

## بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد شغلی با میانجی گری توانمندسازی روانشناختی شهروندان

رضا رستمی\* - مربی، عضو هیات علمی رشته مدیریت دانشگاه پیام نور، ایران.  
 عبدالمجید محمدی - مربی، عضو هیات علمی رشته مدیریت دانشگاه پیام نور، ایران.  
 محمد نظری - مربی، عضو هیات علمی رشته مدیریت دانشگاه پیام نور، ایران.  
 اکبر ویسمرادی - مربی، عضو هیات علمی رشته حسابداری دانشگاه پیام نور، ایران.  
 سیدصادق بحرینی - استادیار، عضو هیات علمی رشته مدیریت دانشگاه پیام نور، ایران.

### The effect on the quality of working life, job performance mediating psychological empowerment of citizens

#### Abstract

The aim of this study was to design a structural model of the relationship between quality of work life and job performance and also the role of mediator psychological empowerment of citizens. The study of the purpose and the method of data collection, descriptive, correlative and, in particular, is based on structural equation modeling. Conceptual model based on research done previously formed. In this study, three types of standard questionnaire which its validity and reliability have been approved. For data analysis, factor analysis was used to identify factors in the conceptual model. In recognition of the relationship between the variables of the path analysis of structural equation modeling to estimate the relationship between variables and is used by the software SPSS and AMOS. The sample of the research staff of Kermanshah PNU and the final results showed that the initial conceptual model is fitted perfectly and have a direct impact on the quality of work life and job performance was significant And indirect impact through psychological empowerment of citizens was confirmed.

**Key words:** quality of working life, job performance, psychological empowerment of citizens

### چکیده

هدف از پژوهش حاضر طراحی الگوی ساختاری از روابط میان کیفیت زندگی کاری با عملکرد شغلی و نیز بررسی نقش میانجی توانمندسازی روانشناختی شهروندان است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه جمع آوری اطلاعات توصیفی و از نوع همبستگی و به طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. مدل مفهومی این تحقیق بر مبنای تحقیقات انجام شده قبلی شکل گرفته است. در این تحقیق از سه نوع پرسشنامه استاندارد استفاده شده که روایی و پایایی آن مورد تایید قرار گرفته است. در تحلیل داده‌ها از تحلیل عاملی به منظور شناسایی عوامل موثر در مدل مفهومی استفاده شده است. در شناسایی روابط میان متغیرها از روش تحلیل مسیر که از نوع مدلیابی معادلات ساختاری است جهت برآورد میزان ارتباط متغیرها و به کمک نرم افزارهای SPSS و AMOS استفاده شده است. نمونه آماری این تحقیق کارکنان دانشگاه پیام نور استان کرمانشاه بوده و نتایج نهایی نشان داد که مدل مفهومی اولیه از برازش مناسبی برخوردار بوده و تاثیر مستقیم کیفیت زندگی کاری بر عملکرد شغلی معنادار بوده و تاثیر غیرمستقیم آن نیز از طریق توانمندسازی روانشناختی شهروندان تایید شد.

**واژگان کلیدی:** کیفیت زندگی کاری، عملکرد شغلی، توانمندسازی روانشناختی شهروندان

## مقدمه

مقام و جایگاه آنها آسیب می‌رساند. هدف بسیاری از سازمان‌ها افزایش رضایت کارکنان در تمام سطوح است، اما این مسئله پیچیده‌ای است، زیرا تفکیک و تعیین اینکه چه مشخصه‌هایی با کیفیت زندگی کاری رابطه دارند، امری دشوار است. کیفیت زندگی کاری ساختاری پویا و چندبعدی دارد که مفاهیمی نظیر امنیت شغلی، نظام‌های پاداش، فرصت‌های پیشرفت آموزشی و شغلی و شرکت در تصمیم‌گیری را دربر می‌گیرد (داچ و شرمن، ۱۹۹۳، ص ۱۲). اخیراً اظهار داشته‌اند که برنامه‌های کیفیت زندگی کاری که در ایالات متحده به کار گرفته شده است، مشارکت کارمندان را در تصمیم‌گیری‌های مربوط به فن‌آوری جدید، محیط کاری و آموزش مهارت‌ها افزایش می‌دهد. به معنای دقیق‌تر، کیفیت زندگی کاری مجموعه‌ای از روشها و اقداماتی است که به افزایش و حفظ رضایت کارمندان کمک می‌کند و هدف آن بهبود شرایط کاری آنها و افزایش کارایی سازمان است (سراجی، ۲۰۰۹، ص ۹). مروری بر ادبیات موجود نشان می‌دهد که تعریف معمول و پذیرفته شده‌ای برای کیفیت زندگی کاری وجود ندارد و متغیرهای مختلفی از قبیل خط‌مشی سازمانی، سبک‌های رهبری، روشها و عملیات بر روی نگرش کارکنان از کیفیت زندگی کاری تأثیر می‌گذارند (لیوز و دیگران، ۲۰۰۷). همان‌طور که سازمان ILO در گزارش کار جهانی خود آورده است تعریف واحد معمولی که به طور عمومی مورد قبول همگان باشد وجود ندارد (وندل، ۱۹۹۵، ص ۳). مفهوم کیفیت زندگی کاری در حال حاضر مربوط به فلسفه‌ای در سازمانهاست که می‌خواهد شأن و منزلت کارکنان را افزایش دهد، تغییراتی در فرهنگ سازمانی ایجاد کند و رفاه فیزیکی و روحی کارکنان را افزایش دهد. در بعضی سازمانها، برنامه‌های کیفیت زندگی کاری قصد دارند اعتماد و توانایی حل مسئله کارکنان را افزایش دهند و در نتیجه رضایت و اثربخشی سازمانی را افزایش دهند (کاسیو، ۱۹۹۵، ص ۲۵).

مهمترین سرمایه سازمان‌ها و عامل تحقق اهداف و برنامه‌های هر سازمان افرادی هستند که در آن کار می‌کنند. صاحب‌نظران معتقدند که بدون نیروی انسانی ماهر، توانمند، متعهد و خشنود تحقق اهداف سازمانی غیرممکن است. با وجود اینکه پیشرفت فناوری‌های ارتباطی سازمان‌ها را به سمت مجازی بودن (با مشخصه عدم تمرکز نیروی انسانی از نظر جغرافیایی و متغیر بودن تعداد کارکنان) سوق می‌دهد، اما در هر حال تحقق اهداف اقتصادی، تجاری، فرهنگی، اجتماعی و سیاسی - چه در سطح کلان و ملی و چه در سطح بنگاه‌های خرد - مستلزم وجود افرادی است که در قالب سازمان، اداره شرکت، مؤسسه و حتی خانواده فعالیت می‌کنند (حرآبادی فراهانی، ۱۳۹۲، ص ۸).

عدم رضایت کارکنان از کیفیت زندگی کاری مشکلی است که تقریباً توجه به مقام و جایگاه آنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. هدف بسیاری از سازمانها افزایش رضایت این مسأله پیچیده است. گاهی اوقات عبارت کیفیت زندگی کاری مفاهیم زیادی را در بر می‌گیرد که یکی از این مفاهیم ادراک کارکنان از زندگی کاری و غیرکاری است (نسل و دراکی، ۲۰۰۶، ص ۴). امروزه کیفیت زندگی کاری به عنوان یک مفهوم جهانی در مرحله مدیریت منابع انسانی و توسعه سازمانی مورد تأمل قرار گرفته و تأمین و ارتقا آن کلید اصلی موفقیت مدیریت هر سازمان به شمار می‌رود. کیفیت زندگی کاری به عنوان یکی از فنون بهبود سازمانی مورد توجه مدیران ارشد سازمانها می‌باشد (عالمه، ۱۳۷۸، ص ۱۲).

## کیفیت زندگی کاری

کیفیت زندگی کاری برنامه‌ای جامع و گسترده است که رضایت کارکنان را افزایش می‌دهد، یادگیری آنها را در محیط تقویت می‌کند و به آنها در امر مدیریت، تغییر و تحولات یاری می‌رساند. عدم رضایت کارکنان از کیفیت زندگی کاری مشکلی است که تقریباً به همه کارمندان بدون توجه به

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره ۴۱ زمستان ۹۴  
No.41 Winter 2015

۳۱۰

می‌گردد که در هر سطحی از سازمان رخ می‌دهد و هدف از آن افزایش اثربخشی سازمان از طریق بالا بردن مقام و منزلت و فراهم نمودن امکان ترقی می‌باشد. کیفیت زندگی کاری فرایندی است که سهامداران سازمان، مدیریت، اتحادیه‌ها و کارکنان می‌آموزند چگونه باید با یکدیگر بهتر کار کنند. عملیات را برای خود تشریح نمایند و بهبودهای لازم را اعمال نمایند تا دو هدف بهبود کیفیت زندگی کاری برای اعضای سازمان و افزایش اثربخشی شرکت و اتحادیه‌ها بطور همزمان تحقق یابد (فلیپو، ۱۹۸۷، ص ۱۲).

### ابعاد کیفیت زندگی کاری

کیفیت زندگی کاری که از اوایل دهه ۱۹۷۰ مطرح شد، در طول چند دهه گذشته با توجه به زوایای متفاوت مورد بررسی قرار گرفته است. نگرش جاری به کیفیت زندگی کاری کلیه جنبه‌های مربوط به کارکنان، منافع سازمان و جامعه را هم زمان مدنظر قرار می‌دهد و محدود به تغییر محتوای کار، یکنواخت کردن قوانین و استانداردهای کار، بهبود سازمانی و غنی‌سازی شغل نیست. بلکه ضمن توجه به کلیه عوامل مذکور، به انسانی کردن کار و محیط کار به منظور ایجاد علاقه و انگیزه در کارکنان از طریق پاسخگویی به نیازهای آنان، زمینه‌های پیشرفت و بهبود شایستگی‌های آنان احترام به شخصیت آنان، جلب مشارکت و همکاری و توجه به عوامل فیزیکی و روانی محیط کار نیز می‌پردازد. در واقع کیفیت زندگی کاری نوعی احساس مسئولیت اجتماعی در مدیران ایجاد می‌کند که به منافع کارکنان نیز بیندیشد تا در مقابل کارکنان نیز منافع سازمان را تضمین نمایند. ریچارد والتون در مقاله‌ای در کنفرانس کیفیت زندگی کاری، یکی از بهترین توضیحات را در مورد یک کیفیت زندگی کاری ارائه نمود (والتون، ۱۹۷۳، ص ۱۳). والتون در ارائه چارچوبی برای تجزیه و تحلیل کیفیت زندگی کاری آن را به هشت عامل تقسیم نمود. عوامل هشت گانه مدل والتون به شرح زیر می‌باشد:

بهبود کیفیت زندگی در گرو بهبود وضع اقتصادی و اشتغال است. اتخاذ راهبردهای بلند مدت دولت در این زمینه و اجرا و ارزیابی آنها می‌تواند در آینده تاثیر چشمگیری در کیفیت زندگی و کار داشته باشد (سلمانی، ۱۳۸۴، ص ۸). مفهوم کیفیت زندگی کاری در تمام ابعاد آن در زمینه کارایی و اثربخشی سازمانها و برای دست یابی به نتایج مطلوب سازمانی وضع شده است. از طرفی کیفیت زندگی کاری بر چسبی برای بیان نظریه‌های اخیر طرح شغل شده است تا سبب افزایش رضایت خاطر کارمند و استعدادهای تولیدی او گردد.

در بسیاری از برنامه‌های کیفیت زندگی کاری تلاش بر آن بوده است تا رضایتمندی شغلی عملکرد کارکنان از طریق ارتقاء سطح انگیزش دورنی آنان افزایش یابد. یافته‌های مطالعاتی نشان می‌دهد اجرای این برنامه‌ها موجب کاهش میزان شکایات کارکنان، کاهش نرخ غیبت از کار، کاهش میزان اعمال مقررات انضباطی، افزایش نگرشهای مثبت کارکنان و افزایش مشارکت آنان در برنامه‌های نظام پیشنهادها شده است (گوردون، ۱۹۹۵، ص ۶۳۳-۶۳۵). یکی از عوامل مهمی که بر عملکرد افراد در سازمان مؤثر بوده و تأثیرات آن عملکرد سازمانی مورد توافق صاحب نظران علوم رفتاری سازمانی است، نحوه و شرایط کیفیت زندگی کاری در سازمانها است.

توجهی که اکنون به کیفیت زندگی کاری می‌شود بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائلند. کارکنان درخواست دارند در پیامدهای اقتصادی و غیر اقتصادی کارشان تغییراتی داده شود. اهمیت پاداشهای غیر اقتصادی در مقایسه با اهمیت پاداشهای اقتصادی هم اکنون در حال افزایش است، به ویژه در نزد کارکنانی که از آموزش و پرورش بالینی بهره مند هستند چنین به نظر می‌رسد که نیاز شدیدی به بهتر کردن کیفیت زندگی کاری بسیاری از کارگران و کارمندان وجود دارد. بهبود «کیفیت زندگی» کاری به هر فعالیتی اطلاق



۱. «پرداخت منصفانه و کافی»: منظور پرداخت مساوی برای کار مساوی و نیز تناسب پرداختها با معیارهای اجتماعی و معیارهای کارکنان و تناسب آن با دیگر انواع کار می باشد. پاداشهای تعلق گرفته به کارکنان در کار نیز بایستی بالاتر از حداقل استاندارد زندگی باشد.

۲. «محیط کاری ایمن و بهداشتی»: منظور، ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات کار منطقی است. همچنین محیط کاری بایستی اثرات آلودگی را که می تواند تأثیر معکوسی بر وضعیت فیزیکی و ذهنی کارکنان در محیط کار بر جای گذارد، کاهش دهد.

۳. «تأمین فرصت رشد و امنیت و مداوم»: به معنای فراهم نمودن زمینه بهبود تواناییهای فردی، فرصتهای پیشرفت و فرصتهای به کارگیری مهارتهای کسب شده و تأمین امنیت درآمد و اشتغال میباشد. کارکنان بایست تحت شرایط ثبات کاری و درآمدی در آینده کار کنند.

۴. «قانون گرایی در سازمان کار»: منظور، فراهم نمودن زمینه آزادی سخن کارکنان بدون ترس از انتقام مقام بالاتر و نافذ بودن سلطه قانون نسبت به سلطه انسانی می باشد؛ لذا بایستی رویه های خاصی که ناظر بر تضمین حقوق کارکنان می باشد، در محیط کاری وجود داشته باشد.

۵. «وابستگی اجتماعی زندگی اجتماعی»: به چگونگی برداشت (ادراک) کارکنان در مورد مسئولیت اجتماعی سازمان اشاره دارد. این مؤلفه اقداماتی که در جهت افزایش درک کارکنان نسبت به مقاصد و اهداف سازمان و اهمیت مشارکت آن در تحقق آن اهداف انجام می گیرد را نیز شامل می شود.

۶. «فضای کلی زندگی»: این مؤلفه به برقراری توازن و تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخش های زندگی کارکنان شامل اوقات فراغت، تحصیلات و زندگی خانوادگی می شود. این عامل توجه به فعالیتهای کاری بر روی زندگی خصوصی کارکنان را نیز شامل می شود.

۷. «یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان»: ایجاد یک فضا و جو کاری که احساس تعلق کارکنان به سازمان و اینکه آنان مورد نیاز سازمان می باشند را تقویت نماید. در این راستا هر چیزی که بالقوه می تواند منجر به عدم شناسایی افراد با گروههایی که بدان تعلق دارند، بایستی از صحنه کار حذف و ارزش، حفظ اصالت، منافع افراد در سازمان و تشویق به شکل گیری تیمها و گروههای اجتماعی منجر شود.

۸. «توسعه قابلیت های انسانی»: به فراهم بودن فرصت هایی چون استفاده از استقلال و خود کنترلی در کار، بهره مند شدن از مهارت های گوناگون، دسترسی به اطلاعات متناسب با کار و برنامه ریزی کار برای کارکنان اشاره دارد. در این راستا مشاغل بایستی به گونه ای طراحی شوند که قابلیت برآورده نمودن نیاز سازمان به تولید و نیازهای افراد به کار جالب، پرمعنا و چالشی را داشته باشد.

#### عملکرد شغلی

عملکرد شغلی یکی از مؤلفه های اثرگذار در سازمانها است که بخش مهمی از مطالعات سازمانی را دربر گرفته است. واژه ای است که هم مفهوم فعالیت برای انجام کار و هم نتیجه کار را یکجا دربر دارد (یمنی، ۱۳۷۳). یکی از عمده موضوعات مورد بحث در مسائل سازمانی به درک صحیح عملکرد شغلی شهروندان بر می گردد. عملکرد فرد در یک سازمان به نوع شخصیت او و نقش سازمانی که به عهده دارد و نیز به موفقیت و شرایط سازمانی بستگی دارد. این شرایط به عنوان محیط، فرهنگ، احساس، مهارت های ارتباطی و توانمندسازی مورد مطالعه و توجه قرار گرفته است (ژه ای و همکاران، ۱۳۸۸). توانمندسازی روان شناختی و عملکرد شغلی نیز دو متغیر سازمانی هستند که اثر به سزایی بر اثربخشی و موفقیت یک سازمان دارند. وجود سازمان های مناسب در هر جامعه ای که بتوانند با کارآمدی و اثربخشی از عهده ی وظایف خود برآیند، از مهمترین وسایل دستیابی به پیشرفت و ترقی است. کارآمدی

اما از اثرات رفتاری آن می‌توان به افزایش اعتماد به نفس کارکنان، افزایش قدرت انطباق، تسریع در پاسخگویی به مشتریان و مواردی این چنین نام برد. کارکنان توانمند در عملکرد سازمان تأثیر مثبتی خواهند داشت و سازمانهای موفق، توسعه و توانمندسازی منابع انسانی را به عنوان یک اصل اساسی مورد توجه قرار می‌دهند. بررسی‌ها نشان می‌دهد مواردی چون عدم به کارگیری شیوه‌های نوین مدیریت، ضعف در فرهنگ کار گروهی، ارتقای مهارت و دانش کارکنان، عدم استفاده از قابلیت‌ها و استعدادهای بالقوه آنان در رفع مشکلات، عدم توجه به ایجاد بستر مناسب خلاقیت، نوآوری کارکنان و خودکنترلی به عنوان برخی از عوامل مشکل ساز برای سازمانهای عصر حاضر می‌باشد.

#### پیشینه تحقیق

مفهوم کیفیت زندگی کاری دامنه‌ای از مفاهیم نظری را با هدف تعدیل مشکلات سازمانی دربر می‌گیرد (مارتل، ۲۰۰۶). کیفیت زندگی کاری را ادراک کارکنان از بهداشت فیزیکی (جسمی) و روانی (ذهنی) خود در محیط کار تعریف کرده و عوامل آن را بدین شرح برشمرده است: مشارکت کارکنان، توسعه شغلی، حل تعارض، ارتباط، سلامت، امنیت شغلی، جبران برابر و محیط امن و افتخارآمیز (میرکمالی، ۱۳۸۳). همچنین آرمسترانگ می‌گوید کیفیت زندگی کاری یعنی رضایت یک کارمند از برآورده شدن نیازهایش از طریق منابع، فعالیتهای و نتایجی که از درگیری و مشارکت در محیط کار بدست می‌آید. او همچنین می‌گوید محققان بسیاری دریافته‌اند که کیفیت زندگی کاری شخص، معمولاً تحت تاثیر تجربه کاری و انتظارات شغلی آینده‌اش قرار می‌گیرد (آرمسترانگ، ۲۰۰۷). کیفیت زندگی کاری را عکس‌العمل کارکنان در برابر کار، به ویژه پیامدهای ضروری آن در ارضای نیازهای شغلی و سلامت روحی، تعریف می‌کنند (والتون، ۲۰۰۷). با استفاده از این تعریف کیفیت زندگی کاری بر پیامدهای شخصی، تجربه کاری و چگونگی

و اثربخشی در وظایف، عملکرد شغلی مطلوب را خلق می‌کنند. بنابراین، سازمانها برای نیل به کارآمدی و اثربخشی در انجام وظایف و در نهایت بهبود عملکرد شغلی اعضای خود باید بر عواملی متمرکز شوند که موجبات عملکرد شغلی مطلوب را فراهم کنند (فرخ نژاد و همکاران، ۱۳۹۰).

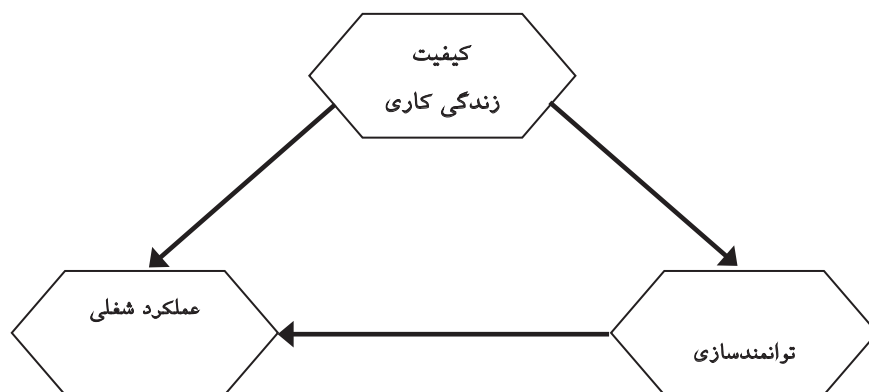
#### توانمندسازی شهروندان

از نظر «کانگر و کانگو» توانمندسازی عبارت است از فرایند تقویت شایستگی افراد سازمان از طریق شناسایی شرایطی که باعث احساس بی‌قدرتی در آنها شده و تلاش در جهت رفع آنها با کمک اقدامات رسمی و همچنین با بهره‌گیری از فنون غیررسمی و نیز تهیه و تدارک اطلاعاتی که به کفایت آنها در سازمان کمک می‌کند (کانگر، ۱۹۹۸). امروزه توانمندسازی به عنوان یکی از ابزارهای سودمند ارتقاء کیفی کارکنان و افزایش اثربخشی سازمانی تلقی می‌گردد. به منظور کسب موفقیت در محیط در حال تغییر کسب و کار امروزی، سازمانها به دانش، نظرات، انرژی و خلاقیت کلیه کارکنان، اعم از کارکنان خط مقدم تا مدیران سطح بالا نیازمندند. جهت تحقق این امر، سازمانها از طریق توانمندسازی کارکنان به منظور تشویق آنان به ابتکار عمل بدون اعمال فشار، ارج نهادن به منافع جمعی سازمان با کمترین نظارت و انجام وظیفه به عنوان مالکان سازمان، اقدام می‌نمایند.

هدف توانمندسازی به کار انداختن و استفاده بهینه از مغزهای افراد همانند بازوان آنهاست. در شرایط متغیر امروزی، سازمان چاره‌ای جز بهره برداری مناسب از نیروی انسانی ندارد و تنها عاملت ایجاد تعادل در سازمان توانمندسازی کارکنان خواهد بود. نتایج مطالعات توانمندسازی به وضوح اثرات مثبت آن را بر فرآیندهای کاری از جمله تغییر در نگرش کارکنان نشان می‌دهد. استقلال در کار، منجر به افزایش رضایت شغلی، کاهش استرس، تقلیل ابهام و مواردی چنین می‌گردد. قدرت و آزادی در تصمیم‌گیری از دیگر اثرات نگرشی آن می‌باشد.

## مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره ۴۱ زمستان ۹۴  
No.41 Winter 2015



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق از ارتباط کیفیت زندگی کاری، توانمندسازی شهروندان و عملکرد شغلی

شی یا پدیده واقعی، یکسان است. بدین ترتیب درشرایطی که امکان دسترسی به تمام جزئیات امور و روابط پدیده‌ها، مشکل، پرهزینه و وقت‌گیر است مدل، آنها را سهل و آسان می‌کند و با برخورداری از امکان تجزیه و تحلیل، پیش‌بینی نتایج را ممکن می‌نماید (رزاقی، ۱۳۸۱، ص ۱۸۴). در این تحقیق سه مفهوم کیفیت زندگی کاری، توانمندسازی شهروندان و عملکرد مدل مفهومی تحقیق را تشکیل می‌دهند (شکل ۱) که در آن کیفیت زندگی کاری با توانمندسازی و عملکرد رابطه مستقیم و به صورت غیر مستقیم و از طریق توانمندسازی بر عملکرد تاثیر غیرمستقیم دارد.

#### فرضیه‌های تحقیق

کیفیت زندگی کاری بر عملکرد شغلی تاثیر دارد. کیفیت زندگی کاری بر توانمندسازی روانشناختی شهروندان تاثیر دارد. کیفیت زندگی کاری با میانجی‌گری توانمندسازی روانشناختی شهروندان بر عملکرد شغلی تاثیر دارد.

#### روش شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان دانشگاه پیام نور استان کرمانشاه به تعداد ۵۲۷ نفر بوده که با استفاده از جدول تعیین حجم کرجسی ومورگان به روش تصادفی ساده تعداد ۲۱۷ نفر از آنها انتخاب گردید. این پژوهش از

بهبود کار به منظور رفع نیازهای فرد تأکید دارد. در بین سالهای ۱۹۸۰ تا ۲۰۰۶ پژوهشهای فراوانی در زمینه کیفیت زندگی کاری انجام شده است که نتایج آنها نشان می‌دهد کیفیت زندگی کاری رابطه مثبتی با سایر متغیرهای موجود در سازمان (رضایت شغلی، بهره‌وری، تعهد سازمانی) دارد که می‌توان از جمله آنها به عملکرد سازمانی اشاره کرد. تحقیقات انجام شده به این موضوع اشاره دارد که بین کیفیت زندگی کاری، توانمندسازی و عملکرد سازمانی رابطه‌ای مثبت و قوی برقرار است (علی اکبری، ۱۳۸۳). در تحقیقی دیگر ضریب همبستگی بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی ۰/۲۹۴ می‌باشد (رمضانی، ۱۳۸۰). خرازیان در پایان‌نامه خود به این نتیجه رسید که بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد مدیران رابطه معناداری وجود دارد و تنها بین مولفه‌های حقوق و مزایای منصفانه و کیفیت شغل با عملکرد مدیران رابطه معناداری وجود ندارد.

#### مدل مفهومی تحقیق

مدل به مجموعه‌ای مادی، ریاضی یا منطقی اطلاق می‌شود، که ساخت‌های اساسی یک واقعیت را می‌رساند و در سطح خود، قادر به تبیین آن و ارائه کارکردهایش است (ساروخانی، ۱۳۷۰، ص ۴۵۸). مدل جزء کوچک بازسازی شده‌ای از یک شی یا پدیده‌ی بزرگ است که از لحاظ کارکرد با آن

۰/۶۶ و در روش تصنیف ۰/۸۸ برآورد کردند.

### پرسشنامه توانمند سازی

در این تحقیق از پرسشنامه توانمندسازی روانشناختی اسپریتزر استفاده شده است که ۵ بعد را مورد بررسی قرار می دهد. البته مولفه اعتماد از آن حذف شده است و به جای آن مولفه مشارکت با دیگران با ۶ سوال مربوطه به پرسشنامه نهایی اضافه شده است. بنابراین این پرسشنامه در پنج بعد؛ احساس معنی داری شغل، احساس شایستگی در شغل، احساس داشتن حق انتخاب، احساس مؤثر بودن و احساس مشارکت با دیگران و در ۱۹ گویه تنظیم و بر اساس مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت (۵-۱) و به صورت کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم و کاملاً مخالفم تنظیم شده است. اسپریتزر (۱۹۹۰) با استفاده از روش آلفای کرونباخ و روش باز آزمایی، پایایی پرسشنامه را تعیین نموده است که ضرایب پایایی آلفای کرونباخ در نمونه ای از یک شرکت فنی و مهندسی ۰/۷۲ و در نمونه‌ای از اداره بیمه ۰/۶۲ و ضریب پایایی باز آزمایی در نمونه سازمانی ۰/۹۲ و در نمونه اداری ۰/۸ گزارش شده است (برزگر، ۱۳۹۲).

### پرسشنامه عملکرد شغلی

پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۷۰) دارای ۱۵ سوال و دربرگیرنده ۷ بعد شامل توانایی، وضوح نقش، حمایت، انگیزه، بازخورد، اعتبار و محیط است که توسط ارشیدی و شکرکن (۱۳۷۵) ترجمه شده است. ضریب پایایی این پرسشنامه در نمونه دبیران مدارس پسرانه شهرستان اهواز با استفاده از فرمول اسپیرمن - براون و روش تصنیف زوج-فرد معادل ۰/۸۴ گزارش شده است. در تحقیق دیگری در نمونه کارکنان شرکت فولاد خوزستان با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵ و با روش تصنیف ۰/۸۵ گزارش شده است (برزگر، ۱۳۹۲).

### تحلیل عاملی

تحلیل عاملی روشی است برای تحلیل واریانس بین چند متغیر وابسته براساس توصیف آنها برحسب تعداد اندکی متغیر (عامل) نهان. به عبارت دیگر،

نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی و از نوع همبستگی است. در طراحی مدل تحقیق از مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شده است. در این تحقیق کیفیت زندگی کاری به عنوان متغیر مستقل، و عملکرد شغلی متغیر وابسته و توانمندسازی متغیر میانجی مؤثر بر عملکرد شغلی است. عملکرد شغلی به صورت مستقیم و غیر مستقیم تحت تأثیر متغیر کیفیت زندگی کاری است. که با استفاده از تکنیک تحلیل مسیر سهم هر یک مشخص خواهد شد. نظر به اینکه روش های آماری همبستگی و تحلیل رگرسیون در تعیین روابط علی بین متغیرها، دارای محدودیت می باشد (بندورا، ۱۹۸۶، به نقل از حجازی، ۱۳۸۷). پژوهشگران بر استفاده از روش های علی مانند تحلیل مسیر و تحلیل معادلات ساختاری تأکید ورزیده اند (هومن، ۱۳۸۸).

### ابزارهای اندازه گیری

برای جمع آوری اطلاعات در این پژوهش از سه پرسشنامه استاندارد استفاده شده است که در زیر به بررسی آنها پرداخته می شود.

### پرسشنامه کیفیت زندگی کاری

این پرسشنامه بر اساس مولفه های کیفیت زندگی کاری و بر اساس پرسشنامه استاندارد والتون طراحی شده است. ریچارد والتون در مقاله ای در کنفرانس کیفیت زندگی کاری، یکی از بهترین توضیحات را در مورد یک کیفیت زندگی کاری ارائه نمود (والتون، ۱۹۷۳: ۱۲-۱۱). والتون در ارائه چارچوبی برای تجزیه و تحلیل کیفیت زندگی کاری آن را به هشت عامل تقسیم نمود. این پرسشنامه در ۸ بعد شامل موارد پرداخت منصفانه و کافی، محیط کار ایمن و بهداشتی، تامین فرصت رشد و رشد و امنیت مداوم، قانون گرایی در سازمان کار، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان و توسعه قابلیت های انسانی است. در تحقیقی نعمی و همکاران (۱۳۹۰) دامنه اعتبار این پرسشنامه را در روش آلفای کرونباخ

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره ۴۱ زمستان ۹۴  
No.41 Winter 2015

تحلیل عاملی می‌خواهد داده‌های پیچیده را با توصیف آنها برحسب تعداد کمتری متغیر ساده‌سازی کند (مارتین، ۲۰۰۷). در این تحقیق با توجه به کثرت ابعاد مربوط به هر یک از متغیرهای تحقیق، به منظور سهولت تحلیل میان ابعاد متغیرها، تحلیل عاملی از هر متغیر مستقل (کیفیت‌زندگی کاری) و متغیرهای وابسته (توانمندسازی و عملکرد شغلی) انجام شده است. قبل از اجرای تحلیل عاملی لازم است مفروضه های شاخص کفایت نمونه‌برداری (KMO) دست کم ۰/۶ و بالاتر و نیز معناداری آزمون بارتلت مورد بررسی قرار بگیرد (هومن، ۱۳۹۱).

### تحلیل عاملی پرسشنامه های تحقیق

نتیجه حاصل از تحلیل عاملی ابعاد هشت گانه کیفیت‌زندگی کاری در جدول شماره ۲ نشان می‌دهد که حدود ۷۳ درصد از واریانس تراکمی متغیرها در دو عامل قابل تبیین است. علیرغم امکان استفاده از این دو عامل در تحلیل روابط میان متغیرها، با توجه به آنکه کیفیت زندگی کاری متغیر مستقل این تحقیق است و جهت دخالت تمامی عوامل در تحلیل مدل مفهومی از تمامی ابعاد هشت گانه استفاده شده است.

جدول شماره ۲ مقادیر ویژه و درصد واریانس تبیین شده پرسشنامه توانمندسازی را نشان می‌دهد. در این جدول در حدود ۷۴ درصد از واریانس میان این ابعاد در دو عامل نشان داده شده است. به همین منظور در تحلیل روابط میان متغیرهای مدل مفهومی از دو عامل ویژگیهای شخصیتی و ارتباطات سازمانی استفاده شده است.

جدول شماره ۳ مقادیر ویژه و درصد واریانس تبیین شده پرسشنامه توانمندسازی را نشان می‌دهد. در این جدول در حدود ۷۶ درصد از واریانس میان این ابعاد در سه عامل نشان داده شده است. به

جدول ۱. آزمون کفایت نمونه برداری برای انجام تحلیل عاملی

۰/۷۰۴	KMO شاخص
۰/۷۱۲	مقدار آماره آزمون بارتلت
۰/۰۰۰	سطح معناداری

با توجه به اینکه مقدار شاخص kmo برابر ۰/۷۰۴ و مقدار آماره آزمون بارتلت برابر ۷۱۲٪ بوده و این مقدار نزدیک به یک می‌باشد و سطح معناداری کوچکتر از ۱/۵۲ است تعداد نمونه برای آزمون

جدول ۲. مقادیر ویژه و درصد واریانس تبیین شده پرسشنامه

### کیفیت‌زندگی کاری

مولفه ها	مقادیر ویژه		
	مجموع	واریانس درصدی	تراکمی درصدی
۱			
۲	۳,۴۳۵	۵۳,۴۷۸	۵۳,۴۷۸
۳	۱,۸۲۳	۲۰,۲۲۲	۷۳,۷
۴	۰,۷۴۵	۷,۹۳۷	۸۱,۶۳۷
۵	۰,۷۲۱	۶,۶۴۳	۸۸,۲۸
۶	۰,۵۶۱	۵,۸۷۲	۹۴,۱۵۲
۷	۰,۳۳۴	۳,۹۰۱	۹۸,۰۵۳
۸	۰,۱۸۹	۱,۹۴۷	۱۰۰



جدول ۳. مقادیر ویژه و درصد واریانس تبیین شده پرسشنامه توانمندسازی

مؤلفه ها	مقادیر ویژه		
	مجموع	واریانس درصدی	تراکمی درصدی
۱	۲,۷۳۴	۴۸,۲۱۳	۴۸,۲۱۳
۲	۲,۰۱۲	۲۵,۸۷۳	۷۴,۰۸۶
۳	۱,۲۳۲	۹,۷۳۴	۸۳,۸۲
۴	۰,۸۲۱	۵,۵۵	۸۹,۳۷
۵	۰,۶۹۴	۴,۷۱۹	۹۴,۰۸۹
۶	۰,۵۶۶	۳,۴۱۹	۹۷,۵۰۸
۷	۰,۳۱۲	۲,۴۹۲	۱۰۰

جدول ۴. مقادیر ویژه و درصد واریانس تبیین شده پرسشنامه عملکرد شغلی

مؤلفه ها	مقادیر ویژه		
	مجموع	واریانس درصدی	تراکمی درصدی
۱	۲,۴۷۲	۴۲,۸۱۶	۴۲,۸۱۶
۲	۲,۰۱۲	۱۹,۸۳۶	۶۲,۶۵۲
۳	۱,۵۸۷	۱۴,۰۸۳	۷۶,۷۳۵
۴	۰,۶۸۲	۹,۳۷۲	۸۶,۱۰۷
۵	۰,۴۸۱	۶,۱۰۳	۹۲,۲۱
۶	۰,۲۵۹	۴,۹۳۱	۹۷,۱۴۱
۷	۰,۰۳۵	۲,۸۵۹	۱۰۰

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره ۴۱ زمستان ۹۴  
No.41 Winter 2015

۳۱۷

همین منظور در تحلیل روابط میان متغیرهای مدل مفهومی، سه عامل حمایت سازمانی، انطباق شخصیتی و ماهیت کار مدنظر قرار گرفته است. تحلیل مسیر روشی است که در آن تلاش می‌شود تا روابط میان پدیده‌ها از حالت کیفی به حالت کمی درآمده و در داخل مدل قرار گیرد. در این حالت به دنبال این مساله هستیم که هر عامل تا چه اندازه بر معلول به صورت مستقیم یا غیرمستقیم تاثیر می‌گذارد. همچنین در تحلیل مسیر، عناصر مولفه اصلی در مدل مفهومی مورد توجه قرار می‌گیرد تا میزان تاثیر هر یک از مولفه‌ها در ایجاد یک شبکه علی مورد سنجش قرار گیرد (منصورفر، ۱۳۸۶). در بررسی نقش متغیر مستقل (کیفیت زندگی کاری) بر متغیرهای وابسته (توانمندسازی و عملکرد کاری) از روش تحلیل مسیر به منظور تعیین اثرات مستقیم

و غیرمستقیم استفاده شده است. این روش از انواع مدل یابی ساختاری است که در آن علاوه بر نشان دادن تاثیر مستقیم، اثر غیرمستقیم متغیر مستقل بر متغیر وابسته مورد بررسی قرار می گیرد. در شکل ۲ رابطه میان متغیرهای مستقل و وابسته بر مبنای مدل مفهومی تحقیق نشان داده شده است.

برازش الگوی پیشنهادی

به منظور برآورد نیکویی برازش مدل مفهومی از شاخصهای پراکندگی برازش مدل استفاده شده است. جدول ۵ نشان دهنده برخی از این شاخصها در خصوص مدل مفهومی این تحقیق است.

جدول ۵ نشان می دهد که مجذور کای ( $X^2$ ) برابر با ۲۵۸٫۷ بوده و نسبت مجذور کای به درجه آزادی ۲٫۳ که مقداری مناسب است. همچنین سایر شاخصهای نیکویی برازش مانند جذر میانگین مجذورات خطای تقریب (RMSEA)، شاخص نیکویی برازش (GFI)، شاخص نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI)، شاخص برازندگی تطبیقی (CFI)، شاخص نرم شده برازندگی (NIF) و شاخص تاکر لویز (TLI) نیز دارای مقادیر مناسب در تایید نیکویی برازش مدل مفهومی تحقیق هستند.

همچنان که ماتریس همبستگی نشان می دهد، همبستگی میان کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی

دارای بالاترین مقدار (۰/۸۲۴) و میان کیفیت زندگی کاری و عملکرد نیز کمترین مقدار (۰/۷۱۳) است. هر دو مقدار در سطح معناداری ۹۵ درصد مورد تایید می باشند. ضریب همبستگی میان توانمندسازی و عملکرد آنان نیز ۰/۷۸۲ است که این متغیر نیز در سطح معناداری ۹۵ درصد مورد تایید می باشد. ماتریس همبستگی هر سه فرضیه تحقیق مبنی بر تاثیر کیفیت زندگی کاری بر توانمندسازی و عملکرد کاری را تایید می کند.

کیفیت زندگی کاری با عملکرد و توانمندسازی رابطه مستقیم دارد. این مقدار در رابطه مستقیم به ترتیب ۰/۷۳ و ۰/۷۱ است. رابطه میان توانمندسازی و عملکرد نیز به میزان ۰/۵۸ برآورد شده است. با توجه به مدل مفهومی تحقیق کیفیت زندگی کاری به صورت غیرمستقیم بر عملکرد تاثیرگذار است که این رابطه با توجه به تاثیر توانمندسازی بر آن قابل برآورد است (۰/۲۳). لذا کل تاثیر مستقیم و غیرمستقیم کیفیت زندگی کاری بر عملکرد عبارت است ۰/۸۱ است.

شکل ۲. مدل نهایی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد با توجه به نقش متغیر میانجی توانمندسازی

### تحلیل رگرسیون میان متغیرها

در تحقیقاتی که از تحلیل رگرسیون استفاده

جدول ۵. شاخصهای برازش مدل مفهومی تحقیق

TLI	NIF	CFI	AGFI	GFI	RMSEA	df/ $X^2$	$X^2$
۰/۸۶	۰/۸۳	۰/۹	۰/۶۴	۰/۸	۰/۸۹	۲٫۳	۲۵۸٫۷

جدول ۶. میانگین و انحراف استاندارد و واریانس کیفیت زندگی کاری،

### توانمندسازی و عملکرد کاری

متغیر	واریانس	انحراف معیار	میانگین
کیفیت زندگی کاری	۰/۸۳	۰/۹۱	۲۲٫۳
توانمندسازی	۰/۷۸	۰/۸۸	۵۷٫۳
عملکرد کاری	۰/۸۱	۰/۹۰	۴۳٫۳

جدول ۷. ماتریس همبستگی مربوط به تأثیر متغیرهای کیفیت زندگی کاری، توانمندسازی و عملکرد کاری

		۱	کیفیت زندگی کاری
	۱	۰/۸۲۴	توانمندسازی
۱	۰/۷۸۲	۰/۷۱۳	عملکرد کاری

جدول ۸. مقادیر تأثیر مستقیم و غیر مستقیم متغیر مستقل بر متغیرهای وابسته بر اساس تحلیل مسیر

مقدار کل		روابط غیر مستقیم		روابط مستقیم		شرح روابط متغیرهای مدل
مقدار استاندارد شده	مقدار برآورد	مقدار استاندارد شده	مقدار برآورد	مقدار استاندارد شده	مقدار برآورد	
۰/۷۸	۰/۷۳	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۷۸	۰/۷۳	کیفیت زندگی کاری با عملکرد
۰/۸۲	۰/۷۱	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۸۲	۰/۷۱	کیفیت زندگی کاری با توانمندسازی
۰/۸۹	۰/۸۱	۰/۲۸	۰/۲۳	۰/۶۱	۰/۵۸	توانمندسازی با عملکرد

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره ۴۱ زمستان ۹۴  
No.41 Winter 2015

جدول ۹. رابطه رگرسیونی بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی

متغیر مستقل	ضریب B	t	سطح معناداری	R <sup>2</sup>
کیفیت زندگی کاری	۰/۷۳	۱۶/۱	۰۰ .۰	۰/۵۳

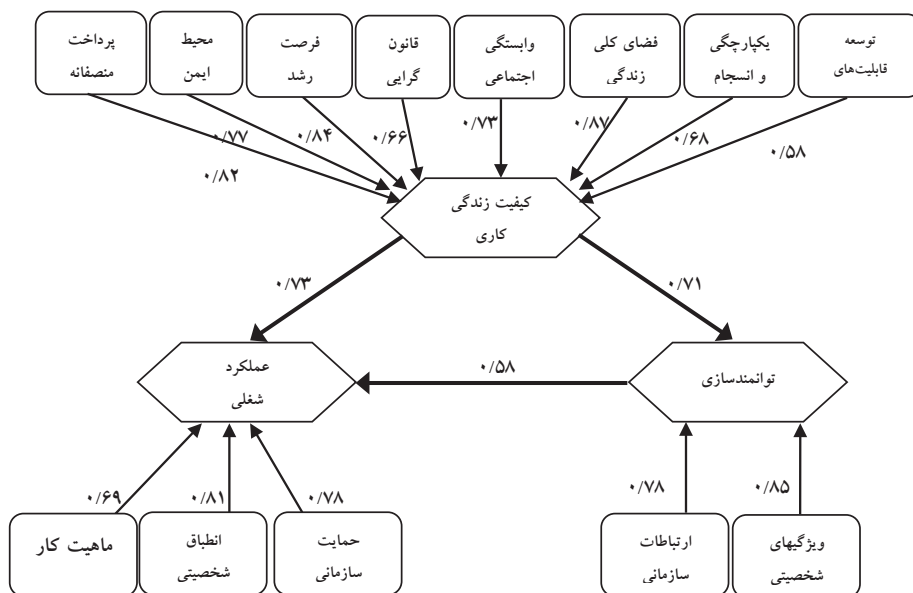
مرحله اول: تحلیل رگرسیون مربوط به عملکرد شغلی

در مرحله اول تحلیل رگرسیونی سلسله مراتبی و بر اساس مدل مفهومی تحقیق، رابطه میان کیفیت زندگی کاری و عملکردی شغلی مورد بررسی قرار گرفته است.

همچنان که در جدول ۹ نشان داده شده است در رابطه رگرسیونی میان کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی، کیفیت زندگی کاری به تنهایی ۵۳ درصد تغییرات عملکرد کاری را تبیین می کند (R<sup>2</sup>=۰/۵۳). ضریب t (۱۶/۱) و سطح معناداری (۰/۰۰) نیز بیانگر تایید فرضیه اول تحقیق مبنی بر تأثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد است.

مرحله دوم تحلیل رگرسیون مربوط به عملکرد کاری

می شود، هدف معمولاً پیش بینی یک یا چند متغیر وابسته از یک یا چند متغیر مستقل است. در روش تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی ترتیب ورود متغیرها به تحلیل بر اساس یک چارچوب نظری یا تجربی مورد نظر محقق صورت می گیرد. به عبارت دیگر پژوهشگر درباره ترتیب ورود متغیرها به تحلیل تصمیم گیری می کند. این تصمیم گیری که قبل از شروع تحلیل اتخاذ می شود می تواند بر اساس سه اصل عمده رابطه علت و معلولی، رابطه متغیرها در تحقیقات قبلی و یا ساختار طرح پژوهشی باشد از آن جا که روش تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی با توجه به چارچوب نظری یا تجربی ویژه ای صورت می گیرد، در تحقیقات علوم رفتاری از اهمیت خاصی برخوردار است.



جدول ۱۰. رابطه رگرسیونی بین کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی بر عملکرد شغلی

متغیر مستقل	ضریب B	t	سطح معناداری	R <sup>2</sup>
کیفیت زندگی کاری	۰/۷۳	۱۶/۱	۰۰/۰	۰/۶۸
توانمندسازی	۰/۵۸	۹/۳	۰۰/۰	

### نتیجه گیری و جمع بندی

نتایج تحلیل مسیر در تحلیل تاثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد شغلی با میانجی گری متغیر توانمندسازی نشان می دهد به ازای یک واحد تغییر در کیفیت زندگی کاری، ۷۱ درصد تغییر در توانمندسازی و ۷۳ درصد تغییر در عملکرد شغلی ایجاد می شود. همچنین به ازای یک واحد تغییر در توانمندسازی، ۵۸ درصد تغییر در عملکرد شغلی ایجاد می شود. از سوی دیگر، میزان تبیین متغیر وابسته در این تحقیق از طرف متغیرهای مستقل نشان داد که بخش زیادی از عملکرد شغلی تحت تاثیر کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی است. بر مبنای چارچوب مفهومی تحقیق، کیفیت زندگی کاری به صورت مستقیم ۰/۵۳ و به صورت غیرمستقیم و از طریق

بر اساس چارچوب مفهومی تحقیق در مرحله دوم تحلیل رگرسیونی سلسله مراتبی، رابطه میان کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی بر عملکرد شغلی مورد بررسی قرار گرفته است.

داده های جدول ۱۰ نشان می دهد که کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی ۶۸ درصد تغییرات عملکرد کاری را تبیین می کند. با توجه به مدل مفهومی تحقیق که در آن توانمندسازی به عنوان متغیر میانجی بر عملکرد شغلی تاثیرگذار بوده این مقدار تبیین رگرسیونی قابل توجه است. مقادیر مربوط به t و سطح معناداری فرضیه دوم و سوم تحقیق مبنی بر تاثیر کیفیت زندگی کاری بر توانمندسازی و نیز تاثیر آن بر عملکرد کاری را با میانجی گری متغیر توانمندسازی تایید می کند.

محبعلی داوود (۱۳۷۳) زندگی کاری بهتر، عاملی در افزایش بهره‌وری. فصلنامه مطالعات مدیریت. شماره

۱۳-۱۴

Akdere Mesut (2006). Improving Quality of Work Life Implications for Human Resources. Business Review, vol. 1, p. 173. 13.

Armstrong Deborah. J. Riemenschneider, Cynthia. K. Allen, Myria. w (2007). Advancement, Voluntary Turn Over and Woman in IT: a Cognitive Study of Work-Family Conflict. Information and Management. Vol44. 14.

Beach Dale. S. (1991). Personnel, The management of People at Work. 5th Ed. New York : MaxWell MCMillan. 15.

Cassio Wayne F .(1998). Human Resources Management. 4th Ed. New York: MCGraw- Hill, inc. 16. Chaipol H. (1989). A Comparative Study of that Middle Managers Perception of there Quality of Work Life in American-Owned, Japanese Owned and that Owned Companies Operating in Thailand. D. B. A. Dissertation. United State International University. 17.

Deutsch S. Schurman (1993). Labor Initiatives for Worker Participation and Quality of Work Life. Economic and Industrial Democracy, Vol. 14, pp. 345-354. 18. Filippo Edwin B. (1998). Personnel management. 6th Ed. New York: MC Graw – Hill. 19.

Gordon Judith R. (1993). A Diagnostic Approach To Organizational Behavior. 4th Ed Boston: Allyn and Bacon. Inc. 20.

Godman Lewis. P & Fudent P. (1995). Management. Ohayo: South Western College Publishing Cincinnati. 21.

Harvey Michael. G. (2002). Developing Leaders Rather Than Managers for the Global Marketplace. University of Oklahoma, USA, Available Online 11 November. 22.

Kayem K. (1986). Quality of Work Life Professional Staffs of Selected Public School (Job Satisfaction). Educated. D. Dissertation. Brigham Young University. 23.

Lewis David & et al. (2007). Extrinsic and Intrinsic Determinants of Quality of Work Life. International Journal of Health Care Quality Assurance, Vol. 14. 24.

Luthans Fred (1998). Organizational Behavior. 8th Edition. New York: MC Graw- hill Interna-

متغیر میانجی توانمندسازی به میزان ۰/۶۸ تغییرات مربوط به عملکرد شغلی را تبیین می‌کند.

در تبیین فرضیه‌های تحقیق می‌توان گفت کیفیت زندگی کاری که در آن پرداخت منصفانه فرصت رشد و محیط ایمن را جهت توسعه قابلیت‌های انسانی فراهم آورد می‌تواند فضای کلی زندگی را تحت تاثیر قرار داده و یکپارچگی و انسجام را به همراه داشته باشد. وجود چنین فضایی در سازمان احساس معناداری، شایستگی و موثر بودن را در افراد تقویت کرده و موجب مشارکت با یکدیگر می‌شود. از سوی دیگر این عوامل می‌تواند سهم موثری در ایجاد توانایی شهروندان و انگیزه آنان در عملکرد کاری فراهم ساخته و با توجه به وضوح نقش و حمایت مدیر عالی سازمانی شایسته و در مسیر تحقق اهداف متعالی خود سامان دهد.

#### منابع و مآخذ

حرآبادی فراهانی، مجید (۱۳۹۲) بررسی رابطه بین ساختار سازمانی و توانمندسازی کارکنان، «پایان نامه جهت اخذ مدرک کارشناسی ارشد

خرازیان، زهره (۱۳۸۵) بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با عملکرد مدیران زن دبیرستان های دخترانه شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران

رضانی فرزانه طاهره (۱۳۸۰) بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با عملکرد مدیران دبیرستان های عادی دخترانه و پسرانه ناحیه ۱ و ۲ شهرستان همدان. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی. دانشگاه علامه طباطبایی تهران.

سلمانی داوود (۱۳۸۴) کیفیت زندگی کاری و بهبود در رفتار سازمانی. تهران: انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.

علی اکبری معصومه (۱۳۸۳) بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان شاغل در سازمان گمرک تهران". پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی. دانشگاه علامه طباطبایی تهران.

## مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره ۴۱ زمستان ۹۴  
No.41 Winter 2015

■ ۳۲۱ ■

tional Editions. P. 205. 25.

Martel Jean- Pierre & Gilles Dupuis (2006). Quality of Work Life: Theoretical and Methodological Problems, and Presentation of New Model and Measuring Instrument. Social Indicators Research, vol. 11. 26.

Moorhed Gregory & Ricky Griffin (1998). Organizational Behavior. 5th Edition. Hongton, Mifflin Company, p. 550. 27.

Ngambi Hellicy . C. (2003) . Can Job-shairing Improve Quality of Work Life in South Africa ? Southern African Business Review. Vol. 1. No. 4. Retrieved 5/10/2003 from Internet. 28. Pollock Steve . (1993). Doing Organizational Effectiveness Effectively. Journal of Quality & Participation . Vol. 16. No. 5. 29.

Saraji, Nasl and H, Dargahi (2006). Study of Quality of Work Life. Iranian J. Public Health, Vol. 35, No. 4. 30. Shareef, Reginald. (1990). QWL Programs Facilitate Change. Personnel Journal, Vol. 69, pp. 50-67.

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره ۴۱ زمستان ۹۴  
No.41 Winter 2015

■ ۳۲۲ ■