



شناسایی و اولویت‌بندی عوامل موثر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد سازمانهای خدماتی -

عمومی (مطالعه موردی: شهرداری مشهد)

سید مصطفی موسوی

گروه مهندسی صنایع، واحد نوشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، مازندران، ایران

چکیده

کیفیت زندگی کاری شاخصی است که می‌تواند از مسایل عمده‌ی کارکنان اطلاعات ارزشمند و سازنده‌ای در اختیار مدیریت قرار دهد و باعث ایجاد احساس مالکیت، خودگردانی، مسئولیت، احساس امنیت در آنان شود که نتیجه‌ی آن افزایش بهره‌وری کارکنان می‌باشد. عملکرد سازمانی یک سازه‌ی کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. هدف اصلی این تحقیق بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری بر عملکرد سازمانی می‌باشد. برای این منظور پرسشنامه‌های کیفیت زندگی کاری والتون و عملکرد سازمانی هرسی و گلداسمیت توسط نمونه‌هایی از جامعه تحت بررسی تکمیل و پس از بررسی روایی و پایایی پرسشنامه‌ها به آزمون فرضیه‌های اصلی و فرعی پژوهش پرداخته شد. یافته‌های تحقیق حاکی از این است که بین کیفیت زندگی کاری بر عملکرد سازمانی شهرداری مشهد رابطه معناداری وجود دارد. همچنین نتایج آزمون فریدمن نیز نشان داد که از بین مولفه‌های کیفیت زندگی کاری توسعه‌دارای بهترین میانگین رتبه‌ای می‌باشد. بنابراین مدیران باید توجه بیشتری به کیفیت زندگی کاری و عوامل مرتبط به آن (پرداخت منصفانه و کافی، محیط کار ایمن و بهداشتی، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، توسعه قابلیت‌های انسانی) داشته باشند تا با افزایش سطح شاخص‌های کیفیت زندگی کاری موجبات افزایش عملکرد سازمانی را فراهم آورند.

واژگان کلیدی: کیفیت زندگی کاری، عملکرد سازمانی، سازمانهای خدماتی - عمومی