

رابطه بین عارضه‌های سازمانی و کیفیت زندگی کاری با اثر بخشی

مدیریت سازمان

محمد رضا اردلان^{۱*}، سیروس قنبری^۱ و الهام محمدی شاهد^۲

تاریخ دریافت: ۹۳/۷/۲۷ تاریخ پذیرش: ۹۴/۴/۱۲

چکیده

هدف از این پژوهش بررسی رابطه بین عارضه‌های سازمانی و کیفیت زندگی کاری با اثربخشی مدیریت سازمان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان بوده است. روش پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری آن شامل کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان به تعداد ۳۴۶ نفر است. حجم نمونه با استفاده از روش تصادفی طبقه‌ای نسبی و از جدول کرجسی و مرگان به تعداد ۱۸۶ آزمودنی انتخاب شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌های گرد آوری شده و آزمون پرسش‌ها از روش‌های توصیفی در حد، فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار و از روش‌های آمار استنباطی در حد ضریب همبستگی پیرسون و آزمون t برای گروه‌های مستقل، تحلیل واریانس یک سویه، تحلیل رگرسیون با روش هم‌زمان و آزمون تعقیبی توکی استفاده شده است. نتایج پژوهش حاکی از آنند که میانگین عارضه‌های سازمانی، کیفیت زندگی کاری و اثر بخشی مدیریت سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان بالاتر از حد میانگین ۳ است. بین عارضه‌های سازمانی و کیفیت محیط کاری، همچنین، بین عارضه‌های سازمانی و اثربخشی مدیریت سازمان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان رابطه منفی و معنادار در سطح ۰/۰۱ وجود دارد. تفاوت عارضه‌های سازمانی، کیفیت زندگی کاری و اثربخشی مدیریت براساس تحصیلات معنادار است.

واژه‌های کلیدی: عارضه‌های سازمانی، کیفیت زندگی کاری، اثر بخشی مدیریت سازمان.

۱- دانشیار دانشگاه بوعلی سینا همدان.

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه بوعلی سینا همدان.

*- نویسنده مسئول مقاله: ardalanmr@yahoo.com

مقدمه

دانشگاه یکی از سازمان‌های ارگانیک است که با محیط ارتباطی پویا دارد. رسالت و کارکرد اصلی دانشگاه تولید، انتقال، انتشار و ترویج دانش و فراهم کردن زمینه‌ای مساعد برای رشد و توسعه پایدار است. کیفیت و توسعه دانش تا اندازه زیادی به کیفیت محیط کار و اثربخشی مدیریت در دانشگاه وابسته است. بنابراین، پژوهش و بررسی کیفیت محیط کار و اثربخشی مدیریت در دانشگاهها از جمله مسایلی است که از یک سو بازخورد مناسب را برای تجزیه و تحلیل مسایل آموزشی و تصمیم‌گیری‌های اساسی و برنامه‌ریزی‌های استراتژیک به وسیله مسئولان و دست‌اندرکاران نظام آموزش عالی فراهم می‌آورد. دست‌یابی به اهداف بلند مدت و کوتاه مدت یک سازمان بدون پذیرش اصول و اهداف مورد نظر سازمان و پایبندی به آن‌ها از سوی اعضای درون سازمان امکان‌پذیر نخواهد شد. بمنظور شناسایی اهداف سازمان و میزان دست‌یابی به این اهداف، سازمان‌ها ناگزیرند به طراحی و اجرای سیستم‌های ارزیابی و اصلاح اهداف مورد نظر بپردازند تا بتوانند موانع و محدودیت‌هایی را که باعث دست نیافتن به اهداف مورد نظر شده اند را شناسایی کنند و برای این منظور از سیستم‌ها و چهارچوب‌های عارضه‌های سازمانی استفاده می‌کنند. عارضه‌یابی سازمانی مستلزم تعریف و بکارگیری یک الگو برای درک مسایل سازمانی، جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها و نتیجه‌گیری‌ها بر مبنای یافته‌ها بمنظور انجام دادن تغییرات و اصلاحات احتمالی است. هاریسون (Harrison, 1994) متأسفانه زمانی که از واژه عارضه‌یابی در سازمان‌ها استفاده می‌شود این واژه می‌تواند منحرف کننده باشد. این انحراف به این صورت است که گاهی عارضه‌یابی به اشتباه به پیچیدن نسخه یا دارو تشبیه می‌شود. سازمانی که مشکلاتی دارد به دنبال کمک فعال توسعه سازمان است. شخص فعال، سازمان را بررسی، دلایل مشکلات را کشف و نسخه‌ای را تجویز می‌کند، اما عارضه‌یابی در توسعه سازمان، مشارکتی از این تشبیه دارویی است و این فرض را که حتماً مشکلی در سازمان وجود دارد نمی‌پذیرد (Cummings and Worely, 2006). در یک سازمان ممکن است اعضای آن رفتارهایی را انجام دهند که با اهداف آن سازمان در تعارض باشد. این رفتارها مشکل نیستند بلکه نشانه‌اند. نشانه‌هایی که در یک سیستم سازمانی به واسطه وجود برخی از ناهنجاری‌ها آشکار می‌شوند (Knoble, 2005). در این باره عارضه‌یابی سازمانی به عنوان روشی برای آماده ساختن سازمان برای چنین تغییری در جهت رشد و توسعه آتی تلقی می‌شود. (Cummings and Worely, 2005). بارلو (Barlow, 2005) عارضه‌یابی را به عنوان روشی برای انطباق مسایل و نشانه‌ها با یک عامل بی‌نظمی تعریف می‌کند. عارضه‌یابی فرایند استفاده از الگوهای مفهومی علوم رفتاری بمنظور ارزیابی وضعیت موجود سازمان و یافتن روش‌هایی برای حل مشکلات خاص یا افزایش کارایی سازمان است (Harrison, 1994). امروزه، در مدیریت معاصر مفهوم کیفیت زندگی کاری به موضوع اجتماعی عمده‌ای در سراسر دنیا مبدل شده است (luthans, 1998).

در حالی که در دهه‌های گذشته فقط بر زندگی شخصی (غیرکاری)، تاکید می شد (Mohebbali, 1997). طرفداران نظریه کیفیت زندگی کاری در جستجوی نظام‌های نوین برای کمک به کارکنان هستند تا آن‌ها بتوانند بین زندگی کاری و زندگی شخصی خود تعادل برقرار کنند (Akder, 2006). کیفیت زندگی کاری، فرایندی است که به واسطه آن همه اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و مناسبی که به این منظور ایجاد شده در تصمیم‌هایی که بر شغل آن‌ها به گونه‌ای خاص و بر محیط کار آن‌ها به گونه عام اثر می‌گذارد، به نوعی دخالت دارند (Che Rose et al, 2006). و در نتیجه، مشارکت و رضایت شغلی آنها بیش‌تر شده و فشار عصبی ناشی از کار بر آن‌ها کاهش می‌یابد (Gautam & Adhikani, 2010). در واقع، کیفیت زندگی کاری نمایان‌کننده نوعی فرهنگ سازمانی و شیوه مدیریت است که کارکنان بر اساس آن احساس خودگردانی و عزت نفس می‌کنند. رامستاد (Ramstad, 2009) کیفیت زندگی کاری فرایندی از تصمیم‌گیری مشترک، همکاری و سازش متقابل میان مدیریت و کارکنان می‌باشد و هدف آن تغییر شرایط کار به گونه‌ای است که کارکنان مشارکت بیش‌تری در کار داشته باشند و منافع بیش‌تری از شغل سازمانی خود کسب (علامه، ۱۳۷۸). نیواسترام و دیویس (Newstrom & Davis, 2002) بر این باورند که کیفیت زندگی کاری از دیدگاه و منظر کارکنان یعنی مطلوبیت یا عدم مطلوبیت محیط شغلی. مارگینین و همکاران (Marginean et al, 2006) کیفیت زندگی کاری را ترکیب زندگی کاری با زندگی شخصی دانسته است. لذا، نظام ارزشی کیفیت زندگی کاری سرمایه‌گذاری در مورد افراد را به عنوان مهم‌ترین متغیر در معادله مدیریت راهبردی مورد توجه قرار می‌دهد (Shareef, 1990). در این ارتباط مطالعات و پژوهش‌های فراوانی صورت گرفته است. دانشمندان و نظریه‌پردازان توسعه سازمانی، از دیدگاه‌هایی گوناگون به مفاهیم کیفیت زندگی کاری پرداخته‌اند و برای آن تعاریف متفاوتی ارائه کرده‌اند، ولی با وجود وجوه تمایز برداشت‌ها از کیفیت زندگی کاری، پژوهش‌های انجام گرفته نشان می‌دهند که برخی از شاخص‌ها که در اغلب موارد به آن اشاره می‌شود، عبارتند از: حقوق و مزایا، خدمات درمانی، خدمات رفاهی، بیمه و بازنشستگی و مواردی این چنین سلمانی (Salmani, 2005)، کاسیو (Cassio, 1998) کیفیت زندگی کاری را ادراک کارکنان از بهداشت فیزیکی (جسمی) و روانی (ذهنی) خود در محیط کار تعریف کرده و عوامل آن را بدین شرح بر شمرده است: مشارکت کارکنان، توسعه شغلی، حل عارض، ارتباط، سلامت، امنیت شغلی، جبران برابر و محیط امن و افتخارآمیز (Mirkamali, 2005). مروری بر ادبیات موجود نشان می‌دهد که تعریف معمول و پذیرفته شده‌ای برای کیفیت زندگی کاری وجود ندارد و متغیرهایی گوناگون هم‌چون خط و مشی سازمانی، سبک‌های رهبری، روش‌ها و عملیات بر روی نگرش کارکنان از کیفیت زندگی کاری تاثیر می‌گذارند (Lewis et al, 2004). سیرکی و همکارانش (Sirgy et al, 2007) باور دارند که دو تئوری برجسته در ادبیات کیفیت زندگی کاری وجود دارد: ۱- تئوری

تامین نیاز ۲- تئوری نفوذ، پژوهشگران با استفاده از تئوری تامین نیاز نتیجه می‌گیرند که ابعاد کیفیت زندگی کاری آنگونه در یک فضای روان‌شناختی مورد توجه قرار می‌گیرد که همه تجارب عاطفی وابسته به کار در آن فضا ذخیره شده‌اند. تجارب عاطفی در بعد زندگی کاری از رضایت کارکنان از ارضای نیازهای‌شان ناشی می‌شود، به مراتب گسترده‌تر و بزرگ‌تر از رضایت کلی فرد از کارش یا همان رضایت شغلی است. آن‌ها بر اساس این نظریه نتیجه می‌گیرند که کیفیت زندگی کاری پیش بینی کننده رضایت شغلی است. والتون (Valton, 1974) الگویی را برای تعیین ابعاد ۸ گانه کیفیت زندگی کاری به شرح زیر تنظیم کرده است:

- ۱- پرداخت‌منصفانه: پرداخت‌مساوی برای کارمساوی و نیز تناسب پرداخت‌ها بامعیارهای اجتماعی و معیارهای کارکنان و نیز تناسب آن با دیگر انواع کار
- ۲- قانون گرایی: فراهم بودن زمینه آزادی سخن بدون وا همه از واکنش مقام بالاتر و نافذ بودن سلطه قانون نسبت به سلطه انسانی ۳- تامین فرصت رشد و امنیت دائمی: فراهم کردن زمینه بهبود توانایی های فردی، فرصت پیشرفت، فرصت‌های بکارگیری مهارت های کسب شده و تامین امنیت در زمینه درآمد و اشتغال ۴- وابستگی اجتماعی: برداشت (ادراک) کارکنان درباره مسئولیت اجتماعی سازمان ۵- توسعه توانمندی‌های فردی: فراهم بودن فرصت‌هایی نظیر استقلال و خود کنترلی در کار، بهره مند شدن از مهارت های گوناگون و دسترسی به داده ها متناسب با کار ۶- فضای کلی کار: منظور از برقراری توازن و تعادل، هماهنگی زندگی کاری و سایر بخش های زندگی کارکنان است ۷- ایمنی محیط: ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات کار منطقی ۸- یکپارچگی اجتماعی: ایجاد فضای کاری مناسب که احساس تعلق کارکنان به سازمان و اینکه آنان مورد نیاز سازمان هستند را تقویت کند (Shahbazi & Sanaeipoor, 2009). سازمان‌ها جوامع امروزی را تشکیل می‌دهند، تغییرات سریع در دنیای امروز، این جوامع کوچک و بزرگ را با چالش‌های مختلفی روبرو کرده است، اما در این میان سازمان‌هایی موفق هستند که به کمک ابزارهای مدیریتی و فناوری‌های نوین، از فرصت‌های ایجاد شده به نفع خود استفاده کنند. از سوی دیگر، امروزه انواع خدمات و تولیدات مورد نیاز جامعه را سازمان‌های گوناگون فراهم می‌کنند که همه آن‌ها برای استمرار و تداوم فعالیت خود به بررسی اثربخشی سازمانی نیاز دارند. درباره اثربخشی، بهره وری، کارایی سازمان‌ها نظریه پردازان سازمانی، بیش از چند دهه است که آن‌را موضوع تحقیق مدیریت و طراحی سازمانی قرار داده‌اند. البته، پژوهش‌های تجربی هنوز به نظریه‌ای عمومی در مورد اثر بخشی سازمانی دست نیافته است. این در حالی است که سازه اثربخشی به شکل عمیقی در ادبیات سازمانی جای گرفته است و به عنوان موضوعی اصلی در تمامی تجزیه و تحلیل‌های سازمانی در نظر گرفته می‌شود (Hoy & Miskel, 2003). موضوعی که همه سازمان‌ها و مدیران همواره با آن برخورد دارند، تلاش برای رسیدن به وضعیت و شرایط بهتر است، چون

سازمان‌ها همیشه درصدد دستیابی به اهداف آرمانی‌اند و از طرفی با محدودیت‌ها و موانع مواجه‌اند، لذا اثربخشی سازی مدیریت سازمان‌ها امر مستمری است که در سازمان‌ها همواره وجود داشته است. اثربخش سازی مدیریت سازمان مجموعه کوشش‌های است که برای آموزش و افزایش کارایی مدیران انجام می‌شود در اثربخش‌سازی مدیریت سازمان‌ها مسایلی چون آشنایی مدیران با فلسفه مدیریت، آگاهی از علم مدیریت و سازمان، تحول در ویژگی‌های شناختی، عاطفی، رفتاری، باورها، نگرش‌ها و ارزش‌ها، مطرح است (رسولی، ۱۳۹۰). صاحب نظران سازمان و مدیریت بر این باورند که مدیران زمانی اثربخشند که نتایج کارشان تحقق هدف‌های سازمان باشد. هوی و میسکل (Hoy & Miskel, 2003) بر این باورند که اثربخشی عبارت است از درجه هم‌خوانی نتایج بدست آمده از عملکرد سازمان با نتایج مورد نظر سازمان. همچنین، از دیدگاه سیستمی، اثربخشی سازمان به این صورت تعریف می‌شود: توانایی سازمان (چه مطلق و چه نسبی) در بهره برداری از محیط خود در راه تحصیل و تأمین منابع ارزشمند و کمیاب.

اثربخشی سازمانی روشی است که سازمان‌ها، چگونگی تحقق موفقیت آمیز ماموریت‌های‌شان را از راه راهبردهای سازمانی مورد ارزیابی قرار می‌دهند (Jomrog, 2004). لژینو و واس اثربخشی را درجه و اندازه که اهداف نهایی سازمان با توجه به برخی محدودیت‌های تحقق پیدا می‌کند، می‌دانند که نقشی مهم در توسعه و کارایی سازمان ایفا می‌کنند (Alain & Lejeune, 2009). پیتر دراکر اثر بخشی سازمانی را انجام درست کار و کارایی را انجام کار صحیح می‌داند (Koozehchian, 2010) لذا بررسی وضعیت متغیرهای اثرگذار بر آن بویژه این دو مولفه و رابطه بین آن‌ها در هر سازمانی از اهمیتی ویژه برخوردار است. در این راستا این پژوهش در پی یافتن پاسخ پرسش‌های زیر است: وضعیت عارضه‌های سازمانی جامعه مورد مطالعه چگونه است؟ مقدار بکارگیری مولفه‌های کیفیت زندگی کاری چگونه است؟ مقدار اثربخشی مدیریت سازمانی این دانشگاه چگونه می‌باشد؟ و سرانجام این که چه رابطه‌ای بین عارضه‌های سازمانی و کیفیت زندگی کاری با اثربخشی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان وجود دارد؟

پیشینه پژوهش

عارضه یابی فرآیند بررسی کارکرد سازمان، دپارتمان، گروه و یا شغل با هدف کشف سرچشمه مشکلات و سطوح قابل توسعه است. این فاز شامل گرد آوری داده‌هایی در ارتباط با عملیات کنونی، تحلیل این داده‌ها و نتیجه‌گیری برای تحول و توسعه بالقوه در آینده می‌باشد. عارضه یابی اثر بخش، درکی سیستماتیک از سازمان ارائه می‌دهد که برای طراحی برنامه‌های مناسب تحول لازم می‌باشد. بنابراین، برنامه‌های تحول توسعه سازمان از عارضه یابی نشات می‌گیرند و در برگیرنده عملیاتی خاص با هدف حل مسایل و بهبود کارکرد سازمان می‌باشد. بیسل (Bissel, 2008) در

پژوهشی با عنوان «هدایت ارزیابی و عارضه‌یابی سازمانی» دریافت هنگامی که سیستم‌های سازمانی مختل می‌شوند، سطوح استرس بین کارکنان افزایش می‌یابد، در صورت ادامه استرس، افراد ائتلاف‌هایی ایجاد می‌کنند که می‌تواند در رسیدن به اهداف سازمان مداخله کند. ویسیک (Vicic, 2009) پژوهشی با عنوان «عارضه‌یابی سازمان با توجه به مدل بورک و لیتوین در بین نهادهای رفاه اجتماعی و مراقبت‌های بهداشتی» انجام داد. یافته‌ها نشان دادند عنصری که تغییر می‌کنند باید شامل محیط خارجی باشند و تغییرات در رهبری و مدیریت پرستاری برای مراکز مراقبت‌های بهداشتی و رفاه اجتماعی و تغییر سیستم در مراکز مراقبت‌های بهداشتی ضروری است. در نهادهای رفاه اجتماعی تغییر فقط باید در زمینه رهبری صورت گیرد نیکوکار (Nikookar, 2009) در زمینه تدوین «مولفه‌های اصلی عارضه‌یابی سازمانی مرکز ملی فرش ایران» پژوهشی انجام داد. نتایج آن نشان دادند که مولفه حقوق و پاداش سازمانی دارای بیش‌ترین آسیب و پس از آن، مولفه‌های مکانیزم مفید، مقصد و هدف سازمانی، ساختار سازمانی، ارتباطات سازمانی و در نهایت، آسیب‌های رهبری دارای اهمیت بودند. جمالی (Jmali, 2008) پژوهشی با عنوان سازمان یادگیرنده عارضه‌یابی و سنجش در چارچوب کشورهای در حال توسعه انجام داد. یافته‌ها نشان دادند که قدرت اصلی سازمان‌های لبنانی در آموزش سیستماتیک کارکنان و نقطه آن‌ها ترویج و پرورش تجربه و یادگیری مستمر است. شهرانی (Shahrani, 2008) در پژوهشی با عنوان آسیب‌شناسی، چالش‌ها و موانع توانمندسازی کارکنان دریافت که بین عدم شفاف‌سازی اهداف، نداشتن دسترسی به داده‌ها، مشارکت نداشتن کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی، نظارت و کنترل شدید و عدم تفویض اختیار با سطح توانمندی کارکنان رابطه معکوس و معنا دار وجود دارد. اخوان صراف (Akhavan saraf, 2005) در زمینه عارضه‌یابی واحدهای صنعتی بر اساس مدل اروپایی مدیریت کیفیت بررسی کرد. نتایج پژوهش وی نشان داد که سازمان در زمینه ایجاد رضایت کارکنان مثل افزایش حقوق و مزایا، انتصاب و ارتقا دچار مشکل است و هیچ‌گونه رویه‌ای بمنظور ایجاد انگیزش و توانمندسازی و یادگیری ایجاد نشده است. در حوزه مشتری، سازمان هیچ‌گونه مکانیزمی برای ارتباط با مشتریان خود نداشته است. در ارتباط با جامعه بدلیل درگیر بودن با مسایل گوناگون شغلی، مسایل زیست محیطی، استفاده از کارکنان مسن و ناکارآمد و بدون انگیزه، زمینه شکست سازمان مربوط را فراهم آورده است. بین سال‌های ۱۹۸۰ تا ۲۰۰۶ پژوهش‌های فراوانی در زمینه کیفیت زندگی کاری انجام شده است. نتایج آن‌ها نشان می‌دهند که کیفیت زندگی کاری رابطه‌ای مثبت با سایر متغیرهای موجود در از جمله عملکرد، بهره‌وری، تعهد سازمانی و غیره دارد (Mirkamali, 2008). کیفیت زندگی کاری ابتدا در اروپا و طی دهه پنجاه مطرح شد. اریک تریست و همکارانش در دهه پنجاه در دانشکده تاویستاک، پژوهش‌هایی را در زمینه بعد فنی و بعد انسانی سازمان‌ها انجام دادند و در این پژوهش‌ها ارتباط بین این دو بعد مورد

ارزیابی قرار گرفت. این مطالعات منجر به بوجود آمدن سیستم‌های فنی - اجتماعی گردید که امروزه در ایالات متحده آمریکا، بیش‌ترین اقدام‌های مربوط به QWL را زیر پوشش خود قرار می‌دهد. کونمی و همکاران (Koonmee et al, 2010) طی پژوهشی به بررسی رابطه بین نهادینه سازی اخلاقیات، کیفیت زندگی کاری و بروندهای کارکنان پرداخت. نتایج بدست آمده از این پژوهش، رابطه‌ای مثبت و معنادار را بین این سه مؤلفه نشان داد. نتایج هم‌چنین، به صورت تلویحی دلالت بر این داشتند که نهادینه سازی اخلاق و دو بعد کیفیت زندگی کاری، تأثیرات مثبتی بر سه جنبه مهم کار کارکنان دارند که این سه جنبه عبارتند از: رضایت شغلی، تعهد سازمانی و روحیه تیمی. روسلان و همکاران (Roslan et al, 2010) به بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری پرداختند و به این نتیجه رسیدند که دو متغیر کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی با یکدیگر رابطه داشته و بر روی یکدیگر تأثیر مثبت دارند. بواله‌ری و همکارانش (Bolhari et al, 2011) پژوهشی با هدف سنجش کیفیت زندگی کاری کارکنان فناوری داده‌ها و هم‌چنین، بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و برخی از ویژگی‌های جمعیت شناختی آنان انجام دادند. این پژوهش در بین ۲۹۲ نفر از پرسنل فناوری داده‌ها انجام گرفت. نتایج این پژوهش نشان داد که سطح کیفیت زندگی کاری آنان در سطح پایین‌تر از میانگین است و هم‌چنین، مشخص شده است که بین جنسیت و سطح کیفیت زندگی کاری این افراد رابطه‌ای معنادار وجود ندارد، اما میان سطح کیفیت زندگی کاری و سن و هم‌چنین، سابقه کاری و درآمدشان رابطه معناداری وجود دارد. بلانچارد (Blanchard, 2009) در زمینه عوامل محیط کار و متغیرهای فردی در تعارض کار با خانواده بررسی کرد. یافته‌ها نشان دادند که بین فشارهای کاری و میزان تعارض کار با خانواده، سلامت روانی، افسردگی و فرسودگی رابطه مثبت و بین میزبان حمایت دریافتی از طرف سازمان و تعارض کار با خانواده رابطه منفی وجود دارد.

لویر، کارووسکی و فار (Lawyer, Karwsky & Far, 2009) به وسیله تحلیل داده‌ها نشان دادند که مولفه‌های کیفیت زندگی کاری یعنی یادگیری، رضایت شغلی و توانمند سازی تأثیری مثبت بر روی عملکرد انسانی دارند.

در این پژوهش پرسش‌های پژوهشی زیر مطرح و بررسی شده است:

پرسش‌های پژوهش

- ۱- وضعیت عارضه‌های سازمانی، کیفیت زندگی کاری و اثر بخشی مدیریت سازمان دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان چگونه است؟
- ۲- آیا بین عارضه‌های سازمانی و کیفیت محیط‌کاری با اثر بخشی مدیریت سازمان رابطه وجود دارد؟

- ۳- آیا بین عارضه‌های سازمانی بر اساس ابعاد شش گانه و کیفیت زندگی کاری دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان رابطه وجود دارد؟
- ۴- آیا بین عارضه‌های سازمانی بر اساس ابعاد شش گانه و اثر بخشی مدیریت سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان رابطه وجود دارد؟
- ۵- کدام یک از مولفه‌های عارضه‌های سازمانی پیش بینی کننده بهتری برای کیفیت زندگی کاری و اثر بخشی مدیریت سازمان می‌باشند؟
- ۶- بین وضعیت عارضه‌های سازمانی، کیفیت زندگی کاری و اثر بخشی مدیریت سازمان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان به لحاظ ویژگی‌های جمعیت شناسی (سن، جنس، تحصیلات و سابقه خدمت) تفاوت وجود دارد؟

روش پژوهش

این پژوهش از نوع مطالعات توصیفی- همبستگی می‌باشد، جامعه آماری این پژوهش را تمامی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان تشکیل می‌دهد که تعداد کل آن‌ها ۳۴۶ نفر (۲۵۶ نفر مرد و ۹۰ نفر زن) بوده است. از این تعداد ۱۸۶ نفر به عنوان نمونه به روش نمونه‌گیری تصادفی- طبقه‌ای نسبی و با استفاده از جدول کرجسی و مرگان انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌های مورد نیاز از سه نوع پرسش‌نامه استفاده شد.

۱- پرسش‌نامه عارضه‌های سازمانی: پرسش‌نامه محقق ساخته یاد شده تا حدودی بر گرفته از پرسش‌نامه استاندارد شناخت سازمانی (رجایی پور و نادری، ۱۳۸۸) و بر اساس مدل شش جعبه ویزبورد (۱۹۸۷) می‌باشد. این پرسش‌نامه شامل ۷۷ پرسش با مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت است. ضریب پایایی پرسش‌نامه عارضه‌های سازمانی ۰/۹۴ برآورد شده که مشتمل بر مولفه‌های (مقاصد، ساختار، رهبری، روابط، پاداش و مکانیزم یاری‌رسان) می‌باشد.

۲- پرسش‌نامه کیفیت زندگی کاری: این پرسش‌نامه بر اساس مدل والتون طراحی شده است ضریب پایایی پرسش‌نامه کیفیت زندگی کاری ۰/۹۱ برآورد شده است که مشتمل بر مولفه‌های (پرداخت منصفانه، محیط کار ایمن و بهداشتی، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان- کار، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان کار و توسعه قابلیت‌های انسانی) می‌باشد. ۳- پرسش‌نامه اثر بخشی مدیریت سازمان: این پرسش‌نامه به وسیله جفری حقتون^۱ تهیه و تنظیم، و به وسیله مقیمی ترجمه شده است و دارای ۳۲

پرسش می‌باشد که پاسخ‌ها به صورت مقیاس ۵ درجه ای لیکرت می‌باشد. برای تعیین روایی آن از روش روایی محتوا استفاده شده و پایایی آن نیز با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۹۸ بدست آمد.

جدول آزمون تحلیل عاملی KMO و بارتلت برای کفایت حجم نمونه.

متغیر	درجه آزادی	مجذور خی دو	KMO	سطح معناداری
عارضه‌های سازمانی	۲۹۲۶	۲۰۲۰۵/۹۶۱	۰/۹۷۶	۰/۰۰۰
کیفیت زندگی کاری	۵۶۱	۸۰۱۳/۰۸۱	۰/۹۷۹	۰/۰۰۰
اثر بخشی مدیریت سازمانی	۴۹۶	۷۵۹۱/۶۰۲	۰/۹۸۱	۰/۰۰۰

هنگامی که KMO بزرگ‌تر از ۰/۶ باشد، به راحتی می‌توان تحلیل عاملی انجام داد. اندازه KMO بزرگ‌تر از ۰/۹ عالی دامنه ۰/۷ تا ۰/۸ شایسته، در دامنه ۰/۷ بهتر از میانگین، در دامنه ۰/۶ میانگین و کم‌تر از ۰/۵ غیرقابل قبول است. از آن‌جا که توان آماری باید بین ۰/۷ تا ۰/۹ باشد، نتایج آزمون KMO و بارتلت نشان می‌دهد که حجم نمونه بدست آمده در سطح ۰/۰۵ معنادار بوده است و بنابراین، حجم نمونه برای تحلیل آماری کفایت می‌کند.

یافته‌های پژوهش

از آنجا که یکی از شروط استفاده از آزمون‌های پارامتریک، نرمال بودن توزیع داده‌هاست؛ لذا برای بررسی این پیش‌فرض از آزمون کالموگروف- اسمیرونوف استفاده شده است. هدف از انجام این آزمون این است که مشخص شود آیا داده‌ها از وضعیت نرمال برخوردارند یا نه؟ نتایج این آزمون در جدول ۱ ارایه شده است.

جدول ۱- نتایج آزمون کولموگروف اسمیرونوف جهت سنجش نرمال بودن متغیرها.

متغیر	تعداد	مقدار Z	سطح-معناداری
پرسش‌نامه عارضه‌های سازمانی	۱۸۶	۱/۲۶۴	۰/۰۸۲
	۱۸۶	۱/۴۱۴	۰/۰۳۷
	۱۸۶	۱/۱۸۰	۰/۱۲۴
	۱۸۶	۱/۱۴۷	۰/۱۴۴
	۱۸۶	۰/۶۳۹	۰/۸۰۹
	۱۸۶	۱/۱۴۴	۰/۱۴۶
	۱۸۶	۰/۸۶۳	۰/۴۴۶
	۱۸۶	۰/۹۳۱	۰/۳۵۲
	۱۸۶	۱/۳۲۰	۰/۰۶۱
	۱۸۶	۱/۱۵۳	۰۰/۱۴۰
پرسش‌نامه کیفیت زندگی کاری	۱۸۶	۱/۱۶۰	۱/۱۳۵
	۱۸۶	۰/۹۳۴	۰/۳۴۸
	۱۸۶	۰/۹۵۰	۰/۳۱۶
	۱۸۶	۱/۲۱۰	۰/۱۰۳
	۱۸۶	۱/۲۶۰	۰/۰۸۲
پرسش‌نامه اثربخشی مدیریت سازمانی	۱۸۶	۱/۰۳۰	۰/۲۴۳
	۱۸۶	۱/۲۲	۰/۱۰۰

با توجه به نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرونوف در جدول ۱ می‌توان اظهار کرد که همه متغیرهای عارضه‌های سازمانی، کیفیت زندگی کاری و اثربخشی مدیریت سازمانی نرمال می‌باشد زیرا سطح معناداری تمامی مقادیر Z در هر یک از ابعاد عارضه‌های سازمانی و کیفیت زندگی کاری و همچنین، در کل سه متغیر بزرگتر از ۰/۰۱ می‌باشد ($p > ۰/۰۱$). بنابراین، نتیجه گرفته می‌شود که از آزمون‌های پارامتری برای تحلیل پرسش‌های پژوهش می‌توان استفاده کرد.

یافته‌های پرسش نخست: وضعیت عارضه‌های سازمانی، کیفیت زندگی کاری و اثر بخشی مدیریت سازمان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان چگونه است؟

جدول ۲- وضعیت عارضه‌های سازمانی، کیفیت زندگی کاری و اثربخشی مدیریت سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان.

پارامترها	میانگین مشاهده شده	انحراف استاندارد	میانگین آماری ^۱	مقدار آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری
آسیب شناسی سازمانی	۲/۲۰	۰/۸۵	۳	۱۲/۵۸	۱۸۵	۰/۰۰۰
مقاصد	۲/۲۲	۰/۸۶	۳	۱۲/۲۱	۱۸۵	۰/۰۰۰
ساختار	۲/۲۰	۰/۸۶	۳	۱۲/۵۳	۱۸۵	۰/۰۰۰
رهبری	۲/۲۱	۰/۸۶	۳	۱۲/۳۳	۱۸۵	۰/۰۰۰
روابط	۲/۲۰	۰/۸۷	۳	۱۲/۴۵	۱۸۵	۰/۰۰۰
پاداش	۲/۲۲	۰/۸۷	۳	۱۲/۱۳	۱۸۵	۰/۰۰۰
مکانیزم یاری رسان	۲/۱۸	۰/۸۶	۳	۱۲/۹۳	۱۸۵	۰/۰۰۰
کیفیت زندگی کاری	۳/۸۰	۰/۸۵	۳	۱۲/۸۵	۱۸۵	۰/۰۰۰
پرداخت منصفانه و کافی	۳/۸۰	۰/۸۹	۳	۱۲/۳۳	۱۸۵	۰/۰۰۰
محیط کاری ایمن و بهداشتی	۳/۷۶	۰/۸۴	۳	۱۲/۳۱	۱۸۵	۰/۰۰۰
تامین فرصت رشد و امنیت مداوم	۳/۸۱	۰/۸۸	۳	۱۲/۴۹	۱۸۵	۰/۰۰۰
قانون گرایی در سازمان کار	۳/۸۱	۰/۸۴	۳	۱۳/۰۹	۱۸۵	۰/۰۰۰
وابستگی اجتماعی زندگی کاری	۱/۸۴	۰/۹۲	۳	۱۲/۴۳	۱۸۵	۰/۰۰۰
فضای کلی زندگی	۳/۸۱	۰/۸۹	۳	۱۲/۳۸	۱۸۵	۰/۰۰۰
یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان کار	۳/۷۶	۰/۸۷	۳	۱۲	۱۸۵	۰/۰۰۰
توسعه قابلیت های انسانی	۳/۸۱	۰/۹۲	۳	۱۲/۱۱	۱۸۵	۰/۰۰۰
اثربخشی مدیریت سازمانی	۳/۸۰	۰/۸۶	۳	۱۲/۷۱	۱۸۵	۰/۰۰۰

۱- میانگین آماری هر گویه در مقیاس عارضه های سازمانی، کیفیت زندگی کاری و اثربخشی مدیریت سازمانی ۳ است؛ زیرا $1+2+3+4+5=15 \div 5=3$.

بر اساس داده های جدول ۲، میانگین عارضه‌های سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان ۲/۲۰ و انحراف معیار ۰/۸۵ بدست آمده که نشان می‌دهد مقدار عارضه‌های سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان بالاتر از حد میانگین ۳ است. همچنین، میانگین و انحراف معیار هر یک از خرده مقیاس های عارضه‌های سازمانی به شرح زیر است:

(۱) میانگین عارضه‌های سازمانی در زیر مقیاس های مقاصد، ساختار، رهبری، روابط، پاداش و مکانیزم یاری رسان به ترتیب ۲/۲۲، ۲/۲۰، ۲/۲۲، ۲/۲۱، ۲/۲۰، ۲/۲۲ برآورد شده است. همچنین، مقدار عارضه‌های سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان در هر یک از زیر مقیاس‌های یاد شده کم‌تر از حد میانگین ۳ است. انحراف معیار زیر مقیاس‌های مقاصد، ساختار، رهبری و مکانیزم یاری رسان ۰/۸۶ و انحراف معیار زیر مقیاس‌های روابط و پاداش ۰/۸۷ بدست آمده است. روی هم رفته، می‌توان نتیجه گرفت که مقدار عارضه‌های سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان کم‌تر از حد میانگین ۳ است که بیش‌ترین مقدار عارضه سازمانی در زیرمقیاس‌های مقاصد و پاداش و کم‌ترین عارضه سازمانی در زیرمقیاس مکانیزم یاری رسان است. میانگین کیفیت زندگی کاری در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان ۳/۸۰ و انحراف معیار ۰/۸۵ بدست آمده که نشان می‌دهد مقدار کیفیت زندگی کاری در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان بالاتر از حد میانگین ۳ است. همچنین، میانگین و انحراف معیار هر یک از خرده مقیاس های کیفیت زندگی کاری به این شرح است: (۱) میانگین کیفیت زندگی کاری در زیر مقیاس پرداخت منصفانه و کافی ۳/۸۰ و انحراف معیار ۰/۸۹ بدست آمده. (۲) میانگین کیفیت زندگی کاری در زیر مقیاس محیط کاری ایمن و بهداشتی ۳/۷۶ و انحراف معیار ۰/۸۴ است. (۳) میانگین کیفیت زندگی کاری در زیر مقیاس تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم ۳/۸۱ و انحراف معیار ۰/۸۸ بدست آمده. (۴) میانگین کیفیت زندگی کاری در زیر مقیاس تأمین قانون‌گرایی در سازمان کار ۳/۸۱ و انحراف معیار ۰/۸۴ بوده. (۵) میانگین کیفیت زندگی کاری در زیر مقیاس وابستگی اجتماعی زندگی کاری ۳/۸۴ و انحراف معیار ۰/۹۲ بدست آمده. (۶) میانگین کیفیت زندگی کاری در زیر مقیاس فضای کلی زندگی ۳/۸۱ و انحراف معیار ۰/۸۹ بدست آمده. (۷) میانگین کیفیت زندگی کاری در زیر مقیاس یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان کار ۳/۷۶ و انحراف معیار ۰/۸۷ بدست آمده. (۸) میانگین کیفیت زندگی کاری در زیر مقیاس توسعه قابلیت‌های انسانی ۳/۸۱ و انحراف معیار ۰/۹۲ بدست آمده کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، تأمین قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان و توسعه قابلیت های انسانی بالاتر از حد میانگین ۳ است.

بر اساس داده های جدول ۲، میانگین اثربخشی مدیریت سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان ۳/۸۰ و انحراف معیار ۰/۸۶ بدست آمده که نشان می دهد مقدار اثربخشی مدیریت سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان بالاتر از حد میانگین ۳ می باشد.

یافته های پرسش دوم: آیا بین عارضه های سازمانی و کیفیت محیط کاری با اثر بخشی مدیریت سازمان رابطه وجود دارد؟

جدول ۳- ضرایب همبستگی عارضه های سازمانی و کیفیت محیط کاری و اثربخشی مدیریت سازمان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان.

متغیرها	۱	۲	۳
۱- عارضه های سازمانی	۱		
۲- کیفیت محیط کاری	** -۰/۹۹۱	۱	
۳- اثربخشی مدیریت سازمان	** -۰/۹۹۳	** ۰/۹۹۰	۱

* در سطح ۰/۰۵ معنادار است. ** در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

نتایج آزمون همبستگی پیرسون در جدول ۳ نشان دادند که بین عارضه های سازمانی و کیفیت محیط کاری در دانشگاه بوعلی سینا رابطه منفی و معنادار ($r = -0/991$) در سطح ۰/۰۱ وجود دارد زیرا ($p < 0/01$) است. هم چنین، بین عارضه های سازمانی و اثربخشی مدیریت سازمان رابطه منفی و معنادار ($r = -0/993$) و بین کیفیت محیط کاری و اثربخشی مدیریت سازمان رابطه مثبت و معنادار ($r = 0/990$) در سطح ۰/۰۱ مشاهده شد، به بیان دیگر، با اطمینان ۹۹٪ نتیجه می گیریم افزایش عارضه های سازمانی، کاهش کیفیت محیط کاری و اثربخشی مدیریت سازمانی را در پی دارد و برعکس. هم چنین، افزایش کیفیت محیط کاری نیز افزایش اثربخشی مدیریت سازمان را به دنبال دارد و برعکس.

یافته های پرسش سوم: آیا بین عارضه های سازمانی براساس ابعاد شش گانه و کیفیت زندگی کاری در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان رابطه وجود دارد؟

نتایج آزمون همبستگی پیرسون در جدول ۴ نشان داد که بین ابعاد شش گانه عارضه های سازمانی یعنی بعد مقاصد ($r = -0/969$)، ساختار ($r = -0/981$)، رهبری ($r = -0/980$)، روابط ($r = -0/979$)، پاداش ($r = -0/981$)، مکانیزم یاری رسان ($r = -0/983$) و کیفیت محیط کاری در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان رابطه منفی و معنادار در سطح ۰/۰۱ وجود دارد زیرا ($p < 0/01$) است. بنابراین، با افزایش هر یک از ابعاد شش گانه عارضه های سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان، کیفیت زندگی کاری در این دانشگاه کاهش یافته و برعکس.

یافته‌های پرسش چهارم: آیا بین عارضه‌های سازمانی براساس ابعاد شش گانه و اثربخشی مدیریت سازمان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان رابطه وجود دارد؟

نتایج آزمون همبستگی پیرسون در جدول ۴ نشان داد که بین ابعاد شش گانه عارضه‌های سازمانی یعنی بعد مقاصد ($r = -0/971$)، ساختار ($r = -0/985$)، رهبری ($r = -0/981$)، روابط ($r = -0/982$)، پاداش ($r = -0/981$)، مکانیزم یاری رسان ($r = -0/985$) و اثربخشی مدیریت سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان رابطه منفی و معنادار در سطح $0/01$ وجود دارد زیرا ($p < 0/01$) است. بنابراین با افزایش هر یک از ابعاد شش گانه عارضه‌های سازمانی، اثربخشی مدیریت در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان کاهش یافته و بالعکس.

جدول ۴- ضرایب همبستگی عارضه‌های سازمانی براساس ابعاد شش گانه و کیفیت زندگی کاری و اثربخشی مدیریت سازمان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان.

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
۱- مقاصد								
۲- ساختار	$0/967^{**}$							
۳- رهبری	$0/971^{**}$	$0/975^{**}$						
۴- روابط	$0/964^{**}$	$0/974^{**}$	$0/975^{**}$					
۵- پاداش	$0/964^{**}$	$0/976^{**}$	$0/974^{**}$	$0/969^{**}$				
۶- مکانیزم یاری رسان	$0/965^{**}$	$0/971^{**}$	$0/975^{**}$	$0/976^{**}$	$0/974^{**}$			
۷- کیفیت زندگی کاری	$0/969^{**}$	$0/981^{**}$	$0/980^{**}$	$0/979^{**}$	$0/981^{**}$	$0/983^{**}$		
۸- اثربخشی مدیریت در سازمان	$0/971^{**}$	$0/985^{**}$	$0/981^{**}$	$0/982^{**}$	$0/981^{**}$	$0/985^{**}$	$0/990^{**}$	

* در سطح $0/05$ معنادار است. ** در سطح $0/01$ معنادار است.

یافته‌های پرسش پنجم: کدامیک از مولفه‌های عارضه‌های سازمانی پیش بینی کننده بهتری برای کیفیت زندگی کاری و اثر بخشی مدیریت سازمان می‌باشند؟

منظور بررسی تأثیر ابعاد عارضه‌های سازمانی بر کیفیت محیط کاری، اقدام به آنالیز رگرسیون چندمتغیره گردید. در ابتدا کیفیت محیط کاری به عنوان متغیر ملاک و ابعاد عارضه‌های سازمانی به عنوان متغیرهای پیش‌بین در نظر گرفته شد. سپس با استفاده از روش گام‌به‌گام، ابعاد مکانیزم یاری رسان، ساختار، پاداش، روابط و رهبری به ترتیب بیش‌ترین تأثیر را در رگرسیون چندگانه داشته و وارد مدل گردید و مشخص شد بعد مقاصد عارضه‌های سازمانی نقشی مؤثر در مدل رگرسیون نداشته و از مدل حذف شد. بنابراین، نتایج جدول ۵ بیانگر آن است که ۹۶ درصد از تغییرات متغیر کیفیت محیط کاری به وسیله بعد مکانیزم یاری رسان، ۹۷ درصد به وسیله بعد ساختار، ۹۸ درصد به

وسیله بعد پاداش، ۹۸ درصد به وسیله بعد روابط و ۹۸ درصد به وسیله بعد رهبری تبیین می‌گردد. هم‌چنین، سهم مؤلفه‌های مکانیزم یاری رسان، ساختار، پاداش، روابط و رهبری، به ترتیب برابر با ۰/۲۸، ۰/۲۱، ۰/۲۱، ۰/۱۴، ۰/۱۴ و ۰/۱۴ می‌باشد. نتایج نهایی آنالیز رگرسیون چندگانه، به همراه ضرایب متغیرهای مؤثر در مدل، در زیر آمده است. مدل نهایی عبارت است از:

$$Y = 5.975 + 0.141(R) - 0.142(Ro) - 0.142(P) - 0.210(D) - 0.213(M) - 0.280(Rs)$$

یاری رسان) = ۰/۲۸۰ - کیفیت زندگی کاری

جدول ۵- نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه ابعاد عارضه‌های سازمانی و کیفیت زندگی کاری در دانشگاه

آزاد اسلامی واحد همدان.

مدل	R	R square	Adjusted R square
رابطه ابعاد مکانیزم عارضه‌های یاری‌رسان	۰/۹۸۳	۰/۹۶۶	۰/۹۶۵
سازمانی و ساختار	۰/۹۸۹	۰/۹۷۸	۰/۹۷۸
کیفیت پاداش	۰/۹۹۰	۰/۹۸۱	۰/۹۸۱
زندگی کاری روابط	۰/۹۹۱	۰/۹۸۲	۰/۹۸۲
رهبری	۰/۹۹۱	۰/۹۸۳	۰/۹۸۲

مدل	B	میانگین خطای استاندارد	Beta	t	سطح معناداری
مقدار ثابت	۵/۹۷۵	۰/۰۲۳		۲۵۹/۴۱۷	۰/۰۹۵
مکانیزم یاری رسان	-۰/۲۸۰	۰/۰۵۴	-۰/۲۸۲	۵/۱۳	۰/۰۰۰
ساختار	-۰/۲۱۳	۰/۰۵۴	-۰/۲۱۷	۳/۹۴	۰/۰۰۰
پاداش	-۰/۲۱۰	۰/۰۵۳	-۰/۲۱۶	۳/۹۹	۰/۰۰۰
روابط	-۰/۱۴۲	۰/۰۵۳	-۰/۱۴۵	۲/۶۵	۰/۰۰۹
رهبری	-۰/۱۴۱	۰/۰۵۵	-۰/۱۴۳	۲/۵۳	۰/۰۱۲

بمنظور بررسی تأثیر ابعاد عارضه‌های سازمانی بر اثربخشی مدیریت در سازمان، اقدام به آنالیز رگرسیون چندمتغیره گردید. در ابتدا اثربخشی مدیریت سازمان به عنوان متغیر ملاک و ابعاد عارضه‌های سازمانی به عنوان متغیرهای پیش‌بین در نظر گرفته شد. سپس با استفاده از روش گام‌به‌گام، ابعاد ساختار، مکانیزم یاری رسان، روابط و پاداش به ترتیب بیش‌ترین تأثیر را در رگرسیون چندگانه داشته و وارد مدل گردید و مشخص شد ابعاد مقاصد و رهبری عارضه‌های

سازمانی نقش مؤثری در مدل رگرسیون نداشته و از مدل حذف شدند. بنابراین، نتایج جدول ۶ بیانگر آن است که ۹۷ درصد از تغییرات متغیر اثربخشی مدیریت سازمان به وسیله بعد ساختار، ۹۸ درصد به وسیله بعد مکانیزم یاری رسان، ۹۸ درصد به وسیله بعد روابط و ۹۸ درصد به وسیله بعد پاداش تبیین می‌گردد. همچنین، سهم مؤلفه‌های ساختار، مکانیزم یاری رسان، روابط و پاداش به ترتیب برابر با ۰/۳۲، ۰/۳۰، ۰/۱۹ و ۰/۱۷ می‌باشد. نتایج نهایی آنالیز رگرسیون چندگانه، به همراه ضرایب متغیرهای مؤثر در مدل، در زیرآمده است. مدل نهایی عبارت است از:

$$= ۰/۳۲۴ + ۵/۹۹۰ (\text{پاداش}) - ۰/۱۷۳ (\text{روابط}) - ۰/۱۸۹ (\text{مکانیزم یاری رسان}) - ۰/۳۰۸ (\text{ساختار}) - ۰/۳۲۴$$

اثربخشی مدیریت در سازمان

جدول ۶- نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه ابعاد عارضه‌های سازمانی و اثربخشی مدیریت سازمان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان.

مدل	R	R square	Adjusted R square
رابطه ابعاد ساختار	۰/۹۸۵	۰/۹۷۰	۰/۹۷۰
عارضه‌های مکانیزم یاری رسان	۰/۹۹۲	۰/۹۸۴	۰/۹۸۴
سازمانی و روابط	۰/۹۹۳	۰/۹۸۶	۰/۹۸۶
اثربخشی مدیریت پاداش	۰/۹۹۳	۰/۹۸۷	۰/۹۸۷

مدل	B	میانگین خطای استاندارد	Beta	t	سطح معناداری
مقدار ثابت	۵/۹۹۰	۰/۲۰		۲۹۹/۳۳۸	۰/۰۰۰
ساختار	-۰/۳۲۴	۰/۰۴۶	-۰/۳۲۷	۷/۱۱	۰/۰۰۰
مکانیزم یاری رسان	-۰/۳۰۸	۰/۰۴۶	-۰/۳۰۸	۶/۷۰	۰/۰۰۰
روابط	-۰/۱۸۹	۰/۰۴۴	-۰/۱۹۲	۴/۲۶	۰/۰۰۰
پاداش	-۰/۱۷۳	۰/۰۴۵	-۰/۱۷۶	۳/۸۹	۰/۰۰۰

یافته‌های پرسش ششم: بین وضعیت عارضه‌های سازمانی، کیفیت زندگی کاری و اثربخشی مدیریت سازمان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان بر اساس ویژگی‌های جمعیت‌شناسی (سن، جنس، تحصیلات و سابقه خدمت) تفاوت وجود دارد؟

براساس داده‌های جدول ۷، بین عارضه‌های سازمانی از دیدگاه زنان و مردان مورد مطالعه ($p > ۰/۰۱$ و $t_{184} = ۰/۳۰۷$)، همچنین، بین کیفیت زندگی کاری از دیدگاه زنان و مردان ($p > ۰/۰۱$ و $t_{184} = ۱/۹۱$) و اثربخشی مدیریت ($p > ۰/۰۱$ و $t_{184} = ۱/۹۱$) در سطح ۰/۰۵ رابطه

معناداری وجود ندارد. نتایج تحلیل واریانس یکطرفه در جدول ۸ نشان می‌دهد که تفاوت عارضه‌های سازمانی ($p > 0/01$) و $F(4, 181) = 1/025$ کیفیت زندگی کاری ($p > 0/01$) و $F(4, 181) = 1/191$ و اثربخشی مدیریت ($p > 0/01$) و $F(4, 181) = 0/937$ براساس سن معنادار نیست. بنابراین، از دیدگاه آزمودنی‌های گروه‌های سنی گوناگون، مقدار عارضه‌های سازمانی، کیفیت زندگی کاری و اثربخشی مدیریت یکسان است. نتایج تحلیل واریانس یکطرفه در جدول ۸ نشان می‌دهد که تفاوت عارضه‌های سازمانی ($p > 0/01$) و $F(3, 183) = 0/945$ کیفیت زندگی کاری ($p > 0/01$) و $F(3, 183) = 1/457$ و اثربخشی مدیریت ($p > 0/01$) و $F(3, 183) = 0/855$ براساس سابقه خدمت معنادار نیست. بنابراین، از دیدگاه آزمودنی‌های با سوابق خدمت گوناگون، مقدار عارضه‌های سازمانی، کیفیت زندگی کاری و اثربخشی مدیریت یکسان است، اما تفاوت عارضه‌های سازمانی ($p < 0/01$) و $F(3, 183) = 9/374$ کیفیت زندگی کاری ($p < 0/01$) و $F(3, 183) = 9/447$ و اثربخشی مدیریت ($p < 0/01$) و $F(3, 183) = 9/845$ براساس تحصیلات معنادار است. نتایج آزمون توکی در جدول ۹ نشان داد که از دیدگاه آزمودنی‌های دارای تحصیلات فوق کارشناسی و بالاتر نسبت به تحصیلات کاردانی و پایین‌تر و کارشناسی، مقدار عارضه‌های سازمانی کم‌تر و کیفیت زندگی کاری و اثربخشی مدیریت بیش‌تر است، اما بین این متغیرها از دیدگاه آزمودنی‌های دارای تحصیلات کاردانی و پایین‌تر و کارشناسی تفاوت معناداری مشاهده نشد.

جدول ۷- تفاوت عارضه‌های سازمانی، کیفیت زندگی کاری و اثربخشی مدیریت در دانشگاه آزاد اسلامی واحدهمدان از دیدگاه مردان و زنان مورد مطالعه.

متغیر اصلی	شاخص	تعداد N	میانگین پیشرفت	انحراف استاندارد	درجه آزادی df	آماره t	سطح معناداری
عارضه‌های سازمانی	زن	۴۹	۲/۱۷	۰/۸۳	۱۸۴	۰/۳۰۷	۰/۷۶۰
	مرد	۱۳۷	۲/۲۱	۰/۸۷			
کیفیت زندگی کاری	زن	۴۹	۳/۷۹	۰/۸۵	۱۸۴	۰/۰۵۵	۰/۹۵۶
	مرد	۱۳۷	۳/۸۰	۰/۸۵			
اثربخشی مدیریت	زن	۴۹	۳/۸۰	۰/۸۵	۱۸۴	۰/۰۰۵	۰/۹۹۶
	مرد	۱۳۷	۳/۸۰	۰/۸۶			

جدول ۸- تفاوت عارضه‌های سازمانی، کیفیت زندگی کاری و اثربخشی مدیریت در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان از دیدگاه مورد مطالعه براساس سن، تحصیلات و سابقه خدمت آنان.

شاخص‌های آماری منابع تغییرات	مجموع مجدورات	درجه آزادی	میانگین مجدورات	مقدار F	سطح معناداری
عارضه‌های سازمانی	بین گروهی	۴	۰/۷۴۹	۱/۰۱۸	۰/۴۰۰
	درون گروهی	۱۸۱	۰/۷۲۶		
	کل	۱۸۵			
کیفیت زندگی کاری	بین گروهی	۴	۰/۸۶۴	۱/۱۹۱	۰/۳۱۶
	درون گروهی	۱۸۱	۰/۷۲۶		
	کل	۱۸۵			
اثربخشی مدیریت	بین گروهی	۴	۰/۶۹۵	۰/۹۳۷	۰/۴۴۳
	درون گروهی	۱۸۱	۰/۷۴۱		
	کل	۱۸۵			
عارضه‌های سازمانی	بین گروهی	۲	۶/۳۹۱	۹/۴۷۵	۰/۰۰۰
	درون گروهی	۱۸۳	۰/۶۷۵		
	کل	۱۸۵			
کیفیت زندگی کاری	بین گروهی	۲	۶/۳۱۰	۹/۴۴۷	۰/۰۰۰
	درون گروهی	۱۸۳	۰/۶۶۸		
	کل	۱۸۵			
اثربخشی مدیریت	بین گروهی	۲	۶/۵۵۲	۹/۸۴۵	۰/۰۰۰
	درون گروهی	۱۸۳	۰/۶۷۶		
	کل	۱۸۵			
عارضه‌های سازمانی	بین گروهی	۲	۰/۷۱۸	۰/۹۷۵	۰/۳۷۹
	درون گروهی	۱۸۳	۰/۷۳۷		
	کل	۱۸۵			
کیفیت زندگی کاری	بین گروهی	۲	۱/۰۵۷	۱/۴۵۷	۰/۲۳۶
	درون گروهی	۱۸۳	۰/۷۲۵		
	کل	۱۸۵			
اثربخشی مدیریت	بین گروهی	۲	۰/۶۳۴	۰/۸۵۵	۰/۴۲۷
	درون گروهی	۱۸۳	۰/۷۴۱		
	کل	۱۸۵			

۳.

تحصیلات

سابقه خدمت

جدول ۹- مقایسه مقدار عارضه‌های سازمانی، کیفیت زندگی کاری و اثربخشی مدیریت از دیدگاه کارکنان براساس تحصیلات آنان با استفاده از آزمون توکی.

گروه j	گروه i	کارسانی و پایین- تر	کارشناسی	فوق کارشناسی و بالاتر
بارنه‌های سازمانی	تفاوت (i-j)	-	۰/۰۷۱۸۹	۰/۷۵۴۱۳
	سطح معناداری	-	۰/۸۶۱	*۰/۰۰۰
کارشناسی	تفاوت (i-j)	-	-	۰/۶۸۲۲۵
	سطح معناداری	-	-	*۰/۰۰۰
فوق کارشناسی و بالاتر	تفاوت (i-j)	-	-	-
	سطح معناداری	-	-	-
کیفیت زندگی کاری	تفاوت (i-j)	-	-۰/۰۸۴۰۲	-۰/۷۵۵۵۳
	سطح معناداری	-	۰/۸۱۳	*۰/۰۰۰
کارشناسی	تفاوت (i-j)	-	-	-۰/۶۷۱۵۱
	سطح معناداری	-	-	*۰/۰۰۰
فوق کارشناسی و بالاتر	تفاوت (i-j)	-	-	-
	سطح معناداری	-	-	-
اثربخشی	تفاوت (i-j)	-	-۰/۰۸۰۸۶	-۰/۷۷۳۱۱
	سطح معناداری	-	۰/۸۲۷	*۰/۰۰۰
کارشناسی	تفاوت (i-j)	-	-	-۰/۶۹۲۲۴
	سطح معناداری	-	-	*۰/۰۰۰
فوق کارشناسی و بالاتر	تفاوت (i-j)	-	-	-
	سطح معناداری	-	-	-

* تفاوت در سطح ۰/۰۱ معنادار است زیرا (p < ۰/۰۱)

بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش تلاش شده است رابطه بین عارضه‌های سازمانی و کیفیت زندگی کاری با اثر بخشی مدیریت سازمان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان در سال تحصیلی ۱۳۹۲-۱۳۹۱ بررسی شود. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که مقدار عارضه‌های سازمانی در دانشگاه آزاد

اسلامی واحد همدان بالاتر از حد میانگین ۳ است که بیش‌ترین مقدار عارضه سازمانی در زیرمقیاس‌های مقاصد و پاداش و کم‌ترین عارضه سازمانی در زیرمقیاس مکانیزم یاری‌رسان است. این یافته با پژوهش‌های نیکوکار (Nikookar, 2008) در مرکز ملی فرش ایران مبنی بر این که بیش‌ترین آسیب‌ها در مولفه‌های حقوق و پاداش سازمانی و اهداف سازمانی است منطبق می‌باشد، اما بر خلاف آن در این پژوهش مولفه مکانیزم یاری‌رسان کم‌ترین آسیب را دارا است. میانگین کیفیت زندگی کاری در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان ۳/۸۰ بدست آمده که نشان می‌دهد مقدار کیفیت زندگی کاری در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان بالاتر از حد میانگین (۳) است که این یافته با نتایج پژوهش بوالهروی و همکاران (2011 ص 374-378) هم‌خوانی ندارد. میانگین اثربخشی مدیریت سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان ۳/۸۰ بدست آمده که نشان می‌دهد مقدار اثربخشی مدیریت سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان بالاتر از حد میانگین ۳ است. نتیجه پرسش دوم نشان داد که بین عارضه‌های سازمانی و کیفیت محیط کاری در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان رابطه منفی و معنادار ($r = -0/991$) در سطح $0/01$ وجود دارد زیرا ($p < 0/01$) است. همچنین، بین عارضه‌های سازمانی و اثربخشی مدیریت سازمان رابطه منفی و معنادار ($r = -0/993$) و بین کیفیت محیط کاری و اثربخشی مدیریت سازمان رابطه مثبت و معنادار ($r = 0/990$) در سطح $0/01$ مشاهده شد، به بیان دیگر، با اطمینان ۹۹٪ نتیجه گرفته می‌شود که افزایش عارضه‌های سازمانی، کاهش کیفیت محیط کاری و اثربخشی مدیریت سازمانی را در پی دارد و برعکس و همچنین، افزایش کیفیت محیط کاری نیز افزایش اثربخشی مدیریت سازمان را در پی دارد و برعکس. این یافته‌ها با اظهارات میر سپاسی (Mirsepasi, 2007) و با پژوهش قاسمی (ghasemi, 2010) مبنی بر این که کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی با یکدیگر رابطه‌ای مستقیم دارند، مطابقت دارد. افزون بر این، با پژوهش پاین^۱ (Payne, 2000) مبنی بر این که توسعه کارایی و اثر بخشی هنگامی امکان‌پذیر است که سازمان‌ها از راه کارکنان خود شکوفا اداره شوند و خطوط راهنمایی که خود شکوفایی کارکنان را در همه سطوح سازمانی تشویق می‌کند هم‌خوانی دارد. جان سورد^۲ (Johnsrud, 2002) نیز مبنی بر این که ادراکات کارکنان از دانشگاه در روحیه و ترک خدمت آنان و اثر بخشی سازمانی اثر می‌گذارد. یافته‌های بدست آمده از پرسش سوم حاکی از آن است که بین ابعاد شش گانه عارضه‌های سازمانی یعنی بعد مقاصد ($r = -0/969$)، ساختار ($r = -0/981$)، رهبری ($r = -0/980$)، روابط ($r = -0/979$)، پاداش ($r = -0/981$)، مکانیزم یاری‌رسان ($r = -0/983$) و کیفیت محیط کاری در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان رابطه منفی و معنادار در سطح $0/01$ وجود دارد زیرا ($p < 0/01$) است. بنابراین، با افزایش هر یک از ابعاد

¹ - Payne

² - Johnsrud

شش‌گانه عارضه‌های سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان، کیفیت زندگی کاری در این دانشگاه کاهش یافته و برعکس، اخوان صراف (2005, Akhavansaraf) در پژوهش خود به این نتیجه رسید که در زمینه رضایت کارکنان، حقوق و مزایا، انتصاب و ارتقا، توانمند سازی کارکنان، درگیر بودن با مسایل گوناگون شغلی، استفاده از کارکنان ناکارآمد و بدون انگیزه و نبود مکانیزم مناسب در برقراری ارتباط با مشتریان با مشکل مواجه هستند، زمینه شکست خود را فراهم می‌آورند. رضانی (2001, Ramezani) دریافت که بین تعارض و کیفیت زندگی کاری رابطه وجود دارد و تعارض خانوادگی و کاری بر کیفیت زندگی کاری تاثیر منفی می‌گذارد. جان سورد (2002, Johnsrud) عامل اصلی ترک خدمت کارکنان را روحیه آن‌ها می‌داند و افزون بر روحیه، پاداش، حمایت، ارتباطات اداری، کیفیت خدمات و مزایا در روحیه اعضا موثر است. هم‌چنین، ادراکات اعضا از کیفیت زندگی کاری تاثیر مستقیم بر روحیه آنان دارد. گلاسر^۱ (2009, Glaser) بر این باور بود که طراحی دوباره شغل و مدیریت مشارکتی از مهم‌ترین عوامل بهبود زندگی کاری بشمار می‌روند. بلانچارد^۲ (2009, Blanchard) به این نتیجه رسید که بین فشارهای کاری، تعارض، افسردگی و فرسودگی شغلی رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد. شهرانی^۳ (2008, Shahrani) در پژوهشی با عنوان آسیب‌شناسی، چالش‌ها و موانع توانمندسازی کارکنان دریافت که بین عدم شفاف سازی اهداف، نداشتن دسترسی به داده‌ها، نداشتن مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی، نظارت و کنترل شدید و عدم تفویض اختیار با سطح توانمندی کارکنان رابطه معکوس و معنا دار وجود دارد. هم‌چنین، براساس یافته‌های بدست آمده از پرسش چهارم بین ابعاد شش‌گانه عارضه‌های سازمانی یعنی بعد مقاصد (I=-۰/۹۷۱)، ساختار (I=-۰/۹۸۵)، رهبری (I=-۰/۹۸۱)، روابط (I=-۰/۹۸۲)، پاداش (I=-۰/۹۸۱)، مکانیزم یاری‌رسان (I=-۰/۹۸۵) و اثربخشی مدیریت سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان رابطه منفی و معنادار در سطح ۰/۰۱ وجود دارد زیرا (p<۰/۰۱) است.

بنابراین، با افزایش هریک از ابعاد شش‌گانه عارضه‌های سازمانی، اثربخشی مدیریت در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان کاهش یافته و برعکس. این یافته با پژوهش بیسل (2008, Bissel) مبنی بر این‌که هنگامی که سیستم‌های سازمانی مختل می‌شوند، سطوح استرس بین کارکنان افزایش می‌یابد، در صورت ادامه استرس، افراد ائتلاف‌هایی ایجاد می‌کنند که می‌تواند در رسیدن به اهداف سازمان مداخله کند، هم‌خوانی دارد. بمنظور بررسی تأثیر ابعاد عارضه‌های سازمانی بر کیفیت محیط کاری، اقدام به آنالیز رگرسیون چندمتغیره گردید. در ابتدا کیفیت محیط کاری به عنوان

1- Glaser

2- Blanchard

3- Shahrani

متغیر ملاک و ابعاد عارضه‌های سازمانی به عنوان متغیرهای پیش‌بین در نظر گرفته شد. سپس با استفاده از روش گام‌به‌گام، ابعاد مکانیزم یاری رسان، ساختار، پاداش، روابط و رهبری به ترتیب بیش‌ترین تأثیر را در رگرسیون چندگانه داشته و وارد مدل شد و مشخص شد بعد مقاصد عارضه‌های سازمانی نقشی مؤثر در مدل رگرسیون نداشته و از مدل حذف شد. بمنظور بررسی تأثیر ابعاد عارضه‌های سازمانی بر اثربخشی مدیریت در سازمان، اقدام به آنالیز رگرسیون چندمتغیره گردید. در ابتدا اثربخشی مدیریت سازمان به عنوان متغیر ملاک و ابعاد عارضه‌های سازمانی به عنوان متغیرهای پیش‌بین در نظر گرفته شد. سپس با استفاده از روش گام‌به‌گام، ابعاد ساختار، مکانیزم یاری رسان، روابط و پاداش به ترتیب بیش‌ترین تأثیر را در رگرسیون چندگانه داشته و وارد مدل گردید و مشخص شد ابعاد مقاصد و رهبری عارضه‌های سازمانی نقشی مؤثر در مدل رگرسیون نداشته و از مدل حذف شدند. با توجه به نتیجه پرسش ششم می‌توان گفت که بین عارضه‌های سازمانی از دیدگاه زنان و مردان مورد مطالعه ($p > 0/01$ و $t_{184} = 0/307$)، همچنین، بین کیفیت زندگی کاری از دیدگاه زنان و مردان ($p > 0/01$ و $t_{184} = 1/91$) و اثربخشی مدیریت ($p > 0/01$) و $t_{184} = 1/91$) در سطح $0/05$ رابطه معناداری وجود ندارد. نتایج تحلیل واریانس یک‌سویه در جدول ۸ نشان می‌دهد که تفاوت عارضه‌های سازمانی ($p > 0/01$ و $F_{(4, 181)} = 1/025$) کیفیت زندگی کاری ($p > 0/01$ و $F_{(4, 181)} = 1/191$) و اثربخشی مدیریت ($p > 0/01$ و $F_{(4, 181)} = 0/937$) براساس سن و سابقه خدمت، معنادار نیست، اما تفاوت عارضه‌های سازمانی ($p < 0/01$ و $F_{(2, 183)} = 9/374$) کیفیت زندگی کاری ($p < 0/01$ و $F_{(2, 183)} = 9/447$) و اثربخشی مدیریت ($p < 0/01$ و $F_{(2, 183)} = 9/845$) براساس تحصیلات معنادار است. بنابراین، از دیدگاه آزمودنی‌های گروه‌های سنی گوناگون و با پیشینه خدمت گوناگون، مقدار عارضه‌های سازمانی، کیفیت زندگی کاری و اثربخشی مدیریت یکسان است. استنتاج آزمون توکی در جدول ۹ نشان داد که از دیدگاه آزمودنی‌های دارای تحصیلات کارشناسی ارشد و بالاتر نسبت به تحصیلات کاردانی و پایین‌تر و کارشناسی، مقدار عارضه‌های سازمانی کم‌تر و کیفیت زندگی کاری و اثربخشی مدیریت بیش‌تر است، اما بین این متغیرها از دیدگاه آزمودنی‌های دارای تحصیلات کاردانی و پایین‌تر و کارشناسی تفاوتی معنادار مشاهده نشد هر چند برخی از یافته‌های این مطالعه بیانگر نتایج از دیگر مطالعات است.

پیشنهادها

۱- در رابطه با ارتباط منفی عارضه‌های سازمانی با کیفیت زندگی کاری با استفاده از راهکارهای مناسب همچون ایجاد تنوع در شغل، داشتن استانداردهای شغلی مشخص، پرداخت حقوق و دستمزد کافی، ساعات کار هفتگی مناسب، آزادی و استقلال در انجام دادن وظایف شغلی، حجم کاری مناسب، اعمال سیاست‌های تشویقی توجه به پیشرفت‌های علمی و تخصصی اعضا،

اهمیت دادن به نقاط قوت کارکنان، برقراری نظام ارزشیابی منصفانه، ایجاد آرامش روانی، امکان مشارکت در تصمیم گیری ها، ایجاد تسهیلات رفاهی، شرایط کاری مطلوب، ایجاد امنیت شغلی، تناسب بین وظایف و مسئولیت‌ها، اهمیت دادن به علایق کارکنان، ایجاد شرایط فیزیکی مناسب برای کار، ایجاد جو خوش‌بینی در دانشگاه امکان استفاده از فرصت‌های مطالعاتی، حمایت از ایده‌های اعضا و غیره کیفیت محیط کاری را افزایش دهند.

۲- پیشنهاد می‌شود که مدیران و مسئولان مراکز آموزش عالی و دانشگاهها با زمینه یابی نیازهای آموزشی کارکنان و جلب حمایت مسئولان عالی رتبه آموزش عالی، برنامه ریزی مناسب را جهت بهبود کیفیت محیط کاری و اثر بخشی مدیریت سازمانی فراهم نمایند و در تعیین اهداف، برنامه‌ریزی‌ها و تصمیم‌گیری‌های آموزشی و پژوهشی نظرات کارکنان را محترم شمرده و در انجام وظایف آموزشی شان آزادی عمل بیشتری داده شود که این عمل با ایجاد انگیزه درونی و تعهد و مسئولیت در آن‌ها، یکی از راههای بهبود کیفیت زندگی کاری خواهد بود و پرداخت منصفانه حقوق و مزایا در سازمان، امنیت شغلی اعضا و اعتماد سازی موجبات افزایش روحیه و در نهایت، منجر به افزایش کارایی و اثر بخشی عملکرد می‌شود. با توجه به یافته‌های پژوهش، مشارکت بیشتر اعضا در تصمیم‌گیری‌ها، ایجاد فرصت‌هایی برای رشد و ترقی کارکنان، تنوع بخشیدن به شغل و افزایش مسئولیت آن‌ها از جمله عوامل موثر در بهبود کیفیت محیط کاری کارکنان است و همچنین، سیاست و راهکار ترفیع برای کارکنان روشن و واضح شود و ترفیعات متناسب با توانایی افراد اعطا شود.

References

- Akdere, M. (2006). "improving quality of work life implication for human resources rivew, vol. 1, p173.
- Akhavan Saraf, A.R. (2005). The Diagnosis of Industrial Units, National Conference 2nd of Performance Management.
- Allameh, M. (1999). Developed Quality of work life model Walton Based on the reduced value (of With emphasis on nahj) And the effect of It reduces mental stress. Unpublished doctoral dissertation, University
- Barlow, D. Harrison. (2005). "Abnormal Psychology, Wads Worth"; Belmont, CA. 3. Binder, F. (1995); Promoting Human Performance Technology Innovation: A Return to Our Natural Science Roots"; PerformanceImprovement Quarterly, Vol. 8, No. 2, pp. 95-113.
- Bissell, B. (2008). "Organizational Diagnosis: The Role of Contagion Groups"; International Journal of Organizational Analysis, Vol. 16, No. ½, pp. 7-17.
- Blanchard, Celine M. (2009). "A Combination of Work Environment Factors and Individual Difference Variables in Work Interfering with Family";

International Journal of Workplace Health Management, Vol.2, No. 1, pp. 63-90.

- Bolhari, A.R. Rezaeean, A. Bolhari, J. Bairamzadeh, S. & Arzi Soltan, A. (2011). The Relationship between Quality of Work Life and Demographic Characteristics of Information Technology Staffs. International Conference on Computer Communication and Management, IACSIT Press, Singapore, 5, 374-378. Retrieved 26 November 2011 From world wide web: <http://www.ipcsit.com/vol5/67-ICCCM2011-C009.pdf>
- Cassio Wayne, F. (1998). managing human resource;boston:mc graw.hill
- Che Rose, R. Beh, L. S. Uli, J. & Idris, K. (2006). Quality of work life:Implications of career dimensions. Journal of Social Sciences, 2(2).
- Cummings, T.G. & Worley, C.G. (2005). Organization Development and Change; 8th Edition, Ohio: South.Western Thompson, Chapter 5.
- Gautam, D. K., & Adhikani, D. R. (2010). Labor legislations for improving quality of work life. International Journal of Law and Management, 52(1), 40-53.
- Ghasemi, M. (2000). investigate effect of quality of work life on productivity human force thesis masters,theran university.
- Glaser, J.M. (2004). Improving the Quality of Work Life and Improving;[http://eric , Ed .gov /Eric web](http://eric .gov /Eric web).
- Harrison, M. I. (1994). Diagnosing Organizations: Methods, Models and Process; 2nd Ed, Sage, Thousand Oaks, CA.
- Hooman, H.A. (2006). The Multivariate of Data Analysis in BehavioralResearch; Publication of Farhang.
- Jamali, D. (2008). “Learning Organization: Diagnosis and Measurement in a Developing Country Context”; The Learning Organization,Bradford, Vol. 15, pp. 1, 58.
- Johnsrud, P. K. (2002). “Faculty Member's Morale and their Intention to Leave”; The Journal of Organization Development and Change, Vol.10, No. 2, P. 136.
- Jomrog, J. (2004). Overholt, Miles H. Measuring HR and Organizational effectiveness, Employment Relations Today, 31,61-70
- Knoble, M. (2005). Implications for Policy and Digital Divides in Education, Policy Options and Models for Birding Digital Divides,Conference Global Challenges of Development Project.
- Koonmee, K., Singhapakdi, A. Virakul, B. & Lee, D. J. (2010). Ethicsinstitutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes: A survey of human resource managers in Thailand. Journal of BusinessResearch, 63(1), p. 20. Retrieved 24 may 2011 From world wide web:<http://www.emeraldinsight.com/>
- Koozehchian, H. and et (2010). Relationship between entrepreneurial structure and organizational effectiveness in the Physical Education Organization of Islamic Republic of Iran, Journal of Sport Management. 1(6), 5-27.

- Layer, J. K. Karwowski, W. & Furr, A. (2009). The Effect of Cognitive Demands and Perceived Quality of Work Life on Human Performance in Manufacturing Environments, *International Journal of Industrial Ergonomics* 39, 413-421.
- Lejeune, C. & Alain, V. (2009). Organizational culture and organizational effectiveness in business in business schools. *Journal of the accreditation impact, journal of management Development*, 28(8), 628-441.
- Lewis, D. and et al. (2007). "extrinsic and intrinsic determinants of quality of work life"; *international journal of health care quality assurance*, vol, 14,
- Luthans, F. (1998). *organizational behavior; English edition; mc graw-hill*, p. 205
- Marginean, I., Precupetue, I., Tzanov, V., Preoteasa, A. M., & Voicu, B. (2006). First European quality of life survey: Quality of life in Bulgaria and Romania. *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*, 3, 1-75.
- Mirkamali, S.M. (2005). "the increase of teachers job satisfaction with the meaningfulness of teaching career" *quarterly journal of educational management*, vol. 37, 38, 39, 40 (in Persian)
- Mir Sepasi, N. (1997). *Human resource management and labor relations (strategic approach) printing, Tehran, shervin publications*
- Mohebali, D. (1997). "the better work life: A factor in increasing productivity"; *quarterly of management studies*, vol, 13 & 14, pp. 54 (in Persian)
- Newstrom, J. W., & Davis, K. (2002). *Organizational behavior: Human behavior at work*, 11th ed. London: McGraw-Hill.
- Nikookar, Gh. H. (2009). "The Setting of Dimensions of Organizational Diagnosis in Center of Iran Carpet; *The Journal of Business Management*, Vol. 3, No. 165.
- Payne Roy, L. (2000). "eupschian management and millennium"; *journal of managerial psychology*, vol 15(3), pp 219-226
- Politics, J. (2005). "Dispersed Leadership Predictor of the Work Environment for Creativity and Productivity"; *The Journal of Innovation Management*, Vol. 8, No. 2, pp. 182-204.
- Raduan, Ch. R. (2006). "Quality of Work Life Implications of Career Dimensions; *Journal of Social Sciences*, pp. 61-67.
- Ramazani, T. (2008). *The Study of Relationship between QWL and Management Performance in High Schools*, MA Dissertation, University of Tehran (in Persian)
- Ramstad, E. (2009). *Promoting performance and the quality of working life simultaneously*. *International Journal of Productivity and Performance*
- Rasooli. J. (2011). "Foundations of organizational intelligenen deffectiveness"; *Alvand publications*

- Roslan, A. Russayani, I. & Nor azam, A. (2010). The Relationship between Social Capital and Quality of Life Among Rural Households in Terengganu, Malaysia. *International Journal of Sustainable Development*, Vol. 01, No. 05, pp. 99-106
- Salmani, D. (2005). Quality of work life and improvement organizational behavior. Tehran, management college, Tehran university.
- Shahbazi, B. Vaezi, M. & Sanayeporr, H. (2009). showing the relation between job life and function of education managers of Esfahan, governmental management journal, first edition, no-3, page 69-84.
- Shahrani, A. (2008). The Diagnosis, Challenges and Obstacles'Empowerment; International Management Conference.
- Shareef, R. (1990). "owl programs facilitate change"; personnel journal, vol.69, pp.50-67
- Sirgy, et al, (2001). "A new measure of quality of work life based on need satisfaction and spill ver theories"; social indicators research, vol.55, p.247
- Vivic, V. (2009). Necessary Organizational Changes According to Burke-litwin Model in the Head Nurses System of Management in Health Care and Social Welfare Institution; Elsevier Ireland Ltd.
- Viswesvaran, C. (2005). "Convergence between Measures of Work-to-Family and Family-to Work Conflict"; *Journal of Vocational Behavior*, No. 67. pp. 215-232.
- Walton, R. E. (1973). Quality of work life: what is it? sloan management review journal, fall, pp11-21
- Wayne, K. Hoy, C. & Miskel, G. (Authors) (2006) Educational administration Theory research and practice, Mirmohammad Seied Abbaszadeh (Translators), Urmia
- Weisbord, M. (1976). "Organizational Diagnosis, Six Places to Look for Trouble with or Without a Theory"; *The Journal of Group and Organizational Management*, Vol .1, No. 4, pp. 430-447.
- Zaki, et al (2006). Organizational effectiveness of school education, Isfahan (Parsons model test). *Journal of Social Sciences and Humanities of Shiraz University*.