

ارتباط بهره‌وری در سازمان و کیفیت زندگی کاری

مجله علمی پژوهش در مدیریت و مطالعات اجتماعی (سال سوم)
شماره ۱۰ / زمستان ۱۳۹۶ / ص ۹۵-۱۰۲

حمید رضا موحدی زاده^۱، دکتر مهنوش عابدینی^۲

^۱ دانشجوی دکترای مدیریت منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بین الملل قشم، قشم، ایران

^۲ استادیار دانشگاه فرهنگیان، تهران، ایران

نویسنده مسئول:

حمید رضا موحدی زاده

چکیده:

این تحقیق در صدد است تا نقش مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری بر بهره‌وری نیروی انسانی را در سازمان‌های دولتی و اداری بررسی کند. روش پژوهش حاضر بر اساس حوزه مطالعاتی و مسائل آن، برگرفته از پایان‌نامه عوامل سازمانی و کیفیت زندگی کاری می‌باشد. و نیز فرضیه‌های تحقیق، در پژوهش حاضر از تکنیک پیمایشی است. برای تعیین حجم نمونه مورد نیاز یک نمونه اولیه به حجم ۲۵ نفر از جامعه کارکنان استانداری خراسان رضوی (۲۴۸ نفر) انتخاب شده است و اندازه واریانس صفت اصلی مورد بررسی و محاسبه واقع شده و مطابق فرمول‌های برآورد حداقل حجم نمونه لازم در نمونه‌گیری تصادفی ساده بدون جایگذاری تعداد ۸۵ نفر کارکنان به شیوه تصادفی مورد پرسش قرار گرفته که در نهایت از بین پرسشنامه‌های توزیع شده تعداد ۶۴ پرسشنامه به همراه پاسخهای لازم به دست محقق رسید.

لازم به یادآوری است که برای تعیین اعتبار و روایی مقیاس‌ها و ابزارهای گردآوری داده‌ها، محقق از روش تحقیق میدانی، ارائه و اخذ پرسشنامه‌ها و پاسخ‌های بدست آمده و محاسبات انجام شده استفاده و دقت لازم را نسبت به موضوع داشته است و در باره متناسب بودن وسیله اندازه‌گیری یعنی روایی تحقیق و اینکه ابزار اندازه‌گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی بدست می‌دهد یعنی قابلیت اعتبار، نهایت دقت را اعمال نموده است. آمار توصیفی (پارامترهای مرکزی و پراکندگی از قبیل: میانگین، ماکزیمم، مینیمم، جداول فراوانی، نمودارها، انحراف استاندارد و واریانس) برای متغیرهای جمعیت شناختی و آمار استنباطی (آزمون‌های ضریب همبستگی) برای آزمون فرضیه‌های تحقیق به کار رفته است (برای تجزیه و تحلیل از نرم‌افزار آماری SPSS استفاده شده است. یافته‌ها حاکی از این است که متغیرهای مؤلفه چالشی، غنی و پربار بودن کار، تناسب سازمانی و اجتماعی کار و امنیت و زمینه پرورش مهارت‌ها و یادگیری مستمر در کار بر روی بهره‌وری نیروی انسانی در استانداری خراسان رضوی تأثیرگذار است.

کلیدواژه‌ها

کیفیت زندگی کاری؛ بهره‌وری؛ روابط کار؛ طراحی شغل؛ آموزش و بالندگی

ارتباط بهره وری در سازمان و کیفیت زندگی کاری

واژه **Productivity** واژه ای است انگلیسی و در لغت به معنای قدرت تولید، باروری و مولد بودن است. مثلاً زمینی که استعداد زراعت دارد و بذر در آن نشو و نما می کند اصطلاحاً زمینی مولد و بارآور گفته می شود. یا افرادی در اجتماع که ضمن داشتن توان انجام کار، فاقد شغل هستند و اصطلاحاً بیکار محسوب می شوند افرادی **non – Productive** یعنی افرادی غیر مولد خوانده می شوند. در برخی از متون برای واژه **Productivity** معادل های دیگری مانند راندمان، بازدهی، قدرت تولید، قابلیت، مولدیت، باروری و کارآمدی برگزیده شده است که جملگی همین مفهوم و معنا را می سازد و هر یک می توانند هم معنا با بهره وری بکار روند، ولی در این مقاله هر زمان از بهره وری سخن به میان می آید منظور **Productivity** به معنای کاربردی و علمی آن می باشد. در تعریف کاربردی بهره وری توافق همگانی وجود ندارد اما در این جا به چند تعریف اشاره می شود:

استاینر (P.O.Stenier):

معیار عملکرد و یا قدرت و توان موجود در تولید کالا و خدمات.

استیگل (Stigel):

نسبت میان بازده مرتب به عملیات تولیدی مشخص، معین در مقایسه با نهادهای مصرف شده.

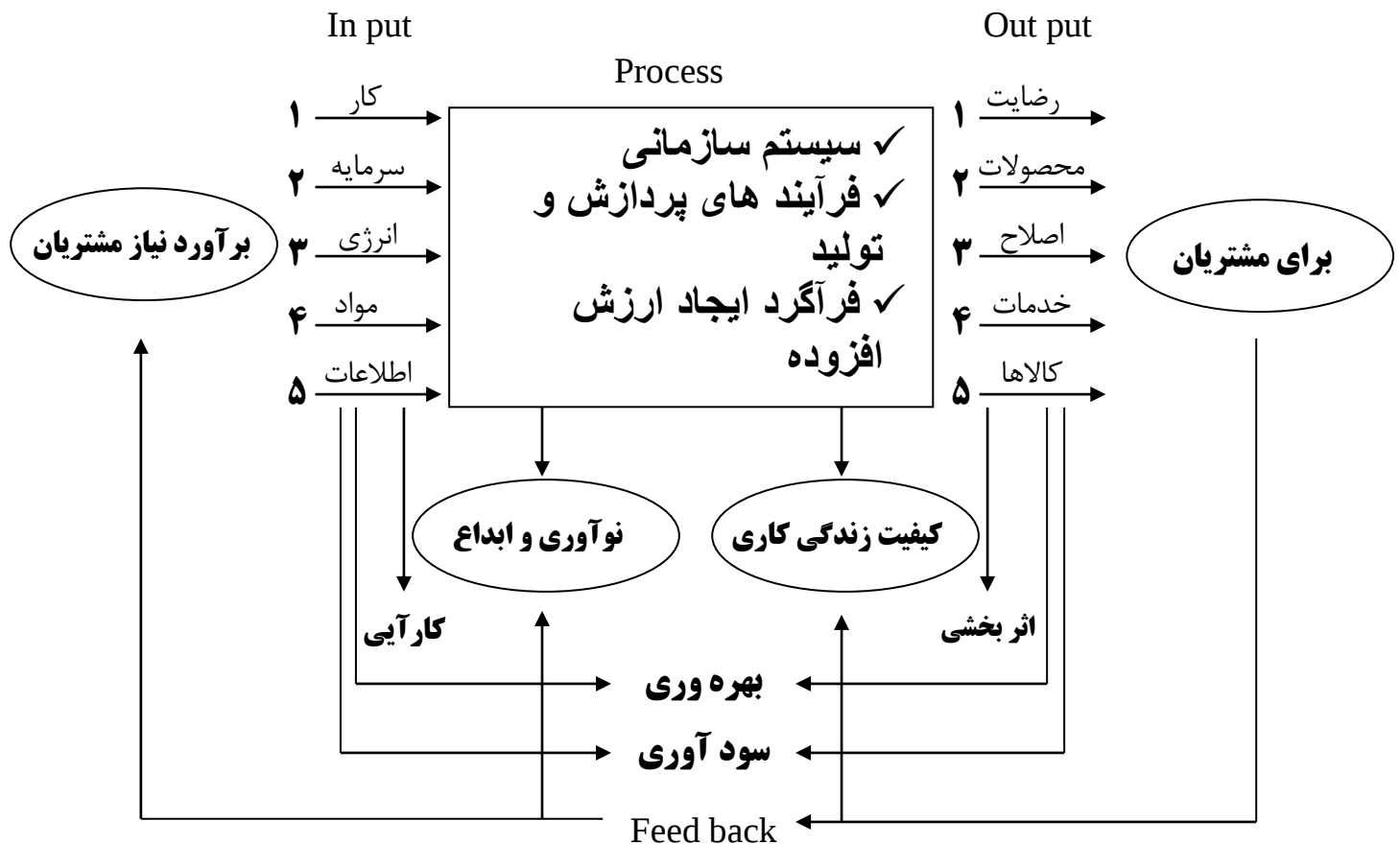
OECD (سازمان همکاری اقتصادی اروپا):

بهره وری برابر است با خارج قسمت خروجی (میزان تولید) بر یکی از (کل) عوامل تولید.

IGO (سازمان بین المللی کار):

بهره وری عبارت است از رابطه بین ستاده حاصل از یک سیستم تولیدی به داده های بکار رفته (مانند زمین، سرمایه، نیروی کار، تکنولوژی، اطلاعات و ...) به منظور تولید آن ستاده.

با توجه به این که مفهوم سیستم در تعریف بالا به کار رفته لازم است که اجزای این تعریف مورد بررسی قرار گیرند. این اجزاء به شکل کامل تری در شکل زیر مطرح شده است.



شکل شماره (۱): بهره وری در قالب یک مدل ساده

حال با توجه به تعاریفی که گذشت، یک سؤال اساسی مطرح می شود که چه انسانی با چه ویژگی هایی می تواند یک فرد بهره ور باشد؟

۱- نگرش مثبت

به معنای درست دیدن «نقص ها» برای دست یابی به راه های «رفع» آن هاست.

۲- خلاقیت

به کارگیری توانایی های ذهنی برای خلق ایده های و افکار جدید و راه گشا.

۳- نارضایتی (فراتر جویی) خلاق

عدم رضایت خلاق، یعنی همواره از زاویه نقد وضع موجود پدیده ها به آن ها نگریستن و در جستجوی شکل برتر و بهتر آن ها برآمدن.

این نگرش سه بعدی فرد را آماده می سازد که با ذهنی حساس، پرسشگر و مثبت اندیش وضع موجود را نقد کند و با تکیه بر نقاط قوت مراتب و اشکال کامل تر پدیده ها را جستجو کند.

هم چنین با اندکی تعمق آشکار می شود که مقیاس های اندازه گیری بهره وری باید با نیازهای هر سازمان و با هدف های آن متناسب باشد و می توان فرض کرد که افزایش عملکرد کارکنان و کاهش غیبت و ترک خدمت آنان به افزایش بهره وری سازمان می انجامد. افزون بر این مقیاس ها، می توان برای اندازه گیری بهبود بهره وری از مقیاس های دیگری چون توان پایداری و بقای سازمان و قدرت رقابت آن در بازار، استفاده کرد.

کیفیت زندگی کاری

کیفیت زندگی کاری مانند بهره وری به سختی تعریف و سنجیده می شود. با این همه، یک برنامه کیفیت زندگی کاری در این جا به معنی فرآیندی است که به وسیله آن همه اعضای سازمان، از راه مجاری ارتباطی باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است، در تصمیم هایی که بر شغل هایشان به خصوص، و بر محیط کارشان به طور کلی اثر می گذارد به نوعی دخالت می یابند و در نتیجه مشارکت و خشنودی آن ها از کار بیشتر می شود و فشار عصبی و استرس ناشی از کار بر ایشان کاهش می یابد.

در واقع کیفیت زندگی کاری نمایان گر نوعی فرهنگ سازمانی یا شیوه مدیریت است که کارکنان براساس آن ها احساس مالکیت، خودگردانی، مسئولیت و عزت نفس می کنند. در این که سازمان ها برای پدید آوردن این گونه احساس ها در کارکنان خود چه می کنند تفاوت هایی وجود دارد. به طور کلی، در سازمانی که به داشتن برنامه های کامیاب در کیفیت زندگی کاری شهرت دارد، دادن و دریافت کردن پیشنهاد در قالب نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها، پرسش و خرده گیری هایی که می توانند به همه گونه بهبود در کار بینجامد ترغیب می شود. در چنین فضایی، ناخشنودی خلاق نشانه ای از توجه و دلسوزی سازنده و نه خرده گیری کوبنده برای سازمان به شمار می رود. ترغیب مدیریت برای پدید آوردن این نوع احساس مشارکت و هم گامی در کارکنان اغلب به پدید آمدن اندیشه ها و کنش هایی برای بالا بردن اثر بخشی و کارایی در عملیات و بهسازی محیط کار می انجامد. آن گاه به احتمال زیاد افزایش بهره وری در قالب کیفیت و کمیت کار پیامدی طبیعی خواهد بود.

اهداف و جایگاه بهره وری و کیفیت زندگی کاری

اگر چه هدف ها، مقاصد و اهمیت کیفیت زندگی کاری و بهره وری به هم پیوسته هستند، اما هدف های سازمانی متفاوتی را تأمین می کنند.

الف) کیفیت زندگی کاری

توجهی که اکنون به کیفیت زندگی کاری می شود بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائلند. چنین می نماید که شمار بسیاری از کارکنان از کار خود ناراضی و در پی کاری معنادارتر هستند. کارکنان درخواست دارند در پیامدهای اقتصادی غیر اقتصادی کارشان تغییری داده شود. اهمیت پاداش های غیراقتصادی در مقایسه با اهمیت پاداش های اقتصادی هم اکنون در حال افزایش است، به ویژه در نزد کارکنانی که از آموزش و پرورش بالایی بهره مند هستند. چنین به نظر می رسد که نیاز شدیدی به بهتر کردن کیفیت

زندگی کاری بسیاری از کارگران و کارمندان وجود دارد. شماری از آگاهان بر این باورند که بخشی از رکود بهره وری و کاهش کیفیت محصولات و خدمات در برخی از کشورهای بزرگ صنعتی ناشی از کاستی های کیفیت زندگی کاری و تغییراتی است که در علاقه مندی ها و رجحان های کارکنان پدید آمده است. کارکنان درخواست دارند در کارشان نظارت و دخالت بیشتر بیابند. آنان میل دارند مانند یک بهره در یک دستگاه بزرگ به شمار نیایند. هنگامی که با کارکنان با احترام رفتار شود و آنان فرصت بیان اندیشه های خود را داشته باشند، و در تصمیم گیری ها بیشتر دخالت کنند، واکنش های مناسب و مطلوبی از خود نشان خواهند داد.

ب) بهره وری

اکنون توجهی برابر، اگر نگوئیم بیشتر، به بهره وری معطوف می شود. شرکت ها و مدیران بر پایه سوددهی ارزیابی می شوند، بنابراین راه های افزایش بهره وری همواره مورد علاقه همگان است. این موضوع در حال حاضر بیشتر صادق است زیرا نرخ بهره وری در برخی از کشورهای صنعتی کند شده است و این کشورها باید بیش از پیش در بازارهای داخلی و بین المللی سرشت رقابتی پیدا کنند. افزایش بهره وری از این لحاظ نیز مهم به شمار می آید که بسیاری از کشورهایی که در آن ها بهره وری کاهش یافته است در می یابند که سطح زندگی مردم در واقع پایین آمده است. افزون بر آن، اگر همین روند ادامه یابد، نسل کنونی زندگی شاید بدتر از نسل پیش از خود خواهد داشت.

به سخن کوتاه، توجه کیفیت زندگی کاری و بهره وری به طور معمول معنی تأکید بر روش هایی که سازمان را دگرگون کند تا رضایت شغلی و بهره وری کارکنان را افزایش دهد، دخالت در کار و عملکرد آنان را فزونی می بخشد، و فشار عصبی، ترک خدمت و غیبت را کاهش دهد. چنین به نظر می رسد که می توان به طور همزمان به همه این هدف ها دست یافت.

پیوستگی برنامه های بهره وری و کیفیت زندگی کاری

برنامه های بهره وری و کیفیت زندگی کاری بر چندین فعالیت مدیریت منابع انسانی و امور کارکنان اثری چشم گیر دارند. اجرای برنامه های بهسازی کیفیت زندگی کاری و بهره وری اغلب دگرگونی هایی را دیگر برنامه های سازمان ضروری می سازد.

۱) کارمندیابی و گزینش

فعالیت های فرآیند استخدام منابع و نیروی انسانی شامل کارمندیابی، جذب و گزینش نیرو اغلب به طور مستقیم از برنامه های کیفیت زندگی کاری و بهره وری که غیبت و ترک خدمت را کاهش می دهند اثر می پذیرند. هرگاه نرخ غیبت یا ترک خدمت بالا باشد، سازمان ها ناچارند شمار بیشتری داوطلب خدمت پیدا کنند و از میان آن ها برگزینند. یک برنامه کیفیت زندگی کاری با بهره وری (مانند برنامه پرورش کار را هر شغلی) که غیبت از کار و ترک خدمت را کاهش می دهد بر وظیفه به کار گماری کارکنان اثر مثبت خواهد داشت.

۲) تحلیل شغل

از راه برنامه های غنی کردن شغل و دگرگون کردن گردش کار می توان به بهبود بهره وری یا کیفیت زندگی کاری که به اجرا در می آیند دست یافت.

۳) آموزش و بالندگی و برنامه ریزی منابع انسانی

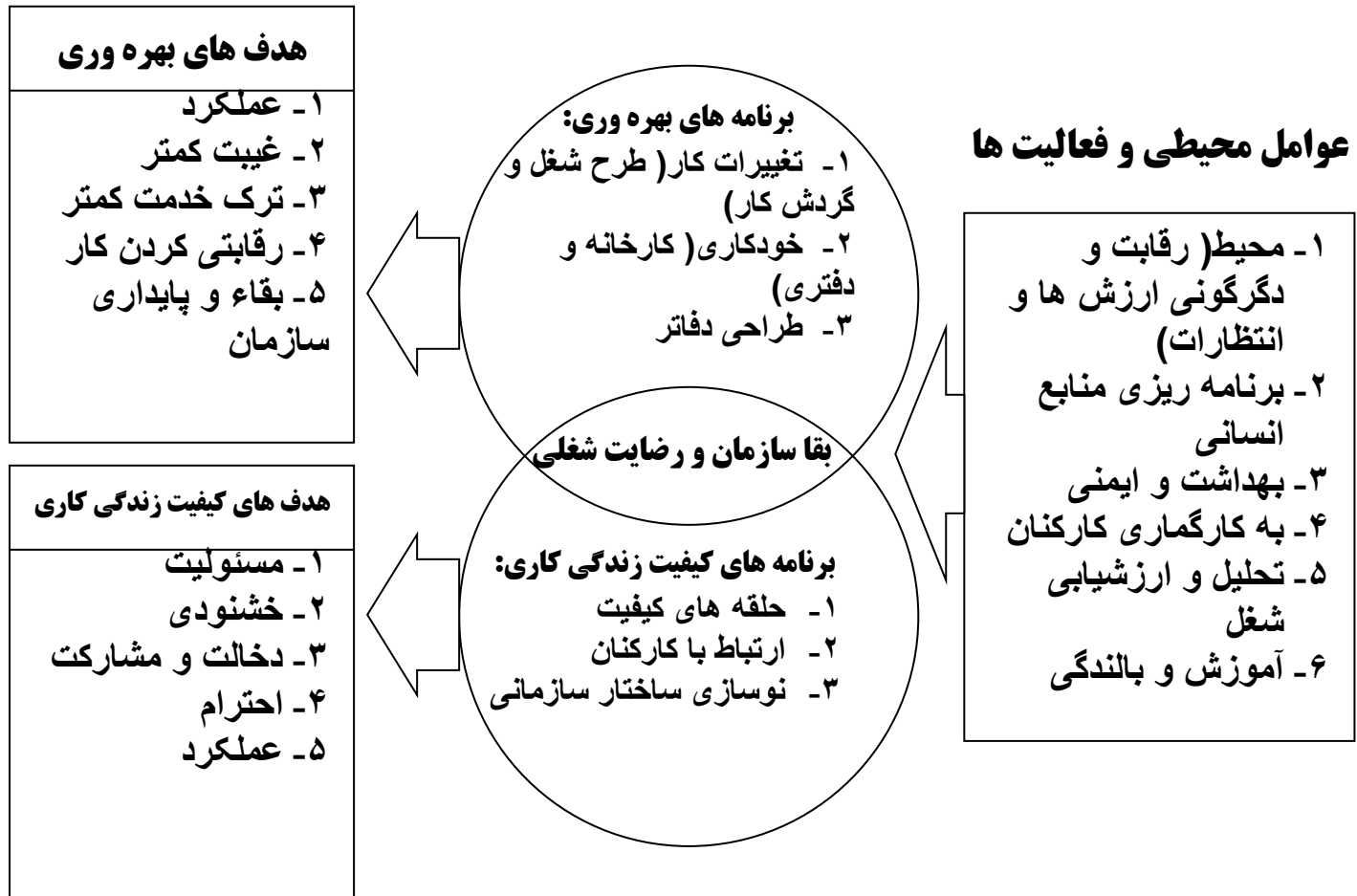
برنامه های کیفیت زندگی کاری بر برنامه ریزی امور کارکنان و منابع انسانی اثر می گذارند. چون از راه این برنامه ها از میزان غیبت و ترک خدمت کاسته می شود.

۴) بهداشت و ایمنی

بسیاری از برنامه هایی که برای بهبود کیفیت زندگی کاری بر پا می شوند بر وضعیت بهداشت و ایمنی نیز اثر می گذارند. شغل هایی را در نظر بگیرید که کارکنان شاغل در آن ها به دلیل افسردگی دچار حادثه می شوند. در این موارد، برنامه های کیفیت زندگی کاری افسردگی را کاهش می دهند و در نتیجه به کاهش حادثه ها در کار می انجامد. از نو طراحی کردن شغل ها و بهبود ارتباط ها یکی از دستاوردهای برنامه های کیفیت زندگی کاری است و موجب افزایش مشارکت و انگیزه آنان می شود.

(۵) روابط کار

اتحادیه ها می توانند در برنامه های کیفیت زندگی کاری و بهره وری نقش مهمی ایفا کنند. این برنامه ها اغلب، تغییر در شرط های استخدامی را لازم می سازند و از این رو به مذاکره میان اتحادیه و مدیریت سازمان موکول می شوند. فشرده ای از پیوندهای سایر فعالیت های امور کارکنان با بهره وری و کیفیت زندگی کاری در نمودار (۲) نشان داده شده است.



نمودار ۲- برنامه های بهبود بهره وری و کیفیت زندگی کاری

ارزیابی برنامه های کیفیت زندگی کاری و بهره وری

همان گونه که در نمودار بالا نشان داده شده است، برنامه هایی که برای بهتر کردن کیفیت زندگی کاری و بهره وری به کار برده می شوند مقصودهای متفاوتی در نظر دارند. با این همه، چون برنامه های کیفیت زندگی کاری می توانند همان مقصودهایی را که برنامه های بهبود بهره وری در نظر دارند تأمین کنند آن ها را می توان بر اساس چگونگی دست یافتن به این مقصودها ارزیابی کرد.

ارزیابی برنامه های کیفیت کاری زندگی کاری

ارزیابی منافع برنامه های کیفیت زندگی کاری مانند دیگر فعالیت های مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی فقط بر اساس پول به تقریب ناممکن است. برای مثال دشواری های ارزیابی منافع پولی افزایش سطح خودگردانی یا رضایت شغلی یک ضرورت به شمار می آید. با این همه، آیا باید تمام برنامه های بهبود کیفیت زندگی کاری را در قالب پول و ارزش ریالی آن توجیه کرد؟ یا این برنامه ها را می توان فقط بر پایه افزایش خودگردانی، رضایت خاطر، مشارکت و درگیری و عزت نفس - که در اساس همه آن ها به سود کارکنان است اندازه گیری کرد؟

گرچه سازمان ها و دستاوردهای فردی ناشی از برنامه های کیفیت زندگی کاری را مهم می شمارند، بسیاری از این برنامه ها هم مورد پشتیبانی سازمان ها و هم مورد پشتیبانی کارکنان هستند، زیرا این برنامه ها سودمندی هایی برای سازمان نیز دارند. این حمایت، دشواری ارزشیابی برنامه های کیفیت زندگی کاری را در قالب پول و ارزش ریالی کاهش می دهد، به ویژه که دستاوردهای بهره وری که از برنامه های کیفیت زندگی کاری به دست آیند شاید تا چند سال پس از اجرای آن برنامه ها پدیدار نشوند.

ارزیابی برنامه های بهره وری

فرآیند ارزیابی برنامه های بهره وری نسبت به ارزیابی برنامه های کیفیت زندگی کاری پیچیدگی کمتری دارد زیرا پیامدهای آن بیشتر قابل اندازه گیری هستند. برای نمونه بهره وری را می توان از راه عملکرد شغلی فرد و کاهش در غیبت و ترک خدمت ارزیابی کرد. برنامه های بهره وری در سطح شرکت را می توان در قالب سوددهی، توان رقابت، قدرت پایداری و بقاء اندازه گیری کرد.

نتیجه گیری

در رویارویی با رقابت فزاینده بین المللی، رشد شتابان تکنولوژی و نظام های اطلاعات مدیریت و دگرگونی ارزش های اجتماعی و فردی و پدیده جهانی شدن، سازمان ها با بحران بهره وری گسترده ای دست به گریبان هستند. این بحران شماری از سازمان ها را ناگزیر از اجرای برنامه هایی برای بهبود بهره وری و کیفیت زندگی کاری کرده است.

این مقاله سعی نموده برخی از برنامه هایی را که از سوی برخی شرکت ها برای بهبود بهره وری و بهتر کردن کیفیت زندگی کاری به اجرا درآمده است بازبینی کند. پر واضح است افزایش بهره وری می تواند از چندین راه به دست آید. از این رو، مهم آن است که هر سازمانی به شناخت وضعیت خود بپردازد و نیاز خود را مشخص کند و آن چه را که دارای بزرگ ترین اثر مطلوب است تعیین نماید. هنگامی که چنین راهی پیموده شد، هر سازمانی می تواند از میان چندین برنامه که بیشتر آن ها به طور مستقیم به فعالیت های مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی پیوسته اند به انتخاب دلخواه بپردازد، صرف نظر از هرگونه برنامه ای که برگزیده می شود، شواهد بر این حکم می کنند که مشارکت کارکنان در طراحی و یا اجرای برنامه ها بر میزان کامیابی آن برنامه های می افزاید.

برای بهتر کردن کیفیت زندگی کاری نیز راه های بسیاری وجود دارد، افزودن بر آن با بهتر کردن کیفیت زندگی کاری، احتمال دارد، بسیاری از بحران بهره وری نیز از میان برداشته شود. برای از میان برداشتن دشواری های بهره وری و کیفیت زندگی کاری، سازمان ها می توانند با رعایت تفاوت های فرهنگی موجود اندیشه های ژاپنی ها و ارزیابی ها (نظریه نقطه میانی مدیریت سنتی ژاپنی ها و مدیریت سنتی امریکای شمالی) بهره بگیرند.

منابع

- ۱- موحدی زاده، حمیدرضا (۱۳۸۶) رابطه عوامل سازمانی و کیفیت زندگی کاری، دانشگاه آزاد اسلامی مشهد- پایان نامه کارشناسی ارشد
- ۲- شیمون ال، مدیریت امور کارکنان، منابع انسانی، ترجمه: دکتر محمدعلی طوسی و دکتر محمد صائبی. تهران: مرکز چاپ و انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ پنجم (۱۳۸۰).
- ۳- سعادت، اسفندیار (۱۳۱۹)، مدیریت منابع انسانی، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه ها (سمت)، ۱۳۸۳، چاپ هشتم.