصت رشد با  $r=0/279$  و وابستگی اجتماعی با  $r=0/223$  در ارتباط با بهبود عملکرد هستند.

**بحث و نتیجه‌گیری:** نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که بین کیفیت زندگی کاری و بهینه‌سازی عملکرد رابطه مستقیم و مثبت وجود دارد بطوریکه هر چه به کیفیت شرایط کاری توجه می‌شود بهبود عملکرد نیز سیر صعودی می‌یابد. از این رو به مدیران دانشگاه‌ها توصیه می‌شود از توجه به کیفیت زندگی کاری کارکنان خود در جهت نیل به عملکرد مطلوب غافل نشوند.

**کلیدواژه‌ها:** کیفیت زندگی کاری، بهبود عملکرد، مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری، دانشگاه علوم پزشکی ارومیه

مجله دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، دوره دوازدهم، شماره یازدهم، پی‌درپی 64، بهمن 1393، ص 1061-1054

آدرس مکاتبه: گروه علوم تربیتی، دانشگاه پیام نور جمهوری اسلامی ایران، تلفن: ۰۹۱۴۳۸۸۵۳۹۳

Email: bahareh19@gmail.com

### مقدمه

کاری و آثار آن بر بهبود عملکرد افراد در رسیدن به اهداف سازمان است (۱) که در پژوهش حاضر در بین کارکنان دانشکده بهداشت مدنظر قرار گرفته است. از آنجاکه دانشکده بهداشت وظیفه تربیت افرادی را بر عهده دارد که در آینده مسئولیت‌پذیر عرصه حیاتی پیشگیری و تأمین سلامت افراد جامعه خواهند بود، از این رو تمرکز بر عملکرد این قشر و بهبود آن و مطالعه عوامل مرتبط با آن ضروری به نظر می‌رسد. مفهوم کیفیت زندگی کاری در تمام ابعاد آن برای دستیابی به نتایج مطلوب سازمانی وضع شده است (۲۴) و آن رهیافتی است که با توجه به بهبود شرایط کلی محیط کار و اتخاذ سیاست‌ها، رویه‌هایی را توجیه می‌نماید که موجب می‌شود کار به‌گونه‌ای طراحی شود که از یکنواختی آن کاسته شده و به

ارموزه همگان در این امر اتفاق نظر دارند که سازمان‌ها بدون وجود انسان‌ها نه تنها مفهوم نخواهند داشت بلکه اداره آن‌ها نیز میسر نخواهد شد، بنابراین منابع انسانی به‌عنوان بارزترین منبع برای سازمان‌ها، به تصمیمات سازمانی شکل داده و در نهایت مسائل و مشکلات سازمان را حل می‌نمایند (۳). در واقع انسان‌ها به کالبد سازمان‌ها روح می‌دهند، آن‌ها را به حرکت درمی‌آورند و اداره می‌کنند. در چنین حالتی منابع انسانی باید برای ارائه رفتار مطلوب و موردپسند در راستای اهداف سازمانی، هم دارای انگیزه باشند و هم درست برانگیخته شوند. یکی از جالب‌ترین روش‌های انگیزش، توجه به برنامه‌های کیفیت سیستم کار یا کیفیت زندگی

<sup>۱</sup> استادیار، دکتری گروه علوم تربیتی گرایش مدیریت آموزشی، دانشگاه پیام نور جمهوری اسلامی ایران (نویسنده مسئول)

<sup>۲</sup> کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، مدرس دانشگاه پیام نور

<sup>۳</sup> دانشجوی دکتری تخصصی بیوشیمی بالینی، دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه

از میان بردن آن‌ها (۹)؛ بنابراین بهبود عملکرد به معنای حصول نتایج بهتر از طریق کار سریع‌تر، کارآمدتر و اثربخش‌تر است که از طریق پیدا کردن شیوه‌های جدید کار، حاصل می‌شود که منتهی به موفقیت در تولید نتایج بهتر خواهد شد (۲۷).

از عوامل مؤثر در عملکرد هر سازمان روش‌ها و یا سیاست‌ها و خط‌مشی‌ها و رویه‌هایی است که سازمان درباره منابع انسانی خود به اجرا درمی‌آورد روش‌های گزینش افراد، آموزش و تربیت نیروی انسانی، سیستم ارزیابی عملکرد، سیستم‌های پاداش و موجودیت اتحادیه‌های کارگری از جمله روش‌ها و سیاست‌هایی است که می‌تواند بر عملکرد و رضایت شغلی کارکنان تأثیر داشته باشد (۱۸). برنامه‌هایی که توقعات عملکرد، شرح شغل و وظیفه‌های شغل را روشن می‌سازد، نه تنها به کاهش فشار عصبی در کار می‌انجامد بلکه در بهتر کردن بهره‌وری نیز مؤثر و کارسازند. بهبود عملکرد در رضایت شغلی کارکنان بسیار اثرگذار است که خود این امر زمینه ماندگاری در سازمان و عدم ترک آن و به تبع آن تعهد سازمانی را فراهم می‌آورد. در سازمانی که تعهد کارکنان آن افزون گردد تمایل به آموزش و ارتقا به سطوح عالی در آن‌ها مشهود است (۵).

در این راستا داودی در بررسی کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی و حوادث شغلی در بین کارکنان عملیاتی شاغل در مجتمع فولاد مبارکه به این نتیجه می‌رسد که تصمیم‌گیری مربوط به شرایط کاری و خودکار با رضایت شغلی دارای ارتباط معناداری می‌باشد (۷). علامه در پایان‌نامه دکتری خود نشان می‌دهد که قابلیت توسعه الگوی کیفیت زندگی کاری به زندگی کاری اسلامی، امکان‌پذیر است و از بین مؤلفه‌های هدفه‌گانه الگوی کیفیت زندگی اسلامی بین ارتباطات باز در سازمان، وفای به عهد سرپرست، ارزیابی عملکرد متناسب با میزان تلاش واقعی افراد و آگهی کارکنان از عملکرد مدیران با تنیدگی روانی رابطه معناداری وجود دارد (۱۵). رستگاری در پایان‌نامه کارشناسی ارشد به بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان در شبکه بهداشت و درمان شهرستان نجف‌آباد، از مرکز آموزش مدیریت به راهنمایی فرهنگی، در پی تأیید این موضوع بوده است که بین کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان رابطه مثبت وجود دارد. رستگاری در بیان فرضیه‌های فرعی خود عنوان نموده است که به کارگیری هریک از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری والتون موجب بهبود عملکرد کارکنان می‌شود (۱۳). قائم پناهی نیز در صنایع دفاعی نتایج مشابه را اعلام کرد (۱۶).

در تحقیقی که توسط دو انجمن آمریکائی آموزش و توسعه منابع انسانی بر اساس یک الگو برای کیفیت زندگی کاری و عملکرد به عمل آمده، نشان می‌دهد که چگونه تصویر کیفیت زندگی

تنوع و محرک بودن آن برای کارکنان افزوده گردد و بیانگر اهمیت و احترام قائل شدن برای افراد در محیط کارشان است (۴). کیفیت زندگی کاری با توجه به عمق گسترده‌ای که طی دو دهه اخیر یافته است تمام موضوعات کاری کارمندان اعم از شرایط محیط کار، شرایط مدیریت و تحول و چگونگی جبران خدمات را تحت‌الشعاع قرار داده است (۱۴). توجه به کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری به‌طور معمول یعنی تأکید بر روش‌هایی که سازمان را دگرگون می‌سازد تا دخالت در کار و عملکرد آنان را فزونی بخشد و رفتار عصبی، ترک خدمت و غیبت را کاهش دهد (۹).

نظریه پردازان مدیریت نظیر کاست<sup>۱</sup> (۱۹۸۵)، هارولد کنتز<sup>۲</sup> (۱۳۸۵)، مینتزبرگ<sup>۳</sup> (۱۹۹۱)، توماس والتون<sup>۴</sup> (۱۹۸۹)، گوردون<sup>۵</sup> (۱۹۸۴)، گانینگهام و ابرل<sup>۶</sup> (۱۹۹۰)، فلرمن و آرنول<sup>۷</sup> (۱۹۸۳)، دسلر<sup>۸</sup> (۱۹۹۸)؛ تعاریف و نظریات مختلفی را در مورد کیفیت زندگی کاری که اغلب، نقاط مشترکی زیادی نیز با هم دارند بیان می‌کنند. بهبود کیفیت زندگی کاری به هر فعالیتی اطلاق می‌شود که در هر سطحی از سازمان رخ دهد و هدف از آن افزایش اثربخشی سازمان از طریق بالا بردن مقام و منزلت و فراهم نمودن امکان ترقی افراد باشد (۲۳) و مؤلفه‌هایی که مورد بررسی قرار گرفته‌اند به‌قرار زیر است:

۱. پرداخت منصفانه و کافی: پرداخت مساوی برای کار مساوی و نیز تناسب پرداخت‌ها با معیارهای اجتماعی و معیارهای کارکنان و تناسب آن با دیگر انواع کار می‌باشد (۵).
  ۲. محیط کار ایمن و بهداشتی: به‌منظور ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات کار منطقی است (۲۰).
  ۳. تأمین فرصت رشد: فراهم نمودن زمینه بهبود توانایی‌های فردی، فرصت‌های پیشرفت و به‌کارگیری مهارت‌های مکتسبه و تأمین امنیت درآمد و اشتغال (۱۱).
  ۴. وابستگی اجتماعی زندگی کاری: به نحوه برداشت (ادراک) کارکنان در مورد مسئولیت اجتماعی سازمان اشاره دارد (۲۰).
- تبیین کیفیت زندگی کاری به دلیل مطالعه رابطه آن با بهبود عملکرد اهمیت دارد، بنابراین در ادامه تعریف عملکرد و مؤلفه‌های آن به‌عنوان وجه دیگر رابطه فوق ضرورت پیدا می‌کند.
- بهسازی عملکرد، عبارت است از فرایند شناسایی نارسایی‌ها یا شکاف‌ها، درک علل آن‌ها و سرانجام، تدوین استراتژی‌هایی برای

<sup>1</sup> Kast

<sup>2</sup> Harold Kints

<sup>3</sup> Mintzberg

<sup>4</sup> Tomas Walton

<sup>5</sup> Gordon

<sup>6</sup> Gunningham & Ebrle

<sup>7</sup> Felerman & Arnol

<sup>8</sup> Desler

دارد. بین آموزش ضمن خدمت، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری، پرداخت منصفانه در سازمان و امنیت شغلی با کارایی و اثربخشی عملکرد رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. نتایج تحقیق کامدیده نشان داد که پرداخت منصفانه، تأمین فرصت رشد مداوم و خدمات رفاهی کمتر از حد متوسط، محیط کار ایمن، وابستگی اجتماعی، قانون‌گرایی و توسعه قابلیت انسانی در حد متوسط و امنیت مداوم یکپارچگی و انسجام اجتماعی بیش از حد متوسط در سازمان وجود داشته است. بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری، مؤلفه‌های امنیت مداوم، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، قانون‌گرایی و خدمات رفاهی بیشترین تأثیر را بر عملکرد داشته و از بین مؤلفه‌های مذکور امنیت مداوم بیشترین تأثیر را بر عملکرد داشته است (۱۷). رحیمی (۱۳۸۵) نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و توفیق طلبی هیئت‌علمی دانشگاه‌های دولتی اصفهان و نیز بین کیفیت زندگی کاری و منبع کنترل درونی همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود دارد (۱۲).

### مواد و روش‌ها

روش پژوهش حاضر از نوع توصیفی - همبستگی می‌باشد. جامعه آماری مشتمل بر کارکنان اداری و اعضای هیئت‌علمی دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی ارومیه در سال ۱۳۹۱ می‌باشد و حجم نمونه از طریق جدول مورگان ۵۰ نفر به دست آمد. ترکیب جامعه آماری متشکل از اعضای هیئت‌علمی به تعداد ۱۹ نفر، کارکنان شاغل غیر عضو هیئت‌علمی به تعداد ۲۱ نفر، کارکنان استخدام تازه شده به تعداد ۵ نفر و کارگران شرکتی به تعداد ۱۵ نفر در سال ۱۳۹۱ می‌باشد. ابزار اندازه‌گیری شامل دو نوع پرسشنامه است، پرسشنامه اول مربوط به کیفیت زندگی کاری والتون که با توجه به مؤلفه‌های مطرح (پرداخت منصفانه، محیط کار ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و وابستگی اجتماعی زندگی کاری) از ۱۸ سؤال و پرسشنامه دوم مربوط به بهبود عملکرد می‌باشد که برگرفته از تحقیق علوی و مشفق (۱۳۸۷) شامل ۱۴ سؤال و چهار شاخص رضایت شغلی، تعهد سازمانی، عدم تمایل به ترک خدمت و گرایش به آموزش می‌باشد. این پرسشنامه‌ها به‌طور مقدماتی بین ۲۶ نفر توزیع شد تا موارد مجهول و مبهم آن مرتفع و اعتبار و روایی آن بررسی شود، همچنین به‌منظور اطمینان از نتایج حاصله اقدام به تعیین میزان قابلیت اعتماد (پایایی) پرسشنامه‌ها گردید. جهت بررسی میزان پایایی پرسشنامه‌ها از نرم‌افزار SPSS برای به دست آوردن ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است ضریب آلفای پرسشنامه کیفیت زندگی کاری برابر ۰/۸۴ و ضریب آلفای پرسشنامه بهبود عملکرد برابر ۰/۸۱ می‌باشد که ضریب مناسبی برای بررسی پایایی سؤالات

کاری می‌تواند بر بازار و درآمد پولی یک شرکت تأثیر بگذارد. یافته‌های تجربی حاکی از این است که شرکت‌های باکیفیت زندگی بالا می‌توانند از این سودآوری، رشد و توسعه، بهره‌وری زیادی ببرند. چپیل<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) به بررسی ادراکات مدیران میانی از کیفیت زندگی کاری پرداخت که در سه شرکت آمریکایی، ژاپنی و تایلندی انجام شد. در این مطالعه شرکت‌های آمریکایی کیفیت زندگی کاری عالی‌تری را از شرکت‌های ژاپنی در اصطلاحات پرداخت، ارتقاء فرصت‌ها و آموزش فرصت‌ها داشتند و شرکت تایلندی کیفیت زندگی کاری عالی‌تری را از شرکت‌های ژاپنی در اصطلاح آموزش فرصت‌ها داشت. تحقیقی توسط رومن کاتز<sup>۲</sup> (۲۰۰۳) نشان می‌دهد که بین حس همبستگی، استقلال‌طلبی، مرکز کنترل درونی و بیرونی از یک طرف و کیفیت زندگی کاری و عملکرد اعضای گروه‌های کار خود‌مدیریتی از طرف دیگر همبستگی و ارتباط وجود دارد (۲۸). لوس<sup>۳</sup> در پایان‌نامه دکتری خود نشان داد که نگرش‌ها و ادراکات و رفتارهای شرکت‌کنندگان بر برنامه‌های کیفیت زندگی کاری تأثیر می‌گذارد. در این تحقیق شش عامل به هم مرتبط از جمله بینش، رهبری، مالکیت، اعتماد قطعی و پیش‌بینی و پاسخگویی به تغییر بررسی شده است. همچنین از نظر مشارکت‌کنندگان در مورد جنبه‌های مهم مربوط به عوامل کیفیت زندگی کاری که در سازمان‌ها رخ می‌دهند نیز بررسی شده است (۲۶). در پایان‌نامه دکتری آنتونی<sup>۴</sup> با موضوع تعهد سازمانی، رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری در دانشگاه ماساچوست، دو منبع اصلی برای بررسی تعهد سازمانی و رضایت شغلی در نظر گرفته شد که شاخص رضایت شغلی در دوره، به‌طور اعم و اخص بررسی شده است. این تحقیق در دو بخش شامل بررسی تعهد سازمانی کارکنان و رضایت شغلی در میان کارکنان است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که ادراکات کیفیت زندگی کاری در بین کارکنان از جمله جوانب مربوط به شغل نظیر روابط با همکاران خیلی مثبت نبود. تعهد سازمانی هم نه مثبت و نه منفی بلکه خنثی بوده است (۲۱). کایم<sup>۵</sup> در پایان‌نامه دکتری خود به این نتیجه رسید که برنامه‌های مشارکت گروهی کارکنان، پتانسیلی برای موفقیت در محیط آموزش عمومی است و نیز معلمان در مشارکت گروهی مدارس، سطوح عالی‌تر کیفیت زندگی کاری را به دست می‌آورند (۲۵). تحقیق دیگری توسط ناظم صورت پذیرفت و نتایج نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری با کارایی و اثربخشی عملکرد همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود

<sup>1</sup> Chapel

<sup>2</sup> Roman Katz

<sup>3</sup> Louise

<sup>4</sup> Antoni

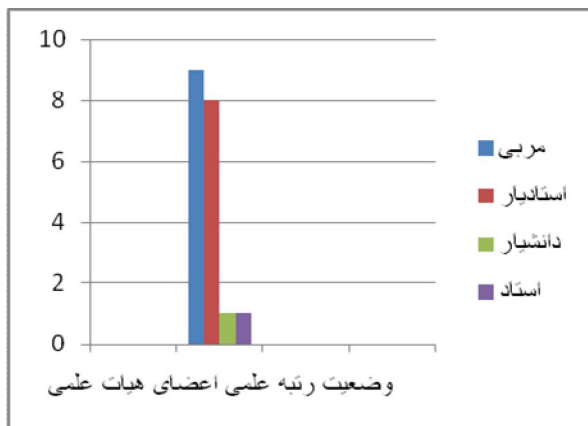
<sup>5</sup> Kaiem

۲-۱، رتبه علمی ۱۱/۱۱ درصد اعضای علمی مشتمل بر استاد، ۱۱/۱۱ درصد دانشیار، ۴۲/۱ درصد استادیار و ۴۷/۳۶ درصد را مربی تشکیل می‌دهند. بعلاوه نمودار ۳-۱ نشان می‌دهد که ۴۲/۱ درصد اعضای علمی با وضعیت استخدامی رسمی، ۳۱/۵۷ درصد پیمانی، ۱۰/۵۳ درصد طرحی، ۱۰/۵۳ درصد پیام آور و ۵/۲۶ درصد ضریب کا می‌باشند. طبق نمودار ۴-۱، ۴/۷۶ درصد کارکنان شاغل غیر علمی پیمانی، ۷۱/۴۲ درصد آن‌ها رسمی و ۲۳/۸۰ درصد، به صورت طرحی مشغول به کار هستند.

پرسشنامه می‌باشد. به کمک نرم‌افزار SPSS و روش‌های آمار توصیفی و استنباطی و آزمون ضریب همبستگی پیرسون به تحلیل و تفسیر فرضیه پژوهش پرداخته شده است.

### یافته‌ها

ترکیب نمونه آماری مطابق با نمودار ۱-۱ حاکی از آن است که ۳۴/۵ درصد آن را اعضای هیئت علمی، ۹/۱ درصد را کارکنان تازه استخدام شده در سال ۹۱، ۳۸/۱۸ درصد آن را کارکنان شاغل غیر عضو هیئت علمی تشکیل می‌دهند. ۴۰ درصد تازه استخدام شدگان را زنان و ۶۰ درصد را مردان تشکیل می‌دهند. طبق نمودار



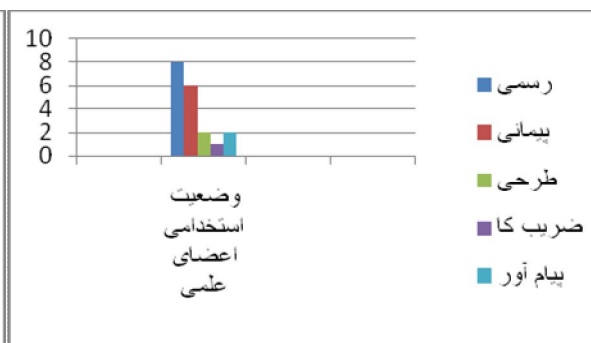
(نمودار 2): وضعیت رتبه علمی اعضای هیئت علمی



(نمودار 1): ترکیب نمونه آماری پژوهش



(نمودار 4): وضعیت استخدامی کارکنان غیر عیات علمی بر حسب جنسیت



(نمودار 3): وضعیت استخدامی اعضای هیئت علمی

فرضیه پژوهش: بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری (پرداخت منصفانه، محیط کار ایمن، تأمین فرصت رشد، وابستگی اجتماعی) با بهبود عملکرد رابطه معنی‌داری وجود دارد

جدول (1): ضرایب همبستگی پیرسون مرتبط با فرضیه پژوهش

مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری				بهبود عملکرد
پرداخت منصفانه	محیط کار ایمن	تأمین فرصت رشد	وابستگی اجتماعی	
۰/۱۱۷	۰/۱۱۹	۰/۲۷۹	۰/۲۲۳	ضریب همبستگی
۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۲۲	۰/۰۰۰	سطح معنی‌داری

طبق داده‌های جدول ۱، فرضیه پژوهش مورد تأیید است و بین پرداخت منصفانه، محیط کار ایمن؛ تأمین فرصت رشد؛ و نیز

وابستگی اجتماعی زندگی کاری با بهبود عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد، بطوریکه با افزایش هر یک از مؤلفه‌های

کیفیت زندگی کاری، بهبود عملکرد افزایش می یابد و از بین مؤلفه‌ها، تأمین فرصت رشد ضریب بالاتری دارد که خود بیانگر توجه به موقعیت‌ها و گزینه‌ها و فرصت‌های رشد برای پرسنل دانشگاه می‌باشد.

### بحث و نتیجه‌گیری

کیفیت زندگی کاری فرآیندی است که به واسطه آن بر محیط کاری همه اعضای سازمان اثرگذار است و به نوعی در تصمیم‌گیری‌های آن‌ها در محیط کاری دخالت می‌یابد و در نتیجه اهمیت به آن مشارکت و رضایت شغلی افراد بیشتر و فشار عصبی کاهش می‌یابد و در نهایت توجه به این امر به بهبود عملکرد و افزایش کارایی نیروی انسانی می‌انجامد که این بحث همان هدف غایی رهبران سازمان می‌باشد. با توجه به اهمیت کیفیت زندگی کاری در بهبود عملکرد کارکنان در فرضیه پژوهش یعنی بین پرداخت منصفانه، محیط کار ایمن، تأمین فرصت رشد، وابستگی اجتماعی زندگی کاری با بهبود عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری مشاهده شد.

بر اساس یافته‌های جدول ۱ می‌توان نتیجه گرفت که بین پرداخت منصفانه با بهبود عملکرد رابطه وجود دارد. نتیجه تحقیق رستگاری (۱۳۷۸) و فرهنگ (۱۳۷۸) با نتایج این تحقیق در یک راستا و همسو می‌باشد. پاداش و محرک‌های مادی همواره از عوامل افزاینده بهبود محسوب می‌شوند.

فرضیه تحقیق نشان می‌دهد که بین محیط کار ایمن با بهبود عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد. نتایج تحقیق قائم پناه (۱۳۸۰)، داوودی (۱۳۷۷) و ایمن (۱۳۸۷) همسو و هم راستا با این یافته می‌باشند. هر چه محیط کار از امنیت و سلامت بیشتری برخوردار باشد و تعارض کمتر باشد زمینه مناسبی برای کار پدید می‌آید. همچنین بین تأمین فرصت رشد با بهبود عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد. نتیجه تحقیق کامدیده (۱۳۸۱)، چیپل (۲۰۰۵) با یافته حاضر همسو می‌باشد. فراهم نمودن زمینه بهبود توانایی‌های فردی، فرصت‌های پیشرفت و به‌کارگیری مهارت‌های مکتسبه و تأمین امنیت درآمد و اشتغال همه با بهبود عملکرد مرتبط است و بیشترین ارتباط را دارد. نتایج نشان داد که بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری با بهبود عملکرد رابطه وجود دارد که با نتایج تحقیق کامدیده (۱۳۸۱)، ناظم (۱۳۸۰) همسو می‌باشد. به عبارتی ادراک کارکنان در مورد مسئولیت اجتماعی سازمانی با عملکرد و بهینه‌سازی آن مرتبط است.

در مجموع می‌توان اشاره کرد که توجه و اهمیت به کیفیت زندگی کاری کارکنان در دانشگاه زمینه ساز بهبود عملکرد است. اکثر افراد در سازمان‌ها برای نیل به اهداف فردی و در مرتبه اولی

تحقق اهداف سازمان گرد هم می‌آیند در صورتی که پرداخت مالی و حق الزحمه برای آن‌ها منصفانه در نظر گرفته نشود دلگرمی برای انجام بهینه کارها و حتی تداوم آن ایجاد نمی‌شود. افزون بر آن فقط حقوق مکفی نمی‌تواند ارضا کننده باشد چرا که انسان نیاز به تکامل، رشد و ارتقا و در نتیجه خودشکوفایی دارد و انتظار دارد که در کنار شغل خود بتواند استعدادهايش را نیز شکوفا سازد. از این رو دانشگاه باید با ایجاد محیط پویا و ارگانیک زمینه رشد کارکنان خود را فراهم آورد. در صورتی که محیط کار پر از استرس باشد برای مثال پرسنل امنیت شغلی نداشته باشند و یا مداوم افرادی توبیخ و اخراج شوند، سبک مدیریتی اقتدار منشا بر آنها حکمفرما باشد، محیطی مکانیکی و خشک که خبری از تحول، خلاقیت، تبادل در آن امکان‌پذیر نباشد کارکنان چنین محیطی در اندک زمانی دچار فرسودگی شغلی می‌شوند و به جای پیشرفت عملکرد، پسرفت آن نمایان می‌شود و در نهایت اینکه با برخورد مناسب، اجرای قانون، توجه به نظرات و ادراک افراد، آن‌ها را در ارتباط با مسئولیت محول شده، بهبود بخشید. پیشنهادات کاربردی در راستای نتایج پژوهش مشتمل بر موارد زیر است. اکثر کارکنان بر این باورند که میزان حقوق پرداختی‌شان با استانداردهای مورد نظر آنان مطابقت ندارد و اتفاق نظر دارند که حقوقی که استحقاق آنان را داشته باشد پرداخت نمی‌شود، بنابراین برقراری نظام پرداخت عادلانه که بتواند نیازهای این قشر از اقشار جامعه را برآورده سازد با توجه به کارکرد آنان در سیستم لازم می‌باشد. همچنین عدم پرداخت بموقع حقوق و مزایا از دیگر مشکلاتی است که مطرح است و چاره اندیشی برای تأمین این هزینه‌ها از الزامات مدیران ارشد دانشگاه می‌باشد که باید برای این مشکلات راهکار مناسب اتخاذ شود.

باید سعی شود که محیط کار ایمن برای نیروهای کاری فراهم شود. با توجه به تغییر رویه استخدام و پذیرش نیرو با عناوین استخدامی متفاوت؛ احساس امنیت شغلی بسیاری از کارکنان کاهش یافته و در نتیجه به کاهش کارایی در عملکرد منجر شده است، بنابراین باید با چاره اندیشی برای رفع این مشکل و همچنین بهبود شرایط فیزیکی محیط کار از نظر بهداشت روانی، ایمنی و توجه به رفع این قسم مشکلات، از طریق تفویض اختیارات بیشتر در زمینه خود کنترلی، خود گردانی و بالا بردن استانداردهای خدمات رفاهی کارکنان در جهت حل این مشکلات گام برداشت.

پیشنهاد می‌شود که امکان رشد ظرفیت‌ها و توانایی‌های بالقوه در دانشگاه فراهم شود و کارکنان دیدگاه و چشم اندازی روشن از پیشرفت و آینده شغلی خود داشته باشند، برخورد منصفانه با آنان و به‌کارگیری توانایی‌هایشان از دیگر مسائلی است که باید مدنظر داشت و برای اجرای عملی آن در سازمان اقدام نمود و سرانجام

در دانشگاه‌های ایجاد شود که آن‌ها به یکدیگر اعتماد داشته باشند و از برقراری ارتباط و بیان مشکلات هیچ ابایی نداشته باشند.

باید در برخورد با کارکنان به قوانین اجتماعی و بویژه رعایت آن‌ها از سوی مدیران تاکید شود. امکان بیان نظرات و پیشنهادات بصورت آزاد در دانشگاه برای پرسنل فراهم شود و همچنین جوی

## References:

1. Eaton AE, Gordon ME, Keefe JH. The impact of quality of work life programs and grievances system effectiveness on union commitment. *Int Labor Relations Rev* 1992, 45(3): 591-603.
2. Gilgeous V. Manufacturing managers: their quality of working life, *Integrated Manufacturing System* 1998, 9(3): 173-81.
3. Emen, Solmaz, Comparative of Quality of work life from viewpoint of personel of Urmia University. (Dissertation). Urmia: Urmia University; 2007.(Persian)
4. Bagerzadeh, Majid & Etebari, Mohammadreza, Study of the relationship between productivity and quality of work life with MCP/PMT. *J Managerial Sci* 2006,4.(Persian)
5. Taali H. Study of the effect of quality of work life on productivity of personel. (Dissertation). Tehran: 2006.(Persian)
6. Havlovic SJ. Quality of work life and human resource outcomes. *Indusl Relations* 1991, 30(3): 469-79.
7. Davoodi SMR. Study effect of quality of work life on satisfaction. (Dissertation). Tehran: Tehran Azad University; 2006. (Persian)
8. Hian CC, Einstein WO. Quality of work life (QWL): What can unions do? *S.A.M. Adv Manag J* 1990, 55(2): 17-22.
9. Lau RSM, May BE. A win-win paradigm for quality of work life and business performance. *Hum Resour Develop Quart* 1998; 9(3): 211-226.
10. Lowe GS. Quality of Work-Quality of Life, Canadian Policy Research Network. Conference Key Note Paper. 2001.
11. Ratnam CSV. *Globalization and Labor-Management Relations: Dynamics of Change*, Sage Response Books. New Delhi; 2001.
12. Rahimi H. Study effect of quality of work life on entrepreneurship. (Dissertation). Esfahan: Esfahan University; 2006. (Persian)
13. Rastegari, Hoseinali, Study effect of quality of work life on performance. (Dissertation). Tehran: Tehran University; 2005. (Persian)
14. Vimi J, Mohd KK. Determinants of performance in retail banking: perspectives of customer satisfaction and relationship marketing. *Singapore Management Review*; 2008.
15. Allameh SM. Development of quality of work life model based on Walton on Islamic value. (Dissertation). Tehran: Tehran University; 2005. (Persian)
16. Gaempanah, Ramazanali, Study of the factors effect on quality of work life. (Dissertation). Tehran: Tehran Alame Tabatabayi University; 2001. (Persian)
17. Kamdideh, Alireza, Study the relationship between quality of work life and performance of personnel. (Dissertation). Tehran: Tehran University; 2002. (Persian)
18. Zohir SC. Role of Dhaka Export Processing Zone: Employment and Empowerment, Research Report. Bangladesh Institute of Development Studies: Dhaka; 2007.
19. Oshagbemi T. Satisfaction with co-workers' behavior. *J Employee Relat* 2000, 22: 88-106.
20. Wright TR. Cropanzano and D. Bonett, The moderating role of employee positive well being on the relation between job satisfaction and job performance. *J Occup Health Psychol* 2007;12: 93-104.

21. Antoni C. Management by objectives – An Effective Tool for Teamwork? *Int J Hum Resour Manag* 2005,16 (2): 174-84.
22. Fremont E. *Organization and Management, A System and Contingency Approach*. 4<sup>th</sup> Ed. MC Graw-Hill Book; 1985.
23. Gleason AC. *Quality of work life: an Exploratory Study in Worker Group*. (Dissertation). California: University of California; 2002.
24. Gunning ham Ebrle A. *Guidance to Job Enrichment and Redesign personal Feb 1990:56-67*.
25. Kaiem F. *Quality of work Life: Implications of Career Dimensions*. *J Soc Sci* 2005, 2(2).
26. Louise P. *The Gendered Implications of Quality Assurance and Audit: Quality and Equality*. Publisher: Springer Netherlands; 2004.
27. Moorhead, Gregory & Griffin, W. Ricky. *Organizational Behavior*, 5<sup>th</sup> Ed. 2008.
28. May Steven K. *Quality of Work Life*, Department of Communication Studies. Carolina: University of North Carolina at Chapel Hill.pdf; 2005.

## A STUDY ON THE RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF WORK LIFE AND IMPROVEMENT OF PERFORMANCE IN THE URMIA FACULTY OF PUBLIC HEALTH EMPLOYEES

Azizi Nejad B<sup>1\*</sup>, Porheydar R<sup>2</sup>, GolineZhad Z<sup>3</sup>

Received: 23 Sep , 2014; Accepted: 26 Nov , 2014

### Abstract

**Background & Aim:** In today's competitive era, improvement of performance could provide a better situation for the survival and improvement of the organizations. The role of universities as science sources, is very important, and the quality of work life among other factors can play an important role in the workplace. Therefore, the present study tries to investigate the relationship between quality of life work and improvement in the performance of employees of the organization.

**Materials & Methods:** The statistical population included all employees of Public Health faculty in Urmia Medical Sciences University in which 50 individuals based on Morgan table participated. For data collection, two types of questionnaires have been used for quality of working life and improving performance. Their reliabilities were estimated to be 0.84 and 0.81 respectively by Cronbach's alpha test. The research is a descriptive, and correlational study. Data analysis is performed by SPSS software, using descriptive and inferential statistics.

**Results:** The results show that there is a positive correlation between the quality of work life and optimized performance such as 'Fair pay with  $r=0.117$ ', 'Safe working environment with  $r=0.119$ ', Providing promotion opportunities with  $r= 0.279$ ' and 'Social ties with  $r= 0.223$ ' are related to the improvement of performance.

**Conclusion:** Therefore it is highly recommended to administrators of universities that in order to achieve optimal performance, they should pay special attention to the quality of employees working life.

**Keywords:** Quality of work life, Improvement of performance, Quality of work life elements, Urmia Medical Sciences University

**Address:** Department of Educational Science, Payame Noor University, I.R. of IRAN

Tel:(+98) 9143885393

**Email:** Bahareh19@gmail.com

<sup>1</sup> Assistant Professor, Ph.D of Educational Administration, Department of Educational Science, Payame Noor University, I.R. of IRAN (Corresponding Author)

<sup>2</sup> M.A. of Islamic Azad University, Teacher of PNU University

<sup>3</sup> PhD Student in Clinical Biochemistry, Faculty of Medicine, University of Medical Sciences