

شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری کارکنان با رویکرد تحول اداری (مطالعه موردی: شرکت گاز استان تهران)

حسن علیزاده*، داود غلامرضایی**، مسعود صمدیان***

چکیده:

بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان مستلزم اهتمام مدیریت سازمان به تدوین سیاست‌های حمایت‌گرایانه از منابع انسانی است. بر این اساس استفاده مطلوب از منابع انسانی متکی به تدوین استراتژی‌های منابع انسانی و اقداماتی است که برای صیانت جسم و روح و حفظ کرامت انسانی کارکنان به عمل می‌آید. اقداماتی که شامل امکانات رفاهی، درمانی، امنیت شغلی، طراحی شغلی، اهمیت شغلی، توسعه و پیشرفت شغلی، آموزش و بهسازی و... می‌باشد، مجموعاً تحت عنوان کیفیت زندگی کاری در نظر گرفته می‌شود. نویسندگان در این مقاله به شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری کارکنان با رویکرد تحول اداری (مورد مطالعه در شرکت گاز استان تهران) می‌پردازند. جامعه آماری این تحقیق مدیران میانی و کارکنان صف و ستادی شرکت گاز استان تهران و ادارات تابعه بوده است، که ۸۱ نفر از آن‌ها به صورت تصادفی انتخاب و بعنوان نمونه آماری مبنای جمع‌آوری داده‌ها قرار گرفتند. نتایج نشان می‌دهد از نظر پاسخگویان، سلامت اداری، افزایش بهره‌وری و توانمندسازی منابع انسانی در مقایسه با سایر برنامه‌های تحول اداری دارای بیشترین اهمیت و استقرار دولت الکترونیک و عدالت استخدامی دارای کمترین اهمیت می‌باشند.

واژگان کلیدی:

کیفیت زندگی کاری، تحول اداری، شرکت گاز استان تهران

۱. مقدمه

اقدامات لازم را به عمل آورند. تحول سازمانی نوعی استراتژی بهسازی سازمان است و اساس آن بر بینش‌ها و آگاهی‌های حاصله از پویایی‌های گروهی و تئوری و عمل مرتبط با تغییر برنامه‌ریزی شده استوار است. [۱] از طرفی بهبود اداره سازمان تابع تغییرات رفتاری منابع انسانی و مدیران است و پایداری یا ناپایداری آن به نحوه شکل‌گیری و درجه تداوم رفتار سازمانی بستگی دارد. سازمان‌ها همواره در حال تغییر و تحول هستند اما تمام تحولات از جمله تحولات اداری، بهبود و بازسازی تلقی نمی‌گردد؛ یعنی هر بهبودی قطعاً یک تغییر و تحول است، ولی هر تغییر و تحولی یک بهبود نیست. تأکید بر اهداف و چاره‌اندیشی منابع انسانی در رفع و حل مشکلات بارزترین خصوصیت یک برنامه تحول و بهبود است و بسیج نیروهای انسانی در رسیدن به اهداف سازمان عمده‌ترین نقش انسانی سازمان و عامل تضمین‌کننده بهبود محسوب می‌شود. وظیفه مدیریت در این رابطه این است که با غلبه بر یکتاخستی و ایستایی، سیستم را به پویایی وا دارد. دستیابی به اهداف

در سال‌های اخیر عامل انسانی جایگاه محوری در سازمان‌ها پیدا کرده است به نحوی که می‌توان ادعا نمود که در طول تاریخ هرگز چنین ادعایی که منابع انسانی استراتژیک‌ترین عامل و مهم‌ترین سرمایه سازمانی است مطرح نشده است. پیچیدگی فعالیت‌های شرکت‌هایی همچون شرکت گاز استان تهران و اصل تخصصی بودن وظایف پرسنل آن‌ها از سوی دیگر، نقش حیاتی و منحصر به فرد منابع انسانی را کاملاً محرز و مشهود ساخته است. از آن‌سو، سازمان‌های امروزی در محیطی پویا، پر ابهام و متحول فعالیت می‌کنند. وسعت و تنوع تغییراتی که بر پیکر سازمان‌های امروزی وارد می‌آید به قدری زیاد است که برای آن‌ها چاره‌ای جز انطباق و پاسخگویی به این تغییرات وجود ندارد. با توجه به این تحولات شگرف، مسئله این است که سازمان‌ها چگونه می‌توانند به جای داشتن حالت انفعالی (این‌که بگذارند حوادث بر آن‌ها غالب شوند)، حالت فعال داشته و قبلاً حوادث و تغییرات را پیش‌بینی و

* کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی، گرایش اسلامی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران
** استادیار مدیریت دانشگاه پیام نور، تهران، ایران
*** رئیس واحد پژوهش شرکت گاز استان تهران

سازمان و چاره اندیشی منابع انسانی برای رفع موانع و حل مشکلات موجود همچنين هماهنگی، کار گروهی و کاهش ضایعات و دوباره کاری‌ها از مهم‌ترین نکاتی است که در امر تحول مورد توجه کارشناسان و مسئولان سازمان قرار می‌گیرد. بررسی‌های انجام گرفته در سطح دانشگاه‌ها و نیز اطلاعات به دست آمده از پایگاه‌های اطلاعاتی، پایان‌نامه‌ها، مقالات و پیشینه تحقیقات مؤید این مطلب است که تحقیقات انگشت شماری در خصوص رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تحول اداری و آن‌هم به صورت جداگانه در ارتباط با عوامل دیگر مورد بررسی قرار گرفته و انجام شده است و به خصوص تاکنون تحقیقی درباره تأثیر برنامه‌های تحول اداری در مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری در شرکت گاز استان تهران انجام نشده است یا دست کم در لیست پایان‌نامه‌های سامانه اطلاعات پژوهشی اداری ثبت نشده است. نویسندگان در مقاله حاضر به دنبال شناسایی و اولویت بندی عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری کارکنان با رویکرد تحول اداری در شرکت گاز استان تهران بوده اند.

۲ کیفیت زندگی کاری^۱

ورنر و دیویس^۲ کیفیت زندگی کاری مناسب را برخوردار از حقوق و مزایای مکفی و سرپرستی خوب، شرایط کاری خوب، شغل چالش‌انگیز، جالب و سودمند تعریف کرده‌اند. [۱۲] کیفیت زندگی کاری اشاره به مجموعه‌ای از نتایج برای کارکنان نظیر رضایتمندی شغلی، فرصتهای رشد، مسائل روان‌شناختی، امنیت شغلی، روابط انسانی کارفرما، کارکنان و میزان پایین بودن حوادث دارد. دوم، کیفیت زندگی کاری همچنین به مجموعه‌ای از کارها یا عملکردهای سازمانی نظیر مدیریت مشارکتی، غنی سازی شغلی و شرایط کاری مطمئن اشاره دارد. در این رابطه برنامه‌های کیفیت زندگی کاری ممکن است به عنوان راهبرد مدیریت منابع انسانی شامل عملکردهای کیفیت زندگی کاری و بهبود برنامه‌های کیفیت زندگی کاری و بهبود کارآیی و بهره‌وری سازمانی در نظر گرفته شود. [۴] دانشمندان و نظریه‌پردازان توسعه سازمانی از دیدگاه‌های مختلفی به مفهوم کیفیت زندگی کاری پرداخته‌اند. مفهوم کیفیت زندگی کاری پیشنهاد شده به وسیله الدن^۳ به عنوان اختیار است. در حالی که الویسون^۴ کیفیت زندگی کاری را به عنوان آزادی در عمل بیان می‌نماید و جیمز^۵ کیفیت زندگی

کاری را گسترش تعادل و برابری می‌داند. در یک تعریف کلی می‌توان کیفیت زندگی کاری را به معنی تصورات ذهنی، درک و برداشت کارکنان یک سازمان از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار خود دانست. [۱۶]

۳ اهداف کیفیت زندگی کاری

اهداف کیفیت زندگی کاری را می‌توان به شرح زیر بر شمرد:

۱. بهبود روش‌های انجام کار به گونه‌ای که مورد رضایت ارباب رجوع، نیروی کار و مدیر باشد.
۲. باعث ایجاد درآمد یا کاهش هزینه می‌شود.
۳. باعث بهبود در ارائه خدمات به ارباب رجوع می‌شود.
۴. روحیه کار گروهی را ارتقا می‌بخشد. [۱۶]
۵. شرایط و افزایش اثربخشی سازمانی را بهبود می‌بخشد.
۶. ارائه برنامه‌ها و خدماتی که ارزش آن به وسیله جامعه تعیین می‌شود.
۷. زمینه‌ای پاداش‌دهنده تر و تحریک کننده تر برای کارکنان به وجود آورد.

اما هدف کلی آن است که همه می‌خواهند ساختار سازمانی ارگانیک، پویا و انسانی داشته باشند و در عین حال سازمان را مکانی جاذب‌تر برای کار نمایند [۱۰]

۴. تئوری‌های کیفیت زندگی کاری
- بطور کلی می‌توان بعضی نظریه‌های مربوط به کیفیت زندگی کاری را به صورت زیر خلاصه نمود:
- نظریه دسلر^۶

به عقیده دسلر اجرای برنامه‌های کیفیت زندگی کاری به این امر خلاصه می‌شود که آیا جنبه‌های زیر تحقق یافته‌اند یا خیر؟

۱. رفتار منصفانه یکسان یا حمایتی نسبت به کارکنان؛
۲. ایجاد فرصت‌هایی برای کارمندان تا این که از مهارت‌های آنان تا حد امکان استفاده شود؛
۳. ارتباطات مطمئن و بازبینی کارکنان؛
۴. فراهم آوردن فرصت‌هایی برای کارکنان تا بتوانند نقش فعالی را در اخذ تصمیمات مهم مربوط به شغل شان ایفا کنند؛
۵. حقوق منصفانه و کافی؛
۶. محیطی مطمئن و سالم. [۱۱]

- نظریه لوین^۷

لوین معیارهایی را برای کیفیت زندگی کاری در نظر گرفته است که به شرح زیر می‌باشند:

1. Q.W.L
2. Werner & Davis
3. Elden
4. Olvison

5. James
6. Dessler's Theory
7. Levin's Theory

۱. روابط بین زندگی کاری و زندگی شخصی؛ زمانی که زندگی کاری و زندگی شخصی هماهنگی داشته باشند QWL تمایل به افزایش دارد.

۲. رضایت از نیازهای فردی؛ کارکنان عقیده دارند که تا با نیازهای اصلی روبرو هستند (مثل امنیت شغلی) زندگی کاری نمی‌تواند به کیفیت بالایی برسد.

۳. فضای باز؛ کارکنان احساس می‌کنند آن‌ها نیاز به فضای فیزیکی کافی به منظور بهره‌مند شدن از زندگی کاری‌شان دارند.

۴. نماینده کمیسیون و کمیته بودن؛ در کمیته‌ها شرکت کردن برای کارکنان اهمیت دارد و در QWL تاثیر بسزایی دارد.

۵. رشد بالقوه فعالیت‌ها و روابط کاری؛

۶. تعیین هویت با کیفیت تولید. [۱۳]

- نظریه لاولر^۸

لاولر به QWL^۹ به‌عنوان وسیله‌ای برای بهبود روابط مدیریت و کارکنان می‌نگرد به‌همین دلیل پیشنهاد می‌کند از پروژه‌های QWL برای افزایش مشارکت کارکنان در امور سازمان استفاده شود. لاولر عقیده دارد که استفاده از روش‌های جامعه‌شناسی کمک‌های برجسته‌ای به QWL کرده‌اند. این روش‌ها از طریق روان‌شناسان اجتماعی به مرحله اجرا در می‌آیند و بدین‌وسیله تلاش می‌گردد تا ماهیت عقلایی‌گرایی در حیات سازمان روشن شود. مهم‌ترین مشخصات پروژه‌های QWL از نظر لاولر به شرح زیر می‌باشد:

۱. ساختار کمیته مشترک؛

۲. قرارداد؛

۳. اهداف شامل: اتحادیه‌ها، مدیریت مشترک؛

۴. جدایی مذاکرات دسته جمعی از کیفیت زندگی کاری؛

۵. برنامه‌ها با پروژه‌های اشتراکی آزمایشی، به این معنی که پروژه‌های کیفیت زندگی کاری معمولاً کار خود را با پروژه‌های آزمایشی آغاز می‌نمایند؛

۶. برنامه‌های آموزش کیفیت زندگی کاری؛

۷. سطوح تغییر؛

۸. تسهیل‌کنندگان شخص ثالث. [۷]

- نظریه میلز^{۱۰}

نظریه میلز به عقیده میلز این حوزه جدید به متغیرها و عناصر زیر توجه خاص دارد و تلاش بر آن است که با تغییراتی در آن‌ها بهبود کیفیت زندگی کاری برای نیروی انسانی محقق

گردد. میلز به QWL به عنوان ابزاری برای توسعه انسانی می‌نگرد و اگر چه اصولاً "گاهی اوقات نیز بین این دو تفاوتی قائل نمی‌شود. به عقیده میلز این حوزه جدید به متغیرها و عناصر زیر توجه خاص دارد و تلاش بر آن است که با تغییراتی در آن‌ها بهبود کیفیت زندگی کاری برای نیروی انسانی محقق گردد.

۱. هنر و علم ارتباطات سازمانی؛

۲. تکنولوژی مؤثر کار؛

۳. احساس کارکنان در مورد خود و کارشان؛

۴. امنیت؛

۵. سیستم‌های پاداش مناسب؛

۶. سیستم‌های حقوق و دستمزد؛

۷. برداشت نیروی کار از انگیزه‌های مدیریت و ظن مدیریت از انگیزه‌های نیروی کار؛

۸. افت بهره‌وری اقتصادی و تأثیر آن بر روی تورم و رکود؛

۹. بی‌کاری گسترده نیروی بی‌کار و تأثیر آن بر روی رویه‌های بی‌کاری. [۱]

- نظریه ورتر^{۱۱}

بر مبنای نظر ورتر یکی از رایج‌ترین روش‌های مورد استفاده برای افزایش برنامه‌های QWL، رویکرد مشارکت کارکنان می‌باشد. این روش از چندین شیوه سیستماتیک فرعی تشکیل گردیده است که طی آن کارکنان می‌توانند بر تصمیماتی بر آن‌ها و بر روابطشان با سازمان اثر می‌گذارد دخالت نمایند. احساس مسئولیت کارکنان با به کارگیری این روش افزایش یافته و حتی گاهی اوقات ممکن است این احساس در ایشان به وجود آید که صاحب تصمیماتی می‌باشند که در اخذ آنان مشارکت نموده‌اند. به عقیده ورتر برای موفق بودن در پروژه‌های QWL باید به آن به‌عنوان چیزی بیش از چند تکنیک سیستماتیک نگریست. بنابراین QWL باید جزئی از فرهنگ سازمانی گردد. سازمان‌های بسیاری در امریکا این فلسفه را در ساختار سازمانی‌شان وارد کرده‌اند تا بدین ترتیب رضایت‌مندی کارکنان شان را افزایش دهند. [۹]

- نظریه تاتل^{۱۲}

تاتل کیفیت زندگی کاری را در چهار مقوله خلاصه کرده است:

۱. امنیت و ایمنی که شامل امنیت شغلی، ایمنی جسمی و روانی می‌شود؛

۲. مساوات و منصفانه بودن حقوق و مزایا؛

8. Lawler's Theory
9. Quality of working life
10. Mills Theory
11. Wrother's Theory
12. Theatlon Theory

۳. زمینه پرورش و وجود فرصت پرورش مهارت‌ها و یادگیری مستمر؛

۴. دموکراسی و مشارکت دادن در تصمیم‌گیری. [۶]

۵ تحول اداری

تحول، توسعه و تکامل را تسهیل می‌نماید و تفکر تغییرات سازمانی همزاد با نظام ارزیابی درون‌سازمانی می‌باشد که ماحصل آن فرآیند توسعه سیستم‌ها می‌باشد. اولین قدم برای تغییرات باید در نظام فکری پدیدار شود چرا که اگر ضرورت تحول آشکار نگردد همه برنامه‌ها یقیناً نتیجه‌ای در بر نخواهد داشت یعنی ابتدا باید مدیران و مسئولان سازمان‌ها به یقین برسند که نیاز به بهسازی وجود دارد تا نهایتاً به تغییرات برنامه‌ریزی شده رضایت دهند. [۳]

انواع تحول اداری:

۱. گام به گام (اصلاح): جهت تحولی است اساسی که با پیش بینی وقایع محیطی صورت می‌گیرد. این نوع تحول شامل اصلاح جهت سازمان است اما غالباً در چارچوبی پیوسته با وضع موجود و گذشته سازمان تعریف می‌شود. به عبارت دیگر تأکید بر ایجاد تحولات اساسی بدون انفصال از گذشته است.

۲. بنیادی (بازآفرینی): تحولی است اساسی که ضرورت آن را تغییرات محیطی در حدی که بقاء سازمان را به خطر انداخته است دیکته می‌نماید. این نوع تحول مستلزم گسستن از گذشته سازمان، تحول در رهبری، ارزش‌ها، استراتژی و فرهنگ سازمان است. [۱۴]

۳. واکنشی (سازگاری): این نوع تحول نیز گام‌به‌گام و در واکنش به تحولات محیطی است. اقدامات یک رقیب، تحول در نیازهای مشتریان، ابداع تکنولوژی و عوامل مشابه، سازمان را به واکنش در برابر محیط وا می‌دارد. اما این واکنش اساسی و همه جانبه نیست.

۴. پیشگام (همسازی): تحولی است گام‌به‌گام که با پیش‌بینی وقایع محیطی صورت می‌گیرد. در این نوع تحول مسأله‌ای فوری وجود ندارد و مهارت مدیریت در پیش‌بینی وقایع محیطی و استفاده به موقع از فرصت‌ها است [۵]

نظام اداری در ایران باتوجه به نقش گسترده و مؤثری که در انجام امور دارد یکی از زیرساخت‌های مهم توسعه محسوب می‌شود که بی‌توجهی به آن موجب آسیب‌های جبران‌ناپذیری در مسیر تحقق آرمان‌های نظام جمهوری اسلامی ایران،

تحقق برنامه‌ها، رضایت مردم و غیره می‌شود. دولت‌ها همواره در سطوح مختلف و به شیوه‌های گوناگون به دنبال اصلاح نظام اداری بوده‌اند. [۲] با توجه به ابلاغ سیاست‌های کلی نظام اداری از جانب مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) می‌توان به خلق ارزش‌های مشترک میان تمامی فعالان نظام اداری پرداخت و به‌واسطه‌ی ساز و کارهای پیوندی، زمینه انجام اصلاحات عمیق در نظام اداری به‌عنوان بستر و زیرساخت توسعه کشور را فراهم نمود:

۱. نهادینه‌سازی فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی و کرامت انسانی و ارج نهادن به سرمایه‌های انسانی و اجتماعی؛

۲. عدالت‌محوری در جذب، تداوم خدمت و ارتقای منابع انسانی؛

۳. بهبود معیارها و روزآمدی روش‌های گزینش منابع انسانی به منظور جذب نیروی انسانی توانمند، متعهد و شایسته و پرهیز از تنگ نظری‌ها و نگرش‌های سلیقه‌ای و غیرحرفه‌ای؛

۴. دانش‌گرایی و شایسته‌سالاری مبتنی بر اخلاق اسلامی در نصب و ارتقای مدیران؛

۵. ایجاد زمینه رشد معنوی منابع انسانی و بهسازی و ارتقای سطح دانش، تخصص و مهارت‌های آنان؛

۶. رعایت عدالت در نظام پرداخت و جبران خدمات با تأکید بر عملکرد، توانمندی، جایگاه و ویژگی‌های شغل و شاغل و تأمین حداقل معیشت با توجه به شرایط اقتصادی و اجتماعی؛

۷. زمینه‌سازی جذب و نگهداری نیروهای متخصص در استان‌های کمتر توسعه یافته و مناطق محروم؛

۸. حفظ کرامت و عزت و تأمین معیشت بازنشستگان و مستمری‌بگیران و بهره‌گیری از نظرات و تجارب مفید آن‌ها؛

۹. توجه به استحکام خانواده و ایجاد تعادل بین کار و زندگی افراد در نظام اداری؛

۱۰. چابک‌سازی، متناسب‌سازی و منطقی ساختن تشکیلات نظام اداری در جهت تحقق اهداف چشم‌انداز؛

۱۱. انعطاف‌پذیری و عدم تمرکز اداری و سازمانی با رویکرد افزایش اثربخشی، سرعت و کیفیت خدمات کشوری؛

۱۲. توجه به اثربخشی و کارایی در فرایندها و روش‌های اداری به منظور تسریع و تسهیل در ارائه خدمات کشوری؛

۱۳. عدالت محوری، شفافیت و روزآمدی در تنظیم و تنقیح قوانین و مقررات اداری؛

۱۴. کل‌نگری، همسوسازی، هماهنگی و تعامل اثربخش

۶ روش تحقیق

در این تحقیق به بررسی اولویت‌بندی عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری با رویکرد اداری پرداخته شد. از لحاظ هدف تحقیق از نوع تحقیقات کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها روش تحقیق توصیفی و از نوع پیمایشی صورت گرفت. جهت شناسایی کیفیت زندگی کاری از ابعاد ۸ گانه والتون شامل پرداخت منصفانه و کاری، محیط کاری ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی در زندگی کاری، فضای کلی زندگی، وحدت و انسجام اجتماعی و توسعه قابلیت‌های اجتماعی و برای رویکرد تحول اداری (خدمت‌رسانی به مردم، تقویت مدیریت، توانمندسازی منابع انسانی، سلامت اداری، افزایش بهره‌وری، تمرکززدایی، عدالت استخدامی و استقرار دولت الکترونیک) (مفاد ۸ برنامه تحول اداری مصوب ۱۳۸۹) مورد استفاده قرار گرفت. جامعه آماری این تحقیق مدیران میانی و کارکنان صف و ستادی شرکت گاز استان تهران و ادارات تابعه می باشد که این تعداد برابر ۱۰۰ نفر می باشد که با قرار گرفتن در فرمول کوکران تعداد ۸۱ نفر به عنوان نمونه به صورت تصادفی انتخاب شدند.

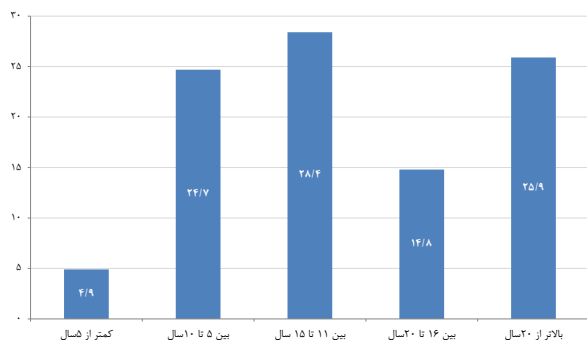
۷. توصیف آماری تحقیق

به منظور شناخت بهتر جامعه مورد پژوهش و آشنایی بیشتر با متغیرهای پژوهش، قبل از تجزیه و تحلیل داده‌های آماری، لازم است این داده‌ها توصیف شوند. بنابراین پیش از آزمون فرضیه‌های تحقیق، آمار توصیفی متغیرهای مورد استفاده در تحقیق مورد بررسی قرار گرفت.

جدول ۱: فراوانی جنسیت افراد

جنسیت	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد تجمعی
مرد	71	87.7	87.7	87.7
زن	10	12.3	12.3	100.0
کل	81	100.0	100.0	

دستگاه‌های اداری به منظور تحقق اهداف فرابخشی و چشم‌انداز؛
۱۵. توسعه نظام اداری الکترونیک و فراهم آوردن الزامات آن به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی؛
۱۶. دانش بنیان کردن نظام اداری از طریق بکارگیری اصول مدیریت دانش و یکپارچه سازی اطلاعات، با ابتناء بر ارزشهای اسلامی؛
۱۷. خدمات‌رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایتمندی و اعتماد مردم؛
۱۸. شفاف‌سازی و آگاهی بخشی نسبت به حقوق و تکالیف متقابل مردم و نظام اداری با تأکید بر دسترسی آسان و ضابطه مند مردم به اطلاعات صحیح؛
۱۹. زمینه سازی برای جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردمی در نظام اداری؛
۲۰. قانون‌گرایی، اشاعه فرهنگ مسئولیت پذیری اداری و اجتماعی، پاسخگویی و تکریم ارباب رجوع و شهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه‌ای و فردی در کلیه فعالیت‌ها؛
۲۱. نهادینه سازی وجدان کاری، انضباط اجتماعی، فرهنگ خود کنترلی، امانت داری، صرفه جویی، ساده زیستی و حفظ بیت المال؛
۲۲. تنظیم روابط و مناسبات اداری بر اساس امنیت روانی، اجتماعی، اقتصادی، بهداشتی، فرهنگی و نیز رفاه نسبی آحاد جامعه؛
۲۳. حفظ حقوق مردم و جبران خسارت‌های وارده بر اشخاص حقیقی و حقوقی در اثر قصور یا تقصیر در تصمیمات و اقدامات خلاف قانون و مقررات در نظام اداری؛
۲۴. ارتقای سلامت نظام اداری و رشد ارزش‌های اخلاقی در آن از طریق اصلاح فرایندهای قانونی و اداری، بهره‌گیری از امکانات فرهنگی و بکارگیری نظام موثر پیشگیری و برخورد با تخلفات؛
۲۵. کارآمد سازی و هماهنگی ساختارها و شیوه‌های نظارت و کنترل در نظام اداری و یکپارچه‌سازی اطلاعات؛
۲۶. حمایت از روحیه نوآوری و ابتکار و اشاعه فرهنگ و بهبود مستمر به منظور پویایی نظام اداری؛ نیروی انسانی دخیل در این سیاست‌ها رؤسای محترم سه قوه، نیروهای مسلح، مسئولان نهادهای غیردولتی) موظفند زمان‌بندی مشخص برای عملیاتی‌شدن آن را تهیه و پیشرفت آن‌را در فواصل زمانی معین گزارش نمایند. [۲]

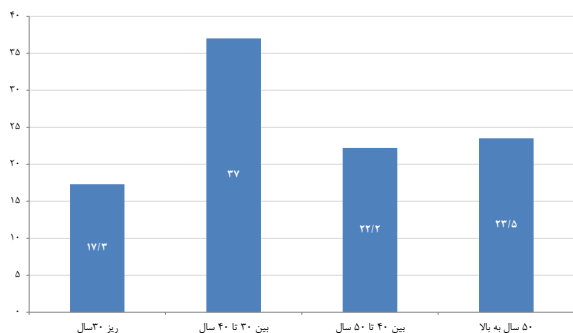


نمودار ۳: سابقه کاری افراد نمونه

با توجه به نمودار ستونی فوق ملاحظه می شود ۴/۹ درصد از افراد دارای سابقه کاری کمتر از ۵ سال، ۲۴/۷ درصد از افراد دارای سابقه کاری بین ۶ سال تا ۱۰ سال، ۲۸/۴ درصد از افراد دارای سابقه کاری بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۱۴/۸ درصد از افراد دارای سابقه کاری بین ۱۶ تا ۲۰ سال و ۲۵/۹ درصد از افراد دارای سابقه کاری بالاتر از ۲۰ سال بوده اند.

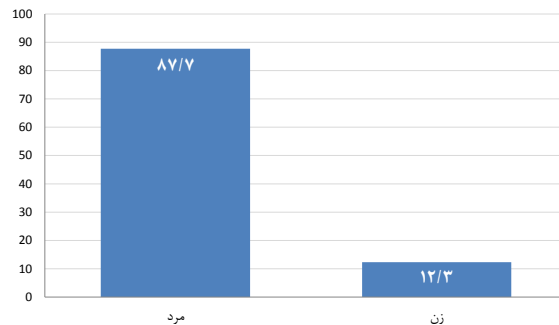
جدول ۴: فراوانی سن افراد

درصد	درصد معتبر	درصد	فراوانی	
۱۷.۳	۱۷.۳	۱۷.۳	۱۴	زیر ۳۰ سال
۵۴.۳	۳۷.۰	۳۷.۰	۳۰	بین ۳۰ تا ۴۰ سال
۷۶.۵	۲۲.۲	۲۲.۲	۱۸	بین ۴۰ تا ۵۰ سال
۱۰۰.۰	۲۳.۵	۲۳.۵	۱۹	۵۰ سال به بالا
	۱۰۰.۰	۱۰۰.۰	۸۱	کل



نمودار ۴: فراوانی سن کارکنان

با توجه به نمودار ستونی فوق ملاحظه می شود ۱۷/۳ درصد از کارکنان زیر ۳۰ سال، ۳۷ درصد از کارکنان در سن بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۲۲/۲ درصد از افراد دارای سن بین ۴۰ تا ۵۰ سال ۲۳/۵ درصد از افراد دارای سن ۵۰ سال به بالا بوده اند. میانگین به عنوان یکی از پارامترهای مرکزی، نشان دهنده مرکز ثقل جامعه بوده و به عبارتی مبین این امر است که اگر به جای تمامی مشاهدات جامعه میانگین آن قرار داده شود هیچ تغییری در جمع کل داده‌های جامعه ایجاد نمی‌گردد.

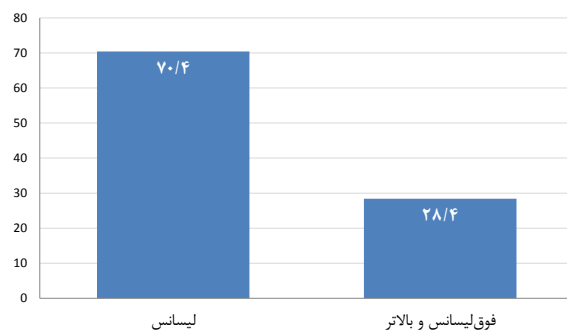


نمودار ۱: فراوانی متغیر جنسیت افراد

باتوجه به نمودار ستونی فراوانی فوق ملاحظه می‌شود که ۱۲/۳ درصد از افراد نمونه زن و ۸۷/۷ درصد مرد بوده‌اند.

جدول ۲: فراوانی تحصیلات افراد نمونه

درصد	درصد معتبر	درصد	فراوانی	
۷۱.۳	۷۱.۳	۷۰.۴	۵۷	لیسانس
۱۰۰.۰	۲۸.۸	۲۸.۴	۲۳	فوق لیسانس و بالاتر
	۱۰۰.۰	۹۸.۸	۸۰	کل
		۱.۲	۱	بدون پاسخ



نمودار ۲: فراوانی تحصیلات کارکنان

با توجه به نمودار ستونی فوق ملاحظه می شود ۷۰/۴ درصد از افراد نمونه دارای تحصیلات لیسانس و ۲۸/۴ درصد دارای تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر بوده اند.

جدول ۳: سابقه کاری (خدمت) افراد

درصد	درصد معتبر	درصد	فراوانی	
۵.۰	۵.۰	۴.۹	۴	کمتر از ۵ سال
۳۰.۰	۲۵.۰	۲۴.۷	۲۰	بین ۵ سال تا ۱۰ سال
۵۸.۸	۲۸.۸	۲۸.۴	۲۳	بین ۱۱ تا ۱۵ سال
۷۳.۸	۱۵.۰	۱۴.۸	۱۲	بین ۱۶ تا ۲۰ سال
۱۰۰.۰	۲۶.۳	۲۵.۹	۲۱	بالاتر از ۲۰ سال
	۱۰۰.۰	۹۸.۸	۸۰	کل
		۱.۲	۱	بدون پاسخ

همچنین بیشینه، بیشترین عدد متغیر در جامعه آماری و کمینه کمترین عدد متغیر در جامعه آماری را نشان می‌دهد.

جدول ۵: توصیفی متغیرهای پژوهش

عامل	حجم نمونه	میانگین	انحراف معیار	کمترین	بیشترین	چولگی	کشیدگی
پرداخت منصفانه و کافی	۸۱	۳/۴۶۸	۰/۸۷۷	۱/۶۲۵	۵/۰۰۰	-۰/۱۹۱	-۰/۱۶۰
تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم	۸۱	۳/۵۵۸	۰/۹۰۱	۱/۵۰۰	۵/۰۰۰	-۰/۴۸۴	-۰/۵۸۹
توسعه قابلیت‌های اجتماعی	۸۱	۳/۴۱۲	۰/۸۷۰	۱/۱۲۵	۵/۰۰۰	-۰/۵۸۲	-۰/۲۰۹
قانون‌گرایی در سازمان	۸۱	۳/۵۳۳	۰/۹۳۹	۱/۵۰۰	۵/۰۰۰	-۰/۵۳۲	-۰/۵۹۳
فضای کلی زندگی	۸۱	۳/۴۶۵	۰/۹۷۱	۱/۰۰۰	۵/۰۰۰	-۰/۸۵۹	۰/۰۴۵
محیط کاری ایمن و بهداشتی	۸۱	۳/۴۶۶	۰/۸۸۴	۱/۰۰۰	۵/۰۰۰	-۰/۶۰۱	-۰/۰۹۸
یکپارچگی و انسجام اجتماعی	۸۱	۳/۵۸۴	۱/۰۶۶	۱/۰۰۰	۵/۰۰۰	-۰/۸۳۰	-۰/۰۷۵
وابستگی اجتماعی زندگی کاری	۸۱	۳/۴۴۴	۰/۹۲۲	۱/۰۰۰	۵/۰۰۰	-۰/۵۵۰	۰/۰۲۵

و خیلی زیاد پاسخ داده‌اند)، نشان‌دهنده این است که از نظر پاسخ‌دهندگان هر یک از مولفه‌های متغیر، از نظر افراد یکی از عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری با رویکرد تحول اداری می‌باشد.

جدول ۶: توصیفی میانگین متغیرهای تحقیق

متغیر	حجم نمونه	میانگین	انحراف استاندارد	خطای معیار
پرداخت منصفانه و کافی	۸۱	۳/۴۶۸	۰/۸۷۶	۰/۰۹۷
تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم	۸۱	۳/۵۵۸	۰/۹۰۱	۰/۱۰۰
توسعه قابلیت‌های اجتماعی	۸۱	۳/۴۱۲	۰/۸۷۰	۰/۰۹۶
قانون‌گرایی در سازمان	۸۱	۳/۵۳۳	۰/۹۳۹	۰/۱۰۴
فضای کلی زندگی	۸۱	۳/۴۶۵	۰/۹۷۱	۰/۱۰۸
محیط کاری ایمن و بهداشتی	۸۱	۳/۴۶۵	۰/۸۸۳	۰/۰۹۸
یکپارچگی و انسجام اجتماعی	۸۱	۳/۵۸۳	۱/۰۶۵	۰/۱۱۸
وابستگی اجتماعی زندگی کاری	۸۱	۳/۴۴۴	۰/۹۲۲	۰/۱۰۲

جدول ۷: مقایسه میانگین متغیرهای تحقیق با عدد ثابت ۳

متغیر	آماره t	درجه آزادی	سطح معنی داری	اختلاف میانگین
پرداخت منصفانه و کافی	۴/۸۱۱	۸۰	۰/۰۰۰	۰/۴۶۸
تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم	۵/۵۷۸	۸۰	۰/۰۰۰	۰/۵۵۸
توسعه قابلیت‌های اجتماعی	۴/۲۶۵	۸۰	۰/۰۰۰	۰/۴۱۲
قانون‌گرایی در سازمان	۵/۱۰۸	۸۰	۰/۰۰۰	۰/۵۳۳
فضای کلی زندگی	۴/۳۱۳	۸۰	۰/۰۰۰	۰/۴۶۵
محیط کاری ایمن و بهداشتی	۴/۷۴۴	۸۰	۰/۰۰۰	۰/۴۶۵
یکپارچگی و انسجام اجتماعی	۴/۹۳۰	۸۰	۰/۰۰۰	۰/۵۸۴
وابستگی اجتماعی زندگی کاری	۴/۳۳۸	۸۰	۰/۰۰۰	۰/۴۴۴

۸ آزمون فرضیه‌های تحقیق

فرضیه ۱: پرداخت منصفانه و کافی از نظر افراد یکی از عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری رویکرد تحول اداری می‌باشد. با توجه به سطح معنی‌داری جدول فوق ($P < 0.05$) فرضیه صفر مبنی بر برابر بودن میانگین پرداخت منصفانه و کافی با عدد ۳ رد می‌شود. با توجه به جدول توصیفی مشاهده می‌شود میانگین نمره پرداخت منصفانه و کافی برابر ۳/۴۶۸ می‌باشد. همانطور که گفته شد با توجه به این که میانگین نمره پرداخت منصفانه و کافی بیش از عدد ۳ باشد، نشان‌دهنده این است که پرداخت منصفانه و کافی از نظر افراد یکی از عوامل موثر بر

با توجه به جدول فوق ملاحظه می‌شود میانگین پاسخ افراد به شاخص پرداخت منصفانه و کافی با رویکرد تحول اداری برابر ۳/۴۶۹، برای شاخص تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم با رویکرد تحول اداری برابر ۳/۵۵۸، برای شاخص توسعه قابلیت‌های اجتماعی برابر ۳/۴۱۲، برای شاخص قانون‌گرایی با رویکرد تحول اداری برابر ۳/۵۳۳، برای شاخص فضای کلی زندگی با رویکرد تحول اداری برابر ۳/۴۶۵، برای محیط کاری ایمن و بهداشتی با رویکرد تحول اداری برابر ۳/۴۶۶، برای شاخص یکپارچگی و انسجام اجتماعی با رویکرد تحول اداری برابر ۳/۵۸۴، برای شاخص وابستگی اجتماعی زندگی کاری با رویکرد تحول اداری برابر ۳/۴۴۴ می‌باشد. همچنین مقادیر چولگی و کشیدگی همگی در بازه $+2$ تا -2 می‌باشند که نشان از نرمال بودن داده‌ها است. برای آزمون فرضیات از آزمون تی تک نمونه‌ای برای مقایسه میانگین نمره پرداخت منصفانه و کافی، و... با عدد ۳ استفاده شده است. در صورتی که این میانگین بیش از عدد ۳ باشد (افراد بیشتر به گزینه‌های زیاد

کیفیت زندگی کاری با رویکرد تحول اداری می‌باشد.

فرضیه ۲: تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم از نظر افراد یکی از عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری رویکرد تحول اداری می‌باشد. با توجه به سطح معنی‌داری جدول فوق ($P < 0.05$) فرضیه صفر مبنی بر برابر بودن میانگین تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم با عدد ۳ رد می‌شود. با توجه به جدول توصیفی مشاهده می‌شود میانگین نمره تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم برابر ۳/۵۵۸ می‌باشد. همانطور که گفته شد با توجه به این که میانگین نمره تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم بیش از عدد ۳ باشد، نشان‌دهنده این است که تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم از نظر افراد یکی از عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری با رویکرد تحول اداری می‌باشد.

فرضیه ۳: توسعه قابلیت‌های اجتماعی از نظر افراد یکی از عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری رویکرد تحول اداری می‌باشد. با توجه به سطح معنی‌داری جدول فوق ($P < 0.05$) فرضیه صفر مبنی بر برابر بودن میانگین توسعه قابلیت‌های اجتماعی با عدد ۳ رد می‌شود. با توجه به جدول توصیفی مشاهده می‌شود میانگین نمره توسعه قابلیت‌های اجتماعی برابر ۳/۴۱۲ می‌باشد. همانطور که گفته شد با توجه به این که میانگین نمره توسعه قابلیت‌های اجتماعی بیش از عدد ۳ باشد، نشان‌دهنده این است که توسعه قابلیت‌های اجتماعی از نظر افراد یکی از عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری با رویکرد تحول اداری می‌باشد.

فرضیه ۴: قانون‌گرایی در سازمان از نظر افراد یکی از عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری رویکرد تحول اداری می‌باشد. با توجه به سطح معنی‌داری جدول فوق ($P < 0.05$) فرضیه صفر مبنی بر برابر بودن میانگین قانون‌گرایی در سازمان با عدد ۳ رد می‌شود. با توجه به جدول توصیفی مشاهده می‌شود این میانگین برابر ۳/۵۳۳ می‌باشد. همانطور که گفته شد با توجه به این که میانگین نمره قانون‌گرایی در سازمان بیش از عدد ۳ باشد، نشان‌دهنده این است که قانون‌گرایی از نظر افراد یکی از عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری با رویکرد تحول اداری می‌باشد.

فرضیه ۵: فضای کلی زندگی از نظر افراد یکی از عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری رویکرد تحول اداری می‌باشد. با توجه به سطح معنی‌داری جدول فوق ($P < 0.05$) فرضیه صفر مبنی بر برابر بودن میانگین فضای کلی زندگی با عدد ۳ رد می‌شود.

با توجه به جدول توصیفی مشاهده می‌شود میانگین نمره فضای کلی زندگی برابر ۳/۴۶۵ می‌باشد. همانطور که گفته شد با توجه به این که میانگین نمره فضای کلی زندگی بیش از عدد ۳ باشد، نشان‌دهنده این است که فضای کلی زندگی از نظر افراد یکی از عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری با رویکرد تحول اداری می‌باشد.

فرضیه ۶: محیط کاری ایمن و بهداشتی از نظر افراد یکی از عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری رویکرد تحول اداری می‌باشد. با توجه به سطح معنی‌داری جدول فوق ($P < 0.05$) فرضیه صفر مبنی بر برابر بودن میانگین محیط کاری ایمن و بهداشتی با عدد ۳ رد می‌شود. با توجه به جدول توصیفی مشاهده می‌شود میانگین نمره محیط کاری ایمن و بهداشتی برابر ۳/۴۶۵ می‌باشد. همانطور که گفته شد با توجه به این که میانگین نمره محیط کاری ایمن و بهداشتی بیش از عدد ۳ باشد، نشان‌دهنده این است که محیط کاری ایمن و بهداشتی از نظر افراد یکی از عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری با رویکرد تحول اداری است.

فرضیه ۷: یکپارچگی و انسجام اجتماعی از نظر افراد یکی از عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری رویکرد تحول اداری می‌باشد. با توجه به سطح معنی‌داری جدول فوق ($P < 0.05$) فرضیه صفر مبنی بر برابر بودن میانگین یکپارچگی و انسجام اجتماعی با عدد ۳ رد می‌شود. با توجه به جدول توصیفی مشاهده می‌شود میانگین نمره یکپارچگی و انسجام اجتماعی برابر ۳/۵۸۳ می‌باشد. همانطور که گفته شد با توجه به این که میانگین نمره یکپارچگی و انسجام اجتماعی بیش از عدد ۳ باشد، نشان‌دهنده این است که یکپارچگی و انسجام اجتماعی از نظر افراد یکی از عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری با رویکرد تحول اداری است.

فرضیه ۸: وابستگی اجتماعی زندگی کاری از نظر افراد یکی از عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری رویکرد تحول اداری می‌باشد. با توجه به سطح معنی‌داری جدول فوق ($P < 0.05$) فرضیه صفر مبنی بر برابر بودن میانگین وابستگی اجتماعی زندگی کاری با عدد ۳ رد می‌شود. با توجه به جدول توصیفی مشاهده می‌شود میانگین نمره وابستگی اجتماعی زندگی کاری برابر ۳/۴۴۴ می‌باشد. همانطور که گفته شد با توجه به این که میانگین نمره وابستگی اجتماعی زندگی کاری بیش از عدد ۳ باشد، نشان‌دهنده این است که وابستگی اجتماعی

زندگی کاری از نظر افراد یکی از عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری با رویکرد تحول اداری می‌باشد.

۹ تحلیل تکمیلی

با توجه به سطح معنی‌داری آزمون اندازه‌های مکرر (جدول ۸) ملاحظه می‌شود میان عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری با رویکرد تحول اداری از نظر افراد اختلاف معنی‌داری دارد ($P < 0.05$). و با در نظر گرفتن میانگین رتبه‌ای، اولویت‌بندی بدین صورت می‌باشد که ۱- یکپارچگی و انسجام اجتماعی ۲- تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم ۳- قانون‌گرایی در سازمان ۴- پرداخت منصفانه و کافی ۵- محیط کاری ایمن و بهداشتی ۶- فضای کلی زندگی ۷- وابستگی اجتماعی زندگی کاری ۸- توسعه قابلیت‌های اجتماعی به ترتیب دارای اولویت هستند. در ادامه برای احتیاط بیشتر معادل ناپارامتری این آزمون انجام می‌گیرد که نتایج آن نیز به‌صورت زیر (جدول ۹) می‌باشد.

جدول ۸: آزمون اندازه‌های مکرر مقایسه عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری با رویکرد تحول اداری

متغیر	میانگین	درجه آزادی	آماره آزمون	سطح معنی‌داری
پرداخت منصفانه و کافی	۳/۴۶۹	۷	۲.۳۳۸	۰.۰۳۳
تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم	۳/۵۵۸			
توسعه قابلیت‌های اجتماعی	۳/۴۱۲			
قانون‌گرایی در سازمان	۳/۵۳۳			
فضای کلی زندگی	۳/۴۶۵			
محیط کاری ایمن و بهداشتی	۳/۴۶۶			
یکپارچگی و انسجام اجتماعی	۳/۵۸۴			
وابستگی اجتماعی زندگی کاری	۳/۴۴۴			

جدول ۹: آزمون فریدمن برای مقایسه عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری با رویکرد تحول اداری

متغیر	میانگین	درجه آزادی	آماره آزمون	سطح معنی‌داری
پرداخت منصفانه و کافی	۴.۶۲	۷	۲۰.۲۱۲	۰.۰۰۵
تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم	۵.۰۶			
توسعه قابلیت‌های اجتماعی	۳.۹۹			
قانون‌گرایی در سازمان	۴.۶۵			
فضای کلی زندگی	۴.۳۱			
محیط کاری ایمن و بهداشتی	۴.۲۸			
یکپارچگی و انسجام اجتماعی	۵.۱۴			
وابستگی اجتماعی زندگی کاری	۳.۹۶			

با توجه سطح معنی‌داری آزمون ناپارامتری فوق ملاحظه می‌شود میان عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری با رویکرد تحول اداری از نظر افراد اختلاف معنی‌داری دارد ($P < 0.05$). با توجه به میانگین رتبه‌ای اولویت‌بندی بدین صورت می‌باشد که ۱- یکپارچگی و انسجام اجتماعی ۲- تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم ۳- قانون‌گرایی در سازمان ۴- پرداخت منصفانه و کافی ۵- محیط کاری ایمن و بهداشتی ۶- فضای کلی زندگی ۷- وابستگی اجتماعی زندگی کاری ۸- توسعه قابلیت‌های اجتماعی به ترتیب دارای اولویت هستند که این نتایج کاملاً مشابه آزمون مقایسه میانگین چند جامعه وابسته برای حالت پارامتری جدول (۸) می‌باشد.

۱۰ اولویت‌بندی خرده مقیاس‌های رویکرد تحول اداری

با توجه به جدول ۱۰، عنوان می‌دارد، مقیاس‌های تحول اداری در هشت بعد پرداخت منصفانه و کافی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، توسعه قابلیت‌های اجتماعی، قانون‌گرایی در سازمان، فضای کلی زندگی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی و وابستگی اجتماعی زندگی کاری از اولویت‌بندی معنی‌داری برخوردار هستند. از نظر افراد سلامت اداری، افزایش بهره‌وری و توانمند سازی منابع انسانی در مقایسه با سایر برنامه‌های تحول اداری دارای بیشترین اهمیت و استقرار دولت الکترونیک و عدالت استخدامی دارای کمترین اهمیت می‌باشند.



جدول ۱۰: اولویت بندی خرده مقیاس های رویکرد تحول اداری در بعد پرداخت منصفانه و کافی

متغیر	برنامه های تحول اداری	میانگین رتبه ای	درجه آزادی	آماره آزمون	سطح معنی داری
پرداخت منصفانه و کافی	خدمت رسانی به مردم	۴.۷۹	۷	۲۶.۳۶۳	۰.۰۰۰
	تقویت مدیریت	۴.۲۲			
	توانمندسازی منابع انسانی	۴.۷۸			
	سلامت اداری	۴.۹۳			
	افزایش بهره وری	۵.۱۴			
	تمرکززدایی	۴.۲۶			
	عدالت استخدامی	۴.۰۶			
	استقرار دولت الکترونیک	۳.۸۲			
تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم	خدمت رسانی به مردم	۴.۹۱	۷	۵۴.۸۰۹	۰.۰۰۰
	تقویت مدیریت	۴.۸۱			
	توانمندسازی منابع انسانی	۵.۱۶			
	سلامت اداری	۴.۸۵			
	افزایش بهره وری	۵.۰۸			
	تمرکززدایی	۳.۹۳			
	عدالت استخدامی	۳.۶۹			
	استقرار دولت الکترونیک	۳.۵۸			
توسعه قابلیت های اجتماعی	خدمت رسانی به مردم	۴.۶۸	۷	۳۲.۱۱۹	۰.۰۰۰
	تقویت مدیریت	۴.۷۹			
	توانمندسازی منابع انسانی	۴.۸۶			
	سلامت اداری	۴.۳۵			
	افزایش بهره وری	۵.۲۷			
	تمرکززدایی	۴.۳۶			
	عدالت استخدامی	۳.۷۳			
	استقرار دولت الکترونیک	۳.۹۶			
قانون گرایان در سازمان	خدمت رسانی به مردم	۴.۵۷	۷	۳۱.۳۵۸	۰.۰۰۰
	تقویت مدیریت	۴.۸۱			
	توانمندسازی منابع انسانی	۴.۴۴			
	سلامت اداری	۵.۱۵			
	افزایش بهره وری	۴.۹۹			
	تمرکززدایی	۴.۱۴			
	عدالت استخدامی	۴.۲۰			
	استقرار دولت الکترونیک	۳.۶۹			

ادامه ی جدول ۱۰: اولویت بندی خرده مقیاس های رویکرد تحول اداری در بعد پرداخت منصفانه و کافی

متغیر	برنامه های تحول اداری	میانگین رتبه ای	درجه آزادی	آماره آزمون	سطح معنی داری
فضای کلی زندگی	توانمندسازی منابع انسانی	۴.۷۷	۷	۲۷.۵۴۵	۰.۰۰۰
	سلامت اداری	۴.۹۳			
	افزایش بهره وری	۵.۱۰			
	تمرکززدایی	۴.۱۶			
	عدالت استخدامی	۴.۱۰			
	استقرار دولت الکترونیک	۳.۸۱			
محیط کاری ایمن و بهداشتی	خدمت رسانی به مردم	۴.۷۵	۷	۳۳.۲۸۸	۰.۰۰۰
	تقویت مدیریت	۴.۶۱			
	توانمندسازی منابع انسانی	۴.۸۹			
	سلامت اداری	۴.۵۶			
	افزایش بهره وری	۵.۲۲			
	تمرکززدایی	۴.۲۸			
	عدالت استخدامی	۴.۱۳			
	استقرار دولت الکترونیک	۳.۵۶			
یکپارچگی و انسجام اجتماعی	خدمت رسانی به مردم	۴.۷۷	۷	۴۹.۸۲۷	۰.۰۰۰
	تقویت مدیریت	۴.۷۲			
	توانمندسازی منابع انسانی	۵.۱۹			
	سلامت اداری	۴.۶۶			
	افزایش بهره وری	۵.۱۶			
	تمرکززدایی	۳.۹۴			
	عدالت استخدامی	۳.۹۲			
	استقرار دولت الکترونیک	۳.۶۵			
وابستگی اجتماعی زندگی کاری	خدمت رسانی به مردم	۴.۷۴	۷	۳۰.۴۶۴	۰.۰۰۰
	تقویت مدیریت	۴.۸۴			
	توانمندسازی منابع انسانی	۴.۸۹			
	سلامت اداری	۴.۸۱			
	افزایش بهره وری	۴.۸۴			
	تمرکززدایی	۳.۸۶			
	عدالت استخدامی	۴.۲۴			
	استقرار دولت الکترونیک	۳.۷۸			

از تحقیق با نتایج طاهریان و همکاران (۱۳۹۰)، نعیمی و همکاران (۱۳۹۱) همسو می‌باشد.

فضای کلی زندگی از نظر افراد یکی از عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری با رویکرد تحول اداری می‌باشد. نتایج با استفاده از آزمون تی تک نمونه‌ای تایید شد. این یافته از تحقیق با نتایج طاهریان و همکاران (۱۳۹۰)، نعیمی و همکاران (۱۳۹۱) همسو می‌باشد.

محیط کاری ایمن و بهداشتی از نظر افراد یکی از عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری با رویکرد تحول اداری می‌باشد. نتایج با استفاده از آزمون تی تک نمونه‌ای تایید شد. این یافته از تحقیق با نتایج طاهریان و همکاران (۱۳۹۰)، نعیمی و همکاران (۱۳۹۱) همسو می‌باشد.

یکپارچگی و انسجام اجتماعی از نظر افراد یکی از عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری با رویکرد تحول اداری می‌باشد. نتایج با استفاده از آزمون تی تک نمونه‌ای تایید شد. این یافته از تحقیق با نتایج طاهریان و همکاران (۱۳۹۰)، نعیمی و همکاران (۱۳۹۱) همسو می‌باشد.

وابستگی اجتماعی زندگی کاری از نظر افراد یکی از عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری با رویکرد تحول اداری می‌باشد. نتایج با استفاده از آزمون تی تک نمونه‌ای تایید شد. این یافته از تحقیق با نتایج طاهریان و همکاران (۱۳۹۰)، نعیمی و همکاران (۱۳۹۱) همسو می‌باشد.

طاهریان و همکاران در تحقیقی تحت عنوان تأثیر کیفیت زندگی کاری بر سرمایه اجتماعی کارکنان شرکت رجاء که در سال ۱۳۹۰ نوشتند به این نتایج دست یافتند که کیفیت زندگی کاری به عنوان یک رویکرد منابع انسانی محور انگیزشی است که توازن زندگی شغلی و شخصی و بهبود عملکرد فرد و سازمان را به همراه دارد. نتایج تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد که میان هشت مؤلفه کیفیت زندگی کاری با متغیر وابسته سرمایه اجتماعی رابطه معنادار با اندازه اثر در حد متوسط به بالا وجود دارد که عوامل کیفیت زندگی کاری این پژوهش نیز با نتایج تحقیق حاضر همراستا می‌باشد.

نعیمی و همکاران در تحقیقی تحت عنوان بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعارض کار خانواده با عملکرد شغلی کارکنان مرد متأهل که در سال ۱۳۹۱ نوشتند به این نتایج دست یافتند که بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی همبستگی مثبت و معنادار و بین تعارض کار- خانواده و

عملکرد شغلی رابطه منفی و معنادار وجود دارد، که عوامل کیفیت زندگی کاری این پژوهش نیز با نتایج تحقیق حاضر همراستا می‌باشد.

بنابراین در انتها با ملاحظه ی این که پرداخت منصفانه و کافی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، توسعه قابلیت های اجتماعی، قانون گرایی در سازمان، فضای کلی زندگی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، وابستگی اجتماعی زندگی کاری به عنوان عوامل مؤثر بر زندگی کاری با رویکرد تحول اداری شناسایی شدند و با عنایت به ترتیبات یادشده در ابتدای قسمت یافته ها، موارد زیر پیشنهاد شدند.

پیشنهادات:

با توجه به اینکه مهمترین رسالت هر تحقیق و پژوهش ارائه پیشنهادات و راه حل‌های عملی بر اساس یافته های تحقیق می باشد در این تحقیق هم تلاش شده است که پیشنهادات اجرایی مبتنی بر این تحقیق ارائه شود. امید است که این پیشنهادات راهگشای تحقیقات بعدی باشد.

۱. مدیران و مسئولان در حیطه کاری خود با دادن آزادی عمل، قدرت تصمیم گیری به کارکنان، اعتماد به نفس، احساس نفوذ و مسئولیت پذیری را در آنان تقویت کنند که نهایتاً منجر به بهبود احساس توانمندسازی کارکنان خواهد شد.

۲. افرادی که دارای سطح تحصیلات بالاتر هستند چشم انداز شغلی بهتر تحریک شغلی و فرصت استخدامی بیشتری داشته باشند.

۳. مدیران و مسئولان کارکنان را به مشارکت در توسعه راهبردها و برنامه ریزی های سازمان ترغیب نمایند.

۴. مدیران و مسئولان به کارکنان اعتماد کنند و کارهای مهم و متنوع را به آنان واگذار نمایند.

۵. نظام پیشنهادات بازخورد عینی پیشنهادات مؤثر کارکنان را پیگیری کند تا بدینوسیله نیز کارکنان در فرایند تصمیم گیری احساس توانمندی بیشتری کنند.

۶. پس از انجام کارها مدیران نکات مثبت فعالیت‌های کارکنان را نیز به منظور ایجاد احساس شایستگی و هویت بخشی به مشاغل گوناگون یادآور شوند و نقاط ضعف را پس از نقاط قوت بیان نمایند.

۷. برگزاری جلسات ماهیانه (حداکثر هر ۶ ماه) و بررسی مسائل و مشکلات به صورت جمعی و در فضایی دوستانه و نه آمرانه، و استفاده از نظرات سایر کارکنان و تشویق آنان در ارائه نظرات

مطلوب

۸. بها دادن به برگزاری کلاس‌های ضمن خدمت و کارگاه‌های آموزشی حتی برای نیروهای غیررسمی با موضوعیت مرتبط با شغل، ارائه راهکارهای مناسب و همچنین تقویت ابعاد توانمندسازی (احساس شایستگی، احساس استقلال، احساس مؤثر بودن، احساس معنادار بودن شغل و احساس اعتماد میان همکاران) که در صورت توجه به این مهم و سودمندی توانمندسازی باعث می‌شود که: ۱- مدیران وقت و نیروی کمتری برای راهنمایی آنان صرف نمایند. ۲- افراد با کارآمدی بهتری کار کنند. ۳- رضایت ارباب رجوع بیشتر شود. ۴- روش‌های کاری اصلاح شود. ۵- حمایت از اجرای برنامه‌های افزایش بهره‌وری و ایجاد یک نظام بانک اطلاعاتی مستقل برای افزایش بهره‌وری در سازمان به موازات مشارکت و جذب رضایت شغلی کارکنان در سازمان افزایش یابد.

۹. در جهت سلامت اداری و عدم بروز یا حداقل سازی و ظهور کمتر فساد و هنجارشکنی نیز پیشنهاد می‌گردد:

۱- کاستن از حجم قوانین، و ساده و شفاف سازی کردن آنها
۲- استقرار نظام‌های سنجش عملکرد حتی برای کارکنان غیر رسمی

۳- شایسته‌سالاری در عزل و نصب‌ها

۴- اصلاح و بهینه‌سازی روش‌های انجام کار

۵- برگزاری دوره‌های آموزش مقابله با فساد اداری

۶- اصلاح نظام پرداختها و متناسب کردن آنها با سطح تورم و هزینه‌ها

۷- افزایش انگیزه و مشارکت کارکنان از طریق بازخورد مناسب نظرات آن‌ها

- در خصوص قانون‌گرایی نیز مجاری باز ارتباطی بین مدیران میانی و مسئولان رده بالاتر ایجاد شود تا مدیران میانی بدون ترس و واگم نظرات، پیشنهادات و انتقادات خود را بیان کنند.

- در ارتباط با سایر اولویت‌های مشخص شده توسط پرسشنامه پیشنهاد می‌شود در پست‌بندی مدیران تلاش شود و روحیات و انگیزه‌های شغلی آنان مورد توجه قرار گیرد تا در محل کار خود احساس امنیت، آسودگی خاطر و فرصت برای ارتقاء و توسعه قابلیت‌های خود را مستقیماً احساس کنند.

- توجه به محیط فیزیکی کار و در نظر گرفتن اقدامات لازم به منظور با نشاط ساختن محیط کار در حد توان و امکانات سازمان.

- پیشنهاد می‌گردد طراحان و برنامه‌ریزان آموزشی این شرکت در مقیاس وسیع‌تر کیفیت زندگی کاری را مورد مطالعه قرار داده و درصدد رفع بیش از پیش مشکلات و افزایش رضایت کارمندان باشند.

- کیفیت زندگی مرتبط با کار، یکی از عوامل مؤثر بر جذب و حفظ کارکنان در سازمان می‌باشد. بنابراین لازم است، تدابیری برای اقدامات اصلاحی مناسب اتخاذ شود؛ راه‌کارهایی نظیر بهبود سیستم پرداخت حقوق و مزایای مدیران میانی در قبال کار آنان، بهبود شرایط کاری، حمایت و پشتیبانی از آنان در محیط کار و ایجاد محیطی امن برای آنان پیشنهاد می‌شود. با توجه به این که در مقایسه میان عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری سه عامل یکپارچگی و انسجام اجتماعی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم و قانون‌گرایی در سازمان دارای بیشترین اولویت بودند: به مسئولان و مدیران شرکت گاز استان تهران پیشنهاد می‌شود که ضوابط قانونی در سازمان‌های مورد مطالعه هرچه بیشتر رعایت شود.

- به مدیران شرکت گاز استان تهران پیشنهاد می‌شود که از طریق فراهم کردن امکانات لازم برای کار و حمایت آنان از همکاران و مسئولان ذیربط سازمان می‌توان در جهت بهبود عامل یکپارچگی، وحدت و انسجام اجتماعی گام مهمی برداشت.

- پیشنهاد می‌شود سازمان‌های دولتی مورد مطالعه به‌طور خاص بیش‌ازپیش از توانایی‌ها، تجربه‌ها و مهارت‌های کارکنان استفاده کنند تا آن‌ها ضمن رشد به احساس تعلق و امنیت بیشتری دست یابند و همواره از توانایی و خلاقیت‌های خود در راه اعتلای سازمان استفاده کنند. با توجه به این که در مقایسه میان برنامه‌های تحول اداری سه عامل سلامت اداری، افزایش بهره‌وری و توانمندسازی منابع انسانی دارای بیشترین اولویت بودند: به مسئولان و مدیران شرکت گاز استان تهران پیشنهاد می‌شود در راستای افزایش کیفیت زندگی کاری به این عوامل نسبت به سایر توجه ویژه‌ای داشته و اقدامات عملی جهت افزایش سلامت اداری، افزایش بهره‌وری و توانمندسازی منابع انسانی صورت گیرد.

پیشنهادهای پژوهشی:

۱- پژوهش‌های با موضوعات مشابه در شرکت گاز استان تهران و نواحی مختلف آن انجام و نتایج آن‌ها با یکدیگر مقایسه گردد.
۲- همین پژوهش در ابعاد وسیع‌تر و به صورت دوره‌ای تکرار و

نتایج و پیشرفت آن با دوره های قبل از آن مقایسه شود.

فهرست مراجع

۱. الوانی، سیدمهدی، و فتاح شریفزاده، (۱۳۷۹)، فرایند خطمشی گذاری عمومی، تهران، علامه طباطبایی.
 ۲. آیین نامه اصلاحات اداری، ۱۳۹۶.
 ۳. اله دادی، غلامرضا. (۱۳۸۸). پژوهشنامه مدیریت تحول دانشگاه فردوسی مشهد با همکاری انجمن مجله مدیریت راهبردی ایران. شماره ۳۷ علمی-پژوهشی/ISC .
 ۴. پرداختچی، قهرمانی و گلدوست جویباری، محمدحسین، محمد و یاسر، (۱۳۸۸)، کیفیت زندگی کاری (ضرورت بالندگی در سازمان ها)، نشر به آوران، کلک زرین.
 ۵. جلیل خانی، بهرام. (۱۳۸۵). تغییر و تحول سازمان ها. شکرشکن « آذر ۱۳۸۵ شماره ۱۱۰.
 ۶. حاتمی، حسین، میرجعفری، احمد، مجاهدی جهرمی، سعیده. (۱۳۹۰). رابطه کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی و میزان بهره وری در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جهرم، فصلنامه علمی-پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، شماره: سه، صص: ۲۵-۴۰.
 ۷. صدر، سید مرتضی، (۱۳۹۰)، شناسایی رابطه میان عوامل کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی.
 ۸. طاهریان، مسعود، کامران، فریدون، کفاشی، مجید. (۱۳۹۰). تأثیر کیفیت زندگی کاری بر سرمایه اجتماعی کارکنان شرکت رجا، نشریه پژوهش اجتماعی، دوره ۴، شماره ۱۳، صص: ۵۹-۸۰.
 ۹. غلامی، غلامرضا. (۱۳۸۸). عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری در سازمان، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، شماره: بیست و چهارم، صص: ۸۰-۱۰۰.
 ۱۰. قصری، عبدالعلی پور و قبادی، محمد، قادر و عباس، (۱۳۹۰)، نقش کیفیت زندگی کاری در تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۱۹۳-۱۷۷. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور تهران.
 ۱۱. گرمابدری، الف، (۱۳۸۹)، بررسی ارتباط میان کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان.
 ۱۲. میر کمالی، سید محمد، نارنجی ثانی، فاطمه (۱۳۸۷)، بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی بین اعضای
- هیئت علمی دانشگاههای تهران و صنعتی شریف، فصلنامه پژوهشی و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۴۸، تهران، صص ۷۷.
۱۳. محمدی، ب، (۱۳۸۷)، بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و سلامت سازمانی در مدارس متوسطه.
 ۱۴. مدنی پور محمود (۱۳۸۱)، کیفیت زندگی کاری و ارتباط آن با عملکرد و بهره وری سازمانها، نشریه توسعه مدیریت، ۱۳۸۱، شماره ۴۳، تهران، صص ۸.
 ۱۵. نعیمی، گیتا، نظری، علی محمد، ثنایی ذاکر، باقر. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعارض کار-خانواده با عملکرد شغلی کارکنان مرد متأهل، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره چهارم، شماره ۱۰، صص: ۵۷-۷۲.
 ۱۶. نوروزی، محمد (۱۳۹۲). بررسی ماهیت رویکردها و راهبردهای بهبود کیفیت زندگی کاری در سازمان، مجله فرهنگ و رفتار اداری، شماره: پنجم، صص: ۱۷-۲۱.