**2-1- مبانی نظری**

**2-1-1- اثربخشی سازمانی**

به طور كلی، در یك سازمان، محاسبة اثربخشی چندان ساده نیست و شاخص ها و روش های متعددی برای سنجش و اندازه گیری عملكرد سازمان ارائه شده است. توسعة صلاحیت و شایستگی، اثربخشی زمان كار را بهبود خواهد داد و افزایش اثربخشی زمان كار، شاخص های دیگر اثربخشی سازمانی را ارتقاء خواهد داد. به واقع، رضایت درونی، شادكامی و ترغیب، مولد كاركنان است كه در كارایی و اثربخشی در سازمان و هدایت به بالاترین حد بهره وری مؤثر است. اثربخشی سازمانی، نقش مهمی را در توسعة سازمانی ایفا می كند. سازمانی اثربخش است كه قادر به مدیریت ابهام ها، انعطاف پذیری، مشتری مداری، تولید، ارزش مداری و ساختاربندی یادگیری باشد و حیطة اصلی شغلی و توانمندسازی بالای كاركنان را بشناسد. صاحبنظران، اثربخشی سازمانی را به درجه و میزان حصول به هدف تعریف كرده اند(توفیقی، 1390).

**2-1-2-تعریف اثربخشی سازمانی**

در تعریف اثربخشی سازمانی هم به وسایل و امكانات(فرآیند) توجه نموده هم به نتایج حاصله برای سنجش اثربخشی سازمانی که هیچ مقیاس ساده، راحت و تضمین شده ای وجود ندارد (رابینز[[1]](#footnote-1)،1378).

اثربخشی سازمانی عبارت از میزانی است که یک سازمان با استفاده از منابع خاص و بدون هدر دادن منابع خود و بدون فرسوده کردن غیر ضروری اعضا و جامعه خود، اهدافش را برآورده می‌کند(زمردیان، 1385).

در واقع اثربخشی سازمانی، درجه نزدیکی یک سازمان به هدف‌هایش را نشان می‌دهد(ساعتچی، 1385).

اندازه‌ای است که یک سازمان به اهدافش تحقق می‌بخشد(نظری، 1386).

**2-1-3- معیارها و مقیاس‌های اثربخشی سازمانی**

در دهه 1960 و اوایل دهه 1970 تحقیقات وسیعی در مورد اثربخشی سازمانی صورت گرفت؛ که منجر به ارائه معیارهای سی‌گانه متفاوتی شد، این معیارها عبارتند از:

1. اثربخشی کلی: یک نوع ارزیابی کلی است که تا حد زیادی از معیارهای متعددی بهره می‌جوید. معمولا از طریق ترکیب نمودن اسناد عملکرد گذشته یا به‌دست آوردن ارزیابی‌های کلی و یا از طریق قضاوت‌های اشخاص بصیر و مطلع نسبت به عملکرد سازمان، اندازه‌گیری می‌شود.

2. بهره‌وری: بهره‌وری یعنی توانایی در به‌کارگیری مقدار کمتری از نیروی کار و سایر مواد مصرفی و تولید یا ارائه خدمات بیشتر است.

3. کارآیی: نسبتی است که مقایسه‌ای را بین برخی از جنبه‌های عملکرد واحد با هزینه‌های متحمل شده جهت تحقق آن نشان می‌دهد.

4. سود: مبلغ درآمد حاصل از فروش، منهای کل هزینه و تعهدات، ایجاد شده است. معمولا نرخ برگشت سرمایه و درصد بازدهی فروش کل را می‌توان معادل سود دانست.

5. کیفیت: عبارت است از آماده بودن خدمت یا کالا برای استفاده‌کننده که خود نیازمند کیفیت طراحی، انطباق، در دسترس بودن و مناسب بودن مکان ارائه خدمت است.

6. حوادث: میزان سوانحی که حین کار اتفاق می‌افتد و اتلاف وقت را موجب می‌شود.

7. رشد: به‌وسیله افزایش در متغیّرهایی نظیر کل نیروی کار، ظرفیّت کارخانه، دارایی‌ها، میزان فروش و سود و سهم بازار نشان داده می‌شود.

8. میزان غیبت در کار: تعریف معمولی از غیبت، اشاره به غیبت‌های غیر موجه دارد؛ اما علاوه‌بر این، تعاریف متعددی از غیبت وجود دارد.

9. جابه‌جایی در کار(ترک خدمت): عبارت است از ترک خدمت اختیاری کارکنان از سازمان.

10. رضایتمندی شغلی: شامل احساس‌ها و نگرش‌های هرکس نسبت به شغلش می‌شود.

11. انگیزش: حالتی درونی است که انسان را به انجام فعالیت خاصی ترغیب می‌کند.

12. روحیه: به‌عنوان پدیده‌ای گروهی که متضمن تلاش مضاعف، یکی شدن اهداف فرد و سازمان و ایجاد تعهد و احساس تعلق است، مدنظر قرار می‌گیرد.

13. کنترل: کنترل، فعالیتی است که ضمن آن، عملیات پیش‌بینی‌شده با عملیات انجام‌شده مقایسه می‌شوند و در صورت وجود اختلاف و انحراف بین آنچه باید باشد و آنچه هست، به رفع و اصلاح آنها اقدام می‌شود.

14. انسجام/ تعارض: انسجام به‌عنوان اینکه، افراد در سازمان همدیگر را دوست داشته باشند، باهم خوب کار کنند و ارتباطات همه‌جانبه و باز باهم داشته باشند. تعارض وضعیتی اجتماعی است که در آن، دو یا چند نفر درباره موضوع‌های اساسی مربوط به سازمان یا باهم توافق ندارند یا نسبت به یکدیگر قدری خصومت احساسی نشان می‌دهند.

15. انعطاف‌پذیری/ انطباق: انطباق و انعطاف‌پذیری به توانایی یک سازمان برای تغییر رویه‌های استاندارد عملیاتی خود در پاسخ به تغییرات محیطی سازمان برمی‌گردد.

16. برنامه‌ریزی و هدف‌گذاری: به میزانی که یک سازمان به‌طور اصولی و منظم گام‌هایی را که در آینده باید بردارد، مشخص می‌سازد و خود را درگیر رفتار هدف‌گذاری‌شده می‌کند، اشاره دارد.

17. اجماع در هدف: جدای از تعهد واقعی به اهداف سازمانی، اجماع هدف، به میزانی که همه افراد یک سازمان، هدف واحدی را برای سازمان خود متصورند، برمی‌گردد.

18. نهادینه کردن اهداف سازمانی: بر پذیرش اهداف سازمانی اشاره داشته و بر این باور است که اهداف سازمانی صحیح و درستند.

19. سازگاری نقش و هنجار: به حد و حدودی که اعضای سازمان در خصوص موضوعاتی از قبیل نگرش‌های مساعد نسبت به سرپرستی، انتظارات نقش، روحیه و الزامات نقش توافق دارند، اشاره می‌کند.

20. مهارت‌های ارتباطی مدیریتی: به سطوح مهارتهایی که مدیران در ارتباط با سرپرستان، زیردستان و همکاران خود در قالب ارائه حمایت‌های مختلف، یا تسهیل تعاملات سازنده و مفید و ایجاد اشتیاق برای تحقق اهداف و عملکرد عالی به‌کار می‌گیرند، اشاره دارد.

21. مهارت‌های انجام وظیفه مدیریتی: به سطوح مهارت‌های کلی اشاره دارد که مدیران سازمان و رهبران گروه‌ها برای تحقق وظایف سازمانی لازم دارند و مهارت‌هایی که مدیران در هنگام تعامل با اعضا سازمان به‌کار می‌برند، در این مقوله قرار نمی‌گیرد.

22. مدیریت اطلاعات و ارتباطات: کارآیی، صحت و دقت در تجزیه و تحلیل اطلاعات مهم برای اثربخشی سازمانی است.

23. آمادگی: قضاوت کلی در خصوص این احتمال که سازمان خواهد توانست، برخی از وظایف جدیدی که از آن خواسته می‌شود، به‌طور موفقیت‌آمیز انجام دهد.

24. بهره‌برداری از محیط: میزان یا حدی که سازمان به‌طور موفقیت‌آمیز با محیط خود در تعامل بوده و منابع باارزش و کمیاب مورد نیاز خود را به‌دست می‌آورد.

25. ارزیابی به‌ وسیله پدیده‌های خارجی: ارزیابی راجع به سازمان یا واحد که به‌وسیله افراد و سازمان‌های موجود در محیط صورت می‌گیرد.

26. ثبات: حفظ و نگهداری ساختار، بخش‌های کارکردی سازمان و منابع مورد نیاز آن‌ها در طی زمان، به‌ویژه در دوره‌های حساس زمانی به ثبات سازمان اشاره دارد.

27. ارزش منابع انسانی: نوعی معیار ترکیبی که به ارزش کلی اعضا سازمان برمی‌گردد و در قالب ترازنامه یا حسابداری بیان می‌شود.

28. مشارکت و نفوذ مشترک: میزان یا حدی که افراد، در درون سازمان در اتخاذ تصمیماتی که مستقیما بر کار و سرنوشت آنها تأثیر می‌گذارد، مشارکت دارند.

29. تأکید بر آموزش و توسعه: منظور از آموزش و توسعه، افزایش توانایی‌های تخصصی و مهارت کارکنان در انجام وظایف محوله و به فعلیت درآوردن پاره‌ای از توانایی‌های بالقوه آنهاست.

30. تأکید بر موفقیت: قیاسی است بین نیاز فردی برای رسیدن به موفقیت و ارزشی که سازمان، برای تحقق اهداف جدید عمده خود قائل است(نظری، 1386).

**2-1-4- مدل‌های اثربخشی سازمانی**

مدل‌های مختلفی برای بررسی میزان اثربخشی سازمانی ایجاد شده‌اند. این تنوّع در مدل‌ها به‌ دلیل ماهیّت مفهوم اثربخشی، به‌ویژه مرزهای نامشخص آن و به‌دلیل مفهومی‌سازی‌های متنوع سازمان‌هایی است كه مدل‌های مختلف اثربخشی را به‌كار می‌گیرند.

**الگوی هدف**[[2]](#footnote-2): به‌طور كلی، مدل هدف(نیل به هدف)، اثربخشی را به‌عنوان تحقق كامل یا حداقل بخشی از اهداف سازمان تعریف می‌كند. مدل سنّتی اثربخشی، متّكی بر نوعی از سازمان به‌عنوان مجموعه‌ای از اجزایی است كه گرایش به رسیدن به اهداف دارند. در این دیدگاه یا مدل، اثربخشی به‌عنوان رسیدن یا حصول به پیامدهای سازمانی تعریف می‌شود. در این مدل، تمركز به‌طور زیادی بر رسیدن به اهداف و مقاصد است. هدف‌های عملی ازجمله هدف‌های مهمی هستند كه در این روش مورد توجه قرار می‌گیرند. اگر سعی شود از هدف‌های عملی(و نه هدف‌های رسمی) استفاده شود، نتایج بسیار بهتری به‌دست خواهد آمد. معمولاً هدف‌های رسمی به‌صورت تجریدی و انتزاعی هستند و سنجش یا اندازه‌گیری آنها مشكل است. هدف‌های عملی نشان‌دهنده فعالیت‌هایی هستند كه سازمان واقعا آنها را انجام می‌دهد. در سازمان‌های تجاری برای سنجش اثربخشی سازمان از روش مبتنی بر تأمین هدف یا نیل به هدف استفاده می‌شود؛ زیرا می‌توان هدف‌های تولیدی شركت را به‌آسانی اندازه‌گیری كرد. معمولاً سازمان‌ها عملكرد خود را برحسب سودآوری، رشد، سهم بازار و بازده سرمایه‌گذاری اندازه‌گیری می‌كنند. بنابراین باید گفت، این رویكرد متداولترین معیار ارزیابی اثربخشی سازمانی است و اثربخشی سازمانی را عمدتاً با نیل به یك یا چند هدف ویژه تعریف می كند و به طور گسترده در اكثر سازمان ها مورد استفاده قرار مــی گیرد. تمركز این مدل بر برون دادهاست. كاركنان در این رویكرد به دنبال بهره وری، كارایی و سودآوری هستند.

**الگوی سیستمی[[3]](#footnote-3):** مدل سیستمی در حالی‌كه اهمیت اهداف را نادیده نمی‌گیرد، بر ابزارهای مورد نیاز برای رسیدن به اهداف خاص، كسب منابع و فرآیندها تمركز دارد. در این مدل، مفهوم سازمان در دیدگاه سیستم باز ریشه دارد؛ كه درون‌دادها به فرآیندها تبدیل(درون‌داد به برون‌داد) شده و برون‌دادها به‌عنوان بخشی از یك كل نگریسته می‌شوند، نه به ‌عنوان متغیرهای مستقل. رویكرد سیستمی نسبت به اثربخشی چنین اظهار می‌دارد كه سازمان ها متشكل از قسمت‌های فرعی مرتبط به‌ هم هستند. اگر قسمتی از این سیستم ضعیف عمل كند، اثر عملكرد ضعیف آن، بر عملكرد كل سیستم مؤثر واقع می‌شود. اثربخشی، مستلزم آگاهی و تعاملات مؤثر با عوامل محیطی است. مدیریت نمی‌تواند روابط حسنه خود را با مشتریان، عرضه‌كنندگان مواد اولیه، مؤسسات و نهادهای دولتی، اتحادیه‌ها و عوامل مشابه كه قدرت مخدوش نمودن عملیات باثبات سازمان را دارا هستند، نادیده بگیرد. بطور خلاصه، در این رویكرد سازمان باید توانایی كسب دروندادها را داشته باشد. رویكرد سیستم منبع بر معیارهایی تاكید دارد كه بقاء طولانی مدت سازمان را افزایش خواهد داد. نظیر توانایی رهبری دانش، هوش سازمانی و اثربخشی سازمانی سازمان در كسب منابع، نگهداری از محیط داخلی خود به عنوان یك سازمان اجتماعی و تعادل موفق با محیط خارجی.

**الگوی ذینفعان استراتژیك[[4]](#footnote-4):** ذینفعان استراتژیك به‌عنوان گروهی از افراد تعریف می‌شوند كه نفعی در سازمان دارند. به‌ طور ویژه‌تر، عوامل استراتژیك می‌توانند با در نظر گرفتن افرادی كه به‌طور قانونی برای سازمان فعالیت می‌كنند(كاركنان، مشاوران، نمایندگان، اعضای هیئت مدیره و غیره) و افرادی كه كاملا بیرون سازمان هستند و برای خودشان كار می‌كنند و یا بر اقدامات اعضای سازمان تأثیر می‌گذارند یا از آنها تأثیر می‌پذیرند، تعریف نمایند. این مدل، با اضافه كردن انتظارات گروه‌های ذینفع قوی مختلف كه تحت تأثیر سازمان قرار دارند، حیطه دو مدل قبلی را توسعه و گسترش می‌دهد. بنابراین، سازمان به ‌عنوان مجموعه‌ای از عوامل درونی و بیرونی نگریسته می‌شود كه در مورد مجموعه پیچیده‌ای از موانع و اهداف ،مذاكره و توافق می‌كنند. در این مدل، مالكان، كاركنان، مشتریان، تهیه‌كنندگان، اعتباردهندگان، جامعه و دولت، گروه‌های ذینفعی هستند كه باید به ‌منظور تضمین اثربخشی و بقای سازمان راضی شوند. رویكرد ذینفعان استراتژیك چنین فرض می‌کند كه مدیران، مجموعه اهدافی را دنبال می‌كنند كه این مجموعه اهداف انتخابی، خواسته‌های همه ذینفعانی كه منابع مورد نیاز جهت بقای سازمان را كنترل می‌كنند، در بر دارد. هیچ‌كدام از اهدافی كه مدیران انتخاب می‌كنند عاری از ارزش نیستند. خواه این اهداف به‌طور دقیق تعیین شوند یا به‌ طور ضمنی، به منافع برخی از ذینفع‌ها نسبت به برخی دیگر، توجه بیشتری معطوف خواهند داشت. مدیران باید با تعیین ذینفع‌های كلیدی و مؤثر بر بقای سازمان و قدرت نسبی هركدام و همچنین با توجه به انتظارات هریك از آن‌ها از سازمان، سعی در برآورده نمودن نیازهای آنان نماید.

**الگوی ارزش‌های رقابتی[[5]](#footnote-5):** رویكرد ارزش‌های رقابتی با این فرض شروع می‌شود كه برای ارزیابی اثربخشی سازمانی، بهترین معیار وجود ندارد. مفهوم اثربخشی، فی‌نفسه مفهومی ذهنی است و اهدافی كه یك ارزیابی انتخاب می‌كند، متكی به ارزش‌های شخصی، ترجیحات و منافع فردی است. این رویكرد، استدلال می‌كند كه عناصر مشتركی وجود دارند كه در هر فهرستی از معیارهای اثربخشی قرار گرفته و می‌توانند به‌شیوه‌ای باهم تركیب شده و مجموعه‌ای از ارزش‌های رقابتی را ایجاد كنند. هركدام از این مجموعه ارزش‌ها، مدل اثربخشی منحصر به فرد را تعریف می‌كند.

**الگوی عدم اثربخشی[[6]](#footnote-6):** این مدل، با تمركز بر عواملی كه از عملكرد موفق سازمان جلوگیری می‌كنند و با نگریستن به سازمان، به‌عنوان مجموعه‌ای از مشكلات و خطاها یك دیدگاه متفاوتی ارائه می‌كند. فرض اصلی و پایه‌ای این مدل این است كه ساده‌تر، درست‌تر و سودمندتر است؛ كه بیشتر، مشكلات و نقص‌ها(عدم اثربخشی) را باید مشخص كنیم تا معیار شایستگی‌ها را(اثربخشی). بنابراین، اثربخشی سازمانی به‌عنوان نبود عوامل عدم اثربخشی تعریف شده است(زمردیان، 1385).

**الگوی اثربخشی سازمانی پارسونز:** مدل پارسونز(1969) شامل چهار ویژگی می باشد:

الف :انطباق= نوآوری ،یعنی تحصیل منابع كافی که بمعنی افزایش توان یادگیری کارکنان است.

ب :نیل به هدف(تحقق هدف)= تعهد سازمانی ، یعنی هدف گذاری و اجرای آن .

پ :انسجام(یکپارچگی ویگانگی)= رضایت شغلی ، یعنی ایجاد و حفظ همكاری و هماهنگی بین واحدهای فرعی سیستم .

ت: تداوم و حفظ الگوهای فرهنگی=سلامت سازمانی كه به معنای ایجاد، حفظ و انتقال فرهنگ و ارزش های خاص سیستم است

اولین دیدگاهی که راجع به اثر بخشی ارائه گردید(احتمالاً در طی دهه ۱۹۵۰) بسیار ساده بود. در این دیدگاه اثر بخشی بعنوان میزان یا حدی که یک سازمان اهدافش را محقق می سازد تعریف شده بود. اما با گسترش علم مدیریت و سازمان محدودیت این تعریف روشن تر گردید. اگر فرد هدفی را که بیشتر محققان سازمانی بر آن اتفاق نظر دارند و شرط ضروری برای موفقیت یک سازمان محسوب می شود مد نظر قرار دهد، آن وقت نقطه نظرات روشن تر می گردد، آن هدف، بقاست. اگر سازمان به انجام فعالیت هایی مشغول است به علت آن است که حیاتش را تداوم بخشد. بقاء ارزیابی از تکامل حیات و یا پدیده مرگ است و سازمان ها دقیقاً شبیــــه انسان ها نمی میرند. در واقع بیشتر سازمان ها نمی میرند، آنها تجدید ساختار می شوند، گاهی به ادغام با دیگر سازمان ها روی می آورند، یا کلاً به حوزه فعالیت جدیدی وارد می شوند و یا در قالب سازمان دیگری شکل می گیرند و این خود تشخیص معادله بقاء را دشوار می سازد. بعلاوه ســـاده لوحانه است که چنین فرض شود سازمانهایی که اثر بخش نیستند بدنبال بقاء نیستند یا فرض شود سازمان هایی که اثر بخش هستند عمداً در پی بقاء نیستند. تعداد معدودی از تحقیقات صورت گرفته پیرامون اثربخشی از معیارهای چندگانه استفاده کرده اند و خود معیارها نیز از مقیاس های عمومی نظیر کیفیت، روحیه و معیارهای تخصصی نظیر نرخ های حوادث و میزان غیبت در کار تشکیل شده اند و این امر باعث گردیده که اثربخشی برای افراد مختلف معانی مختلفی پیدا کند. محققانی که از معیارهای چند گانه استفاده کرده اند به این مهم پی برده اند که چون سازمان ها ممکن است بر اساس عوامل مختلف و مستقل از هم اثربخش یا غیر اثربخش باشند، لذا نمی توان برای اثر بخشی تعریف واحد و عملیاتی ارائه داد. این باور که اثر بخشی به تعریف در نمی آید بطور وسیعی مورد قبول واقع گردیده است(زمردیان، 1385).

**2-1-5- ادغام معیارهای اثربخشی**

كارشناسان در زمینه مدل‌ها و معیارهای اثربخشی، یك رویكرد چندبعدی را جهت دستیابی به اثربخشی در سازمان‌های مدرن پیشنهاد كرده‌اند؛ بدین معنا كه به‌كارگیری یك معیار واحد، برای تمام مراحل چرخه زندگی مناسب نیست و هیچ معیار واحدی وجود ندارد؛ كه بتواند نیازهای همه افراد سازمان را برآورده سازد، به‌خصوص اینكه منافع آنها رقابتی بوده و متفاوت از یكدیگرند. سازمانهایی كه از مدیریت خوبی برخوردارند، معیارهای اثربخشی را به‌گونه‌ای با یكدیگر تركیب و هماهنگ می‌نمایند تا با نیازهای آن موقعیت تناسب داشته باشند. مدیران، باید به‌طور دائم ورودی‌های مورد نیاز خود را تعیین كرده و آنها را از طریق اعضای استراتژیك فراهم آورند. زمانی‌كه اطلاعات به‌دست آمده از این طریق، با فلسفه و رسالت اصلی سازمان ادغام گردد، مدیریت قادر خواهد بود تا تركیبی از معیارهای مناسب اثربخشی را استنتاج نماید(سلطانی، 1382).

**2-4-پیشینه پژوهش**

**2-4-1-پژوهش های خارجی:**

رهام[[7]](#footnote-7)(2009) پژوهشي در اروپا در مورد اثربخشي و بهره وري سازماني انجام داد و نشان داد كه سبك زندگي كاري به عنوان يك عامل روانشناختي در محيط كار مي تواند موجب اثربخشي و افزايش بهره وري كاركنان گردد.

مانزور[[8]](#footnote-8)(2011) پژوهشی با عنوان "تأثیر انگيزش و رفتار فرا نقشي كاركنان بر اثربخشی سازمانی" در پاكستان انجام داد، یافته ها حاكی از آن است رابطة مثبتی بین انگیزش و رفتار فرا نقشي كاركنان با اثربخشی سازمانی وجود دارد.

شارما[[9]](#footnote-9)(2011) در تحقیقی تحت عنوان" كيفيت زندگي كاري و توانمند سازی محیط با اثربخشی سازمانی" به این نتایج دست یافت كه: كاركنان بخش های دولتی نسبت به بخش خصوصی اثربخش تر هستند. در بخش خصوصی بر مدل روابط انسانی اثربخشی سازمانی تأكید می شود، ولی در بخش دولتی بر مدل هدف منطقی تأكید می گردد. بین كيفيت زندگي كاري و توانمندسازی ساختاری با اثربخشی سازمانی رابطه وجود دارد و این رابطه در بخش دولتی بالاتر از بخش خصوصی است. بین توانمندسازی روانی و اثربخشی سازمانی رابطه وجود دارد.

لسی[[10]](#footnote-10)(2012) در تحقیقی با موضوع " اثربخشی سازمانی سازمان های غیردولتی و غیرانتفاعی" به این یافته ها رسید كه: از لحاظ علمی، اثربخشی سازمانی بطور معناداري تحت تاثير نگرش و كيفيت زندگي كاري كاركنان است.

شیوا و دامودار[[11]](#footnote-11)(2012) در پژوهشی با عنوان رهبری تحولی، فرهنگ سازمانی، اثربخشی سازمانی و نتایج برنامه ها در سازمان های غیردولتی كه در هند انجام دادند، به این نتایج رسیدند كه، رهبری تحولی، فرهنگ سازمانی را به وجود می آورد و فرهنگ سازمانی، شرايط و كيفيت زندگي كاري را متحول مي سازد و اين تحول اثربخشی سازمانی را در سازمان های غیردولتی افزایش می دهد. در واقع رهبری تحولی به طور مستقیم بر اثربخشی سازمانی تأثیر ندارد. بعلاوه اثربخشی سازمانی، نتایج تضمین شده برنامه ها را بهبود می بخشد.

**2-4-2- پژوهش های داخلی:**

حسيني فرجام(1383) در پژوهش خود با عنوان بررسي وضعيت و پيامدهاي كيفيت زندگي كاري معلمان شهر همدان دريافت كه، معلمان تا حدودي از كيفيت زندگي كاري مناسب برخوردارند. در بين مؤلفه هاي هشت گانه، مشاركت در وضعيت مناسب تري نسبت به ساير مؤلفه ها قـــــرار داشته و رضايت از حقوق و مزايا در رديف آخر بوده است. عملكرد كاري و اثر بخشي سازمان مربوطه پايين تر از متوسط مي باشد. همچنين، معلمان از نگرش شغلي(خشنودي، دلبستگي، تعهد) مثبت نسبتا ضعيفي برخوردار هستند.

فردي پور(1386) تحقيقي تحت عنوان بررسي تاثير كيفيت زندگي كاري بر روي اثربخش فردي و سازماني واحدهاي حسابداري در شوراي ادارات آموزش و پرورش مناطق نوزده گانه شهر تهران تهران انجام داد. نتايج نشان داد بين كيفيت زندگي كاري و اثربخشي رابطه وجود دارد. در اين پژوهش بيشترين رضايت از مؤلفه هاي كيفيت زندگي كاري والتون مربوط به مؤلفه فرصت هاي رشد و كمترين رضايت از مزاياي جانبي حاصل از شغل بود.

محمدي(1387) در پژوهشي رابطه كيفيت زندگي كاري و اثربخشي سازماني در مدارس متوسطه استان كردستان انجام داد و بدين نتيجه رسيد است كه، بين دو متغير كيفيت زندگي كاري و اثربخشي سازماني رابطه مستقيم و معناداري وجود دارد. از ميان مولفه هاي هاي كيفيت زندگي كاري، مؤلفه تأمين فرصت رشد و سپس مؤلفه قانون گرايي بيشترين تأثير را بر اثربخشي سازماني دارند.

سیدنقوی(1389) طی پژوهشی با عنوان" فرهنگ رفتار بهره ورانه و تأثیر آن بر اثربخشی سازمانی: با نگاهی بر مدیریت دانش" به این نتیجه رسید كه مدیریت دانش كاملاً در رابطة بین فرهنگ رفتار بهره ورانه و اثربخشی سازمانی و نسبتاً در رابطة بین راهبرد و اثربخشی سازمانی نقش میانجی را بازی می كند.

توفیقی(1390) در تحقیق پیرامون "تأثیر تغییرات سازمانی بر شاخص های كيفيت زندگي كاري و ارتباط آن با اثربخشی سازمانی" به این یافته رسید كه اثربخشی سازمانی همبستگی مثبت، مستقیم و معناداری با شاخص های كيفيت زندگي كاري و تغییرات سازمانی دارد.

**2-5- استنتاج از پژوهش های پیشین**

با توجه به تعاریف، نظریات، دیدگاه ها و پژوهش های داخلی و خارجی مطرح شده در این فصل، باید گفت که اثربخشي سازماني، تحت تاثیر عوامل سازمانی و فردی بسیاری است. درباره اینکه چه عاملی باعث می شود سازمان به اثربخشي لازم برسد نظریه های مختلفی بیان شده است. اما همه این نظریه ها در یک چیز اتفاق نظر دارند و آن اینکه، در کنار عوامل دیگر(امکانات، تکنولوژی و ...) نیروی انسانی مهمترین عامل در اثربخشی فردی، گروهی و سازمانی است. آگاهی از نیازهای کارکنان، اهمیت برآوردن آنها را آشکار می کند. طبق این نظریه ها می توان گفت ایجاد نگرش کاری مثبت و رفتارهای سازمانی مثبت فقط در کارکنانی می توان دید، که محیط کاریشان، یک محیط سالم و سازنده باشد چرا که چنین سازمانی در جهت نگهداری منابع انسانی، که يك بعد آن در رابطه با حفظ و تقویت جسم کارکنان است مانند برقراری بهداشت و ایمنی در محیط کار، اجرای برنامه‌های ورزشي، تندرستی و بعضی خدمات مشابه؛ از طرفی، با برخورداری از فاکتورهای مثبتی چون اجرای عدالت در جهت دادن پاداش های مادی و غیر مادی به کارکنان خود و طراحی مشاغل غنی و برانگیزاننده برای کارکنان خود و به دنبال آن آرامش روانی در محیط کار یک انگیزه، میل کاری و تعهد بالایی برای آنان ایجاد می نمایند.

**منابعمنابع فارسی**

1**-** ابریفام، لوکار(1388). کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی، ترجمه محمود اسدی؛ **ماهنامه تدبیر،**12(4)، 26- 18.

2- اسدی، محمد حسین(۱۳۸۷). مدیریت بهره وری و ارتقای کیفیت شغلی. **روزنامه مردم سالاری**، شماره ۱۸۹۰.

3- اسلامی، حسن؛ سیار، ابوالقاسم(1386). رفتار شهروندی سازمانی. **ماهنامه تدبیر**، سال هجدهم، شماره 187.

4- اکبری، زهرا(1390). زندگی کاری بهتر؛ یک عامل در افزایش بهره وری. **مجله مطالعات مدیریت،** 10(4)، 40- 32.

5- برومند، محمد(1374). بررسی عوامل فردی و سازمانی موثر بر رفتار شهروندی سازمانی. **مجله مدیریت،** شماره2، 46-38.

6- پورتراب، حمیده(1390). **بررسي رابطه كيفيت زندگي كاري، دلبستگي شغلي و سلامت سازماني با تعهد سازماني كارمندان بان ك ملي شهر اهواز.** پايان نامه كارشناسي ارشد، روانشناسي عمومي، دانشگاه آزاد اسلامي واحد اهواز.

7- تمجیدی، میلاد(1386). استقلال کاری، افزایش مهارت و عملکرد. **فصلنامه پژوهش در روان شناسي**، سال سوم، شماره1، صص: 34-17.

8- تنهايي، شيلا(1388). **مرور ساختار سازمان و تاثيرات آن روي اثربخشي سازماني**. پايان نامه كارشناسي ارشد مديريت صنعتي دانشگاه تهران.

9- توفیقی، شهرام(1390). تأثیر تغییرات سازمانی بر شاخص های سلامت سازمان و ارتباط آن با اثربخشی سازمانی. **مجله طب نظامی**،3(13)، 179-173.

10- توکلی، زینب(1386). بررسی آموزش رفتار شهروندی سازمانی بر تعهد سازمانی کارمندان سازمان فرهنگی- تفریحی شهرداری اصفهان. **فصلنامه پژوهش در روان شناسی،** سال اول، شماره 1، صص: 34-17.

11- جوادین، حسين(1385). بررسي رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با رفتار مدني سازماني در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز. **مجله علوم تربيتي و روانشناسي دانشگاه شهيد چمران اهواز**، دوره سوم، سال سیزدهم، شمارة 1، ص 92-79.

12- حسین زاده، محسن(1386). کیفیت زندگی. **ماهانه تدبیر**، سال هجدهم، شماره190.

13- حسيني فرجام، اعظم سادات(1383). **بررسي وضعيت و پيامدهاي كيفيت زندگي كاري معلمان شهر همدان.** پايان نامه كارشناسي ارشد، مديريت آموزش و پرورش استان همدان.

14- حيدري، علی(1390). بررسي رابطه كيفيت زندگي كاري و تعهد سازماني با خشنودي شغلي كاركنان دانشگاه آزاد اسلامي واحد دزفول .**فصلنامه يافته هاي نو در روانشناسي،** شماره16، صص: 14-10.

15- رابینز، استیفن (1385). **تئوری سازمان(ساختار، طراحی، کاربردها)،** مترجمان سیدمهدی الوانی و حسن دانائی‌فرد، تهران، صفار، چاپ پنجم.

16- رابينز، استيفن(1378). **رفتار سازماني**. ترجمه علي پارسائيان و سيد محمد اعرابي تهران: انتشارات نيل، پژوهش هاي فرهنگي چاپ پانزدهم.

17- رضائیان، علی(1384). **مبانی مدیریت رفتار سازمانی.** تهران: انتشارات سمت، چاپ ششم.

18-زارع، مهدی(1383). بررسی شیوع فرسودگی شغلی و رابطه آن با هریک از مولفه های هوش هیجانی درکارکنان منطقه 4 سازمان آب تهران. **اولین کنگره دو سالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه اصفهان،** صفحة 4-3.

19- زمردیان، اصغر(1385). **مدیریت تحول**. تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی، چاپ ششم.

20- ساعتچی، مجمود(1385). **روانشناسی کار**. تهران: موسسه نشر ویرایش، چاپ هشتم.

21- سجادی، سوسن(۱۳88). بررسی عوامل موثر در بهره‌وری(کیفیت زندگی کاری، کیفیت محیط کاری) پرستاران بیمارستان های شهر سمنان. **خلاصه مقالات همایش پرستاری و بهره‌وری، تهران، وزارت بهداشت،** درمان و آموزش پزشکی، معاونت درمان، شورایعالی پرستاری.

22- سراجي، نادر(1385). مطالعه كيفيت زندگي كاري. **مجله بهداشت عمومي**، 35(7)، 123- 112.

23- سروش، میلاد(1381). راهكارهاي افزايش بهره وري. **ماهنامه تدبیر**، سال شانزدهم، شماره 157.

24- سعادت، اسفندیار(1385). **مدیریت منابع انسانی.** تهران: انتشارات سمت، چاب دهم.

25- سلاسل، جواد(1389). بررسی آموزش رفتار شهروندی سازمانی بر تعهد سازمانی کارمندان سازمان فرهنگی- تفریحی شهرداری اصفهان. **فصلنامه پژوهش در روان شناسی،** سال اول، شماره 1، صص: 34-17.

26- سلطانی، مرتضی(1382). مدیریت اخلاق در سازمان. **ماهنامه تدبیر**، شماره 132، صص:36-34.

27- سلمانی، داود(1384). **کیفیت زندگی کاری و بهبود رفتار سازمانی**. انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، چاپ اول.

28- سیدنقوی، میرعلی(1389). فرهنگ، استراتژی و تأثیر آن بر اثربخشی سازمانی: با نگاهی بر مدیریت دانش. **چشم انداز مدیریت دولتی**، 1، 24-9.

29- شریف زاده، فتاح(۱۳۸۷). تبیین اثرات کیفیت زندگی کاری بر کاهش کجروی‌های سازمانی از دیدگاه کارکنان در سازمان. **مجله دانشکده علوم انسانی دانشگاه سمنان،** سال ۷، شماره ۲۱.

30- شکرکن، حسین؛ نعامی، عبد الزهرا و نیسی، عبدالکاظم(1380). بررسی رابطه خشنودی شغلی با رفتارمدنی سازمانی و عملکرد شغلی در کارکنان برخی از کارخانه‏های اهواز. **مجله علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز**،دوره سوم، شماره 3 و 4، صص: 22-1.

31- شکرکن، حسین؛ نعامی، عبدالزهرا(1385). بررسی رابطه ساده و چند گانه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز. **مجله علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز،** سال سیزدهم، دوره سوم، شماره 1 ، صص: 92-79.

32- شيرکوند، مهیار(1386). عدالت و پیامدهای آن در کارکنان بانک های خصوصی تهران. **پژوهشنامه ویژه مدیریت علوم انسانی و اجتماعی،** سال هفتم، شماره بیست و هفتم.

33- عریضی، سید محمد رضا.(1385). نقش مشارکت شهروندی، شایسته سالاری و ساختارهای سازمانی در رفتار و نگرش کارکنان سازمان ها. **فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی**، سال ششم، شماره 23، صص: 275-251 .

34- فردي پور، حسين(1386) .**بررسي كيفيت زندگي كاري واحدهاي حسابداري ادارات آموزش و پرورش مناطق نوزده گانه شهر تهران.** پايان نامه كارشناسي ارشد مديريت آموزشي دانشگاه تهران.

35- فرخ نژاد، ایمان(1386). ارزيابي وضعيت كيفيت زندگي كاري بر اثربخشی سازمانی اداره كل امور اقتصاد و دارايي شهرستان اصفهان. **فصلنامه مشاوره شغلي و سازماني**،دوره سوم، شماره9، 41-33.

36- قاسم زاده، حسن(1384). بررسی وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز. **فصلنامه علوم مدیریت،** شماره 2، ص86.

37- قائم پناه، رمضان علی(۱۳۸۰). بررسی عوامل موثر در بهبود کیفیت زندگی کار کارکنان موسسه آموزشی و تحقیقاتی صنایع دفاعی. **پژوهش یار،** شماره ۲۴، صص: ۲۲ تـا ۳۳.

38- كمالي، سمیرا(1388). بررسي رابطه كيفيت زندگي كاري و رضايت شغلي بين اعضاي هيات علمي دانشگاه هاي تهران و صنعتي شريف. **فصلنامه پژوهش و برنامه ريزي در آموزش عالي،** شماره36، صص: 42-36.

39- گل پرور، محسن(1389). نقش مشارکت شهروندی، شایسته سالاری و ساختارهای سازمانی در رفتار و نگرش کارکنان سازمان ها. **فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی**، سال ششم، شماره 23، صص: 275-251.

40- گل پرور، محسن؛ عریضی، سید محمدرضا(1385). نقش مشارکت شهروندی، شایسته سالاری و ساختارهای سازمانی در رفتار و نگرش کارکنان سازمان ها. **فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی**، سال ششم، شماره 23، صص: 275-251.

41- محسن پور، فضل ا...(1384). بررسي تأثيرات مديريت مشاركتي بر اساس دواير كيفيت بر رضايت شغلي پرستاران از ديدگاه هرزبرگ. **مجله علمي پژوهشي دانشگاه علوم پزشكي ارتش**، سال 3، شماره 4، ص ص694-689

42- محمدي، بهرام(1387). **بررسي رابطه كيفيت زندگي كاري و سلامت سازماني در مدارس متوسطه استان كردستان.** پايان نامه كارشناسي ارشد، دانشگاه شهيد رجايي تهران.

43- مظلوم مقدم، سلمان(1388). بررسی عوامل موثر بر عملکرد شغلی و اجتماعی یک شرکت صنعتی در جنوب خوزستان. **مجله روانشناسی کاربردی،** 6(2)، 50- 42.

44- ميرسپاسي، ناصر(1386). **مديريت منابع انساني و روابط كار(نگرش راهبردي/ استراتژيك).** تهران: انتشارات مير، چاپ نوزدهم.

45- نجمی، علي(1385). کیفیت زندگی کاری. **مجله فرهنگ و پژوهش ویژه هنر،** شماره 180.

46- نظری، محمدرضا(1386). **اصول مدیریت و سرپرستی**. گرگان: انتشارات فراغی، چاپ اول.

47- نعامی، عبدازهرا(1381). **شناسایی عوامل پش بینی خشنودی و بررسی روابط آنها با خشنودی شغلی و رابطه متغیر اخیر با عملکرد شغلی و رفتار شهروندی کارکنان کارخانه های اهواز**. پایان نامه دکتری روانشناسی تربیتی، دانشگاه شهید چمران اهواز.

**منابع انگلیسی**

48- Alotaibi, A. G. (2005). Antecedents of organizational citizenship behavior: A study of public personnel in Kuwait. **Journal of Public** **Personnel Management**, 11(6), 127-136.

49- Cole, J. (2005). A study of relationship on bureau of investigation officials, quality of work life, safety and job satisfaction. **Journal of Applied Psychology**, 78(4), 552- 556.

50- Graham, J. R. (1991). Motivation through the design of work: Test of theory. **Organizational Behavior and Human Performance**, 16(1), PP. 250-279.

51- Krejcie**,** R.V. &Morgan**,** D.W. (1970). Determining sample size for research activities. **Educational and Psychological Measurements**, 30, 607-610.

52- Kim. D. (2006). Relationship between job characteristics and organizational citizenship behavior: The mediational role of job satisfaction. **Journal of Social Behavior and Personality,** 33(6), 523- 540.

53- Koffman, H. (2002). Understanding human behavior in organizations. **Academy of Applied Psychology**, 68,439- 446.

54- Lecy, D. (2012). Non-governmental and not-for-profit organizational effectiveness. **A Modern Synthesis**, 23(2), 434-457.

55- Manzoor, Q. A. (2011). Impact of employee's motivation on organizational effectiveness. **Business Management and Strategy,** 3 (1), 1-12.

56- MC Kensy, J., Poudsakof. P. (1993). Relationship between job characteristics and organizational citizenship behavior. **Social Behavior& Personality**, 33(6), 523-539.

57- Moorman, R.H., Niehoff, B.P & Organ, D.W. (1993). Treating employees fairly and organizational citizenship behavior: Sorting the effects of job satisfaction, organizational commitment and procedural justice. **Employee Responsibilities and Rights Journal,** 6(3), 209-225.

58- Organ, D. w. (1998).A Meta – analytic review of attitudinal and dispositional of organizational citizenship behavior. **Personnel psychology,** 48, 776 – 801.

59- Organ, D. w. (2006). Personality, satisfaction and organizational citizenship behavior. **The Journal of Social Psychology,** 135(3), 339-350.

60- Parsons, T. (1969). A social information processing approach to job attitudes and task design. **Administrative Sience Quarterly**, 224-253.

61- Peeter , M.H.(2003). The relationship of organizational justice and organizational citizenship behavior: conflict or compatibility? **Journal Pengurusan**, 21(6), 77-92.

62- Podsakoff, P., & Mackenzie, S. B. (1990). Organizational citizenship behavior the quantity of work group performance. **Journal of Applied psychology,** 82, 262 – 270*.*

63- Riley, H. (2010). Performance and quality of working life, Journal of organizational Change Management. **Journal of Vocational Behavior,** 52(2), 156-171.

1. - Robbins [↑](#footnote-ref-1)
2. - goal model [↑](#footnote-ref-2)
3. -system model [↑](#footnote-ref-3)
4. - strategic-constituencies model [↑](#footnote-ref-4)
5. - competing-values model [↑](#footnote-ref-5)
6. - Ineffectiveness Model [↑](#footnote-ref-6)
7. - Reham [↑](#footnote-ref-7)
8. - Manzoor [↑](#footnote-ref-8)
9. - Sharma [↑](#footnote-ref-9)
10. - Lecy [↑](#footnote-ref-10)
11. 4- Shiva& Damodar [↑](#footnote-ref-11)