«مدیریت بهره وری»
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 روان شناختی و تأثیر تعاملی متغیرهای جمعیت شناختی بر بهره وری کارکنان شهرداری زاهدان

سمانه سلیمی[1*]
دکتر نرگس سعیدیان[2]

چکیده

هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری، توانمندسازی روان شناختی و تاثیر تعاملی متغیرهای جمعیت شناختی بر بهره وری کارکنان شهرداری منطقه زاهدان است. جامعه آماری این پژوهش راکلیه کارکنان اداری شهرداری مرکز و مناطق 1،2و 3 شهر زاهدان به تعداد 257 تشکیل می‌دهد. حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی و مورگان(1971) 155 نفر محاسبه شد. روش نمونه گیری تصادفی طبقه می باشد. برای گردآوری داده ها از سه پرسشنامه استاندارد کیفیت زندگی کاری، توانمندسازی روان شناختی و بهره‌وری استفاده شد. داده های به دست آمده از پرسشنامه ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی و از طریق آزمون های 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. یافته ها نشان می دهد که همبستگی مثبت و معناداری بین کلیه ابعاد کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی روان شناختی با بهره وری کارکنان وجود دارد. در رگرسیون گام به گام بعد فرصت رشد و امنیت مداوم و بعد تاثیرگذاری بهترین توان پیش بینی کنندگی بهره وری را داشتند. از بین متغیرهای جمعیت شناختی تنها تعامل جنس× سابقه خدمت و تعامل سن × جنس منجر به تفاوت میانگین نمرات افراد (کارکنان) در مورد بهره وری شده است.

واژه‌های کلیدی: کیفیت زندگی کاری، توانمندسازی روانشناختی، بهره وری کارکنان، زاهدان

[1]-کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان(اصفهان)، عضو باشگاه پژوهشگران جوان، salimisamane89@yahoo.com
[2]- استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان(اصفهان)،گروه علوم تربیتی، اصفهان، ایران nsaeidian@yahoo.com

مقدمه

توانمندسازی کارکنان یکی از بهترین تکنیک های مؤثر برای افزایش بهره وری کارکنان و استفاده بهینه از ظرفیت و توانایی های فردی و گروهی آنها در راستای اهداف سازمانی است(خانعلیزاده، 1389). اسپریتزر (1995) معتقد است که توانمندسازی بر باور و اعتقاد کارکنان درباره نقش شان در ارتباط با سازمان انها تمرکز دارد (ایندرادیوی[1]، 2011). ازردیدگاه گراو (1971) توانمندسازی یکی از مفاهیمی است که هر فردی می پندارد که آن را می فهمد، اما واقعیت این است که اگر از افراد متفاوت پرسیده شود توانمندسازی کارکنان چیست؟ پاسخ های متفاوتی دریافت می شود. اغلب نویسندگان از جمله گاندز(1990)، کانگر و کاننگو (1988) اشاره کرده اند که توانمندسازی به این معنی است که مدیران قدرت تصمیم گیری و اختیار را به کارمندان شان، تفویض می کنند (رحمان،2006). واتسون (2003) معتقد است که توانمندسازی به کارکنان این امکان را می دهد که کنترل و مسسؤولیت بیشتری نسبت به کارشان داشته باشند، نقش مدیران در این امر انتقال از کنترل کامل به سمت انعطاف پذیری و هماهنگی در فرایند کار است (ملهم[2]،2004). در فرهنگ لغت آکسفورد توانمندسازی قدرتمندشدن، 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 می کند (اسدزاده ،2012). در سازمان های توانمند قدرت تا حد زیادی به کارکنان سطوح پایین تر منتقل می شود به طوری که توانایی انتخاب در تصمیم گیری های 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 مسؤولیت‌های بیشتری را نیز داشته باشند"(ایران زاده و بابائی هروی،1389،4). اسپریتزر (1996) با توجه به الگوی توماس و ولتهوس، توانمندسازی روان شناختی را مفهوم انگیزشی متشکل از چهار بعد شایستگی، خود مختاری، معنی دار بودن و مؤثر بودن تعریف می کند که این ابعاد جمعاً منعکس کننده جهت گیری شخصی به نقش مربوط به کار است.

---

[1]- Indradevi
[2]-Molhem

کانگر و کاننگو(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 می‌شود و از میان برداشتن این شرایط توسط شیوه‌های رسمی سازمانی و تکنیک های غیر رسمی(اوزبیک و کیلی کارسلن[1]،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 پدرسن[2]،2003). سازمان ها در حال حاضر بر توانمندسازی کارکنان متمرکز شده‌اند. 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 چاخرلوئی،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 می‌باشد. 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

---

[1]- Ozbebek & Kilicarslan
[2]- Nielsen & Pedersen

که در سازمان موجود است دارد. منظور از وضعیت کار میزان سطح رضایت، انگیزش، مشارکت و تعهد افراد با توجه به زندگی خود در محل کار است. در واقع منظور درجه ای که افراد قادر به برآوردن نیازهای شخصی مهم خود هستند، در حالی که مشغول به کار در سازمان می باشند(ساب رحمانیان و آنجانی[1]،2011). لازم است بیان شود که واژه کیفیت زندگی کاری ابتدا در سال 1972 میلادی در خلال کنفرانس بین المللی روابط کار مطرح شد(پرداختچی، قهرمانی و گلدوست جویباری،1388، 142). از آن زمان واژۀ کیفیت زندگی کاری به عنوان یکی از موضوعات مهم سازمانی در سدۀ جدید مطرح شد. این موضوع با تمرکز بر زنان شاغل در حرفه های 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 پیش بینی کننده های کلیدی بهره وری تأکید شده است. در دوره سوم به جهت گیری کار توجه شده و تمرکز بر پاداش های بیرونی و درونی را مشروط به خود فرد دانسته است. با این حال موفقیت طرح های 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 اتحادیه ها و مصوبات دولت به اجرا گذاشته شود(ادهیکاری، هیراساواک و تاکاکیوبو ،2012).

والتون[2] (1973) معتقد است که کیفیت زندگی کاری همانند فرهنگی است که سطح بالایی از تعهد را بین افراد و سازمان به وجود می آورد. به عنوان یک هدف، بهبود عملکرد سازمان را از طریق ایجاد مشاغل و محیط کاری راضی کننده تر در کلیه سطوح سازمان فراهم می کند (شکری و همکاران،1388). اما عمده ترین تأثیر آن در بررسی پیش نگاشته ها بر روی بهره وری است. بهره وری، ضرورت رشد و توسعه سازمان می باشد و صرفاً از طریق افزایش حقوق و مزایا و امکانات رفاهی به دست نمی آید؛

[1]- Subrahmanian& Anjani
[2]- Walton

بلکه ایجاد رضایت و افزایش کیفیت زندگی کاری عامل بسیار مهمی در افزایش سطح بهره وری محسوب می شود. بالا بودن بهره وری 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 می توان گفت کیفیت زندگی کاری یکی از ابزارهای مهم برای افزایش مسؤولیت اجتماعی همکاران است (وارافوم و همکاران[1]،2010). همین طور کیفیت زندگی کاری یکی از فنون بالندگی سازمان است که سعی دارد عوامل سه گانه انگیزش و رضایت، پذیرش مسؤولیت 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 انسانی تر و مردم سالارانه ترکردن محل کار و دخالت دادن کارکنان در تصمیم گیری طراحی شده است,(رز[2]،2006)

همان طور که اشاره شد کیفیت زندگی کاری کارکنان، تأثیر به سزایی در ابعاد مختلف شغلی و فردی آنها بر جای می گذارد. نکته حائز اهمیت نقش و تأثیر کیفیت زندگی کاری در کیفیت زندگی شخصی، بهره وری و تعالی عملکردی فرد و سازمان است.

پاراسورامن (2010) بیان کرد که ادبیات گسترده ای در مورد مفهوم بهره وری و مباحث پیچیده مرتبط با ارزیابی آن وجود دارد. واژه بهره وری 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 بهره وری در بخش کشاورزی می داند(طاهری،1382). در کل بهره وری در مهندس صنایع در مراحل تبدیل کارخانه ای به رابطه بین برون داد(تولید کالا) و درون داد(مصرف منابع) اطلاق می شود. بنابراین بهره وری از جهتی ارتباط نزدیکی با مصرف و موجودیت منابع دارد. می توان گفت که بهره وری کاهش می یابد اگر منابع یک شرکت به درستی به کار گرفته نشود یا اگر در وجود این منابع کمبودی باشد. از طرف دیگر بهره وری به شدت با ارزش آفرینی ارتباط دارد. بنابراین بهره وری بالا زمانی حاصل می شود که همهٔ فعالیت ها و منابع در فرایندهای تولیدی در جهت افزایش ارزش تولید محصولات به کار روند (تانگن[3]،2002). همچنین می توان گفت بهره وری یک لغت مقیاس اجرائی است که در

---

[1]- Waraphorn et al
[2]-Rose
[3]-Tangen

تمام سطوح اقتصادی از سطح فروشگاه تا اقدام به مهارت در سطح اقتصادی ملی معنا دارد. بدون در نظر گرفتن اهمیت بهره وری 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[1]،2011). به طور تخصصی بهره وری می تواند به عنوان سنجش مقدار خروجی به دست آمده از مقدار معین ورودی تعریف شود. همچنین می تواند به عنوان استفاده از منابع گوناگون و ورودی ها در سازمان برای کسب نتایج دلخواه یا برنامه‌ریزی شده(خروجی‌ها) تفسیر شود (آب، مصطفی و ادریس[2]،2011؛ داراب[3]،2000).

مرکز بهره وری ژاپن، بهره وری را به حداکثر رساندن استفاده از منابع فیزیکی، نیروی انسانی و سایر عوامل به شیوه ی علمی تعریف می کند که منجر به کاهش هزینه های تولید، گسترش بازارها، افزایش اشتغال و بالا رفتن سطح زندگی همه آحاد جامعه می شود. مؤسسه بهره وری اروپا، بهره وری را درجه و شدت استفادهٔ مؤثر از هریک از عوامل تولید تعریف می کند و مدعی است که بهره وری نوعی طرز تفکر و دیدگاه است که هر فرد می تواند کارها و وظایفش را هر روز بهتر از روز قبل انجام دهد. اعتقاد به بهبود بهره وری یعنی داشتن ایمان راسخ به پیشرفت انسانها. دیویس بهره وری را تغییر به دست آمده در مقدار محصول در ازای منابع مصرف شده تعریف کرده است. مرکز بهره وری و کیفیت آمریکا بهره وری را در قالب رابطه زیر تعریف کرده است: سودآوری= بهره وری× بازیافت قیمت(الوانی و احمدی،1380).

همان گونه که از تعارف فوق مستناد می گردد 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 بهره وری کانون اصلی توجه نیروی انسانی است و کلیه تلاش ها بر بهبود بهره وری نیروی انسانی تمرکز دارد. به عبارت دیگر موتور محرکه هر نوع بهره وری، نیروی انسانی است ولی در گذر زمان دچار تغییرات و تحولات شده است. جریان تکامل مفهوم بهره وری در اقتصاد نیز این نکته را نشان می دهد.

دولان شولر بین برنامه های کیفیت زندگی کاری، بهره وری و سایر فعالیت های مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی شامل، کارمندیابی و گزینش، تحلیل شغل، آموزش،

---

[1]- Demeter, Chikan & Zpsolat
[2]- Ab, Mustafa & Idris
[3]- Darab

بالندگی 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[1]،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[2] (1997) که به بررسی رابطه

[1]-Jain
[2]-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 بهره وری 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 بهره وری رابطه معنی دار و مستقیمی وجود دارد .بدین معنا که پرستارانی که کیفیت زندگی کاری بهتری دارند بهره وری بالاتری نیز دارند.

اعتباریان و همکارانش[1] (2011) در پژوهشی به رابطه بین سطوح توانمندسازی روان شناختی با بهره وری در سازمان های 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 بهره وری رابطه وجود دارد و نتایج رگرسیون هم نشان داد که فقط بعد احساس اعتماد توان پیش بین بهره وری 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 واسطه ای بر روابط میان توانمندسازی رفتاری و رضایت شغلی دارد. در کل نتایج نشان داد که تأثیر توانمندسازی رفتاری بر رضایت شغلی وتعهد 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[2] (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 جنبه های کیفیت زندگی کاری دارند. همین طور نتایج

---

[1]- Etebarian et al
[2]- 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،2و3 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 2و 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 درجه‌ای 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 اچیو 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	حقوق و مزایا	محیط ایمن	قانون گرایی	وابستگی اجتماعی	فضای زندگی	وحدت و انسجام	توسعه قابلیتها	فرصت رشد
بهره وری	0/495	0/729	0/69	0/722	0/636	0/663	0/638	0/729

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 رابطهٔ معنی دار وجود دارد.

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

جدول2- ضرایب همبستگی متقابل مولفه های توانمندسازی روانشناختی و بهره وری کارکنان

متغیر پیش بین / متغیر ملاک	خودکارآمدی	خود مختاری	تاثیر گذاری	معناداری	اعتماد
بهره وری	0/186	0/431	0/536	0/472	0/467

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.

جدول3-ضریب همبستگی نمره کل کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی روانشناختی و بهره وری کارکنان

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

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 معنی‌دار 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 پیش بینی بهره وری کارکنان بر اساس رگرسیون گام به گام

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

به طوری که نتایج جدول(4)نشان می دهد از بین متغیرهای مورد مطالعه در رگرسیون بهترین پیش بینی کننده بهره وری 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، بهره وری کارکنان را 0/285 واحد، به ازای یک واحد افزایش در وحدت و انسجام زندگی کاری بهره وری کارکنان را 0/185، به ازای افزایش یک واحد وابستگی اجتماعی زندگی کاری بهره وری کارکنان را 0/175 واحد و به ازای افزایش یک واحد توسعه قابلیت انسانی بهره وری کارکنان را 0/201 واحد و به ازای افزایش یک واحد قانون گرایی در سازمان بهره وری کارکنان را 0/183 واحد افزایش می دهد.

فرضیه پنجم: توانمندسازی روانشناختی توان پیش بینی بهره وری کارکنان را دارد.

جدول5 - ضرایب همبستگی، ضرایب استاندارد، غیر استاندارد و آماره F، جهت پیش بینی بهره وری کارکنان بر اساس رگرسیون گام به گام

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

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 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 پیش بینی بهره وری کارکنان بر اساس رگرسیون همزمان

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

همان طور که در جدول(6) مشاهده می شود واریانس مشترک بین متغیرها 73/9 بوده است. همچنین همان طور که مشاهده می شود از بین ابعاد کیفیت زندگی کاری، وحدت و انسجام زندگی کاری(β=0/157 وP=0/020)، توسعه قابلیت های انسانی (β=0/2 و P=0/002) و فرصت رشد و امنیت مداوم(β=0/236 و P=0/001) قادر به پیش بینی بهره وری کارکنان هستند. از بین ابعاد توانمندسازی روان شناختی، احساس خودکارآمدی (β=-0/119و P=0/031) قادر به پیش بینی بهره وری کارکنان است. ضریب بتا به این معنی است که به ازای افزایش یک واحد به ترتیب وحدت و انسجام زندگی کاری، توسعه قابلیت های انسانی و فرصت رشد و امنیت مداوم 0/157، 0/2 و 0/236 واحد افزایش در بهره وری کارکنان به وجود می آید و به ازای افزایش یک واحد احساس خود کارآمدی 0/119- واحد کاهش در بهره وری کارکنان به وجود می آید.

سوال اول: کیفیت زندگی کاری، توانمندسازی روان شناختی و بهره وری از نظر کارکنان بر حسب ویژگی های جمعیت شناختی 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

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

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 روان شناختی و بهره وری کارکنان در مناطق بالاتر از شهرداری مرکز می باشد.

سوال دوم : آیا تعامل بین متغیرهای جمعیت شناختی (سن، سابقه خدمت، جنسیت، مدرک تحصیلی، نوع سازمان) بر بهره وری کاکنان تأثیر دارد.

جدول8 - تحلیل واریانس چند راهه مقایسه میانگین نمره ابعاد بهره وری کارکنان با متغیرهای جمعیت شناختی

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

یافته های 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 بهره وری 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 خودکارامدی 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 ناهمسوست.

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. همان طور که نتایج نشان داد از بین مؤلفه های کیفیت زندگی کاری مؤلفه حقوق و مزایای منصفانه کمترین رابطه را با بهره وری 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 بهره وری دارند و این نشان می دهد که بهره وری صرفاً از راه افزایش حقوق و مزایا و امکانات رفاهی به دست نمی آید بلکه بهره ور کردن افراد در گرو فراهم بودن زمینه رشد و پیشرفت حرفه ای، شرایط محیطی ایمن و بهداشتی و در واقع پذیرفتن کارشان به عنوان یک مسئولیت اجتماعی و افزایش عزت نفس کارمند در محیط کارمی باشد.

نتایج بدست آمده از فرضیه سوم تحقیق نتایج نشان داد که بین نمره کل کیفیت زندگی کاری و نمره کل توانمندسازی روان شناختی با بهره وری رابطه معنا دار وجود دارد. نتایج جدول3 گویای این مطلب است که کیفیت زندگی کاری نسبت به توانمندسازی روان شناختی رابطه بیشتری با بهره وری دارد. در نتیجه برای افزایش بهره وری 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 می کند، 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 می تواند توانمندی ها و ظرفیت های خود را از بالقوه به بالفعل تبدیل کند؟ هر چه کارمندی در محل کارش زمینه بهبود توانایی های فردی برایش بیشتر فراهم باشد، کار خود را بعنوان یک مسؤولیت اجتماعی قبول داشته باشد و محیط کارش ایمن باشد، آلودگی های صوتی و... کمتر داشته باشد،آنگاه بهتر خواهد توانست توانمندهای 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 می شود، به راحتی می توانند به این باور برسند که می توانند با تحت تأثیر قرار دادن محیطی که در آن کار می کنند براحتی در نتایج کارشان تغییرات مطلوب را اعمال کنند، وقتی شغل شان را به عنوان یک مسؤولیت اجتماعی شناخته باشند و برای آن ارزش قائل باشند آن وقت احساس معنی داری در آنان تقویت می شود. 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 مولفه 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 مهارت های 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 بهره وری کارکنان را دارد.این یافته ها 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 مؤلفه های احساس معنی داری و احساس شایستگی، در پژوهش شریف زاده مؤلفه آموزش (از عوامل موثر بر توانمندسازی روان شناختی) و در پژوهش بیگی نیا مؤلفه های احساس اعتماد و احساس معنی داری بیشترین توان پیش بینی بهره وری را دارند در صورتی که در پژوهش حاضر مؤلفه احساس تأثیرگذاری بیشترین توان پیش بینی بهره وری کارکنان را دارد. پژوهشی که در این زمینه با یافته های فرضیه حاضر همسو باشد یافت نشد.

نتایج به دست آمده از فرضیه ششم تحقیق نشان داد که مؤلفه کیفیت زندگی کاری بهتر توانسته بهره وری کارکنان را پیش بینی کند تا توانمندسازی روان شناختی. 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 بهره وری می پرداخت یکی است. چرا که در آنجا هم ضریب همبستگی کیفیت زندگی کاری با بهره وری بیشتر از ضریب همبستگی توانمندسازی روانشناختی با بهره وری 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 می کند که محدودیت اصلی بهره وری کارکنان شهرداری، برداشتن فرصت برای ایجاد وحدت و انسجام زندگی کاری در سازمان می باشد. هنگامی که همدلی، احساس دوستی و صمیمت و یک رنگی در سازمان ها وجود داشته باشد، هنگامی که احراز موقعیت های بالاتر صرفاً در اثر شایستگی و لیاقت و توانایی های افراد باشد آنگاه است که به نوعی وحدت و انسجام در زندگی کاری کارکنان احساس می شود. همچنین از طرف دیگر چنانچه سازمان بتواند موانع موجود در راه شکوفایی استعدادهای 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 توانائی ها و استعدادهای بالقوه آنان باشد در چنین شرایطی کارکنان احساس می کنند 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.

منابع:

- ایران زاده، سلیمان و بابائی هروی، صادق (1389)، توانمندسازی کارکنان در سازمان های نوین، تبریز: انتشارات فروزش، 179 صفحه.
- بیگی نیا، عبدالرضا و سرداری، احمدرضا و نجاری نژاد، حسن (1389)، تأثیر توانمندسازی شناختی کارکنان بر عوامل تقویت کننده بهره وری 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 سازمان ها)، تهران: انتشارات به آوران، 264 صفحه.
- حسین زاده، داود و میرزایی، سابینا (1386)، کیفیت زندگی کاری و تأثیر آن بر بهره وری، مدیریت: 123-124 : 17-22.
- خانعلیزاده، رقیه و نائیچ، اسدالله و فانی، علی اصغر(1389)، رابطه توانمندسازی ویادگیری سازمانی، مدیریت تحول،2 (3) :45-20.
- دهقان نیری، ناهید و صالحی، تهمینه و اسدی، احمدعلی (1387)، کیفیت زندگی کاری و بهره وری پرستاران بالین و ارتباط آن ها با یکدیگر، پژوهش پرستاری، 8 و9: 27-37.
- سبک رو، مهدی و وفایی، محمد و کاشانی، صالح (1389)، بهره وری کارکنان شرکت های بیمه در پرتو هوش عاطفی و کیفیت زندگی کاری، فصلنامه صنعت بیمه، 202-179.
- سلام زاده، یاشار و منصوری، حسین و فرید، داریوش (1387)، بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و بهره وری 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 اثر گذار بر آن، مجله تدبیر، 217 : 54-49.
- شریف زاده، فتاح و محمدی مقدم، یوسف (1388)، توانمندسازی کارکنان با بهره وری 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 زندان های استان تهران، مجله اصلاح و تربیت، 109: 2-7.
- طاهری، شهنام (1382)، تجزیه و تحلیل آن در سازمان ها(مدیریت کیفیت فراگیر)، تهران: نشر هوای تازه، 354 صفحه.

- فرنیا، محمد علی و شجاعی، خ (1388)، بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری مدیران با بهره وری 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 دانشگاه ها، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب.
- مرادیان، زهره (1382)، بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارمندان شاغل در ستاد راه وترابری، پایان نامه 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 بهره وری 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, Maaike, (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, Fooid, (2011), "Relationship between psychological empowerment with work motivation and with drawal intention among secondary school principlas 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", l ibrary 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 Kilicarslan, 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 Pablic 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.