

همایش ملی مطالعات و پژوهش های علمی علوم انسانی

نهاد برگزار کننده همایش: موسسه قانون یار با حمایت معنوی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه
سرمدیر علمی و مسئول برگزاری همایش: دکتر بهنام اسدی شماره مجوز: ۴۸۵۳-۷۸۸۶۴
سال برگزاری همایش: ۱۳۹۷ شماره مقاله: ۹۳۵/۶۳۰ رده بندی کنگره: ۹۰۳/۲

بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی و بهره وری کارکنان

حسن طالبی

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با بهره وری و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان انجام شده است. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان شهرستان ساری به تعداد ۱۶۴ نفر بودند. حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان تعداد ۱۱۵ نفر تعیین شد. روش نمونه گیری تصادفی ساده بوده است. ابزار اندازه گیری برای گردآوری داده ها سه پرسش نامه بوده. پرسش نامه ۳۸ سوالی مربوط به کیفیت زندگی کاری والتون و پرسش نامه ۲۰ سوالی مربوط به بهره وری و پرسش نامه ۲۸ سوالی مربوط به رفتار شهروندی سازمانی می باشد که با هدایت استاد راهنما و مشاور تهیه شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از شاخص های آماری توصیفی (میانگین، انحراف معیار) و آمار استنباطی (آزمون t تک گروهی، ضریب هم بستگی پیرسون، رگرسیون، آزمون f آنوا) از طریق نرم افزار SPSS محاسبه شده است.

واژگان کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، کیفیت زندگی کاری، بهره وری

کارکنان، منابع انسانی

بخش اول: کلیات

توجه به منابع انسانی پدیده ای است که در هر دو دهه اخیر توسعه فراوان یافته است. بسیاری از رخدادهای سالهای اخیر که در چارچوب عدم تمرکز و کاهش لایه های سازمانی، مدیریت مشارکتی، مدیریت عملکرد و نظایر آن پدیده آمده اند رمز افزایش بهره وری منابع انسانی محسوب میشوند. این مفهوم بدین معناست که نگرش سازمان ها نسبت به نیروی کار دگرگون شده و از آن به عنوان سرمایه های هوشمند یا دارایی و منابع پر ارزش یاد می کنند. بهره گیری از این منابع برای سازمان ارزش افزوده ایجاد می کند.

بند اول: اهمیت و ضرورت پژوهش

در جامعه امروز بهبود کیفیت به صورت یکی از مهمترین اهداف سازمان و کارکنان آمده است. امروزه سازمان های هوشمند نیازمند کارکنان هوشمند هستند و این کارکنان غنی ترین و عظیم ترین سرمایه های سازمان محسوب می شوند. لذا نقش محوری در تغییر و تحول سازمان دارند و سازمان ها باید با خلق فضای مثبت، حمایتی و رشد دهنده بتوانند افراد سرآمد و باهوش را جذب نمود و آنها را همیشه با روحیه نگه دارند. به نحوی که کار را با حداکثر توان در سازمان انجام دهند. جایگاه کیفیت زندگی کاری کارکنان در مدیریت منابع انسانی بسیار مهم و اساسی است، چرا که کیفیت زندگی کاری کارکنان برای مدیران دارای اهمیت زیاد می باشد. حداقل دو دلیل را در اهمیت آن می توان بر شمرد: اول، افزایش بهره وری یکی از اهدافی است که مدیران سازمان ها به دنبال هستند اگر چه سرمایه، تکنولوژی و منابع انسانی از جمله عوامل مهم افزایش بهره وری محسوب می شوند، اما تقریباً بیشتر صاحب نظران و مدیران صنایع جهان منابع انسانی را اساسی ترین عامل نسبت به دیگر عوامل می دانند. دوم اینکه محور انجام وظایف مدیریت منابع انسانی

جهت تامین نیازها برای کیفیت زندگی کاری کارکنان باشد، چرا که بالا بودن کیفیت زندگی کاری سبب می شود که بهره وری نیز افزایش یابد، از طرفی افزایش بهره وری باعث احساس موفقیت در کارکنان شده و در نهایت باعث افزایش کیفیت زندگی کارکنان می شود. ضرورت انجام این تحقیق در این است که نتایج آن می تواند مورد استفاده سازمان و امور ایثارگران قرار گیرد و با نتایج مثبت آن می توان به افزایش بهره وری و بهبود روحیه رفتار شهروندی سازمانی دست یافت.

بند دوم: اهداف پژوهش

هدف کلی: هدف کلی از انجام این پژوهش بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و بهره وری سازمان است. وجود شاخص های کیفیت زندگی کاری و برآورده شدن نیازهای افراد در این زمینه سبب دلبستگی هرچه بیشتر افراد به شغل و حرفه شان خواهد بود.

هدف جزئی

- تعیین میزان بهره وری سازمان
- تعیین میزان کیفیت زندگی کاری کارکنان
- تعیین وضعیت رفتار شهروندی سازمانی در سازمان
- تعیین سهم مولفه های کیفیت زندگی کاری در پیش بینی بهره وری سازمان
- تعیین رابطه کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی در سازمان
- تعیین تفاوت کیفیت زندگی کاری کارکنان بر اساس مولفه های جمعیتی شناختی جنسیت، مدرک تحصیلی، سابقه کار

- تعیین تفاوت رفتار شهروندی سازمان بر اساس مولفه های جمعیت شناختی جنسیت، مدرک تحصیلی، سابقه کار
- تعیین رابطه کیفیت زندگی کاری با بهره وری سازمان
- سوال اصلی: آیا بین کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و بهره وری سازمان رابطه وجود دارد؟
- بهره وری سازمان . به چه میزان است؟
- کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان . به چه میزان است؟
- وضعیت رفتار شهروندی سازمانی در سازمان . چگونه است؟
- سهم مولفه های کیفیت زندگی کاری در پیش بینی بهره وری سازمان . چه اندازه است؟
- آیا بین کیفیت زندگی کاری کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد؟
- آیا کیفیت زندگی کاری کارکنان بر حسب متغیر های جمعیت شناختی (جنسیت، سابقه، سن) متفاوت است؟
- آیا رفتار شهروندی سازمانی بر حسب متغیر های جمعیت شناختی (جنسیت، سابقه، سن) متفاوت است؟
- آیا بین کیفیت زندگی کاری کارکنان با بهره وری سازمان رابطه وجود دارد؟

ال دولان (۲۰۰۸) پژوهشی با عنوان ((بررسی رابطه نیازهای شغلی، انگیزش، عوامل حمایتی و سطح سلامتی کارکنان با کیفیت زندگی کاری آنها)) (انجام داد نتایج نشان داد که کمبود عوامل حمایتی در محیط کار باعث کاهش سطح سلامتی و کاهش کیفیت زندگی کاری کارکنان می شود. لاثو (۲۰۰۰) مطالعه ای در مورد کیفیت زندگی و بهره وری نیروی انسانی انجام داد. هدف از انجام این تحقیق ارزیابی فرضیه های زیر می باشد: شرکت هایی که کیفیت زندگی کاری را به کار می برند کارایی آنها نسبت به شرکت های کنترل بیشتر است. شرکت هایی که کیفیت زندگی کاری را به کار می برند دارایی بیشتری نسبت به گروه کنترل دارند، بازگشت سرمایه بیشتری نسبت به گروه کنترل دارند، سودمندی بیشتر نسبت به شرکتهای گروه کنترل دارند.

فرضیه دوم بیان می دارد که میزان دارایی و امتیازات شرکت های دارای برنامه کیفیت زندگی کاری بیشتر از گروه کنترل) شرکتهای مبتنی بر تولید (است، بدین صورت که شرکت های مبتنی بر کیفیت زندگی کاری ۲۲/۹ و در شرکت های گروه کنترل ۱۵/۹ است. لویس و همکاران (۲۰۰۱) تحقیقی تحت عنوان ((بررسی عوامل درونی و بیرونی تعیین کننده کیفیت زندگی کاری در کانادا)) (انجام داد. هدف از انجام این پژوهش بررسی عوامل بیرونی و درونی موثر بر کیفیت زندگی کاری بود. این تحقیق در هفت مرکز درمانی کانادا صورت گرفت و جامعه آماری تحقیق ۵۲۸ پرستار بود. پرسشنامه کیفیت زندگی کاری ۶۵ مورد در ادراک مقیاس لیکرت دربرگرفت و در بررسی عوامل تعیین کننده کیفیت زندگی کاری کمکها و هدایا و حقوق و مزایا به عنوان عوامل موثر خارجی و عواملی چون حمایت های همکاران، تنوع کار، تصمیم گیری و مشارکت، روابط انسانی و توسعه آموزش ها به عنوان عوامل درونی موثر بر کیفیت زندگی کاری شناخته شدند. ۵

ابوزناد (۱۹۹۹) تحقیقی با عنوان)) عوامل موثر بر نیروی کار) فرهنگ و ملیت (در شغل و رابطه آن با کیفیت زندگی کاری ((که بر روی پرستاران بخش های پزشکی، جراحی در بیمارستان های عربستان سعودی انجام گرفته است. این تحقیق تاثیر فرهنگ بر رضایت شغلی رابه اثبات می رساند و اینکه چگونه افراد با ملیتهای گوناگون سطوح مختلفی از کیفیت زندگی کاری را تجربه می کنند. این تحقیق نشان می دهد که نیاز به رشد (میزان تمایل شخصی برای افزایش رضایت شغلی (و حالت های روانی) تاثیر روانی شغلی بر شخص (تحت تاثیر ملیت نمی باشد هرچند که برداشت هر شخص از رضایت به ملیت و فرهنگ آن شخص بستگی دارد.

بخش دوم: تحقیقات داخلی در مورد کیفیت زندگی کاری

داوودی (۱۳۷۷) در پایان نامه خود با موضوع ((رابطه کیفیت کاری با رضایت شغلی و حوادث شغلی در بین کارکنان شاغل در مجتمع فولاد مبارکه ((به این نتیجه رسید که بین مشارکت در تصمیمات مربوط به شرایط کاری و خود کاری با کاهش حوادث ناشی از شغل رابطه ای معنی دار حاصل نگردید. رضائی (۱۳۸۰) تحقیقی تحت عنوان ((بررسی رابطه کیفیت کاری با عملکرد مدیران دبیرستان های دخترانه و پسرانه ناحیه ۱ و ۲ آموزش و پرورش شهرستان همدان ((انجام شد. مولفه های کیفیت کاری بر مبنای الگوی والتون و شامل امنیت شغلی، زمینه رشد و وجود فرصت های مستمر یادگیری، تناسب شغلی، شرایط اجتماعی مساعد و تنوع شغلی می باشد. نتیجه تحقیق نشان میدهد که هرگاه کیفیت کاری افزایش یابد متعاقبا عملکرد افراد نیز افزایش پیدامی کند. زمردی (۱۳۸۲) (تحقیقی تحت عنوان)) رابطه کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران مدارس شهر مشهد ((انجام داد، نتیجه تحقیق نشان می داد که ضریب همبستگی بین امنیت شغل و فرسودگی ۲۸٪، پرورش استعدادها و فرصتهای یادگیری و فرسودگی شغلی

۴۱۵٪، ضریب همبستگی بین تنوع شغل و فرسودگی ۲۹٪ است. نتیجه تحقیق نشان می دهد که سهم امنیت شغلی ۱۲٪، سهم پرورش و فرصتهای یادگیری ۱۷٪، سهم تنوع شغلی ۹٪، سهم شرایط اجتماعی مساعد ۳۲٪ و سهم تناسب شغلی ۲۷٪ از کل را تشکیل می دهد. نتیجه کلی این تحقیق نشان می دهد عدم تناسب شغل بیشترین اهمیت را در پیش بینی فرسودگی شغلی معلمین دارد.

بند اول: جامعه آماری پژوهش

در این پژوهش کارکنان شهر ساری است که تعداد ۱۶۴ نفر در سازمان می باشد.

بند دوم: نمونه آماری

تحقیق توسط جدول کرجسی و مورگان تعداد ۱۱۵ نمونه انتخاب شده اند و روش نمونه گیری در این پژوهش به صورت نمونه گیری تصادفی ساده می باشد.

بند سوم: روش جمع اوری اطلاعات

کتابخانه ای: در این تحقیق از کتابخانه برای مطالعات نظری و تدوین ادبیات تحقیق و دیدگاههای صاحب نظران در مورد کیفیت زندگی کاری و بهره وری و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان استفاده شده است.

پرسشنامه: برای سنجش متغیرهای مورد نظر یعنی کیفیت زندگی کاری- بهره وری و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان از پرسشنامه محقق ساخته بسته پاسخ استفاده شده است. ابزار اندازه گیری و جمع اوری اطلاعات در این پژوهش، پرسشنامه ای ۴ گزینه ای حاوی سوال که از سه بخش تشکیل شده است.

-بخش اول: پرسش‌های محقق ساخته در رابطه با کیفیت زندگی کاری، شامل ۳۸ سوال است که بر اساس الگوی والتون تهیه شده است.

-بخش دوم: پرسشنامه بهره‌وری که شامل ۲۰ سوال است که بر گرفته از کتاب (ابزار خود ارزیابی و بهبود در مدیریت) دکتر ایرج سلطانی، چاپ اول ۱۳۸۷، انتشارات ارکان دانش گرفته شده است.

-بخش سوم: پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی که شامل ۲۸ سوال می‌باشد.

بخش سوم: ملاکهای ابزار اندازه‌گیری

الف: اعتبار (روایی) ابزار اندازه‌گیری: در این تحقیق اعتبار قضاوتی که به منظور شناسایی اعتبار شاخص‌ها یا مصرف‌هایی است که توسط محقق برای اندازه‌گیری متغیر یا متغیرهایی تعیین می‌شوند که این کار با مراجعه به نظر استادان محترم راهنما و مشاور (نظر خبرگان) (موضوع مورد مطالعه قرار می‌گیرد. بدین معنی که روایی محتوایی پرسشنامه‌های مزبور علی‌رغم استاندارد بودن برای کسب اطمینان بیشتر در جامعه مورد نظر به رویت اساتید راهنما و مشاور و برخی از متخصصان حوزه علوم تربیتی رسید و روایی محتوایی آن مورد تایید واقع شد.

ب: پایایی (اعتماد): ضریب پایایی ارقامی از ۰ تا ۱ را شامل می‌شود و هر چه ضریب پایایی کوچکتر باشد نشان دهنده پایایی کمتر و هر چه این ضریب بزرگتر باشد حاکی از پایایی زیاده‌تر پرسشنامه است. بدیهی است هر قدر شاخص الفای کرونباخ به ۱ نزدیکتر باشد، همبستگی درونی بین سوالات بیشتر و در نتیجه پرسشها همگن‌تر خواهند بود. بدین ترتیب علی‌رغم استاندارد بودن پرسشنامه‌ها بنابر دلایل برشمرده با اجرای طرح مقدماتی پرسشنامه‌های مزبور، در اختیار ۲۰ نفر از پاسخگویان قرار گرفته و داده‌ها با

استفاده از نرم افزار spss مورد پردازش واقع و ضریب پایایی الفای کرونباخ در پرسش نامه کیفیت کاری $a=0/80$ و در پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی $a=902/0$ و پرسشنامه بهره وری $a=0/929$ بدست آمد که بیانگر پایایی ابزارها جهت اجرا بوده است.

بخش چهارم: روش تجزیه و تحلیل اطلاعات و داده ها

همچنان که می دانیم در هر پژوهش برای بدست آوردن نتیجه باید از روش های آماری مناسب در ارتباط با آن پژوهش استفاده نمود. بنابراین در این پژوهش کلیه اطلاعات با استفاده از روش آمار توصیفی از شاخص های مرکزی نظیر میانگین و انحراف معیار و همچنین در بخش آمار استنباطی نظیر شاخص های آزمون t تک گروهی - ضریب همبستگی پیرسون و آزمون f انوا (در برنامه نرم افزاری spss تجزیه و تحلیل میشود.

برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از دو روش آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شده است.

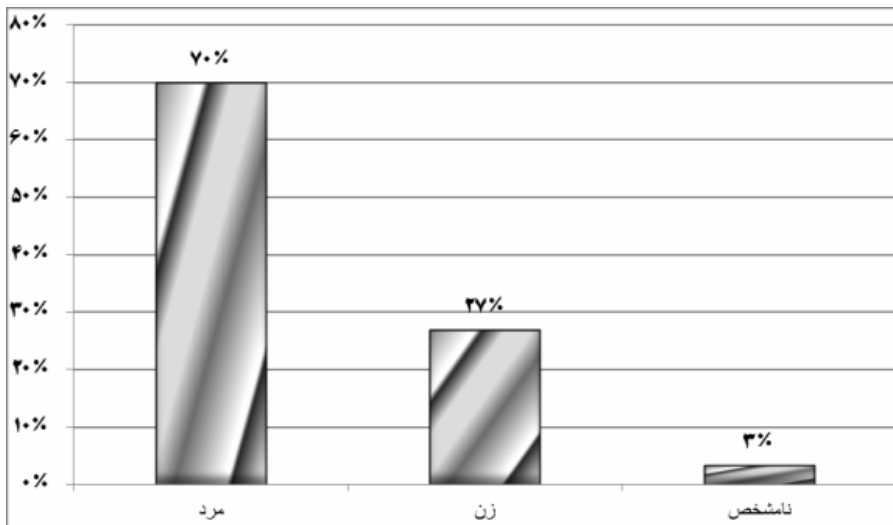
آمار توصیفی شامل: جدول فراوانی و درصد فراوانی جنسیت، تحصیلات و سابقه کار نمونه ها است.

در آمار استنباطی برای تعیین بالاتر بودن کیفیت زندگی کاری و بهره روری از میزان متوسط از آزمون t یک گروهی و برای تعیین معنی داری تفاوت کیفیت زندگی کاری و بهره روری بر اساس مؤلفه های جمعیت شناسی (جمعیت، تحصیلات و سابقه (از تحلیل واریانس یکراهه ANOVA و برای تعیین رابطه کیفیت زندگی کاری با بهره روری از همبستگی پیرسون و برای تعیین رابطه بین بهره روری با مؤلفه های کیفیت زندگی کاری از رگرسیون استفاده شده است.

الف (تحلیل آمار توصیفی) جمعیت شناختی:

جدول ۱-۴ توزیع فراوانی و درصد فراوانی جنسیت نمونه‌ها

جنسیت	مرد	زن	نامشخص	جمع
شخص			ص	ع
فراوانی	۶۵	۲۵	۳	۹۳
درصد	۹/۶	۹/۲	۳/۳	۱۰۰

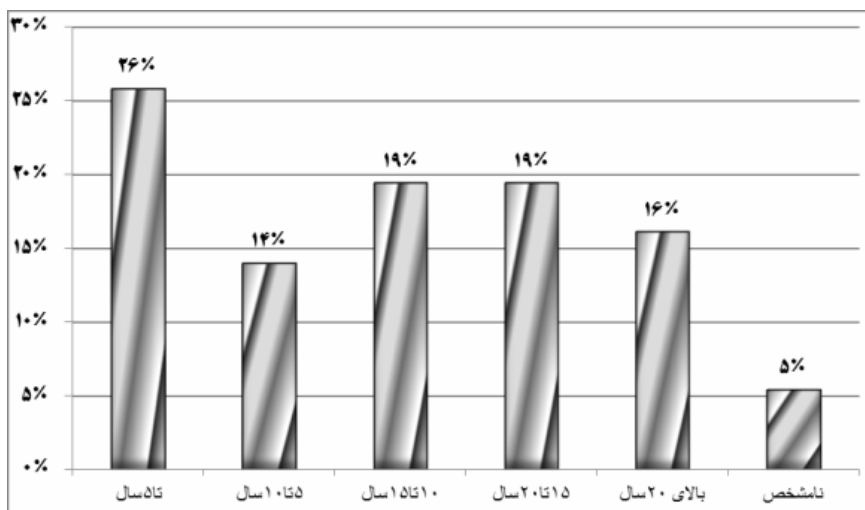


نمودار ۱-۴ نمایش درصد نمونه‌ها به تفکیک جنسیت

شرح: مطابق جدول فراوانی و نمودار فوق ۷۰ درصد نمونه‌ها را مردان و ۲۷ درصد را زنان تشکیل می‌دهند.

جدول ۲-۴ توزیع فراوانی و درصد فراوانی سابقه کار نمونه‌ها

رده سنی شاخص	۵ تا ۱۰ سال	۱۰ تا ۱۵ سال	۱۵ تا ۲۰ سال	بالای ۲۰ سال	نامشخص
فراوانی	۲۴	۱۳	۱۸	۱۵	۵
درصد	۸/۲۵	۱۴	۴/۱۹	۱/۱۶	۴/۵

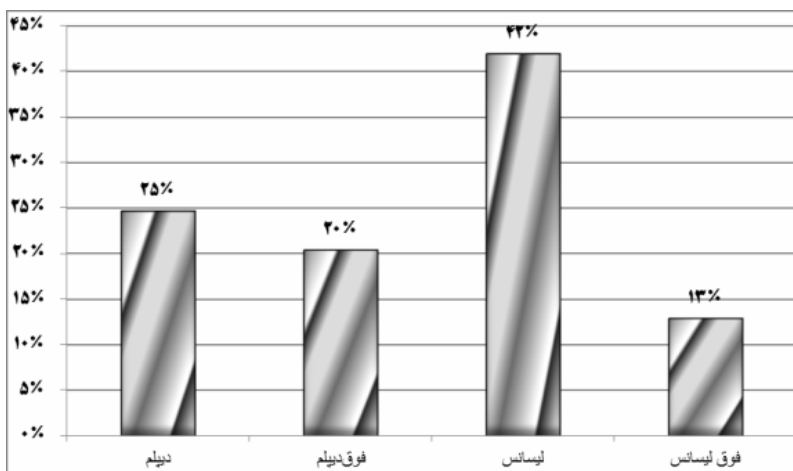


نمودار ۲-۴ نمایش درصد نمونه‌ها به تفکیک سابقه کار

شرح: مطابق جدول فراوانی و نمودار فوق بیش‌ترین فراوانی و درصد سابقه کار را ۵ تا ۲۶ سال (۲۶ درصد) و بعد آن به ترتیب ۱۰ تا ۱۵ سال و ۱۵ تا ۲۰ سال (۱۹ درصد)، بالای ۲۰ سال (۱۶ درصد) و ۵ تا ۱۰ سال (۱۴ درصد) تشکیل می‌دهند.

جدول ۳-۴ توزیع فراوانی و درصد فراوانی میزان تحصیلات نمونه‌ها

تحصیلات شاخص	دیپلم	فوق دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس
فراوانی	۲۳	۱۹	۳۹	۱۲
درصد	۷/۲ ۴	۴/۲۰	۹/۴۱	۹/۱۲



نمودار ۳-۴ نمایش درصد میزان تحصیلات نمونه‌ها

شرح: مطابق جدول فراوانی و نمودار فوق، بیشترین فراوانی و درصد مدرک تحصیلی را لیسانس (۴۲ درصد (و بعد آن به ترتیب دیپلم (۲۵ درصد)، فوق دیپلم (۲۰ درصد (و فوق لیسانس (۱۳ درصد (تشکیل می دهند .

ب) تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها:

فرضیه ۱: کیفیت زندگی کاری کارکنان بالاتر از حد متوسط است.

در صورتی کیفیت زندگی کاری کارکنان بالاتر یا پایین تر از حد متوسط خواهد بود که میانگین نمره کیفیت زندگی کاری آنان از حد وسط نمره یا مقدار ثابت ۱۱۴ ، به اندازه کافی بزرگ تر یا کوچک تر باشد.

جدول ۴-۴ آماره‌های متغیر کیفیت زندگی کاری

میانگین	انحراف معیار	تعداد
۵۵/۱۰۷	۸۴/۱۴	۹۳

همان‌طور که از جدول فوق ملاحظه می شود میانگین نمره کیفیت زندگی کاری از میانگین ثابت ۱۱۴ کوچک تر است اما باید به اندازه کافی از آن کوچک تر باشد تا تفاوت مشاهده شده در اثر خطای اندازه گیری و یا تصادفی نباشد و برای تعیین معنادار بودن این تفاوت از آزمون t یک متغیره استفاده می کنیم.

جدول ۴-۵ آماره‌های آزمون t یک متغیره با میانگین ثابت ۱۱۴

t_m	مقدار بحرانی	تعداد	درجه آزادی	سطح
		N	df	

معناداری α			t_b	
۰۰۰/۰	۹۲	۹۳	۹۸/۱	۱۹۳/۴

چون t محاسبه شده برای $(۱۹۳/۴)$ م (t در سطح اطمینان ۹۵ درصد $(\alpha = ۰.۰۵)$ و درجه آزادی ۹۲ از t جدول بحرانی $(۹۸/۱)$ ب (t بزرگ‌تر است، لذا از نظر آماری تفاوت معنی‌دار است. بنابراین نتیجه می‌گیریم که کیفیت زندگی کاری کارکنان از حد متوسط پایین‌تر است. به عبارت بهتر فرضیه صفر تأیید و فرضیه پژوهش رد می‌شود.

فرضیه ۲: بهره‌وری کارکنان بالاتر از حد متوسط است.

در صورتی بهره‌وری کارکنان بالاتر یا پایین‌تر از حد متوسط خواهد بود که میانگین نمره بهره‌وری آنان از حد وسط نمره یا مقدار ثابت ۱۱۰، به اندازه کافی بزرگ‌تر یا کوچک‌تر باشد.

جدول ۶-۴ آماره‌های متغیر بهره‌وری

میانگین	انحراف معیار	تعداد
۹۱/۱۵۰	۰۴/۲۹	۹۳

همان‌طور که از جدول فوق ملاحظه می‌شود میانگین نمره بهره‌وری از میانگین ثابت ۱۱۰ بزرگ‌تر است اما باید به اندازه کافی از آن بزرگ‌تر باشد تا تفاوت مشاهده شده در اثر خطای اندازه‌گیری و یا تصادفی نباشد و برای تعیین معنادار بودن این تفاوت از آزمون t یک متغیره استفاده می‌کنیم.

جدول ۷-۴ آماره‌های آزمون t یک متغیره با میانگین ثابت ۱۱۰

سطح معناداری α	درجه آزادی df	تعداد N	مقدار بحرانی t_b	t_m
۰۰۰/۰	۹۲	۹۳	۹۸/۱	۵۸۶/۱۳

چون t محاسبه شده برای $(۵۸۶/۱۳ = t_m)$ (در سطح اطمینان ۹۵ درصد $(\alpha = ۰.۰۵)$ و درجه آزادی ۹۲ از t جدول بحرانی $(۹۸/۱ = t_b)$ بزرگ‌تر است، لذا از نظر آماری تفاوت معنی‌دار است. بنابراین نتیجه می‌گیریم که بهره‌وری کارکنان از حد متوسط بالاتر است. به عبارت بهتر فرضیه صفر رد و فرضیه پژوهش تأیید می‌شود.

فرضیه ۳: کیفیت زندگی کاری بر حسب مؤلفه‌های جمعیت شناختی (جنسیت، مدرک و سابقه کار) متفاوت است.

الف) جنسیت

چون کیفیت زندگی کاری متغیر فاصله‌ای و جنسیت متغیر اسمی دو سطحی است لذا برای آزمون این بخش از فرضیه از آزمون t مستقل استفاده می‌کنیم.

جدول ۸-۴ آماره‌های میانگین و انحراف معیار و آزمون t کیفیت زندگی کاری نمونه‌ها

شاخص آماره	میانگین	انحراف معیار	N	df	t_m	t_b	sig
---------------	---------	-----------------	---	----	-------	-------	-----

گروه							
مرد	۵۸/۱۰	۲/۱۳	۶	۵	۸	۵۸۶/	۰۱۱/
	۴				۸	۲	۰
زن	۲/۱۱۳	۴۳/۱۶	۲	۵			

چون t محاسبه شده $= ۵۸۶/۲$ t با درجه آزادی ۸۸ و در سطح اطمینان ۹۵ درصد و سطح معناداری ($\alpha = ۰.۰۵$) از عدد جدول بحرانی $t = ۲$ ب (t بزرگ‌تر است، بنابراین فرضیه صفر رد و فرضیه پژوهش تأیید می‌گردد یعنی بین کیفیت زندگی کاری کارکنان زن و مرد تفاوت معنی‌داری وجود دارد. از روی مقادیر میانگین جدول ۸-۴ مشخص می‌شود میانگین کیفیت زندگی کاری زنان ($۲/۱۱۳$) بیش‌تر از مردان ($۵۸/۱۰۴$) است.

ب) مدرک تحصیلی

چون کیفیت زندگی کاری متغیر فاصله‌ای و مدرک تحصیلی متغیر اسمی چند سطحی است لذا برای آزمون این بخش از فرضیه از آزمون تحلیل واریانس یک راهه ANOVA استفاده می‌کنیم.

جدول ۹-۴ آماره‌های کیفیت زندگی کاری به تفکیک مدرک تحصیلی.

مدرک تحصیلی	تعداد	میانگین	انحراف معیار
	اد		

دیپلم	۲۳	۲۶/۱۰۷	۵۸/۱۴
فوق دیپلم	۱۹	۳۷/۱۰۴	۵۸/۱۱
لیسانس	۳۹	۳۱/۱۰۸	۳۱/۱۶
فوق لیسانس	۱۲	۶۷/۱۱۰	۷۳/۱۵

جدول ۱۰-۴ آماره‌های تحلیل واریانس یک راهه برای متغیر وابسته کیفیت زندگی کاری و متغیر مستقل مدرک تحصیلی.

منابع تغییر	SS	df	MS	F	سطح معناداری
بین گروهی	۲۰۲/۳۳۳	۳	۰۶۷/۱۱ ۱	۴۶۹/۰	۶۸۶/۰
درون گروهی	۸۳/۱۹۹۲۳	۸۹	۸۶۳/۲۲ ۳		
کل	۰۳۲/۲۰۲۵۷	۹۲			

از روی مقادیر جدول ۱۰-۴ چون F محاسبه شده ($F=۴۹۶/۰$) با درجات آزادی ۸۹

و $df=۳$ در سطح اطمینان ۹۵ درصد ($\alpha=۰۰۵$) از F جدول بحرانی ($F=۷۲/۲$) کوچک | ۱۷

تر است، بنابراین نتیجه می‌گیریم کیفیت زندگی کاری کارکنان با مدارک تحصیلی

مختلف از نظر آماری متفاوت نبوده و یکسان است؛ به عبارت دیگر از لحاظ مدرک تحصیلی فرضیه صفر تأیید و فرضیه پژوهش رد می‌شود.

ج) سابقه کار

چون کیفیت زندگی کاری متغیر فاصله‌ای و سابقه کار متغیر اسمی چند سطحی است لذا برای آزمون این بخش از فرضیه از آزمون تحلیل واریانس یک راهه ANOVA استفاده می‌کنیم.

جدول ۱۱-۴ آماره‌های کیفیت زندگی کاری به تفکیک سابقه کار.

سابقه کار	تعداد	میانگین	انحراف معیار
تا ۵ سال	۲۴	۰۴/۱۱۲	۱۳/۱۱
۵ تا ۱۰ سال	۱۳	۰۸/۱۱۳	۵۸/۱۷
۱۰ تا ۱۵ سال	۱۸	۵/۱۱۰	۳۲/۱۶
۱۵ تا ۲۰ سال	۱۸	۵۶/۱۰۴	۹۲/۱۱
بالای ۲۰ سال	۱۵	۳۳/۹۸	۷۵/۱۳

جدول ۱۲-۴ آماره‌های تحلیل واریانس یک راهه برای متغیر وابسته کیفیت زندگی کاری و متغیر مستقل سابقه کار.

منابع تغییر	SS	df	MS	F	سطح معناداری
بین گروهی	۸۲۹/۲۴۵۴	۴	۷۰۷/۶۱ ۳	۱۵۵/۳	۰/۱۸/۰
درون گروهی	۱۵۹/۱۶۱۴۶	۸۳	۵۳۲/۱۹ ۴		
کل	۹۸۹/۱۸۶۰۰	۸۷			

از روی مقادیر جدول ۱۲-۴ چون F محاسبه شده ($F=155/3$) با درجات آزادی ۸۳ و $df=4$ در سطح اطمینان ۹۵ درصد ($\alpha=0.05$) از F جدول بحرانی ($F=72/2$) بزرگ‌تر است، بنابراین نتیجه می‌گیریم کیفیت زندگی کاری کارکنان با سوابق کاری مختلف از نظر آماری متفاوت است؛ به عبارت دیگر از نظر سابقه کار فرضیه صفر رد و فرضیه پژوهش تأیید می‌شود.

بخش پنجم: آزمون تعقیبی توکی

برای تعیین اینکه کیفیت زندگی کاری کدام یک از سوابق کاری از سایرین متفاوت است از آزمون تعقیبی توکی استفاده می‌شود، که ذیلاً این جدول را ملاحظه می‌کنید:

جدول ۱۳-۴ نتایج آزمون تعقیبی توکی

سطح معناداری α	تفاوت میانگین (i-j)	مؤلفه j	مؤلفه i
۰۳/۰	*-۷۱/۱۳	تا ۵ سال	بالاتر از ۲۰ سال
۰۵/۰	*-۷۴/۱۴	۵ تا ۱۰ سال	
۱۰۲/۰	-۱۷/۱۲	۱۰ تا ۱۵ سال	
۷۰۷/۰	-۲۲/۶	۱۵ تا ۲۰ سال	

همان‌طور که در جدول توکی، با علامت * و در ستون سمت راست با سطح معناداری کوچک‌تر از ۰۵/۰ مشخص شده است، کیفیت زندگی کاری کارکنان با سابقه بالاتر از ۲۰ سال از کارکنان با سوابق کاری تا ۵ سال و ۵ تا ۱۰ سال تفاوت معناداری دارد.

فرضیه ۴: بین بهره‌وری سازمان و کیفیت زندگی کاری رابطه وجود دارد.

در بررسی این فرضیه چون متغیرهای بهره‌وری سازمان و کیفیت زندگی کاری هر دو از نوع فاصله‌ای هستند لذا برای تعیین رابطه بین آن‌ها از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می‌کنیم.

جدول ۱۴-۴ آماره‌های میانگین و انحراف معیار و همبستگی بین بهره‌وری سازمان و

کیفیت زندگی کاری

متغیر	میانگین	انحراف	d	r_m	r_b	sig
-------	---------	--------	---	-------	-------	-----

			f	معیار		
۰/۱	۱۷۸/۰	۲۶۵/۰	۹	۸۴/۱۴	۵۵/۱۰	کیفیت زندگی
				۰۴/۲۹	۹۱/۱۵	بهره‌وری
۰	۰	۰	۱		۷	کاری
					۰	

چون ضریب همبستگی محاسبه شده $= ۲۶۵/۰$ م ۲ با درجه آزادی ۹۱ و در سطح اطمینان ۹۵ درصد و سطح معناداری ($\alpha = ۰/۰۵$) از عدد جدول بحرانی $= ۱۷۸/۰$ ب (۲ بزرگ‌تر است بنابراین فرضیه صفر رد و فرضیه تحقیق تأیید می‌شود، یعنی بین بهره‌وری سازمان و کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت معنی‌دار وجود دارد؛ یعنی با افزایش کیفیت زندگی کاری میزان بهره‌وری سازمان هم افزایش می‌یابد.

فرضیه ۵: بین بهره‌وری سازمان و مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری رابطه وجود دارد .
چون بهره‌وری سازمان متغیر فاصله‌ای و مؤلفه‌های کیفیت زندگی هم از چند متغیر فاصله‌ای تشکیل شده است لذا برای تعیین رابطه یک متغیر فاصله‌ای با چند متغیر فاصله‌ای از رگرسیون استفاده می‌شود.

جدول ۱۵-۴ آماره‌های ضریب رگرسیون

R	مجذور R	مجذور R تصحیح شده
۳۴۹/۰	۱۲۲/۰	۰۳۸/۰

در جدول فوق ضریب رگرسیون برابر $۳۴۹/۰$ بوده و مجذور تصحیح شده آن بیانگر این است که $۸/۳\%$ از پراکندگی مشاهده شده در بهره‌وری سازمان توسط ۸ متغیر مستقل (مؤلفه‌های کیفیت زندگی) توجیه می‌شوند.

R ضریب همبستگی بین مقدار مشاهده شده متغیر وابسته و مقدار پیش‌بینی شده آن از روی مدل رگرسیون است. اگر مقدار آن ۱ باشد، نشان دهنده آن است که از روی متغیرهای مستقل می‌توان کاملاً مقدار متغیر وابسته را پیش‌بینی کرد. مقدار صفر به این معنی است که متغیرهای مستقل رابطه خطی با متغیر وابسته ندارند. مقدار مشاهده شده آن در جدول فوق برابر $۳۴۹/۰$ است، نشان دهنده آن است که مدل رگرسیون خطی حاضر به خوبی نمی‌تواند برای پیش‌بینی استفاده شود.

متغیرها $۸/۳\%$ در پیش‌بینی موثر هستند و مابقی این تغییرات $(۲/۹۶\%)$ تحت تأثیر متغیرهای خارج از مدل می‌باشند.

جدول ۱۶-۴ آماره F ضریب رگرسیون

مدل		مجموع مجذورها	درجه آزادی	میانگین مجذورها	F	سطح معناداری
۱	رگرسیون	۳۵۶/۹۴۴۵	۸	۶۶۹/۱۱۸۰	۴۵۵/۱	۱۸۶/۰
	باقیمانده	۹۵۶/۶۸۱۵۲	۸۴	۳۴۵/۸۱۱		
	جمع	۳۱۲/۷۷۵۹۸	۹۲			

در جدول فوق مقدار F نشان دهنده آن است که آیا مدل رگرسیون تحقیق مدل مناسبی است یا خیر. به عبارتی آیا، متغیرهای مستقل قادرند به خوبی تغییرات متغیر وابسته را توضیح دهند یا خیر. تشخیص این موضوع با معنی داری مقدار F در سطح خطای کوچک تر یا بزرگ تر از ۰۵/۰ درصد امکان پذیر است.

در این مورد مقدار F به دست آمده (۴۵۵/۱) در سطح خطای ۱۸۶/۰ درصد که بزرگ تر از ۰۵/۰ است که معنی دار نبودن F را نشان می دهد؛ یعنی مؤلفه های کیفیت زندگی کاری نمی توانند بهره وری سازمان را پیش بینی کنند چون رابطه معنی داری با آن ندارند.

جدول ۱۷- ۴- آماره های رگرسیون مؤلفه های کیفیت زندگی کاری

عوامل پیش بین	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد شده	t	سطح معناداری
	B	خطای انحراف			
ضریب ثابت	۶۸۹/۹۱	۴۴۴/۲۴		۷۵۱/۳	۰۰۰/۰
جبران خدمت منصفانه	۱۹۸/۱-	۳۸/۱	۱۱۵/۰-	۶۸۶/۰-	۳۸۸/۰
شرایط کاری سالم	۱۷۸/۰-	۶۸۱/۱	۰۱۴/۰-	۱۰۶/۰-	۹۱۳/۰

امکان گسترش ظرفیت‌های انسانی	۴۲۸/۱	۳۱/۱	۱۶/۰	۰۹/۱	۲۷۹/۰
امکان امنیت و رشد دائمی	۲۸۵/۱	۳۶۲/۱	۱۲۷/۰	۹۴۳/۰	۳۴۸/۰
ائتلاف اجتماعی سازمان	۱۹۷/۰-	۴۱۶/۱	۰۲/۰-	۱۳۹/۰-	۸۹/۰
اعتقاد به لزوم حاکمیت قانون	۲۹۹/۰	۰۵۴/۱	۰۳/۰	۲۸۴/۰	۷۷۷/۰
نقش متعادل کار	۶۵۷/۰	۴۴۸/۱	۰۵۸/۰	۴۵۴/۰	۶۵۱/۰
کار معتبر و سودمند اجتماعی	۷۳۸/۱	۹۴۶/۰	۲۰۳/۰	۸۳۷/۱	۰۷/۰

از روی مقادیر جدول فوق ملاحظه می‌شود که مؤثرترین عامل پیش‌بینی ضریب ثابت است با $B=689/91$ و هیچ یک از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری دارای عدد t با سطح معنی‌داری کوچک‌تر از $0/05$ نیست‌اند به عبارت بهتر همان‌طور که قبلاً ذکر شد، هیچ یک از این مؤلفه‌ها اثر معنی‌داری بر بهره‌وری سازمان ندارند چون رابطه معنی‌داری با آن ندارند.

تذکر: عدد t از تقسیم ضریب B بر خطای انحراف معیار به دست می‌آید. با استفاده از آماره t این فرضیه صفر را آزمون می‌کنید که مقدار ضریب رگرسیون جزئی جامعه برای متغیری برابر صفر است. از روی جدول فوق نمی‌توانیم این فرضیه صفر را رد کنیم که ضریب مربوط به مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری برابر با صفر است.

فرضیه ۶: بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد. در بررسی این فرضیه چون متغیرهای کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی هر دو از نوع فاصله‌ای هستند لذا برای تعیین رابطه بین آن‌ها از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می‌کنیم.

جدول ۱۸- ۴ آماره‌های میانگین و انحراف معیار و همبستگی بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	df	r_m	r_b	sig
کیفیت زندگی کاری	۵۵/۱۰۷	۸۴/۱۴	۹۱	۴۲۴/۰	۱۷۸/۰	۰۰۰/۰

رفتار شهروندی سازمانی	۰۳۸/۱۲۱	۰۷/۱۹			
--------------------------	---------	-------	--	--	--

چون ضریب همبستگی محاسبه شده $= ۰.۴۲۴$ با ۲ درجه آزادی ۹۱ و در سطح اطمینان ۹۵ درصد و سطح معناداری ($\alpha = ۰.۰۵$) از عدد جدول بحرانی $= ۰.۱۷۸$ ب (۲ بزرگ‌تر است بنابراین فرضیه صفر رد و فرضیه تحقیق تأیید می‌شود، یعنی بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت معنی‌دار وجود دارد؛ یعنی با افزایش کیفیت زندگی کاری میزان رفتار شهروندی سازمانی هم افزایش می‌یابد.

فرضیه ۷: رفتار شهروندی سازمانی بر حسب مؤلفه‌های جمعیت شناختی (جنسیت، مدرک و سابقه کار) متفاوت است.

الف) جنسیت

چون رفتار شهروندی سازمانی متغیر فاصله‌ای و جنسیت متغیر اسمی دو سطحی است لذا برای آزمون این بخش از فرضیه از آزمون t مستقل استفاده می‌کنیم.

جدول ۱۹- ۴ آماره‌های میانگین و انحراف معیار و آزمون t رفتار شهروندی سازمانی

نمونه‌ها

شاخص آماری گروه	میانگین	انحراف معیار	N	df	t_m	ب t	sig
مرد	۶۲/۱۲۰	۴۱/۱۹	۶۵	۸۸	۱۸/۰	۲	۸۵۸/۰

				۲۵	۴۵/۱۷	۸۶/۱۲۰	زن
--	--	--	--	----	-------	--------	----

چون t محاسبه شده $= ۱۸/۰$ م t با درجه آزادی ۸۸ و در سطح اطمینان ۹۵ درصد و سطح معناداری

($\alpha = ۰.۰۵$) از عدد جدول بحرانی $= ۲$ ب t کوچک تر است، بنابراین فرضیه صفر تأیید و فرضیه پژوهش رد می گردد یعنی بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان زن و مرد تفاوت معنی داری وجود ندارد؛ به عبارت دیگر رفتار شهروندی سازمانی زنان و مردان از نظر آماری برابر است.

ب) مدرک تحصیلی

چون رفتار شهروندی سازمانی متغیر فاصله ای و مدرک تحصیلی متغیر اسمی چند سطحی است لذا برای آزمون این بخش از فرضیه از آزمون تحلیل واریانس یک راهه ANOVA استفاده می کنیم.

جدول ۲۰-۴ آماره های رفتار شهروندی سازمانی به تفکیک مدرک تحصیلی.

مدرک تحصیلی	تعداد	میانگین	انحراف معیار
دیپلم	۲۳	۳۷/۱۲۳	۷۴/۱۴
فوق دیپلم	۱۹	۱۱/۱۱۶	۶۱/۱۷
لیسانس	۳۹	۸۲/۱۲۰	۰۳/۲۰

فوق لیسانس	۱۲	۰۸/۱۲۵	۳۸/۲۵
------------	----	--------	-------

جدول ۲۱-۴ آماره‌های تحلیل واریانس یک راهه برای متغیر وابسته رفتار شهروندی سازمانی و متغیر مستقل مدرک تحصیلی.

منابع تغییر	SS	df	MS	F	سطح معناداری
بین گروهی	۵۶/۷۸۵	۳	۸۵۳/۲۶ ۱	۷۱۳/۰	۵۴۷/۰
درون گروهی	۵۵۸/۳۲۶۸۴	۸۹	۲۴۲/۳۶ ۷		
کل	۱۱۸/۳۳۴۷۰	۹۲			

از روی مقادیر جدول ۲۱-۴ چون F محاسبه شده ($F=713/0$) با درجات آزادی ۳ و ۸۹ و $df=$ در سطح اطمینان ۹۵ درصد ($\alpha=0.05$) از F جدول بحرانی ($F=72/2$) کوچک‌تر است، بنابراین نتیجه می‌گیریم رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با مدارک تحصیلی مختلف از نظر آماری متفاوت نبوده و یکسان است؛ به عبارت دیگر از لحاظ مدرک تحصیلی فرضیه صفر تأیید و فرضیه پژوهش رد می‌شود.

ج) سابقه کار

چون رفتار شهروندی سازمانی متغیر فاصله‌ای و سابقه کار متغیر اسمی چند سطحی است لذا برای آزمون این بخش از فرضیه از آزمون تحلیل واریانس یک راهه ANOVA استفاده می‌کنیم.

جدول ۲۲-۴ آماره‌های رفتار شهروندی سازمانی به تفکیک سابقه کار.

سابقه کار	تعداد	میانگین	انحراف معیار
تا ۵ سال	۲۴	۳۵/۱۲۷	۵۸/۱۹
۵ تا ۱۰ سال	۱۳	۶۹/۱۲۲	۴۶/۱۹
۱۰ تا ۱۵ سال	۱۸	۸۹/۱۲۱	۴۶/۱۸
۱۵ تا ۲۰ سال	۱۸	۶۷/۱۱۹	۵۹/۲۰
بالای ۲۰ سال	۱۵	۵/۱۱۱	۹۲/۱۶

جدول ۲۳-۴ آماره‌های تحلیل واریانس یک راهه برای متغیر وابسته رفتار شهروندی سازمانی و متغیر مستقل سابقه کار.

منابع تغییر	SS	df	MS	F	سطح معناداری
-------------	----	----	----	---	--------------

بین گروهی	۶۶۸/۲۳۹۹	۴	۹۱۷/۵۹ ۹	۶۵/۱	۱۶۹/۰
درون گروهی	۷۸۷/۳۰۱۷۱	۸۳	۵۱۶/۳۶ ۳		
کل	۴۵۵/۳۲۵۷۱	۸۷			

از روی مقادیر جدول ۲۳-۴ چون F محاسبه شده ($F=۶۵/۱$) با درجات آزادی ۸۳ و $df=۴$ در سطح اطمینان ۹۵ درصد ($\alpha=۰/۰۵$) از F جدول بحرانی ($F=۷۲/۲$) کوچک تر است، بنابراین نتیجه می‌گیریم رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با سوابق کاری مختلف از نظر آماری متفاوت نیست؛ به عبارت دیگر از لحاظ سابقه کار فرضیه صفر تأیید و فرضیه پژوهش رد می‌شود.

فرضیه ۸: رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان . بالاتر از حد متوسط است. در صورتی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان . بالاتر از حد متوسط خواهد بود که میانگین نمره رفتار شهروندی سازمانی آنان از حد وسط نمره یا مقدار ثابت ۹۸، به اندازه کافی بزرگ‌تر باشد.

جدول ۲۴-۴ آماره‌های متغیر رفتار شهروندی سازمانی

میانگین	انحراف معیار	تعداد
---------	--------------	-------

۹۳	۰۷/۱۹	۰۴/۱۲۱
----	-------	--------

همان‌طور که از جدول فوق ملاحظه می‌شود میانگین نمره رفتار شهروندی سازمانی از میانگین ثابت ۹۸ بزرگ‌تر است اما باید به اندازه کافی از آن بزرگ‌تر باشد تا تفاوت مشاهده شده در اثر خطای اندازه‌گیری و یا تصادفی نباشد و برای تعیین معنادار بودن این تفاوت از آزمون t یک متغیره استفاده می‌کنیم.

جدول ۲۵-۴ آماره‌های آزمون t یک متغیره با میانگین ثابت ۹۸

t_m	مقدار بحرانی t_b	تعداد N	درجه آزادی df	سطح معناداری α
۶۴۸/۱۱	۹۸/۱	۹۳	۹۲	۰۰۰/۰

چون t محاسبه شده برای $(۶۴۸/۱۱ = t_m)$ در سطح اطمینان ۹۵ درصد $(۰۵/۰ = \alpha)$ ل (و) درجه آزادی ۹۲ از t جدول بحرانی $(۹۸/۱ = t_b)$ بزرگ‌تر است، لذا از نظر آماری تفاوت معنی‌دار است. بنابراین نتیجه می‌گیریم که رفتار شهروندی سازمانی کارکنان از حد متوسط بالاتر است. به عبارت بهتر فرضیه صفر رد و فرضیه پژوهش تأیید می‌شود.

بخش ششم: یافته‌ها

- کیفیت زندگی کاری کارکنان پایین‌تر از حد متوسط است.
- بهره‌وری سازمان بالاتر از حد متوسط است.
- رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بالاتر از حد متوسط است.

- هیچ یک از مولفه های کیفیت زندگی کاری بهره وری سازمان را پیش بینی نمی کنند.
- بین کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت وجود دارد.
- کیفیت زندگی کاری کارکنان برحسب مولفه های جمعیت شناختی (جنس و سابقه کار (متفاوت بوده و از نظر مدرک تحصیلی تفاوت ندارد.
- رفتار شهروندی سازمانی کارکنان برحسب مولفه های جمعیت شناختی (جنس و سابقه کار و مدرک (متفاوت است.
- بین کیفیت زندگی کاری با بهره وری رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد.

نتیجه گیری

- کیفیت زندگی کاری می تواند در بهره وری نیروی انسانی سازمان نقش مهمی دارد چرا که کیفیت زندگی کاری باعث تحقیق- تصمیم گیری مشارکتی- امنیت شغلی- بهبود شرایط و محیط کاری- احساس مالکیت و خودگردانی- ایجاد فرصت پیشرفت شغلی- قدر شناسی از کار و توسعه و غنی سازی شغل- ارضای نیازهای خود شکوفایی افراد و ایجاد انگیزه برای ماندگاری در کارکنان می شود. بنابر این مدیران می بایست با راهکارهای مختلف همچون از نو طراحی کردن شغل ها و بهبود ارتباط ها می توانند موجب ارتقا کیفیت کاری کارکنان و بهره وری ان ها شود.
- مدیران می بایست با هدف ایجاد انگیزه در کارکنان و رضایتمندی بیشتر آنها از کارشان رفتار شهروندی و بهره وری شان را ارزیابی کنند. بنابر این به قدر دانی از موفقیتها ی افراد و مهارت های منحصر به فرد آنان اهمیت بدهید و آنها را در خصوص

شیوه های بهبود رفتار شهروندی شان در راستای افزایش بهره وری راهنمایی کنید. به جای انتقاد بیش از حد و مقصر قلمداد کردن افراد سعی کنید به آنها پیشنهاد های سازنده بدهید زیرا در این صورت درجه پذیرش آنها بالا رفته و موجب افزایش فعالیت در نتیجه افزایش بهره وری می گردد.

- با توجه به اینکه بهره وری به ویژه بهره وری منابع انسانی که از ضرورت های توسعه و رشد هر جامعه و سازمان محسوب می شود صرفا از طریق افزایش میزان حقوق و مزایا و امکانات رفاهی بدست نمی آید. بلکه بهره وری کردن انسان هادر ایجاد رضایت و افزایش کیفیت زندگی کاری عامل عمده ای است که البته برقراری ارتباط متقابل بین این دو پدیده به باور های مشترک و فرهنگ سازمانی مساعد نیاز دارد. در شکل گیری این فرهنگ مدیران سازمان ها می توانند بیشترین نقش را داشته باشند.

منابع و مآخذ

- ارشمرهورن، جان، (۱۳۸۱)، مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه: مهدی ایران نژاد پاریزی، تهران: انتشارات مدیران.
- اونز، رابرت جی، (۱۳۸۲)، رفتار سازمانی در آموزش و پرورش، ترجمه: قربانعلی سلیمی و احمد علی فروغی ابری، اصفهان: دانشگاه آزاد خوراسگان.
- احمدی رنانی، زهرا (۱۳۸۵)، بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان ستادی شرکت سهامی بیمه ایران در تهران، پایان نامه (کارشناسی ارشد)، دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.
- اسدی، محمد حسین، (۱۳۸۷)، مدیریت بهره‌وری و ارتقای کیفیت شغلی، روزنامه مردم سالاری، شماره ۱۸۹۰.
- اقتداری، علی محمد، (۱۳۷۰)، سازمان مدیریت سیستم و رفتار سازمانی، تهران: دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی.
- ابطحی، حسین-کاظمی، بابک (۱۳۸۳)، بهره‌وری، تهران، موسسات مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- بهرامزاده، حسینعلی، (۱۳۷۸)، مبانی رفتار سازمانی، چاپ اول، تهران: نشر کارور.
- بزاز جزایری، احمد، (۱۳۸۵)، تدوین مدل بررسی کیفیت زندگی کاری (مطالعه موردی در سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی ایران) (پایان نامه) دکتری حرفه ای (دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده علوم تربیتی).

- بزاز جزایری، سید احمد - پرداختچی، محمد حسن (۱۳۸۶)، تدوین مدل ارزیابی کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان‌ها، فصل‌نامه علوم مدیریت ایران، شماره ۵، ص ۱۵۱-۱۲۳.
- جزنی، نصرین، (۱۳۸۰)، مدیریت منابع انسانی، تهران: نشر نی، چاپ سوم.
- حسن زاده، رمضان، (۱۳۸۷)، روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، تهران: نشر ساوالان.
- خاکی، غلامرضا، (۱۳۸۶)، مدیریت بهره‌وری (تجزیه و تحلیل آن در سازمان)، تهران: کوهسار. چاپ سوم.
- دلاور، علی، (۱۳۸۵)، بیان نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی، تهران: رشد.
- رضاییان، علی، (۱۳۷۱)، رفتار سازمانی، تهران: انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- رابینزو استیفن، (۱۳۷۸)، مبانی رفتار سازمانی، چاپ اول، تهران: نشر کارور.
- دلاور، علی، (۱۳۷۸)، مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی، تهران: نشر رشد.
- دلاور، علی، (۱۳۸۴)، مبانی نظری و عملی پژوهش، تهران: نشر رشد، چاپ چهارم.
- سلطانی، ایرج، (۱۳۸۷)، ابزارهای خود ارزیابی و بهبود در مدیریت منابع انسانی، انتشارات ارکان دانش، چاپ اول.

- سیفی، هوشنگ، (۱۳۸۵)، بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان بیمارستان‌های شهر سمنان در سال ۱۳۸۵، پایان نامه (کارشناسی ارشد-دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی).
- سعادت، سعید (۱۳۸۷)، بهره‌وری و بهینه‌سازی معرف لازم‌ه شکوفایی و نو (اوری)، وب (ماهنامه آموزش و پژوهش و اطلاع رسانی، شماره ۹۶، ص ۳۰).
- عباسپور، عباس، (۱۳۸۷)، مدیریت منابع انسانی پیشرفته (رویکرد ها فرایند ها و کارکرد ها)، تهران: نشر سمت، چاپ سوم.
- فقیهی، فرحمند، (۱۳۸۷)، مدیریت کیفیت زندگی سازمانی با رویکرد اجتماعی، فصل نامه تخصصی علوم اجتماعی، شماره ۱۱.
- کامینگز، توماس ج؛ اورلی، کریستوفر ج، (۱۳۷۵)، توسعه سازمان و تعهد، ترجمه: عباس محمدزاده، تهران: دانشگاه آزاد اسلامی، چاپ اول.
- محب علی، داوود، (۱۳۸۱)، شیوه‌های عملی ارتقاء بهره‌وری نیروی انسانی، نوشته: گروهی از اساتید مدیریت، نشر: موسسه عالی آموزش، پژوهش مدیریت و برنامه ریزی.
- میر سپاسی، ناصر، (۱۳۷۱)، رابطه زندگی کاری و بهره‌وری، مجله اقتصاد و مدیریت شماره ۳۷، ص ۶۲-۷۴.
- میر سپاسی، ناصر، (۱۳۷۶)، مدیریت منابع انسانی و منابع کار، انتشارات شروین.
- میرکمالی، محمد؛ نارنجی ثانی، فاطمه، (۱۳۸۷)، بررسی رابطه کاری و رضایت شغلی، فصلنامه پژوهشی و برنامه ریزی در آموزش عالی.

- مینایی فرد، مهرداد، (۱۳۸۷)، بهره‌وری نیروی انسانی، دانستنی‌های مهندسی صنایع.

- Arnold, huge, Feldman, Danial e. (1986). Organizational behavior, NY: mcyrw-HILL.
- Casico, wayen F.(1998). Managing human resorce: productivity and quality of work life. Mcyrw-HILL.
- Cummungs, thomas G.and christofer, worlay G.(1993). Organizational development. NY: prentice-HALL.
- Lomis D., albert B.,and Asociates, (1992), the quality of working life; problems, projects and the state of the art,(2nd ed.)newyork