

«مدیریت بهره‌وری»

سال هفتم - شماره 28 - بهار 1393

ص ص 32 - 7

تاریخ دریافت مقاله: 92/05/15

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: 92/11/26

## بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری، توانمندسازی روان‌شناختی و تأثیر تعاملی متغیرهای جمعیت‌شناختی بر بهره‌وری کارکنان شهرداری زاهدان

سمانه سلیمی<sup>1\*</sup>

دکتر نرگس سعیدیان<sup>2</sup>

### چکیده

هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری، توانمندسازی روان‌شناختی و تأثیر تعاملی متغیرهای جمعیت‌شناختی بر بهره‌وری کارکنان شهرداری منطقه زاهدان است. جامعه آماری این پژوهش راکلیه کارکنان اداری شهرداری مرکز و مناطق 1، 2 و 3 شهر زاهدان به تعداد 257 تشکیل می‌دهد. حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی و مورگان (1971) 155 نفر محاسبه شد. روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌بندی می‌باشد. برای گردآوری داده‌ها از سه پرسشنامه استاندارد کیفیت زندگی کاری، توانمندسازی روان‌شناختی و بهره‌وری استفاده شد. داده‌های به دست آمده از پرسشنامه‌ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی و از طریق آزمون‌های همبستگی پیرسون، رگرسیون گام به گام، رگرسیون همزمان و تحلیل واریانس چند راهه با استفاده از نرم افزار SPSS 16.5 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته‌ها نشان می‌دهد که همبستگی مثبت و معناداری بین کلیه ابعاد کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی روان‌شناختی با بهره‌وری کارکنان وجود دارد. در رگرسیون گام به گام بعد فرصت رشد و امنیت مداوم و بعد تأثیرگذاری بهترین توان پیش‌بینی‌کنندگی بهره‌وری را داشتند. از بین متغیرهای جمعیت‌شناختی تنها تعامل جنس × سابقه خدمت و تعامل سن × جنس منجر به تفاوت میانگین نمرات افراد (کارکنان) در مورد بهره‌وری شده است.

**واژه‌های کلیدی:** کیفیت زندگی کاری، توانمندسازی روان‌شناختی، بهره‌وری کارکنان، زاهدان

<sup>1</sup> - کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان (اصفهان)، عضو باشگاه پژوهشگران جوان، [salimisamane89@yahoo.com](mailto:salimisamane89@yahoo.com)

<sup>2</sup> - استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان (اصفهان)، گروه علوم تربیتی، اصفهان، ایران، [nsacidian@yahoo.com](mailto:nsacidian@yahoo.com)

## مقدمه

توانمندسازی کارکنان یکی از بهترین تکنیک‌های مؤثر برای افزایش بهره‌وری کارکنان و استفاده بهینه از ظرفیت و توانایی‌های فردی و گروهی آنها در راستای اهداف سازمانی است (خانعلیزاده، 1389). اسپریتز (1995) معتقد است که توانمندسازی بر باور و اعتقاد کارکنان درباره نقش‌شان در ارتباط با سازمان آنها تمرکز دارد (این‌درادیوی<sup>1</sup>، 2011). از دیدگاه گراو (1971) توانمندسازی یکی از مفاهیمی است که هر فردی می‌پندارد که آن را می‌فهمد، اما واقعیت این است که اگر از افراد متفاوت پرسیده شود توانمندسازی کارکنان چیست؟ پاسخ‌های متفاوتی دریافت می‌شود. اغلب نویسندگان از جمله گاندز (1990)، کانگر و کانگو (1988) اشاره کرده‌اند که توانمندسازی به این معنی است که مدیران قدرت تصمیم‌گیری و اختیار را به کارمندان‌شان، تفویض می‌کنند (رحمان، 2006). واتسون (2003) معتقد است که توانمندسازی به کارکنان این امکان را می‌دهد که کنترل و مسؤلیت بیشتری نسبت به کارشان داشته باشند، نقش مدیران در این امر انتقال از کنترل کامل به سمت انعطاف‌پذیری و هماهنگی در فرایند کار است (ملهم<sup>2</sup>، 2004). در فرهنگ لغت آکسفورد توانمندسازی قدرتمند شدن، مجوز دادن، قدرت بخشیدن و توانا شدن معنا شده است. کانتر (1997) توانمندسازی را دادن قدرت به افرادی که در سطح پائین سازمان قرار دارند، تعریف می‌کند (اسدزاده، 2012). در سازمان‌های توانمند قدرت تا حد زیادی به کارکنان سطوح پایین‌تر منتقل می‌شود به طوری که توانایی انتخاب در تصمیم‌گیری‌های مربوط به کار خود را داشته باشند (راندولف، 2000). "توماس و جودیث (2002) بیان داشتند که توانمندسازی عبارت است از طراحی و ساخت سازمان به نحوی که افراد ضمن کنترل خود، آمادگی قبول مسؤلیت‌های بیشتری را نیز داشته باشند" (ایران‌زاده و بابائی‌هروی، 1389، 4). اسپریتز (1996) با توجه به الگوی توماس و ولتهوس، توانمندسازی روان‌شناختی را مفهوم انگیزشی متشکل از چهار بعد شایستگی، خودمختاری، معنی‌دار بودن و مؤثر بودن تعریف می‌کند که این ابعاد جمعاً منعکس‌کننده جهت‌گیری شخصی به نقش مربوط به کار است.

<sup>1</sup> - Indradevi

<sup>2</sup> - Molhem

کانگر و کانگو (1998) و همچنین توماس ولتهوس (1990) بر مفهوم انگیزشی توانمندسازی تأکید داشته اند (فوک و برینتن، 2011). توانمندسازی از جهتی دارای نوعی ساختار ارگانیکی است، اشاره به نوعی سبک مدیریتی دارد که در آن مشارکت کارکنان در فرایندهای سازمان مورد توجه قرار می گیرد و از جهتی ساختار مکانیکی دارد که به مباحث اختیار، استقلال، قدرت و کنترل اشاره دارد. جانسون (1993) توانمندسازی را توانایی تأثیر گذاشتن بر نتایج کاری تعریف کرده است (چی کئونگ و یانگ، 2010).

همچنین توانمندسازی فرایندی است که باعث افزایش احساس خود اثر بخشی میان اعضای یک سازمان می شود از طریق شناسایی شرایطی که موجب ناتوانی در افراد می شود و از میان برداشتن این شرایط توسط شیوه های رسمی سازمانی و تکنیک های غیر رسمی (اوزبیک و کیلی کارسلن<sup>1</sup>، 2011). توانمندسازی، ساختاری مهم برای سازمان است، زیرا تأثیر مثبت و ویژه ای بر بازده و عملکرد سازمان می گذارد که هم به نفع افراد و هم به نفع سازمان است (نیلسن و پدرس<sup>2</sup>، 2003). سازمان ها در حال حاضر بر توانمندسازی کارکنان متمرکز شده اند. محققان همواره به مطالعه و بررسی اعمال توانمندسازی کارکنان در بخش های خصوصی و دولتی پرداختند. در سالهای اخیر توانمندی به عنوان یک استراتژی منابع انسانی برای ایجاد بهره وری و رضایت از محیط کار شناخته شده است. توانمندسازی یکی از مؤثرترین ابزارها در دستیابی به بهره وری و رضایت کارکنان و مشتریان و مزیت رقابتی است (اسدزاده و چاخروئی، 2012).

ایجاد توانمندسازی روان شناختی در کارکنان، نیازمند فراهم بودن شرایط و ضوابطی در سازمان است. یکی از این شرایط در واقع فراهم بودن زمینه های کیفیت زندگی کاری در سازمان می باشد. کیفیت زندگی کاری فرایندی 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 شان به طور خاص و بر محیط کارشان به طور عام اثر می گذارد، به نوعی دخالت می یابند و در نتیجه رضایت و مشارکت شغلی آنها بیشتر می شود و فشار عصبی ناشی از فشار کار برای شان کاهش می یابد (سلطانی و داستانی، 1389). کیفیت زندگی کاری به درجه ای که کارکنان احساس راحتی و لذت بخشی از زندگی کاری خود می کنند گفته می شود. این درجه اشاره به وضعیت مطلوبی

<sup>1</sup> - Ozzbek & Kilicarslan

<sup>2</sup> - Nielsen & Pedersen

که در سازمان موجود است دارد. منظور از وضعیت کار میزان رضایت، انگیزش، مشارکت و تعهد افراد با توجه به زندگی خود در محل کار است. در واقع منظور درجه‌ای که افراد قادر به برآوردن نیازهای شخصی مهم خود هستند، در حالی که مشغول به کار در سازمان می‌باشند (ساب رحمانیان و آنجانی<sup>1</sup>، 2011). لازم است بیان شود که واژه کیفیت زندگی کاری ابتدا در سال 1972 میلادی در خلال کنفرانس بین‌المللی روابط کار مطرح شد (پرداختچی، قهرمانی و گلدوست جویباری، 1388، 142). از آن زمان واژه کیفیت زندگی کاری به عنوان یکی از موضوعات مهم سازمانی در سده جدید مطرح شد. این موضوع با تمرکز بر زنان شاغل در حرفه‌های سخت آغاز شد و تا موضوع مدیریت نیروی کار که نشانگر تعادل در کار و زندگی بود، برای تمام کارکنان توسعه یافت (لی و یئو، 2010). سه دوره با توجه به ادبیات کیفیت زندگی کاری در مدیریت منابع انسانی شایع هست: در دوره اول (مدیریت علمی)، کیفیت زندگی کاری بر اساس صفات بیرونی شغل مانند حقوق، ایمنی و بهداشت محیط و بر دیگر مزایای ملموس محیط کار تأکید شده است. در دوره دوم (روابط انسانی)، به صفات ذاتی کار مانند استقلال، محتویات چالشی و پیش‌بینی‌کننده‌های کلیدی بهره‌وری تأکید شده است. در دوره سوم به جهت‌گیری کار توجه شده و تمرکز بر پاداش‌های بیرونی و درونی را مشروط به خود فرد دانسته است. با این حال موفقیت طرح‌های کیفیت زندگی کاری به باز بودن جو سازمان و اعتماد بین مدیران و کارکنان، فرهنگ سازمانی و مدیریت اطلاعات بستگی دارد. کیفیت زندگی کاری باید به طور مشترک توسط کارکنان، کارفرمایان، رهبران اتحادیه‌ها و مصوبات دولت به اجرا گذاشته شود (ادهیکاری، هیراساواک و تاکاکیوبو، 2012).

والتون<sup>2</sup> (1973) معتقد است که کیفیت زندگی کاری همانند فرهنگ است که سطح بالایی از تعهد را بین افراد و سازمان به وجود می‌آورد. به عنوان یک هدف، بهبود عملکرد سازمان را از طریق ایجاد مشاغل و محیط کاری راضی‌کننده تر در کلیه سطوح سازمان فراهم می‌کند (شکری و همکاران، 1388). اما عمده‌ترین تأثیر آن در بررسی پیش‌نگاشته‌ها بر روی بهره‌وری است. بهره‌وری، ضرورت رشد و توسعه سازمان می‌باشد و صرفاً از طریق افزایش حقوق و مزایا و امکانات رفاهی به دست نمی‌آید؛

<sup>1</sup>- Subrahmanian & Anjani

<sup>2</sup>- Walton

بلکه ایجاد رضایت و افزایش کیفیت زندگی کاری عامل بسیار مهمی در افزایش سطح بهره‌وری محسوب می‌شود. بالا بودن بهره‌وری و احساس مفید بودن عامل مهمی در افزایش کیفیت زندگی کاری است (حسین زاده و میرزایی، 1388). اگر به کیفیت زندگی کاری از دیدگاه ابزاری نگاه شود می‌توان گفت کیفیت زندگی کاری یکی از ابزارهای مهم برای افزایش مسؤلیت اجتماعی همکاران است (وارافوم و همکاران<sup>1</sup>، 2010). همین‌طور کیفیت زندگی کاری یکی از فنون بالندگی سازمان است که سعی دارد عوامل سه‌گانه انگیزش و رضایت، پذیرش مسؤلیت و احساس تعهد نسبت به کار را توأم آن تأمین کند، یعنی کیفیت زندگی کاری یکی از فنون بالندگی سازمان است که به منظور بهبود کارکرد سازمان، از طریق انسانی‌تر و مردم‌سالارانه‌تر کردن محل کار و دخالت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری طراحی شده است (رز<sup>2</sup>، 2006).

همان‌طور که اشاره شد کیفیت زندگی کاری کارکنان، تأثیر به‌سزایی در ابعاد مختلف شغلی و فردی آنها بر جای می‌گذارد. نکته حائز اهمیت نقش و تأثیر کیفیت زندگی کاری در کیفیت زندگی شخصی، بهره‌وری و تعالی عملکردی فرد و سازمان است.

پاراسورامن (2010) بیان کرد که ادبیات گسترده‌ای در مورد مفهوم بهره‌وری و مباحث پیچیده مرتبط با ارزیابی آن وجود دارد. واژه بهره‌وری برای نخستین بار به وسیله فرانسوا کنه ریاضیدان و اقتصاددان طرفدار مکتب فیزیوکراسی به کار برده شد. کنه با طرح جدول اقتصادی، اقتدار هر دولتی را منوط به افزایش بهره‌وری در بخش کشاورزی می‌داند (طاهری، 1382). در کل بهره‌وری در مهندس صنایع در مراحل تبدیل کارخانه‌ای به رابطه بین برون داد (تولید کالا) و درون داد (مصرف منابع) اطلاق می‌شود. بنابراین بهره‌وری از جهتی ارتباط نزدیکی با مصرف و موجودیت منابع دارد. می‌توان گفت که بهره‌وری کاهش می‌یابد اگر منابع یک شرکت به درستی به کار گرفته نشود یا اگر در وجود این منابع کمبودی باشد. از طرف دیگر بهره‌وری به شدت با ارزش آفرینی ارتباط دارد. بنابراین بهره‌وری بالا زمانی حاصل می‌شود که همه فعالیت‌ها و منابع در فرایندهای تولیدی در جهت افزایش ارزش تولید محصولات به کار روند (تانگن<sup>3</sup>، 2002). همچنین می‌توان گفت بهره‌وری یک لغت مقیاس اجرائی است که در

<sup>1</sup>- Waraphorn et al

<sup>2</sup>-Rose

<sup>3</sup>-Tangen

تمام سطوح اقتصادی از سطح فروشگاه تا اقدام به مهارت در سطح اقتصادی ملی معنا دارد. بدون در نظر گرفتن اهمیت بهره‌وری چه در سطح گسترده و چه در سطح محدود آن، مطالعات بسیار اندکی وجود دارد که به این واژه از منظر کاربردی پرداخته باشد (دمتر، چیکان و زپسولات<sup>1</sup>، 2011). به طور تخصصی بهره‌وری می‌تواند به عنوان سنجش مقدار خروجی به دست آمده از مقدار معین ورودی تعریف شود. همچنین می‌تواند به عنوان استفاده از منابع گوناگون و ورودی‌ها در سازمان برای کسب نتایج دلخواه یا برنامه‌ریزی شده (خروجی‌ها) تفسیر شود (آب، مصطفی و ادريس<sup>2</sup>، 2011؛ داراب<sup>3</sup>، 2000). مرکز بهره‌وری ژاپن، بهره‌وری را به حداکثر رساندن استفاده از منابع فیزیکی، نیروی انسانی و سایر عوامل به شیوه‌ی علمی تعریف می‌کند که منجر به کاهش هزینه‌های تولید، گسترش بازارها، افزایش اشتغال و بالا رفتن سطح زندگی همه‌آحاد جامعه می‌شود. مؤسسه بهره‌وری اروپا، بهره‌وری را درجه و شدت استفاده مؤثر از هریک از عوامل تولید تعریف می‌کند و مدعی است که بهره‌وری نوعی طرز تفکر و دیدگاه است که هر فرد می‌تواند کارها و وظایفش را هر روز بهتر از روز قبل انجام دهد. اعتقاد به بهبود بهره‌وری یعنی داشتن ایمان راسخ به پیشرفت انسانها. دیویس بهره‌وری را تغییر به دست آمده در مقدار محصول در ازای منابع مصرف شده تعریف کرده است. مرکز بهره‌وری و کیفیت آمریکا بهره‌وری را در قالب رابطه زیر تعریف کرده است: سودآوری = بهره‌وری × بازایافت قیمت (الوانی و احمدی، 1380).

همان گونه که از تعارف فوق مستناد می‌گردد قالب و محورهای اصلی تعاریف به هم شبیه و نزدیکند و مهمترین عاملی که در کلیه تعاریف وجود دارد، تعیین نسبت آنچه برای تولید به کار رفته به آنچه از فرایند تولید به دست آمده است. در عین حال در بهره‌وری کانون اصلی توجه نیروی انسانی است و کلیه تلاش‌ها بر بهبود بهره‌وری نیروی انسانی تمرکز دارد. به عبارت دیگر موتور محرکه هر نوع بهره‌وری، نیروی انسانی است ولی در گذر زمان دچار تغییرات و تحولات شده است. جریان تکامل مفهوم بهره‌وری در اقتصاد نیز این نکته را نشان می‌دهد.

دولان شولر بین برنامه‌های کیفیت زندگی کاری، بهره‌وری و سایر فعالیت‌های مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی شامل، کارمندیابی و گزینش، تحلیل شغل، آموزش،

<sup>1</sup>- Demeter, Chikan & Zpsolat

<sup>2</sup>- Ab, Mustafa & Idris

<sup>3</sup>- Darab

بالتدگی و برنامه ریزی نیروی انسانی، بهداشت و ایمنی، روابط کار، پیوستگی و ارتباط معنی داری فرض می کنند. همان گونه که ملاحظه می شود کیفیت زندگی کاری با سایر ابعاد زندگی شغلی کارکنان ارتباط می یابد. با این حال، تأثیر کیفیت زندگی کاری بر توانمندسازی از ابعاد مختلفی قابل بررسی می باشد. زمانی که کارکنان از کیفیت زندگی کاری مناسبی برخوردار باشند قادر خواهند بود تا اهداف مشخص و روشنی را برای خود ایجاد کنند و آن ها را با مأموریت ها و اهداف کلی سازمان مرتبط نمایند. در این شرایط، آن ها تجارب خود را در اختیار یکدیگر قرار داده و می توانند موفقیت های بیشتری را کسب نمایند. افزون بر این در صورت فراهم بودن شرایط مناسب در محیط کار، امکان بروز استعدادهای بالقوه کارکنان فراهم می شود و آن ها به سطوح عملکردی بالاتری دست می یابند. به بیان دیگر، از طریق ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان می توان زمینه ها و پیش بایست های لازم برای توانمندسازی روان شناختی آن ها را فراهم نمود (مختاریان، 1391). همچنین کوبرگ (1999) بیان داشت که درک توانمندسازی روان شناختی باعث افزایش رضایت شغلی، کاهش ترک خدمت و بهره وری کارکنان می شود. در همین راستا فدریکو (2004) اذعان داشت که هدف کیفیت زندگی کاری به کارگیری توانایی و مهارت کارکنان می باشد. وی اعلام می کند که رسالت کیفیت زندگی کاری ایجاد رضایت شغلی و بهره وری برای کارکنان و کمک به سازمان برای گزینش و نگهداری کارکنان می باشد که مسأله مهمی در محیط کاری است. اگر کارکنان توانمند باور داشته باشند که قدرت تصمیم گیری دارند، اختیار انجام کارها را خودشان دارند، آنان حداکثر تلاش خود را برای انجام وظیفه خود به کار می برند و موجبات افزایش بهره وری در سازمان می شوند. بنابراین یکی از مهم ترین راه های افزایش بهره وری کارکنان توانمندسازی کارکنان می باشد (جین، 1998).

نتایج پژوهش مرادیان (1382) که به بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان پرداخت هم مؤید مباحث اشاره شده در بالا است چرا که نتایج پژوهش وی نشان داد که هر هشت مؤلفه کیفیت زندگی کاری توانسته اند بر بهره وری اثر داشته باشند و این نشان دهنده آن است که اهمیت دادن به کیفیت زندگی کاری در بالا بردن عملکرد کارکنان مؤثر است. همینطور نتایج پژوهش بوید<sup>2</sup> (1997) که به بررسی رابطه

<sup>1</sup>-Jain<sup>2</sup>-Boyd

بین سطوح توانمندسازی کارکنان با کیفیت زندگی کاری پرداخت نشان داد که بین همه متغیرهای کیفیت زندگی کاری با توانمندسازی روان شناختی رابطه وجود دارد.

سلام زاده و همکاران (1387) به بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی در مراکز خدمات درمانی (مطالعه موردی: پرستاران بیمارستان شهید صدوقی یزد) پرداختند به این نتیجه رسیدند که بین همه ابعاد کیفیت زندگی کاری (چهار بعد طرح کار، بافت کار، کیفیت کار و دنیای کار) با بهره‌وری رابطه معنی‌دار و مستقیمی وجود دارد. بدین معنا که پرستارانی که کیفیت زندگی کاری بهتری دارند بهره‌وری بالاتری نیز دارند.

اعتباریان و همکارانش<sup>1</sup> (2011) در پژوهشی به رابطه بین سطوح توانمندسازی روان شناختی با بهره‌وری در سازمان‌های دولتی اصفهان پرداخت به این نتیجه رسید که از بین ابعاد توانمندسازی روان شناختی (احساس تأثیرگذاری، احساس خود کارآمدی، احساس خودمختاری، احساس معناداری و احساس اعتماد) فقط بعد احساس اعتماد با بهره‌وری رابطه وجود دارد و نتایج رگرسیون هم نشان داد که فقط بعد احساس اعتماد توان پیش بین بهره‌وری را دارد.

در پژوهشی که دویتینک و همکارش (2011) به بررسی ارتباط بین توانمندسازی رفتاری و روان شناختی با نگرش کارکنان (رضایت شغلی و تعهد سازمانی) در بین مدیران مدارس (شهر لون ولریک بلژیک) پرداختند به نتایج زیر رسیدند: توانمندسازی رفتاری اثر مستقیم بر رضایت شغلی و تعهد عاطفی دارد. توانمندسازی روان شناختی نقش واسطه‌ای بر روابط میان توانمندسازی رفتاری و رضایت شغلی دارد. در کل نتایج نشان داد که تأثیر توانمندسازی رفتاری بر رضایت شغلی و تعهد عاطفی بیشتر از تأثیر توانمندسازی روان شناختی بر این دو متغیر است. همچنین نتایج نشان داد اگرچه روابط مثبت زیادی میان توانمندسازی رفتاری و رضایت شغلی و تعهد عاطفی وجود دارد؛ اما بخشی از این نتایج تحت تأثیر متغیر توانمندسازی روانشناختی قرار دارد.

در پژوهشی که گانگولی<sup>2</sup> (2011) تحت عنوان بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی میان کارکنان دانشگاه کلکته هند انجام داد به این نتیجه رسید که کارکنان دانشگاه درک متفاوتی از جنبه‌های کیفیت زندگی کاری دارند. همین‌طور نتایج

<sup>1</sup>- Etebarian et al

<sup>2</sup>- Ganguly



نشان داد که ابعاد کیفیت زندگی کاری در میزان رضایت شغلی کارکنان نقش تعیین کننده ای دارند و از بین ابعاد کیفیت زندگی کاری سه بعد استقلال و حمایت مدیران ارشد و کنترل نقش بسیار تعیین کننده ای در میزان رضایت و نارضایتی شغلی کارکنان دارند.

با توجه به نیاز شهرداری زاهدان بر انجام تحقیقی که "نتایج آن بتواند متغیرهایی را شناسایی و معرفی کند که توانسته اند رابطه موثری بر بهبود بهره وری کارکنان" داشته باشند و با عنایت به مطالب اشاره شده در بالا (اهمیت رابطه مؤلفه های کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی روان شناختی با بهره وری) محقق بر آن شد تا دست به انجام چنین تحقیقی بزند.

### ابزار و روش

این پژوهش از نظر شیوه گرد آوری و جمع آوری اطلاعات، از نوع همبستگی می باشد. در این پژوهش کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی روان شناختی متغیر پیش بین و بهره وری متغیر ملاک می باشد

جامعه آماری این پژوهش را کارکنان اداری شهرداری مرکز و مناطق 1، 2، 3 و شهرستان زاهدان که تعداد آن ها 257 نفر می باشند، تشکیل داده است. تعداد اعضای نمونه براساس جدول نمونه گیری کرجسی و مورگان (1971) 155 نفر می باشند. از آنجایی که محقق در نظر دارد از هر طبقه موجود در جامعه آماری، نمونه ای در دست داشته باشد روش نمونه گیری پژوهش حاضر از نوع تصادفی طبقه ای می باشد. روش نمونه گیری متناسب با جامعه آماری 85 نفر از شهرداری مرکز، 23 نفر از شهرداری منطقه 1، 25 نفر از شهرداری منطقه 2 و 22 نفر از شهرداری منطقه 3 انتخاب شدند. ابزار گرد آوری داده ها شامل سه پرسشنامه به شرح زیر است:

1- پرسش نامه کیفیت زندگی کاری: برای سنجش کیفیت زندگی کاری از پرسش نامه استاندارد والتون (1973) که از 35 سوال در طیف پنج درجه ای لیکرت تشکیل شده است استفاده گردید. پایایی پرسش نامه یاد شده بر اساس آلفای کرونباخ 0/75 محاسبه شده است.

2- پرسش نامه توانمندسازی روان شناختی: برای سنجش توانمندسازی روان شناختی از پرسش نامه استاندارد اسپریتزر (1996) که از 15 سوال در طیف پنج درجه ای

لیکرت تشکیل شده است، استفاده گردید. پایایی آن بر اساس آلفای کرونباخ 0/85 محاسبه شده است.

3- پرسش نامه بهره وری: برای سنجش بهره وری کارکنان از پرسش نامه اچپو که توسط هرسی و گلداسمیت (1980) که از 26 سوال در طیف پنج درجه ای لیکرت تشکیل شده است، استفاده گردید. پایایی آن بر اساس آلفای کرونباخ 0/74 محاسبه شده است. در این پژوهش جهت تجزیه و تحلیل داده ها از روش های آماری همبستگی پیرسون، رگرسیون گام به گام، رگرسیون همزمان و تحلیل واریانس چند راهه استفاده شده است.

### یافته ها

فرضیه نخست: بین ابعاد کیفیت زندگی کاری و بهره وری کارکنان شهرداری منطقه زاهدان رابطه وجود دارد.

جدول 1- ضرایب همبستگی متقابل مولفه های کیفیت زندگی کاری و بهره وری

متغیر پیش بین	متغیر ملاک	ضرایب همبستگی	معیار					
فرصت رشد	توسعه قابلیتها	وحدت و انسجام	فضای زندگی	وابستگی اجتماعی	قانون گرایی	مجیط ایمن	صنوق و مزایا	بهره وری
0/729	0/638	0/663	0/636	0/722	0/69	0/729	0/495	

همه ضرایب در سطح  $P < 0/01$  معنی دار است.

بر اساس نتایج جدول (1) ضرایب همبستگی بین کلیه ابعاد کیفیت زندگی کاری با بهره وری در سطح  $(P < 0/01)$

معنی دار بوده است. بنابراین بین کلیه ابعاد کیفیت زندگی کاری با بهره وری رابطه معنی دار وجود دارد.

فرضیه دوم: بین ابعاد توانمندسازی روانشناختی و بهره وری کارکنان شهرداری منطقه زاهدان رابطه وجود دارد.

جدول 2- ضرایب همبستگی متقابل مولفه های توانمندسازی روانشناختی و بهره وری کارکنان

متغیر پیش بین	بوده کارآمدی	بود مختاری	تابندگاری	مندیاری	اعتماد
متغیر ملاک	0/186	0/431	0/536	0/472	0/467
بهره وری					

همه ضرایب در سطح  $P < 0/01$  معنی دار است.

بر اساس نتایج جدول (2) ضرایب همبستگی بین کلیه ابعاد توانمندسازی روان شناختی با بهره وری در سطح ( $P < 0/01$ ) معنی دار بوده است. بنابراین بین کلیه ابعاد توانمندسازی روان شناختی با بهره وری رابطه ی معنی دار وجود دارد. فرضیه سوم: بین کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی روانشناختی با بهره وری کارکنان شهرداری منطقه زاهدان رابطه وجود دارد.

جدول 3- ضریب همبستگی نمره کل کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی روانشناختی و

بهره وری کارکنان

متغیر پیش بین	کیفیت زندگی کاری	توانمندسازی روانشناختی
متغیر ملاک	0/840	0/608
بهره وری		

همه ضرایب در سطح  $P < 0/01$  معنی دار است.

بر اساس نتایج جدول (3) ضریب همبستگی بین کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی روان شناختی با بهره وری در سطح ( $P < 0/01$ ) معنی دار بوده است. بنابراین بین کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی روانشناختی با بهره وری رابطه ی معنی دار وجود دارد.

فرضیه چهارم: کیفیت زندگی کاری توان پیش بینی بهره وری کارکنان را دارد.

جدول 4- ضرایب همبستگی، ضرایب استاندارد، غیر استاندارد و آماره F، جهت پیش‌بینی بهره‌وری کارکنان بر اساس رگرسیون گام به گام

سطح معناداری	F	ضریب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده		همبستگی	متغیرها	گام
		$\beta$	SE	B			
0/001	156/950	0/729	0/191	2/398	0/532	تامین فرصت رشد و امنیت مداوم	گام اول
0/001	153/119	0/525 0/380	0/201 0/322	1/725 2/001	0/635	تامین فرصت رشد و امنیت مداوم و وحدت و انسجام زندگی کاری	گام دوم
0/001	93/7	0/387 0/272 0/293	0/222 0/337 0/218	0/272 1/430 0/880	0/674	تامین فرصت رشد و امنیت مداوم و وحدت و انسجام زندگی کاری و وابستگی اجتماعی زندگی کاری	گام سوم
0/001	77/646	0/328 0/225 0/254 0/196	0/223 0/335 0/214 0/345	1/078 1/185 0/762 1/106	0/697	تامین فرصت رشد و امنیت مداوم و وحدت و انسجام زندگی کاری و وابستگی اجتماعی زندگی کاری توسعه قابلیت‌های انسانی	گام چهارم
0/001	66/027	0/285 0/185 0/175 0/201 0/183	0/225 0/338 0/229 0/338 0/226	0/936 0/975 0/525 1/132 0/582	0/711	تامین فرصت رشد و امنیت مداوم و وحدت و انسجام زندگی کاری و وابستگی اجتماعی زندگی کاری توسعه قابلیت‌های انسانی قانون‌گرایی در سازمان	گام پنجم

به طوری که نتایج جدول (4) نشان می‌دهد از بین متغیرهای مورد مطالعه در رگرسیون بهترین پیش‌بینی کننده بهره‌وری کارکنان تامین فرصت رشد و امنیت مداوم بوده است. همچنین نتایج جدول (4) حاکی از آن است ضریب بتا به ازای یک واحد افزایش در تامین فرصت رشد و امنیت مداوم، بهره‌وری کارکنان را 0/285 واحد، به ازای یک واحد افزایش در وحدت و انسجام زندگی کاری بهره‌وری کارکنان را 0/185، به ازای افزایش یک واحد وابستگی اجتماعی زندگی کاری بهره‌وری کارکنان را 0/175 واحد و به ازای افزایش یک واحد توسعه قابلیت انسانی بهره‌وری کارکنان را 0/201 واحد و به ازای افزایش یک واحد قانون‌گرایی در سازمان بهره‌وری کارکنان را 0/183 واحد افزایش می‌دهد.

فرضیه پنجم: توانمندسازی روانشناختی توان پیش‌بینی بهره‌وری کارکنان را دارد.

جدول 5 - ضرایب همبستگی، ضرایب استاندارد، غیر استاندارد و آماره F، جهت پیش بینی بهره وری کارکنان بر اساس رگرسیون گام به گام

سطح معناداری	F	ضریب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده		مجذور ضریب همبستگی	متغیرها	گام ها
		$\beta$	SE	B			
0/001	55/723	0/536	0/436	3/253	0/288	تاثیرگذاری	گام اول
0/001	36/857	0/408 0/280	0/470 0/364	2/476 1/319	0/350	تاثیر گذاری اعتماد	گام دوم
0/001	29/017	0/298 0/255 0/236	0/508 0/357 0/410 0/357	1/807 1/199 1/230	0/390	تاثیر گذاری اعتماد معناداری	گام سوم
0/001	23/838	0/242 0/216 0/228 0/176	0/521 0/359 0/403 0/453	1/465 1/018 1/185 1/058	0/414	تاثیر گذاری اعتماد معناداری خودمختاری	گام چهارم

نتایج جدول (5) نشان می دهد که از بین متغیرهای مورد مطالعه در رگرسیون بهترین پیش بینی کننده بهره وری کارکنان احساس تاثیرگذاری بوده است. بر اساس نتایج رگرسیون گام به گام ارتباط بین مؤلفه های توانمندسازی روان شناختی با بهره وری کارکنان معنادار بوده است. همچنین نتایج حاکی از آن است که ضریب بتا به ازای یک واحد افزایش در احساس تاثیرگذاری، بهره وری کارکنان را 0/242 واحد به ازای یک واحد افزایش در احساس اعتماد بهره وری کارکنان را 0/216، به ازای افزایش یک واحد در احساس معناداری بهره وری کارکنان را 0/228 واحد و به ازای افزایش یک واحد احساس خودمختاری بهره وری کارکنان را 0/176 واحد افزایش می دهد.

فرضیه ششم: کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی روانشناختی توان پیش بینی بهره وری کارکنان شهرداری منطقه زاهدان را دارد.

جدول 6- ضرایب همبستگی، آماره F، ضرایب استاندارد و غیراستاندارد برای پیش‌بینی بهره‌وری کارکنان بر اساس رگرسیون همزمان

ضریب F	مقدار ضریب همبستگی	معداری	آماره	ضرایب استاندارد نشده		ضریب استاندارد شده	متغیرها
				SE	B	بتا $\beta$	
29/988	0/739	0/000	4/605	4/478	20/619		مقدار ثابت
		0/113	1/595	0/411	0/655	0/093	پرداخت منصفانه و کافی
		0/071	1/822	0/244	0/444	0/140	قانون‌گرایی در سازمان
		0/176	1/362	0/258	0/351	0/117	وابستگی اجتماعی زندگی کاری
		0/914	-0/108	0/348	-0/038	-0/009	فضای کلی زندگی
		0/020	2/362	0/350	0/827	0/157	وحدت و انسجام زندگی کاری
		0/002	3/120	0/361	1/128	0/200	توسعه قابلیت‌های انسانی
		0/001	3/431	0/226	0/774	0/236	فرصت رشد و امنیت مداوم
		0/031	-2/187	0/392	-0/857	-0/119	احساس خودکارآمدی
		0/140	1/486	0/344	0/511	0/085	احساس خودمختاری
		0/511	0/659	0/389	0/256	0/042	احساس تاثیرگذاری
		0/091	1/704	0/299	0/510	0/098	احساس معناداری
0/233	1/198	0/257	0/308	0/065	احساس اعتماد		

همان‌طور که در جدول (6) مشاهده می‌شود واریانس مشترک بین متغیرها 73/9 بوده است. همچنین همان‌طور که مشاهده می‌شود از بین ابعاد کیفیت زندگی کاری، وحدت و انسجام زندگی کاری ( $\beta=0/157$  و  $P=0/020$ )، توسعه قابلیت‌های انسانی ( $\beta=0/2$  و  $P=0/002$ ) و فرصت رشد و امنیت مداوم ( $\beta=0/236$  و  $P=0/001$ ) قادر به پیش‌بینی بهره‌وری کارکنان هستند. از بین ابعاد توانمندسازی روان‌شناختی، احساس خودکارآمدی ( $\beta=-0/119$  و  $P=0/031$ ) قادر به پیش‌بینی بهره‌وری کارکنان است. ضریب بتا به این معنی است که به ازای افزایش یک واحد به ترتیب وحدت و انسجام زندگی کاری، توسعه قابلیت‌های انسانی و فرصت رشد و امنیت مداوم 0/157، 0/2 و 0/236 واحد افزایش در بهره‌وری کارکنان به وجود می‌آید و به ازای افزایش یک واحد احساس خودکارآمدی -0/119 واحد کاهش در بهره‌وری کارکنان به وجود می‌آید.

سوال اول: کیفیت زندگی کاری، توانمندسازی روان‌شناختی و بهره‌وری از نظر کارکنان بر حسب ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آنها (سن، سابقه خدمت، جنسیت، مدرک تحصیلی، نوع سازمان) چگونه است؟

برای مقایسه میانگین نمرات کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی روان شناختی با بهره وری کارکنان بر اساس عوامل جمعیت شناختی (سن، سابقه خدمت، جنسیت، مدرک تحصیلی، نوع سازمان) از آزمون تحلیل واریانس چند راهه استفاده شده است. نتایج نشان داد که تفاوت بین کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی روانشناختی با بهره وری بر (حسب سن، جنسیت، سابقه خدمت، مدرک تحصیلی) تایید نشده است. بنابراین بین کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی روان شناختی با بهره وری کارکنان بر حسب عوامل جمعیت شناختی (سن، سابقه خدمت، جنسیت، مدرک تحصیلی) تفاوت معنی دار وجود ندارد. همچنین نتایج نشان داد که تفاوت کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی روان شناختی با بهره وری بر حسب نوع سازمان تایید شده است. بنابراین بین کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی روان شناختی با بهره وری بر حسب نوع سازمان تفاوت معنی داری وجود دارد. در جدول (7) نتایج مقایسه زوجی گزارش شده است.

جدول 7- جدول مقایسه زوجی اختلاف میانگین بهره وری کارکنان بر حسب نوع سازمان

سطح معناداری	اختلاف میانگین	نوع سازمان		
0/038	-7/5952	مرکز	منطقه 1	
0/044	-7/2424	مرکز	منطقه 2	
0/013	-12/8147	مرکز	منطقه 2	کیفیت زندگی کاری
0/003	-6/5586	مرکز	منطقه 1	توانمندسازی روانشناختی
0/005	-6/0023	مرکز	منطقه 2	

با توجه به یافته های جدول (7) بر طبق مقایسه های بعمل آمده می توان اذعان داشت که بهره وری در مرکز با منطقه 1 ( $p=0/038$ ) و با منطقه 2 ( $p=0/044$ )، کیفیت زندگی کاری در مرکز با منطقه 2 ( $p=0/013$ )، توانمندسازی روانشناختی در مرکز با منطقه 1 ( $p=0/003$ ) و مرکز با منطقه 2 ( $p=0/005$ ) دارای تفاوت می باشد به این معنی که بهره وری در منطقه یک و دو بالاتر از بهره وری در مرکز، کیفیت زندگی کاری در منطقه 2 بالاتر از کیفیت زندگی کاری در مرکز و توانمندسازی روان شناختی در مناطق 1 و 2 بالاتر از توانمندسازی روان شناختی در مرکز می باشد. در کل با استفاده از یافته های جدول می توان این گونه نتیجه گیری کرد که کیفیت زندگی

کاری، توانمندسازی روان‌شناختی و بهره‌وری کارکنان در مناطق بالاتر از شهرداری مرکز می‌باشد.

سوال دوم: آیا تعامل بین متغیرهای جمعیت‌شناختی (سن، سابقه خدمت، جنسیت، مدرک تحصیلی، نوع سازمان) بر بهره‌وری کارکنان تأثیر دارد.

جدول 8 - تحلیل واریانس چند راهه مقایسه میانگین نمره ابعاد بهره‌وری کارکنان با متغیرهای

جمعیت‌شناختی

سطح معناداری	F	مؤلفه	منبع تغییرات
0/031	3/197	بهره‌وری کارکنان	نوع سازمان
0/985	0/050	بهره‌وری کارکنان	سن
0/714	0/135	بهره‌وری کارکنان	جنس
0/814	0/316	بهره‌وری کارکنان	تحصیلات
0/466	0/909	بهره‌وری کارکنان	سابقه خدمت
0/356	1/133	بهره‌وری کارکنان	نوع سازمان × سن
0/424	0/949	بهره‌وری کارکنان	نوع سازمان × جنس
0/386	1/081	بهره‌وری کارکنان	نوع سازمان × تحصیلات
0/131	1/739	بهره‌وری کارکنان	نوع سازمان × سابقه خدمت
0/031	4/901	بهره‌وری کارکنان	سن × جنس
0/369	1/110	بهره‌وری کارکنان	سن × تحصیلات
0/333	1/163	بهره‌وری کارکنان	سن × سابقه خدمت
0/063	2/925	بهره‌وری کارکنان	جنس × تحصیلات
0/000	14/360	بهره‌وری کارکنان	جنس × سابقه خدمت
0/843	0/482	بهره‌وری کارکنان	تحصیلات × سابقه خدمت
0/394	0/948	بهره‌وری کارکنان	نوع سازمان × سن × تحصیلات
0/617	0/253	بهره‌وری کارکنان	نوع سازمان × جنس × تحصیلات
0/840	0/279	بهره‌وری کارکنان	نوع سازمان × تحصیلات × سابقه خدمت
0/335	0/949	بهره‌وری کارکنان	سن × جنس × تحصیلات
0/596	0/522	بهره‌وری کارکنان	جنس × تحصیلات × سابقه خدمت

یافته‌های جدول (8) حاکی از آن است که از بین متغیرهای تصحیح شده تنها تعامل جنس × سابقه خدمت و تعامل سن × جنس منجر به تفاوت میانگین نمرات افراد (کارکنان) در مورد بهره‌وری شده است.



بحث : هدف اصلی پژوهش بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری، توانمندسازی روان شناختی و تأثیر تعاملی متغیرهای جمعیت شناختی بر بهره وری کارکنان اداری شهرداری منطقه زاهدان بود.

در تحلیل فرضیه اول، نتایج نشان داد که بین همه ابعاد توانمندسازی روان شناختی با بهره وری کارکنان رابطه معنا دار وجود دارد. از بین ابعاد توانمندسازی روان شناختی، بیشترین رابطه بین بعد احساس تأثیر گذاری و کمترین رابطه بین بعد احساس خودکارآمدی با بهره وری کارکنان بود. این یافته ها با نتایج به دست آمده از تحقیقات اعتباریان (2010)، بیگی نیا (1389)، شریف زاده (1388) همسو و با نتایج تحقیق چانگ (2008) در بخشی از یافته ها ناهمسو است.

همان طور که نتایج نشان داد از میان مؤلفه های توانمندسازی روانشناختی مؤلفه احساس تأثیرگذاری بیشترین رابطه را با بهره وری دارد و بعد از آن به ترتیب احساس معناداری و احساس اعتماد بیشترین رابطه را نشان داده است. این یک اعتقاد راسخ است که شخص با فعالیت های خود می تواند بر آنچه اتفاق می افتد تأثیر بگذارد. وقتی وضعیتی در سازمان حاکم باشد که کارکنان احساس کنترل شخصی بر نتایج کارشان داشته باشند و بر این باور باشند که می توانند با تحت تأثیر قرار دادن محیطی که در آن کار می کنند یا نتایجی که حاصل می شود تغییر ایجاد کنند، احساس توانمندی می کنند انگیزه آنان برای کار کردن در سازمان بالا می رود که این می تواند به خودی خود بهره وری را هم در کارکنان بالا ببرد.

در بررسی فرضیه دوم تحقیق، ضرایب همبستگی بین ابعاد کیفیت زندگی کاری با بهره وری کارکنان معنادار بودند . بیشترین ضریب همبستگی بین ابعاد محیط ایمن و بهداشتی و فرصت رشد و امنیت مداوم و کمترین ضریب همبستگی بین بعد حقوق و مزایای منصفانه با بهره وری بود. این یافته ها با نتایج بدست آمده از تحقیقات سلام زاده (1387)، سبک رو (1389)، فرنیا (1388)، دهقان نیری (1387)، حسین زاده (1386)، مهدی زاده اشرفی (1389) همسو است.

از این یافته های می توان این گونه برداشت کرد که بهره وری منابع انسانی که از ضرورت های رشد و توسعه هر جامعه و سازمان محسوب می شود، صرفاً از راه افزایش حقوق و مزایا و امکانات رفاهی به دست نمی آید، بلکه بهره ور کردن انسان ها مستلزم افزایش کیفیت زندگی کاری آنهاست که البته برقراری ارتباط متقابل بین این دو پدیده

به باورهای مشترک و فرهنگ سازمانی مساعد نیاز دارد. همان‌طور که نتایج نشان داد از بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری مؤلفه حقوق و مزایای منصفانه کمترین رابطه را با بهره‌وری دارد و فرصت رشد و امنیت مداوم، وابستگی اجتماعی زندگی کاری و محیط ایمن و بهداشتی سه مؤلفه کیفیت زندگی کاری هستند که بیشترین رابطه را با بهره‌وری دارند و این نشان می‌دهد که بهره‌وری صرفاً از راه افزایش حقوق و مزایا و امکانات رفاهی به دست نمی‌آید بلکه بهره‌ور کردن افراد در گرو فراهم بودن زمینه رشد و پیشرفت حرفه‌ای، شرایط محیطی ایمن و بهداشتی و در واقع پذیرفتن کارشان به عنوان یک مسئولیت اجتماعی و افزایش عزت نفس کارمند در محیط کار می‌باشد.

نتایج بدست آمده از فرضیه سوم تحقیق نتایج نشان داد که بین نمره کل کیفیت زندگی کاری و نمره کل توانمندسازی روان‌شناختی با بهره‌وری رابطه معنا دار وجود دارد. نتایج جدول 3 گویای این مطلب است که کیفیت زندگی کاری نسبت به توانمندسازی روان‌شناختی رابطه بیشتری با بهره‌وری دارد. در نتیجه برای افزایش بهره‌وری در کارکنان داشتن محل کاری با کیفیت زندگی کاری بالا لازم و ضروری است به این دلیل که کارمندی که بیش از یک سوم عمر مفید خود را در محل کارش سپری می‌کند، اگر شرایط کاری با کیفیتی در محل کارش برقرار باشد مسلماً بر توانمندی اش افزوده خواهد شد. اگر شرایط کاری با کیفیت در محل کارش فراهم نباشد، چگونه می‌تواند توانمندی‌ها و ظرفیت‌های خود را از بالقوه به بالفعل تبدیل کند؟ هر چه کارمندی در محل کارش زمینه بهبود توانایی‌های فردی برایش بیشتر فراهم باشد، کار خود را بعنوان یک مسئولیت اجتماعی قبول داشته باشد و محیط کارش ایمن باشد، آلودگی‌های صوتی و... کمتر داشته باشد، آنگاه بهتر خواهد توانست توانمندی‌های خود را رشد دهد و احساس و دیدگاهی که به خود و سازمانش دارد را بهبود بخشد.

وقتی افراد در محل کار خود از آزادی عمل برخوردار باشند احساس تأثیرگذاری در آنان بیشتر می‌شود، به راحتی می‌توانند به این باور برسند که می‌توانند با تحت تأثیر قرار دادن محیطی که در آن کار می‌کنند بر راحتی در نتایج کارشان تغییرات مطلوب را اعمال کنند، وقتی شغل شان را به عنوان یک مسئولیت اجتماعی شناخته باشند و برای آن ارزش قائل باشند آن وقت احساس معنی داری در آنان تقویت می‌شود. عدم تعصب نسبت به نژاد و جنس و ایجاد حس اجتماعی بودن در سازمان و آزادی افراد در بیان

ایده ها و احساسات شان در قالب تشکل های صنفی و به وجود آوردن زمینه مشارکت فکری و عملی شاغلین در وضع مقررات باعث تقویت احساس اعتماد در کارکنان می شود. زیرا افرادی که دارای احساس اعتماد هستند به این باور رسیده اند که با آنان منصفانه رفتار می شود در واقع آنان باور دارند که صاحبان قدرت به آنان آسیب نمی رسانند و با آنان بی طرفانه رفتار می شود. پس وقتی کارکنان از شرایط محل کارشان راضی باشند می توانند با استفاده از این شرایط از توانمندی های خود استفاده کنند، عملکرد فردی و سازمانی آنان بالا می رود و بهره وری هم به دنبال آن، در آنان بالا می رود.

نتایج به دست آمده از فرضیه چهارم نشان داد که بعد فرصت رشد و امنیت مداوم بیشترین توان پیش بینی کنندگی بهره وری کارکنان را دارد. این یافته ها با نتایج پژوهش حسین زاده (1386) از این جهت که در پژوهش حسین زاده مؤلفه پرداخت منصفانه بیشترین توان پیش بین بهره وری را دارد، ناهمسو و از این جهت که مؤلفه فرصت رشد و امنیت مداوم بیشترین توان پیش بینی کنندگی را دارد همسو است. نتیجه فرضیه حاضر با نتیجه پژوهش گانگولی (2010) ناهمسو است از این جهت که در تحقیق گانگولی مؤلفه استقلال بیشترین توان پیش بینی بهره وری را دارد. سبک رو (1389) به بررسی بهره وری کارکنان در پرتو هوش عاطفی و کیفیت زندگی کاری پرداخت که به این نتیجه رسید که مؤلفه حقوق و مزایای منصفانه کیفیت زندگی کاری نسبت به سایر مؤلفه ها توان پیش بینی بیشتری دارد که با یافته های فرضیه حاضر ناهمسو است.

بعبارتی هر چه کیفیت زندگی کاری کارکنان به خصوص از نظر مؤلفه های تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، وحدت و انسجام زندگی کاری، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، توسعه قابلیت های انسانی و قانون گرایی در سازمان بالاتر باشد و سازمان بتواند در جهت رسیدن به این مؤلفه ها برنامه ریزی داشته باشد بهتر می تواند زمینه افزایش بهره وری را در کارکنان فراهم کند. علی رغم اهمیت حقوق و مزایا در انگیزه و... امروزه در قرن 21 و جهان پست مدرن نمی تواند عامل خوبی برای پیش بینی بهره وری باشد این عامل در دوره پیش نوین گرایی و نوین گرایی از اهمیت زیادی برخوردار بوده، می توانسته پیش بین خوبی برای متغیرهایی چون بهره وری باشد ولی آنچه که امروزه بهتر و بیشتر می تواند عامل افزایش بهره وری کارکنان در سازمان باشد این مسأله است که در سازمان زمینه بهبود توانایی های فردی، فرصت های پیشرفت و فرصت های به

کارگیری مهارت‌های کسب شده فراهم باشد، کارکنان از ناحیه همکاران شان مورد حمایت قرار گیرند، حس اعتماد بین اعضای سازمان وجود داشته و از بازخورد مناسبی برای ارائه خدماتشان برخوردار باشند.

نتایج به دست آمده از فرضیه پنجم تحقیق نشان داد که بعد احساس تأثیرگذاری بیشترین توان پیش بینی کنندگی بهره‌وری کارکنان را دارد. این یافته‌ها با نتایج پژوهش اعتباریان (2010)، چانگ (2008)، شریف زاده (1388) و بیگی نیا (1389) ناهمسو است. در پژوهش اعتباریان مؤلفه احساس اعتماد، در پژوهش چانگ مؤلفه‌های احساس معنی‌داری و احساس شایستگی، در پژوهش شریف زاده مؤلفه آموزش (از عوامل موثر بر توانمندسازی روان‌شناختی) و در پژوهش بیگی نیا مؤلفه‌های احساس اعتماد و احساس معنی‌داری بیشترین توان پیش بینی بهره‌وری را دارند در صورتی که در پژوهش حاضر مؤلفه احساس تأثیرگذاری بیشترین توان پیش بینی بهره‌وری کارکنان را دارد. پژوهشی که در این زمینه با یافته‌های فرضیه حاضر همسو باشد یافت نشد.

نتایج به دست آمده از فرضیه ششم تحقیق نشان داد که مؤلفه کیفیت زندگی کاری بهتر توانسته بهره‌وری کارکنان را پیش بینی کند تا توانمندسازی روان‌شناختی. این نتیجه در واقع با نتیجه بدست آمده از فرضیه اصلی که به بررسی رابطه بین نمره کل کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی روان‌شناختی با بهره‌وری می‌پرداخت یکی است. چرا که در آنجا هم ضریب همبستگی کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری بیشتر از ضریب همبستگی توانمندسازی روان‌شناختی با بهره‌وری به دست آمد. نتایج به دست آمده از این فرضیه تحقیق با نتیجه تحقیق سبک رو (1389) همسو است. این یافته بطور جدی این مسأله را مطرح می‌کند که محدودیت اصلی بهره‌وری کارکنان شهرداری، برداشتن فرصت برای ایجاد وحدت و انسجام زندگی کاری در سازمان می‌باشد. هنگامی که همدلی، احساس دوستی و صمیمیت و یک رنگی در سازمان‌ها وجود داشته باشد، هنگامی که احراز موقعیت‌های بالاتر صرفاً در اثر شایستگی و لیاقت و توانایی‌های افراد باشد آنگاه است که به نوعی وحدت و انسجام در زندگی کاری کارکنان احساس می‌شود. همچنین از طرف دیگر چنانچه سازمان بتواند موانع موجود در راه شکوفایی استعدادها را بالقوه خود را از میان بردارد و برای تشویق کارکنان موانع پیشرفت آنان را بردارد و تسهیلاتی را برای آنان فراهم نماید و در پی کشف توانایی‌ها و استعدادها را بالقوه آنان باشد در چنین شرایطی کارکنان احساس می‌کنند که در محل کارشان به آنها

اهمیت داده می شود، احساس مثبت بیشتری نسبت به خود، شغل و سازمان شان دارند که در واقع با فراهم بودن چنین شرایطی می توان گفت کیفیت زندگی کاری در آن سازمان بالاست و لذا با توجه به چنین شرایطی بهتر می توانند وظایف محوله شان را انجام دهند و در راستای بهبود عملکردشان، بهره وری آنان هم افزایش پیدا می کند.

Archive of SID

## منابع:

- ایران زاده، سلیمان و بابائی هروی، صادق (1389)، توانمندسازی کارکنان در سازمان‌های نوین، تبریز: انتشارات فروزش، 179 صفحه.
- بیگی نیا، عبدالرضا و سرداری، احمدرضا و نجاری نژاد، حسن (1389)، تأثیر توانمندسازی شناختی کارکنان بر عوامل تقویت‌کننده بهره‌وری نیروی انسانی، چشم انداز مدیریت دولتی، ش 3: 79-102.
- پرداختچی، محمد حسین و قهرمانی، محمد و گلدوست جویباری، ی (1388)، کیفیت زندگی کاری (ضرورت بالندگی کارکنان در سازمان‌ها)، تهران: انتشارات به‌آوران، 264 صفحه.
- حسین زاده، داود و میرزایی، سائینا (1386)، کیفیت زندگی کاری و تأثیر آن بر بهره‌وری، مدیریت: 123-124: 17-22.
- خانعلیزاده، رقیه و نائیج، اسدالله و فانی، علی اصغر (1389)، رابطه توانمندسازی و یادگیری سازمانی، مدیریت تحول، 2 (3): 20-45.
- دهقان نیری، ناهید و صالحی، تهمینه و اسدی، احمدعلی (1387)، کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری پرستاران بالین و ارتباط آن‌ها با یکدیگر، پژوهش پرستاری، 8 و 9: 27-37.
- سبک‌رو، مهدی و وفایی، محمد و کاشانی، صالح (1389)، بهره‌وری کارکنان شرکت‌های بیمه در پرتو هوش عاطفی و کیفیت زندگی کاری، فصلنامه صنعت بیمه، 179-202.
- سلام زاده، یاشار و منصور، حسین و فرید، داریوش (1387)، بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی در مراکز خدمات درمانی (مطالعه موردی: پرستاران بیمارستان شهید صدوقی یزد)، فصلنامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، 6: 69-59.
- سلطانی، ایرج و داستانی، مهدی (1389)، کیفیت زندگی کاری و مؤلفه‌های اثرگذار بر آن، مجله تدبیر، 217: 49-54.
- شریف‌زاده، فتح و محمدی مقدم، یوسف (1388)، توانمندسازی کارکنان با بهره‌وری نیروی انسانی کارکنان فرماندهی انتظامی استان لرستان، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، 1: 5-18.
- شکری، نرگس و داشکر زاده، خدابخش و یوسف پور مقدم، محمود (1388)، بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان اداره کل زندان‌های استان تهران، مجله اصلاح و تربیت، 109: 2-7.
- طاهری، شهنام (1382)، تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها (مدیریت کیفیت فراگیر)، تهران: نشر هوای تازه، 354 صفحه.

- فرنیاء، محمد علی و شجاعی، خ (1388)، بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری مدیران با بهره‌وری نیروی آنان در مدارس شهرستان سر دشت در سال تحصیلی 88-1387، مجله علوم تربیتی، 5: 184-161.
  - مختاریان، فرانک و محمدی، رضا و حسینی، صمدسید (1391)، تأثیر بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه بر توانمندسازی روانشناختی آنها، اولین همایش ملی الگوهای آموزش منابع انسانی دانشگاه‌ها، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب.
  - مرادیان، زهره (1382)، بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارمندان شاغل در ستاد راه و ترابری، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان.
  - مهدی زاده اشرفی، علی و ایلکا، حسین علی (1389)، بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروز کوه، فصلنامه مدیریت، 20: 1-8.
  - الوانی، مهدی سمیه و احمدی، پرویز (1389)، طراحی الگوی جامع مدیریت عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی. مدرس، 1: 1-19.
- Ab hamid, Mohd, Mustafa, Zainol, and Idris, Fazil, (2011), "Measuring Value - Based Productivity: A Confirmatory Factor Analytic Approach", International Journal of Business and Social Science. 6: 85-93.
  - Adhikari, Devraj, and Dhruba, Lal, Pandey, (2012), "Decent work and work life quality in Nepal: an observation", Employee relations. 1:61-79.
  - Asadzadeh, Ahmad, Chakherlouy, Farzam, and Khajeamirlou, Roshanak, (2012), "Investigating the effect of using e-government on occupational empowering", Journal of Basic and Applied Scientific Research. 2: 1021-1026
  - Boyed, A., Suzanne, (1997), "The relationship between the level of personnel empowerment and quality of work life among psychological clubhouse members and consumer -perated drop in center participants", : 25-32.

- 
- Chang, L. C., (2008), "Employee empowerment, innovative behavior and job productivity of public health nurses: A cross-sectional questionnaire survey". *International Journal of Nursing Studies*, 45:1442-1448.
  - ChiKeung, Thomas, and Yong, Keith, (2010), "The diminished effect of psychological empowerment on self-empowered", *Management Service Quality*. 6:531-543.
  - Darab, Ibrahim, (2000), "Relationship between Productivity, efficiency utilization and quality", *work Study*. 3: 97- 103.
  - Demeter, Krisztina, Chikan, Attila, and Zsolat, Matyusz, (2011), "Labour productivity change: drives, business impact and macroeconomic moderators", *Journal Production Economics*. 131:215-223.
  - Dewettinck, Koen, and Ameijde, Maaïke, (2011), "Linking leadership empowerment behavior to employee attitudes and behavioral intentions", *Personnel Review*. 3:284-305.
  - Etebarian, Akbar, Salehizade, Saeid, and Abzari, Mehdi, (2010), "Importance of the Relationship between Psychological Empowerment of Employees and Human Resources Productivity in Government Organizations," *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*. 26: 44- 56.
  - Fook, Chan.Yuen, Brinten, Linton, Gurnam, Kaur, Sidhuc, and Foo, Say, Food, (2011), "Relationship between psychological empowerment with work motivation and with drawal intention among secondary school principals in Malaysia", *Procedia Social and Behavioral Science*. 15: 2907-2911.
  - Ganguly, Rochita, (2011), "Quality of work life and job satisfaction of a group of university employees" , *Asian Journal of Management Research*. 1: 209 - 216.



- Indradevi, Rabert., (2011), "psychological empowerment and job performance in industry" , IJEMR - September , 2011-Vol 1 Issue 4 , 2249-2585
- Jain, Priti, (1998), "Preceptions on empowerment and productivity in academic and public libraries in Botswana", 1 library management. No1:49-58.
- Li, Jessica, and Yeo, K, Roland, (2010), "Quality of work life and career development: perceptions of part-time MBA students", Employee Relations. 3: 201- 220.
- Molhem, Yahya, (2004), "significant conditions in employees' empowerment the case of jodanian four star hotels". The Emerald Research Register for this journal is available at the current issue and full text archive of this journal is available at, Vol 26, No1:332-367.
- Nielsen, Jorn, flohr, and Pedersen, Christain, (2003), "The consequences and limits of empowerment in financial services", Scanin Avian Journal of Management. 19 :63-83.
- Ozbebek, Aysegol, and Kilicarlan, Esra., (2011), "Empowered employees khow ledge sharing behavior", International Journal of Business and Management Studies. 2 : 69-76.
- Randoloph, W, Alan., (2000), "Re-thinking empowerment :why is it so hard to a cheieve? "Organizational Pynamics, 2: 94-107.
- Rehman, Shafiq, (2006), "Employee Empowerment through Training: a literature review", Gomal University Journal of Research. 22: 33-48.
- Rose, R, Cetal., (2006), "An Analysis of quality of work life and career related variables science publication", American Journal of Applied Science

- 
- Spreitzer, Gretchen, (1995), "Social structural characteristics of psychological empowerment", *Academy of Management Journal*. 2: 483-504.
  - Subrahmanian, Mu, and Anjani, Komar, (2011), "Constructs of Quality of work life-A perspective of Textile and Engineering employees", *Asian Journal of Management Research*. ISSN 2229-3795: 229-307.
  - Tangen, Stefan, (2002), Understanding the concept of productivity, proceeding of the 7th Asia Public Industrial Engineering and Management Systems Conference, Taipei.
  - Waraphorn, Na, Thalang, and Boonyarataphun, Piratorn, (2010), Quality of work life indicators as a corporate social responsibility of electrical and electronics private organization in Thailand.

Archive of SID