

«مدیریت بهره‌وری»

سال هفتم - شماره ۲۸ - بهار ۱۳۹۳

ص ۳۲ - ۷

تاریخ دریافت مقاله: ۹۲/۰۵/۱۵

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۹۲/۱۱/۲۶

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

سمانه سلیمی^{۱*}

دکتر نرگس سعیدیان^۲

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 ۱، ۲ و ۳ شهر زاهدان به تعداد ۲۵۷ تشکیل می‌دهد. حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۱) ۱۵۵ نفر محاسبه شد. روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌بندی شده 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

^۱- کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان (اصفهان)، عضو باشگاه پژوهشگران جوان،

salimisamane89@yahoo.com

^۲- استادیار، گروه علوم تربیتی، واحد خوراسگان (اصفهان) دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران nsaeidian@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، ۱۳۸۹). اسپریتز (۱۹۹۵) معتقد است که توانمندسازی بر باور و اعتقاد کارکنان درباره نقش‌شان در ارتباط با سازمان آنها تمرکز دارد (این‌درا دیوی^۱، ۲۰۱۱). از دیدگاه گراو (۱۹۷۱) 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 (۱۹۹۰)، کانگر و کانگو (۱۹۸۸) اشاره کرده‌اند که توانمندسازی به این معنی است که مدیران قدرت تصمیم‌گیری و اختیار را به کارمندان‌شان، تفویض می‌کنند (رحمان، ۲۰۰۶). واتسون (۲۰۰۳) معتقد است که توانمندسازی به کارکنان این امکان را می‌دهد که کنترل و مسؤولیت 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^۲، ۲۰۰۴). در فرهنگ لغت آکسفورد توانمندسازی قدرتمند شدن، مجوز دادن، قدرت بخشیدن و توانا شدن معنا شده است. کانتر (۱۹۹۷) توانمندسازی را دادن قدرت به افرادی که در سطح پائین سازمان قرار دارند، تعریف می‌کند (اسدزاده، ۲۰۱۲). 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، ۲۰۰۰). "توماس و جودیث (۲۰۰۲) 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، ۱۳۸۹: ۴). اسپریتز (۱۹۹۶) 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.

¹- Indradevi

²-Molhem

کانگر و کانگو (۱۹۹۸) و همچنین توماس ولتهوس (۱۹۹۰) بر مفهوم انگیزشی توانمندسازی تأکید داشته اند (فوک و برینتن، ۲۰۱۱). 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 (۱۹۹۳) توانمندسازی را توانایی تأثیر گذاشتن بر نتایج کاری تعریف کرده است (چی کتونگ و یانگ، ۲۰۱۰).

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^۱، ۲۰۱۱). 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^۲، ۲۰۰۳). 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، ۲۰۱۲).

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، ۱۳۸۹). 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

^۱- Ozbebek & Kilicarslan

^۲- 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، ۲۰۱۱). لازم است بیان شود که واژه کیفیت زندگی کاری ابتدا در سال ۱۹۷۳ میلادی در خلال کنفرانس بین‌المللی روابط کار مطرح شد (پرداختچی، قهرمانی و گلدوست جویباری، ۱۳۸۸، ۱۴۲). 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، ۲۰۱۰). 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، ۲۰۱۲).

والتون^۲ (۱۹۷۳) معتقد است که کیفیت زندگی کاری همانند فرهنگی 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، ۱۳۸۸). 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؛

^۱- Subrahmanian & Anjani

^۲- 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، ۱۳۸۸). 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^۱، ۲۰۱۰). 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، ۲۰۰۶).

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 (۲۰۱۰) 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، ۱۳۸۲). 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 ارزش‌آفرینی 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^۳، ۲۰۰۲). همچنین می‌توان گفت بهره‌وری یک لغت مقیاس اجرائی است که در

^۱- Waraphorn et al

^۲-Rose

^۳-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^۱، ۲۰۱۱). 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^۲، ۲۰۱۱؛ داراب^۳، ۲۰۰۰). 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 × بازیافت قیمت (الوانی و احمدی، ۱۳۸۰).

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.

^۱- Demeter, Chikan & Zpsolat

^۲- Ab, Mustafa & Idris

^۳- Darab

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، 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، ۱۳۹۱). همچنین کوبرگ (۱۹۹۹) بیان داشت که درک توانمندسازی روان شناختی باعث افزایش رضایت شغلی، کاهش ترک خدمت و بهره وری کارکنان می شود. در همین راستا فدریکو (۲۰۰۴) 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^۱، ۱۹۹۸).

نتایج پژوهش مرادیان (۱۳۸۲) 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

^۱-Jain

عملکرد کارکنان مؤثر است. همینطور نتایج پژوهش بوید^۱ (۱۹۹۷) که به بررسی رابطه 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 (۱۳۸۷) 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^۲ (۲۰۱۱) 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 (۲۰۱۱) 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.

^۱-Boyd

^۲- Etebarian et al

در پژوهشی که گانگولی^۱ (۲۰۱۱) 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 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 ناراضی 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 ۱،۲،۳ و شهرستان زاهدان که تعداد آن ها ۲۵۷ نفر می باشند، تشکیل داده است. تعداد اعضای نمونه براساس جدول نمونه گیری کرجسی و مورگان (۱۹۷۱) ۱۵۵ 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 ۸۵ نفر از شهرداری مرکز، ۲۳ نفر از شهرداری منطقه ۱، ۲۵ نفر از شهرداری منطقه ۲ و ۲۲ نفر از شهرداری منطقه ۳ انتخاب شدند.

ابزار گرد آوری داده ها شامل سه پرسشنامه به شرح زیر است:

۱- پرسش نامه کیفیت زندگی کاری: برای سنجش کیفیت زندگی کاری از پرسش نامه استاندارد والتون (۱۹۷۳) که از ۳۵ سوال در طیف پنج درجه ای لیکرت تشکیل شده

^۱- Ganguly

است استفاده گردید. پایایی پرسش نامه یاد شده بر اساس آلفای کرونباخ ۰/۷۵ محاسبه شده است.

۲- پرسش نامه توانمندسازی روان‌شناختی: برای سنجش توانمندسازی روان‌شناختی از پرسش نامه استاندارد اسپریتزر (۱۹۹۶) که از ۱۵ سوال در طیف پنج درجه‌ای لیکرت تشکیل شده است، استفاده گردید. پایایی آن بر اساس آلفای کرونباخ ۰/۸۵ محاسبه شده است.

۳- پرسش نامه بهره‌وری: برای سنجش بهره‌وری کارکنان از پرسش نامه اچیو که توسط هرسی و گلداسمیت (۱۹۸۰) که از ۲۶ سوال در طیف پنج درجه‌ای لیکرت تشکیل شده است، استفاده گردید. پایایی آن بر اساس آلفای کرونباخ ۰/۷۴ محاسبه شده است. در این پژوهش جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آماری همبستگی پیرسون، رگرسیون گام به گام، رگرسیون همزمان و تحلیل واریانس چند راهه استفاده شده است.

یافته‌ها

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

جدول ۱- ضرایب همبستگی متقابل مولفه‌های کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری

متغیر پیش‌بین	فرصت رشد	توسعه قابلیت‌ها	وحدت و انسجام	فضای زندگی	وابستگی اجتماعی	قانون‌گرایی	محیط آلودگی	شهرت و اعتبار
متغیر ملاک								
بهره‌وری	۰/۷۲۹	۰/۶۳۸	۰/۶۶۳	۰/۶۳۶	۰/۷۲۲	۰/۶۹	۰/۷۲۹	۰/۴۹۵

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

بر اساس نتایج جدول (۱) ضرایب همبستگی بین کلیه ابعاد کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری در سطح $(P < 0/01)$ معنی‌دار بوده است. بنابراین بین کلیه ابعاد کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری رابطه معنی‌دار وجود دارد.

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

جدول ۲- ضرایب همبستگی متقابل مولفه های توانمندسازی روانشناختی و بهره وری کارکنان

اعتماد	مغاداری	تأثیرگذاری	خودمختاری	خودکارآمدی	متغیر پیش بین
					متغیر ملاک
۰/۴۶۷	۰/۴۷۲	۰/۵۳۶	۰/۴۳۱	۰/۱۸۶	بهره وری

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

بر اساس نتایج جدول (۲) 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 ۳- ضریب همبستگی نمره کل کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی روانشناختی و

بهره وری کارکنان

توانمندسازی روانشناختی	کیفیت زندگی کاری	متغیر پیش بین
		متغیر ملاک
۰/۶۰۸	۰/۸۴۰	بهره وری

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

بر اساس نتایج جدول (۳) 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 ۴- 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		همبستگی	متغیرها	گام
		β	SE	B			
۰/۰۰۱	۱۵۶/۹۵۰	۰/۷۲۹	۰/۱۹۱	۲/۳۹۸	۰/۵۳۲	تامین فرصت رشد و امنیت مداوم	گام اول
۰/۰۰۱	۱۵۳/۱۱۹	۰/۵۲۵	۰/۳۰۱	۱/۷۳۵	۰/۶۳۵	تامین فرصت رشد و امنیت مداوم و وحدت و انسجام زندگی کاری	گام دوم
۰/۰۰۱	۹۳/۷	۰/۳۸۷	۰/۲۲۲	۰/۲۷۲	۰/۶۷۴	تامین فرصت رشد و امنیت مداوم و وحدت و انسجام زندگی کاری و وابستگی اجتماعی زندگی کاری	گام سوم
۰/۰۰۱	۷۷/۶۴۶	۰/۳۲۸	۰/۲۲۳	۱/۰۷۸	۰/۶۹۷	تامین فرصت رشد و امنیت مداوم و وحدت و انسجام زندگی کاری و وابستگی اجتماعی زندگی کاری توسعه قابلیت های انسانی	گام چهارم
۰/۰۰۱	۶۶/۰۲۷	۰/۲۸۵	۰/۲۲۵	۰/۹۳۶	۰/۷۱۱	تامین فرصت رشد و امنیت مداوم و وحدت و انسجام زندگی کاری و وابستگی اجتماعی زندگی کاری توسعه قابلیت های انسانی قانونگرایی در سازمان	گام پنجم

به طوری که نتایج جدول (۴) 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 (۴) حاکی از آن است ضریب بتا به ازای یک واحد افزایش در تامین فرصت رشد و امنیت مداوم، بهره وری کارکنان را ۰/۲۸۵ واحد، به ازای یک واحد افزایش در وحدت و انسجام زندگی کاری بهره وری کارکنان را ۰/۱۸۵، به ازای افزایش یک واحد وابستگی اجتماعی زندگی کاری بهره وری کارکنان را ۰/۱۷۵ واحد و به ازای افزایش یک واحد توسعه قابلیت انسانی بهره وری کارکنان را ۰/۲۰۱ واحد و به ازای افزایش یک واحد قانون گرایی در سازمان بهره وری کارکنان را ۰/۱۸۳ واحد افزایش می دهد.

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

جدول ۵ - ضرایب همبستگی، ضرایب استاندارد، غیر استاندارد و آماره F، جهت پیش بینی بهره‌وری کارکنان بر اساس رگرسیون گام به گام

سطح معناداری	F	ضریب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده		مجذور ضریب همبستگی	متغیرها	گام‌ها
		β	SE	B			
۰/۰۰۱	۵۵/۷۲۳	۰/۵۳۶	۰/۴۳۶	۲/۲۵۳	۰/۲۸۸	تاثیرگذاری	گام اول
۰/۰۰۱	۳۶/۸۵۷	۰/۴۰۸ ۰/۲۸۰	۰/۴۷۰ ۰/۳۶۴	۲/۴۷۶ ۱/۳۱۹	۰/۳۵۰	تاثیرگذاری اعتماد	گام دوم
۰/۰۰۱	۲۹/۰۱۷	۰/۲۹۸ ۰/۲۵۵ ۰/۲۳۶	۰/۵۰۸ ۰/۳۵۷ ۰/۴۱۰ ۰/۳۵۷	۱/۸۰۷ ۱/۱۹۹ ۱/۲۳۰	۰/۳۹۰	تاثیرگذاری اعتماد معناداری	گام سوم
۰/۰۰۱	۲۳/۸۳۸	۰/۲۴۲ ۰/۲۱۶ ۰/۲۲۸ ۰/۱۷۶	۰/۵۲۱ ۰/۳۵۹ ۰/۴۰۳ ۰/۴۵۳	۱/۴۶۵ ۱/۰۱۸ ۱/۱۸۵ ۱/۰۵۸	۰/۴۱۴	تاثیرگذاری اعتماد معناداری خودمختاری	گام چهارم

نتایج جدول (۵) نشان می‌دهد که از بین متغیرهای مورد مطالعه در رگرسیون بهترین پیش بینی کننده بهره‌وری کارکنان احساس تاثیرگذاری بوده است. بر اساس نتایج رگرسیون گام به گام ارتباط بین مؤلفه‌های توانمندسازی روان‌شناختی با بهره‌وری کارکنان معنادار بوده است. همچنین نتایج حاکی از آن است که حاکمی از آن است که ضریب بتا به ازای یک واحد افزایش در احساس تاثیرگذاری، بهره‌وری کارکنان را ۰/۲۴۲ واحد به ازای یک واحد افزایش در احساس اعتماد بهره‌وری کارکنان را ۰/۲۱۶، به ازای افزایش یک واحد در احساس معناداری بهره‌وری کارکنان را ۰/۲۲۸ واحد و به ازای افزایش یک واحد احساس خودمختاری بهره‌وری کارکنان را ۰/۱۷۶ واحد افزایش می‌دهد.

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

جدول ۶- ضرایب همبستگی، آماره F، ضرایب استاندارد و غیراستاندارد برای پیش بینی بهره وری کارکنان بر اساس رگرسیون همزمان

ضریب F	مجهول ضریب همبستگی	مختاری	آماره t	ضرایب استاندارد نشده		ضریب استاندارد شده	متغیرها
				SE	B	بتا β	
		۰/۰۰۰	۴/۶۰۵	۴/۴۷۸	۲۰/۶۱۹		مقدار ثابت
		۰/۱۱۳	۱/۵۹۵	۰/۴۱۱	۰/۶۵۵	۰/۰۹۳	پرداخت منصفانه و کافی
		۰/۰۷۱	۱/۸۲۲	۰/۲۴۴	۰/۴۴۴	۰/۱۴۰	قانون گرایی در سازمان
		۰/۱۷۶	۱/۳۶۲	۰/۲۵۸	۰/۳۵۱	۰/۱۱۷	وابستگی اجتماعی زندگی کاری
		۰/۹۱۴	-۰/۱۰۸	۰/۳۴۸	-۰/۰۳۸	-۰/۰۰۹	فضای کلی زندگی
		۰/۰۲۰	۲/۳۶۲	۰/۳۵۰	۰/۸۲۷	۰/۱۵۷	وحدت و انسجام زندگی کاری
		۰/۰۰۲	۳/۱۲۰	۰/۳۶۱	۱/۱۲۸	۰/۲۰۰	توسعه قابلیت های انسانی
		۰/۰۰۱	۳/۴۳۱	۰/۲۲۶	۰/۷۷۴	۰/۲۳۶	فرصت رشد و امنیت مداوم
		۰/۰۳۱	-۲/۱۸۷	۰/۳۹۲	-۰/۸۵۷	-۰/۱۱۹	احساس خودکارآمدی
		۰/۱۴۰	۱/۴۸۶	۰/۳۴۴	۰/۵۱۱	۰/۰۸۵	احساس خودمختاری
		۰/۵۱۱	۰/۶۵۹	۰/۳۸۹	۰/۳۵۶	۰/۰۴۲	احساس تاثیرگذاری
		۰/۰۹۱	۱/۷۰۴	۰/۲۹۹	۰/۵۱۰	۰/۰۹۸	احساس معناداری
		۰/۲۳۳	۱/۱۹۸	۰/۲۵۷	۰/۳۰۸	۰/۰۶۵	احساس اعتماد

همان طور که در جدول (۶) مشاهده می شود واریانس مشترک بین متغیرها ۷۳/۹ بوده است. همچنین همان طور که مشاهده می شود از بین ابعاد کیفیت زندگی کاری، وحدت و انسجام زندگی کاری ($\beta=0/157$ و $P=0/020$)، توسعه قابلیت های انسانی ($\beta=0/2$ و $P=0/002$) و فرصت رشد و امنیت مداوم ($\beta=0/236$ و $P=0/001$) قادر به پیش بینی بهره وری کارکنان هستند. از بین ابعاد توانمندسازی روان شناختی، احساس خودکارآمدی ($\beta=-0/119$ و $P=0/031$) 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 روان‌شناختی با بهره‌وری 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 بهره‌وری بر (حسب سن، جنسیت، سابقه خدمت، مدرک تحصیلی) تایید نشده است. بنابراین بین کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی روان‌شناختی با بهره‌وری کارکنان بر حسب عوامل جمعیت شناختی (سن، سابقه خدمت، جنسیت، مدرک تحصیلی) تفاوت معنی‌دار وجود ندارد. همچنین نتایج نشان داد که تفاوت کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی روان‌شناختی با بهره‌وری بر حسب نوع سازمان تایید شده است. بنابراین بین کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی روان‌شناختی با بهره‌وری بر حسب نوع سازمان تفاوت معنی‌داری وجود دارد. در جدول (۷) نتایج مقایسه زوجی گزارش شده است.

جدول ۷- جدول مقایسه زوجی اختلاف میانگین بهره‌وری کارکنان بر حسب نوع سازمان

سطح معناداری	اختلاف میانگین	نوع سازمان	
۰/۰۳۸	-۷/۵۹۵۲	منطقه ۱	مرکز
۰/۰۴۴	-۷/۲۴۲۴	منطقه ۲	
۰/۰۱۳	-۱۲/۸۱۴۷	منطقه ۲	مرکز
۰/۰۰۳	-۶/۵۵۸۶	منطقه ۱	مرکز
۰/۰۰۵	-۶/۰۰۲۳	منطقه ۲	مرکز

با توجه به یافته‌های جدول (۷) بر طبق مقایسه‌های بعمل آمده می‌توان اذعان داشت که بهره‌وری در مرکز با منطقه ۱ ($p=0/038$) و با منطقه ۲ ($p=0/044$)، کیفیت زندگی کاری در مرکز با منطقه ۲ ($p=0/013$)، توانمندسازی روان‌شناختی در مرکز با منطقه ۱ ($p=0/003$) و مرکز با منطقه ۲ ($p=0/005$) دارای تفاوت می‌باشد به این معنی که بهره‌وری در منطقه یک و دو بالاتر از بهره‌وری در مرکز، کیفیت زندگی کاری در منطقه ۲ بالاتر از کیفیت زندگی کاری در مرکز و توانمندسازی روان‌شناختی در مناطق ۱ و ۲ بالاتر از توانمندسازی روان‌شناختی در مرکز می‌باشد. در کل با استفاده از یافته‌های جدول می‌توان این‌گونه نتیجه‌گیری 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 کارکنان تأثیر دارد.

جدول ۸ - تحلیل واریانس چند راهه مقایسه میانگین نمره ابعاد بهره وری کارکنان با متغیرهای

جمعیت شناختی

سطح معناداری	F	مؤلفه	منبع تغییرات
۰/۰۳۱	۳/۱۹۷	بهره وری کارکنان	نوع سازمان
۰/۹۸۵	۰/۰۵۰	بهره وری کارکنان	سن
۰/۷۱۴	۰/۱۳۵	بهره وری کارکنان	جنس
۰/۸۱۴	۰/۳۱۶	بهره وری کارکنان	تحصیلات
۰/۴۶۶	۰/۹۰۹	بهره وری کارکنان	سابقه خدمت
۰/۳۵۶	۱/۱۳۳	بهره وری کارکنان	نوع سازمان × سن
۰/۴۳۴	۰/۹۴۹	بهره وری کارکنان	نوع سازمان × جنس
۰/۳۸۶	۱/۰۸۱	بهره وری کارکنان	نوع سازمان × تحصیلات
۰/۱۳۱	۱/۷۳۹	بهره وری کارکنان	نوع سازمان × سابقه خدمت
۰/۰۳۱	۴/۹۰۱	بهره وری کارکنان	سن × جنس
۰/۳۶۹	۱/۱۱۰	بهره وری کارکنان	سن × تحصیلات
۰/۳۳۳	۱/۱۶۳	بهره وری کارکنان	سن × سابقه خدمت
۰/۰۶۳	۲/۹۲۵	بهره وری کارکنان	جنس × تحصیلات
۰/۰۰۰	۱۴/۳۶۰	بهره وری کارکنان	جنس × سابقه خدمت
۰/۸۴۳	۰/۴۸۲	بهره وری کارکنان	تحصیلات × سابقه خدمت
۰/۳۹۴	۰/۹۴۸	بهره وری کارکنان	نوع سازمان × سن × تحصیلات
۰/۶۱۷	۰/۲۵۳	بهره وری کارکنان	نوع سازمان × جنس × تحصیلات
۰/۸۴۰	۰/۲۷۹	بهره وری کارکنان	نوع سازمان × تحصیلات × سابقه خدمت
۰/۳۳۵	۰/۹۴۹	بهره وری کارکنان	سن × جنس × تحصیلات
۰/۵۹۶	۰/۵۲۲	بهره وری کارکنان	جنس × تحصیلات × سابقه خدمت

یافته های جدول (۸) 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 بهره‌وری کارکنان اداری شهرداری منطقه زاهدان بود.

در تحلیل فرضیه اول، نتایج نشان داد که بین همه ابعاد توانمندسازی روان شناختی با بهره‌وری 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 بهره‌وری کارکنان بود. این یافته‌ها با نتایج به دست آمده از تحقیقات اعتباریان (۲۰۱۰)، بیگی نیا (۱۳۸۹)، شریف زاده (۱۳۸۸) همسو و با نتایج تحقیق چانگ (۲۰۰۸) در بخشی از یافته‌ها ناهمسو است.

همان‌طور که نتایج نشان داد از میان مؤلفه‌های توانمندسازی روانشناختی مؤلفه احساس تأثیرگذاری بیشترین رابطه را با بهره‌وری 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 فعالیت‌های خود می‌تواند بر آنچه اتفاق می‌افتد تأثیر بگذارد. وقتی وضعیتی در سازمان حاکم باشد که کارکنان احساس کنترل شخصی بر نتایج کارشان داشته باشند و بر این باور باشند که می‌توانند با تحت تأثیر قرار دادن محیطی که در آن کار می‌کنند یا نتایجی که حاصل می‌شود تغییر ایجاد کنند، احساس توانمندی می‌کنند انگیزه آنان برای کار کردن در سازمان بالا می‌رود که این می‌تواند به خودی خود بهره‌وری را هم در کارکنان بالا ببرد.

در بررسی فرضیه دوم تحقیق، ضرایب همبستگی بین ابعاد کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری 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 بهره‌وری بود. این یافته‌ها با نتایج بدست آمده از تحقیقات سلام زاده (۱۳۸۷)، سبک‌رو (۱۳۸۹)، فرنیا (۱۳۸۸)، دهقان نیری (۱۳۸۷)، حسین زاده (۱۳۸۶)، مهدی زاده اشرفی (۱۳۸۹) همسو است.

از این یافته‌های می‌توان این‌گونه برداشت کرد که بهره‌وری منابع انسانی که از ضرورت‌های رشد و توسعه هر جامعه و سازمان محسوب می‌شود، صرفاً از راه افزایش حقوق و مزایا و امکانات رفاهی به دست نمی‌آید، بلکه بهره‌وری کردن انسان‌ها 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 وری در 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 کار می 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 جدول ۳ 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 مسئولیت اجتماعی قبول داشته باشد و محیط کارش ایمن باشد، آلودگی های صوتی و... کمتر داشته باشد، آنگاه بهتر خواهد توانست توانمندی های 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 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 می شود. عدم تعصب نسبت به نژاد و جنس و ایجاد حس اجتماعی بودن در سازمان و آزادی افراد در بیان

ایده‌ها و احساسات‌شان در قالب تشکل‌های صنفی و به وجود آوردن زمینه مشارکت فکری و عملی شاغلین در وضع مقررات باعث تقویت احساس اعتماد در کارکنان می‌شود. زیرا افرادی که دارای احساس اعتماد هستند به این باور رسیده‌اند که با آنان منصفانه رفتار می‌شود در واقع آنان باور دارند که صاحبان قدرت به آنان آسیب نمی‌رسانند و با آنان بی‌طرفانه رفتار می‌شود. پس وقتی کارکنان از شرایط محل کارشان راضی باشند می‌توانند با استفاده از این شرایط از توانمندی‌های خود استفاده کنند، عملکرد فردی و سازمانی آنان بالا می‌رود و بهره‌وری هم به دنبال آن، در آنان بالا می‌رود.

نتایج به دست آمده از فرضیه چهارم نشان داد که بعد فرصت رشد و امنیت مداوم بیشترین توان پیش‌بینی‌کنندگی بهره‌وری کارکنان را دارد. این یافته‌ها با نتایج پژوهش حسین زاده (۱۳۸۶) از این جهت که در پژوهش حسین زاده مؤلفه پرداخت منصفانه بیشترین توان پیش‌بین بهره‌وری را دارد، ناهمسو و از این جهت که مؤلفه فرصت رشد و امنیت مداوم بیشترین توان پیش‌بینی‌کنندگی را دارد همسو است. نتیجه فرضیه حاضر با نتیجه پژوهش گانگولی (۲۰۱۰) ناهمسو است از این جهت که در تحقیق گانگولی مؤلفه استقلال بیشترین توان پیش‌بینی بهره‌وری را دارد. سبک رو (۱۳۸۹) به بررسی بهره‌وری 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 مؤلفه‌ها توان پیش‌بینی بیشتری دارد که با یافته‌های فرضیه حاضر ناهمسو است.

بعبارتی هر چه کیفیت زندگی کاری کارکنان به خصوص از نظر مؤلفه‌های تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، وحدت و انسجام زندگی کاری، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، توسعه قابلیت‌های انسانی و قانون‌گرایی در سازمان بالاتر باشد و سازمان بتواند در جهت رسیدن به این مؤلفه‌ها برنامه‌ریزی داشته باشد بهتر می‌تواند زمینه افزایش بهره‌وری را در کارکنان فراهم کند. علی‌رغم اهمیت حقوق و مزایا در انگیزه‌ها... امروزه در قرن ۲۱ و جهان پست مدرن نمی‌تواند عامل خوبی برای پیش‌بینی بهره‌وری باشد این عامل در دوره پیش‌نوین‌گرایی و نوین‌گرایی از اهمیت زیادی برخوردار بوده، می‌توانسته پیش‌بین خوبی برای متغیرهایی چون بهره‌وری باشد ولی آنچه که امروزه بهتر و بیشتر می‌تواند عامل افزایش بهره‌وری کارکنان در سازمان باشد این مسأله است که در سازمان زمینه بهبود توانایی‌های فردی، فرصت‌های پیشرفت و فرصت‌های 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 (۲۰۱۰)، چانگ (۲۰۰۸)، شریف زاده (۱۳۸۸) و بیگی نیا (۱۳۸۹) 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 (۱۳۸۹) 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 صمیمیت 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 می‌شود، احساس مثبت بیشتری نسبت به خود، شغل و سازمان شان دارند که در واقع با فراهم بودن چنین شرایطی می‌توان گفت کیفیت زندگی کاری در آن سازمان بالاست و لذا با توجه به چنین شرایطی بهتر می‌توانند وظایف محوله شان را انجام دهند و در راستای بهبود عملکردشان، بهره‌وری آنان هم افزایش پیدا می‌کند.

References

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 Dhruva, 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.

Dehghan Niri, N., Salehi, T., & Asadi, A. A. (2008). Clinical Nurses' Quality of Work Life and Productivity and Their Relationships. *Nursing Research*, 8 & 9, 27-37, (In Persian).

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, Maaik, (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.

Hosseinzadeh, D., & Mirzaei, S. (2007). *Quality of Work Life and its Effect on Productivity*. Management, 123, 17-22, (In Persian).

Indradevi, Rabert., (2011), "psychological empowerment and job performance in industry" , *IJEMR - September , 2011-Vol 1 Issue 4* , 2249-2585

Iranzadeh, S., & Babaei Heravi, S. (2010). *Empowerment of Staff in Modern Organizations*. Tabriz: Forouziz Publications, (In Persian).

Jain, Priti, (1998), "Preceptions on empowerment and productivity in academic and public libraries in Botswana", *Library management*. No1:49-58.

Khanalizadeh, R., & Nayyich, A., & Fani, A. A. (2010). *Relationship of Empowerment Organizational Vision*. *Transformation Management*, 2(3), 45-20, (In Persian).

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 jordanian 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 know ledge sharing behavior", *International Journal of Business and Management Studies*. 2 : 69-76.

Randolph, 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.

Sabokro, M., Vafaei, M., & Kashani, S. (2010). *Employee Productivity of Insurance Companies in the Light of Emotional*

Intelligence and Quality of Work Life. Insurance Industry Quarterly, 179-202, (In Persian).

Sharifzadeh, F., & Mohammadi Moghadam, Y. (2009). Empowerment of Staff with Labor Productivity of Police Command Staff of Lorestan Province. Journal of Management Studies, 1, 5-18, (In Persian).

Soltani, I., & Farsi, M. (2010). Quality of Work Life and Components Affecting it. Tadbir Magazine, 217, 54-49, (In Persian).

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, N. T., & Boonyarataphun, P. (2010), Quality of work life indicators as a corporate social responsibility of electrical and electronics private organization in Thailand.