

تاثیر توانمندسازی کارکنان و کیفیت زندگی کاری بر بهره‌وری کارکنان موسسه اعتباری توسعه

زهرا ملایری^۱، محبوبه عبداللهی^۲

^۱ دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن، دانشکده علوم تربیتی و مشاوره و مدیریت، رودهن، ایران

^۲ استادیار گروه مدیریت آموزشی، دانشکده علوم تربیتی، مشاوره و مدیریت واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران.

چکیده

هدف از انجام پژوهش تعیین تاثیر توانمندسازی کارکنان و کیفیت زندگی کاری بر بهره‌وری کارکنان موسسه اعتباری توسعه بوده است. روش پژوهش از نوع مطالعات کمی، کاربردی و از منظر گردآوری داده‌ها توصیفی بوده است. جامعه آماری پژوهش کارکنان موسسه اعتباری توسعه به تعداد ۱۵۰ نفر بودند. حجم نمونه مناسب براساس جدول مورگان ۱۰۸ نفر تخمین زده شد. نمونه‌ها با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار پژوهش پرسشنامه‌های توانمندسازی اسپریتزر، کیفیت زندگی کاری والتون و بهره‌وری آجیو بوده است. روایی محتوایی آن‌ها توسط متخصصان تایید شده است و پایایی پرسشنامه از طریق محاسبه آلفای کرونباخ برآورد شده است که میزان آن برای هر سه پرسشنامه بالاتر از ۰/۷۰ بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش آمار توصیفی از جداول فراوانی، درصد فراوانی، نمودار، شاخص‌های گرایش مرکزی و پراکندگی برای توصیف آزمودنیها و در بخش آمار استنباطی از آزمون‌های رگرسیون خطی ساده و رگرسیون سلسله مراتبی و آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده شده است. جهت تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS استفاده شده است. یافته‌های پژوهش بیانگر آن است که از بین ابعاد توانمندسازی فقط بعد معنی‌داری می‌تواند میزان کیفیت زندگی کاری را پیش‌بینی کند. از بین ابعاد توانمندسازی فقط ابعاد موثر بودن و معنی‌داری می‌تواند میزان بهره‌وری نیروی انسانی را پیش‌بینی کند. بین بهره‌وری نیروی انسانی با کیفیت زندگی کاری در حد ۰/۶۷۹ و با متغیر توانمندسازی در حد ۰/۳۷۰- و همبستگی بین کیفیت زندگی کاری با توانمندسازی در حد ۰/۳۵۸- و معنی دار می‌باشد. در پیش‌بینی بهره‌وری از روی کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی فقط از روی کیفیت زندگی کاری بهره‌وری قابل پیش‌بینی است.

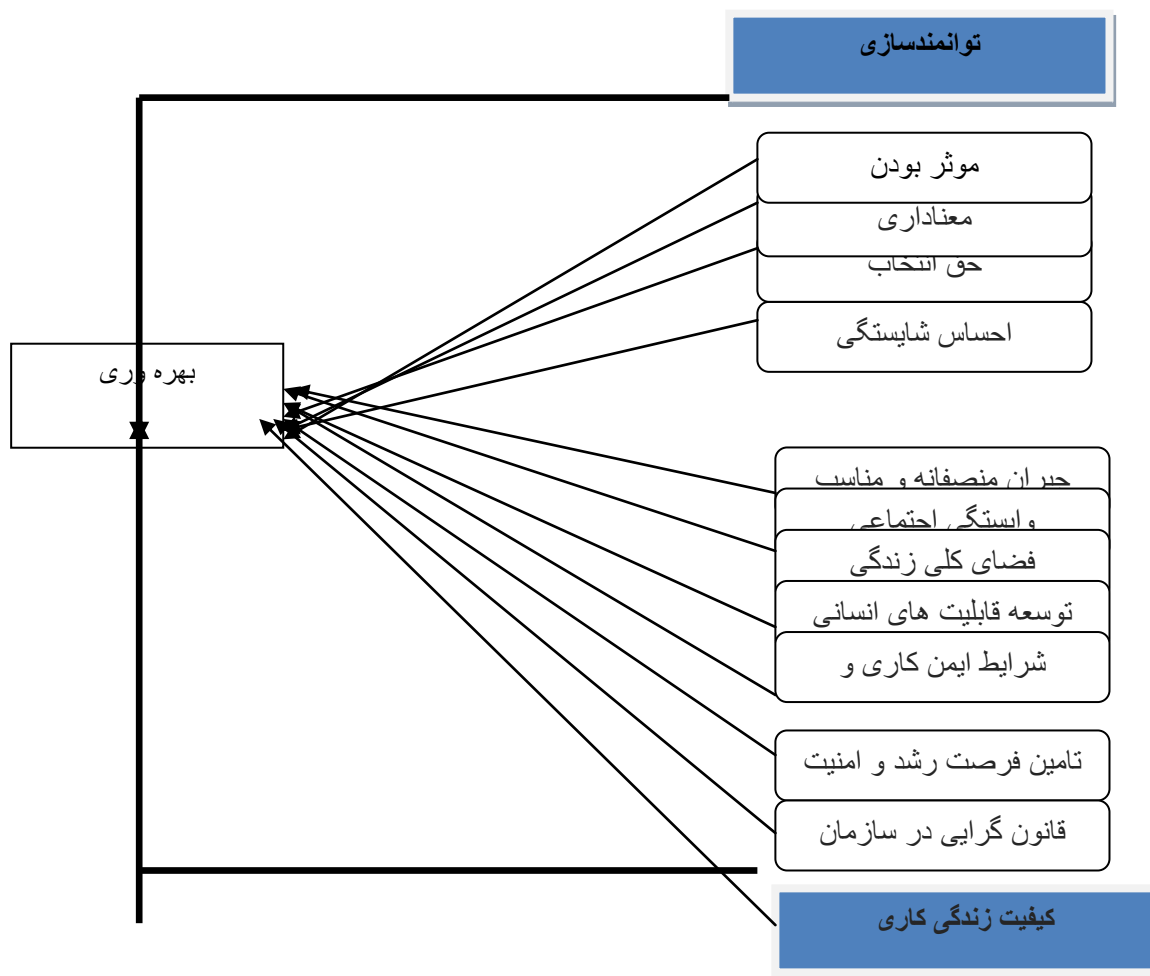
واژه‌های کلیدی: توانمندسازی، کیفیت زندگی کاری، بهره‌وری، کارایی، اثربخشی.

مقدمه

عصر امروزی، عصر تغییر و حرکت و تحول های شتابنده و دور از انتظار است که پویایی و بالندگی و پیچیدگی از ویژگی های آن است (به نقل از ندری و ناظم، ۱۳۹۵:۵۱). شالوده ثروت هر سازمانی را کارکنان آن در قالب دانش، مهارت ها و انگیزه هایشان تشکیل می دهد. امروزه برخورداری از چنین ثروتی، از آن جهت حائز اهمیت است که در دهه پیش رو منشا اصلی برتری رقابتی در تکنولوژی جدید ریشه نخواهد داشت بلکه تابع ابتکار عمل، خلاقیت، تعهد و توانمندی نیروی کار خواهد بود (نامدار، پزشکی راد و چیدری، ۱۳۸۹: ۲۲). با توجه به نقش محوری انسان و منابع انسانی در گشایش تنگناها و ایجاد فناوریهای پیشرفته و اینکه مهمترین عامل بهره وری در سازمانها و در نهایت در کل جامعه، منابع انسانی می باشد، تردیدی نیست که شکوفایی هر جامعه ای در بهبود پرورش منابع انسانی آن نهفته است و بدین سبب است که مسئولان سازمانها با یاری متخصصان رفتاری و منابع انسانی توجه خاصی را به پرورش کارکنان مبذول می دارند. یکی از شیوه های نوین در راستای رسیدن به بهره‌وری و بالابردن کیفیت زندگی کاری کارکنان، توانمند سازی آنان می باشد. سازمان های امروزی نیز به افراد توانمندی نیاز دارند تا با کمک آنها در رقابت های خود پیروز گردند. سازمانها نیازمند افرادی هستند که بتوانند بهترین استفاده از فناوریهای پیشرفته را ارایه دهند. افرادی که نوآوری ها را بیابند و بتوانند محصولات و خدمات جاری سازمان را بهبود بخشند. توانمندی کارکنان باعث می گردد که سازمان در کسب و کار موفق باشد، همچنین باعث با معنی شدن شغل افراد و افزایش انگیزه در آن ها می شود. از سوی دیگر توانمندی کارکنان باعث بهبود کیفیت خدمات، افزایش کارایی، افزایش اثربخشی در سازمان، نگرش مثبت کارکنان نسبت به کار، نگرش مثبت نسبت به ارزیابی کار، افزایش تعهد و انگیزه و دهها مورد مثبت دیگر در کارکنان می گردد. کارکنان توانمند در عملکرد سازمان تاثیر خواهند گذاشت و سازمانی که از منابع انسانی توانمند برخوردار باشد، قطعاً با توجه به سهم مهم و عظیم منابع انسانی در بهره وری سازمانی، از عملکرد متفاوتی برخوردار خواهند بود (افجه و میری، ۱۳۹۰). در این دوره جهانی شدن، توانمندسازی کارکنان امری ضروری برای موفقیت و بقای سازمان است (آنگوری، ۲۰۰۹: ۱۲). توانمندسازی یکی از نوید بخش ترین مفاهیم دنیای کسب و کار بوده است که کمتر به آن توجه شده است، ولی اکنون به موضوع روز تبدیل شده است؛ اما به رغم بحث های فراوان درباره‌ی فواید توانمندسازی، بهره برداری از آن اندک و ناچیز است (پورابولی، افندیاری، رضانی، میری، جهانی و سهرابی، ۱۳۹۵: ۲۵). توانمندسازی زمینه ای برای افزایش دیالوگ ها، تفکر انتقادی، فعالیت در گروههای کوچک میباشد و اجازه دادن به فعالیتهایی جهت حرکت به فراسوی تسهیم، تقسیم و پالایش تجربیات، تفکر، دیدن و گفتگوها، از اجزای اصلی توانمندسازی هستند (لی، ۲۰۱۳: ۲۳۰). از سوی دیگر یکی از متغیرهای مهم در سازمان بهره وری است، بهره وری مفهومی جامع و کلی است که افزایش آن به عنوان یک ضرورت، جهت ارتقای سطح زندگی، رفاه بیشتر، آرامش و آسایش انسانها مطرح و هدفی اساسی برای همه کشورهای جهان محسوب می شود. از سویی، افزایش بهره وری بر شاخص های اقتصادی جامعه مانند افزایش تولید، کاهش تورم، افزایش سطح اشتغال و توان رقابتی کشورها نیز تاثیر می گذارد.

با عنایت به مطالب اشاره شده و با توجه به اینکه پژوهشگران به‌ویژه یکی از محققین کارمند موسسه اعتباری توسعه است بارها شاهد این بوده‌اند که روسا و مدیران کل بر افزایش بهره‌وری تاکید داشته و تاکید کارگزینی و مرکز آموزش و تحقیقات نیز بر توانمندسازی و بهبود کیفیت زندگی کارکنان بوده لذا دغدغه پژوهشگران این بوده که چگونه می‌توان بهره‌وری را افزایش داد و آیا با توجه به تاکید مرکز آموزشی بر توانمندسازی و بهبود کیفیت زندگی کارکنان آیا این دو متغیر می‌توانند بر بهره‌وری تاثیر بگذارند؟ بنابراین پژوهشگران به منظور جلوگیری از آنتروپی مثبت در سازمان درصدد بوده اند از طریق انجام پژوهش به این سوال اصلی پاسخ دهند که آیا توانمند سازی منابع انسانی و کیفیت زندگی کاری بر بهره‌وری کارکنان موسسه اعتباری توسعه تاثیر معناداری دارد؟ به طور کلی می توان گفت سازمان های امروزی جهت ماندگاری و حیات اثربخش در دنیای پر رقابت امروزی نیاز به به اجرای برنامه های چندساله کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی هستند و قرار دادن این برنامه ها جزء سیسات ها و رویه های ثابت سازمانی هستند. در این زمینه پژوهشهایی در داخل و خارج کشور انجام شده، برخی از پیشینه‌ها

همانند پژوهش ستاری بيله ده (۱۳۹۳)، جعفری (۱۳۹۲)، فرزانه (۱۳۹۲)، مجیدی و همکاران (۱۳۸۹)، الناکا و ایمران (۲۰۱۴) نشان داده‌اند: توانمندسازی روانشناختی با بهره‌وری ارتباط معنادار دارد. نتایج پژوهش صابر، برهانی، نویدیان، رضائی، رضوانی امین، کیانیان (۱۳۹۲)، معمارزاده و اسدی (۲۰۰۸)، میچل لی مارکس (۲۰۰۴)، گویای این است که بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری پرستاران رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. فروغی نیا (۱۳۹۱) صراف پور (۱۳۸۹)، صندوق دو (۲۰۱۳) نشان دادند بین کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی روانشناختی (صراف پور با ابعاد توانمندسازی) رابطه معنا‌داری وجود دارد. با توجه به مبانی نظری و پیشینه‌های مطرح شده مدل مفهومی شکل ۱ ارائه شده است.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

روش پژوهش

با توجه به این که پژوهش حاضر به توصیف شرایط موجود پرداخته از نوع تحقیقات توصیفی است و از آن‌جا که این پژوهش به پیش‌بینی بهره‌وری کارکنان براساس توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری می‌پردازد، تحقیق همبستگی است. با توجه به ماهیت موضوع تحقیق و از نظر هدف، تحقیق کاربردی است و از نظر کنترل متغیرها، تحقیق غیرآزمایشی است زیرا روابط بین متغیرها دستکاری نشده است.

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری پژوهش کلیه کارمندان موسسه اعتباری توسعه که مدرک تحصیلی دیپلم و بالاتر دارند و در سال ۱۳۹۵ در این موسسه مشغول به کار هستند که براساس نظر مسئول کارگزینی تعداد کل آن‌ها ۱۵۰ نفر است. با استفاده از جدول کرجسی مورگان ۱۰۸ نفر حجم نمونه مکفی تعیین شد و با در نظر گرفتن ۱۰ درصد ریزش نمونه‌ها به ۱۱۹ نفر افزایش یافته است. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بوده است زیرا محققان قصد داشتند همه شانس برابر در انتخاب شدن داشته باشند و همچنین تعداد جامعه آماری محدود و پراکندگی آنها کم و امکان دسترسی به فهرست اسامی کلیه جامعه آماری فراهم بوده است.

ابزار پژوهش

در پژوهش حاضر، از سه پرسش‌نامه به شرح زیر استفاده شده است:

الف پرسشنامه توانمندسازی

برای اندازه‌گیری توانمندسازی از پرسشنامه ۱۲ سوالی که اسپریتزر (۱۹۹۵) بر پایه الگوی توانمندسازی توماس و ولت هاس طراحی کرده استفاده شده است. این نسخه دارای نمره گذاری ۵ درجه ای لیکرت و چهار زیر مقیاس است که عبارتند از: موثر بودن سوال ۱ تا ۳، معنی داری سوال ۴ تا ۶، احساس شایستگی سوال ۷ تا ۹ و حق انتخاب سوال ۱۰ تا ۱۲. برای نمره گذاری پرسشنامه توانمندسازی کارکنان اسپریتزر ابتدا باید به هر ماده به ترتیب زیر نمره داد: کاملاً مخالفم نمره ۱، مخالفم نمره ۲، نظری ندارم نمره ۳، موافقم نمره ۴، کاملاً موافقم نمره ۵. نمره بالا در پرسشنامه به معنی توانمندسازی بالاتر است.

ب) پرسشنامه کیفیت زندگی کاری

جهت اندازه‌گیری کیفیت زندگی کاری از پرسشنامه ۲۶ سوالی والتون استفاده شده است. این پرسشنامه دارای نمره گذاری لیکرت ۵ گزینه ای می باشد. برای نمره گذاری پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون ابتدا به هر ماده به این ترتیب نمره داده می‌شود: خیلی کم نمره ۱، کم: نمره ۲، متوسط نمره ۳، زیاد نمره ۴، خیلی زیاد نمره ۵. نمره بالا در پرسشنامه به معنی کیفیت زندگی بالاتر است. ابعاد کیفیت زندگی کاری والتون و سوالات متناظر عبارتند از: جبران منصفانه و مناسب سوالات ۱، ۲، ۳ شرایط ایمن کاری و ایمن و بهداشتی سوالات ۴، ۵، ۶ توسعه قابلیت های انسانی سوالات ۷، ۸، ۹، ۱۰ تامین فرصت رشد و امنیت سوالات ۱۱، ۱۲، ۱۳، ۱۴ یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان سوالات ۱۵، ۱۶، ۱۷ قانون گرایی در سازمان سوالات ۱۸، ۱۹، ۲۰، فضای کلی زندگی سوالات ۲۱، ۲۲، ۲۳ و ابستگی اجتماعی زندگی کاری سوالات ۲۴، ۲۵، ۲۶

ج) پرسشنامه بهره وری نیروی انسانی

به منظور اندازه‌گیری بهره وری نیروی انسانی از پرسشنامه ۲۶ سوالی بهره وری نیروی انسانی آچيو استفاده شده است. این نسخه دارای نمره گذاری لیکرت ۵ گزینه ای و هفت زیر مقیاس است. برای نمره گذاری پرسشنامه بهره وری نیروی انسانی آچيو ابتدا به هر ماده به این ترتیب نمره داده می‌شود. کاملاً مخالفم نمره ۱، مخالفم نمره ۲، نظری ندارم نمره ۳، موافقم نمره ۴، کاملاً موافقم نمره ۵. نمره بالا در پرسشنامه به معنی بهره وری بالاتر است. ابعاد بهره وری نیروی انسانی آچيو و سوالات متناظر به این شرح است: بعد توانایی سوالات ۱، ۲، ۳ درک و شناخت سوالات ۴، ۵، ۶، ۷ حمایت سازمانی سوالات ۹، ۱۰، ۱۱ انگیزش سوالات ۱۲، ۱۳، ۱۴، ۱۵ بازخور ۱۶، ۱۷، ۱۸، ۱۹ اعتبار سوالات ۲۱، ۲۰، ۲۲ سازگاری سوالات ۲۳، ۲۴، ۲۵، ۲۶

روایی پرسش‌نامه: در این پژوهش، برای مشخص شدن روایی پرسش‌نامه‌ها، اهداف و فرضیه‌های پژوهش در اختیار متخصصان قرار گرفت و با بهره‌گیری از نظرات آن‌ها، نکات مبهم و نارسا برطرف و پس از اعمال نظرات اصلاحی، پرسش‌نامه‌های نهایی شکل گرفت. از طرف دیگر هر سه پرسش‌نامه استاندارد نیز بودند و روایی آن قبلاً هم تأیید شده بود.

پایایی پرسش‌نامه: برای دستیابی به پایایی^۱، از بین روش‌های مختلف، روش آلفای کرونباخ انتخاب شده است که بنا به تعریف، این روش برای محاسبه‌ی همبستگی درونی ابزار اندازه‌گیری به کار می‌رود. همچنین به منظور تعیین پایایی پرسشنامه‌ها، ابتدا ۳۰ نفر از جامعه آماری انتخاب و پرسشنامه در اختیار آنها قرار گرفت و سپس از روش آلفای کرونباخ جهت تعیین پایایی پرسشنامه استفاده گردید که مقدار آلفای کل هر سه پرسشنامه بالاتر از ۰/۷۰ محاسبه شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از نرم‌افزار SPSS استفاده شده است و با توجه به موضوع پژوهش از هر دو نوع آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است.

۱. برای سنجش طبیعی بودن توزیع داده‌های حاصل از پرسش‌نامه‌ها، از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شده است.
۲. جهت بررسی‌ها و توصیف ویژگی‌های جمعیت شناختی در سطح آمار توصیفی از فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار، ترسیم نمودارها و جداول استفاده شده است.
۳. برای آزمون فرضیه از آزمون‌های پارامتریک: رگرسیون خطی ساده و رگرسیون سلسله مراتبی و تحلیل واریانس یکطرفه استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

نتایج یافته‌های توصیفی پژوهش نشان دهنده این است که ۳۹ نفر از پاسخ دهندگان ۳۸/۲ درصد مرد، ۵۹ نفر، ۵۷/۸ درصد زن، تعداد بدون پاسخ ۴ نفر معادل ۳/۹ درصد است. در ارتباط با میزان سن، کارکنان کمتر از ۳۰ سال ۱۲ نفر معادل ۱۱/۸ درصد، کارکنان بین سن ۳۱-۴۰ سال ۶۳ نفر معادل ۶۱/۸ درصد، کارکنان بین ۵۰-۴۱ سال ۲۲ نفر معادل ۲۱/۶ درصد، پاسخ کارکنان بیشتر از ۵۰ سال ۲۲ نفر معادل ۲۱/۶ درصد، بدون پاسخ ۲ نفر معادل ۲ درصد می باشد. در رابطه با سابقه کار: کارکنان کمتر از ۱۰ سال ۴۳ نفر معادل ۴۲/۲ درصد، کارکنان بین ۱۱-۲۰ سال تعداد ۴۹ نفر معادل ۴۸ درصد، کارکنان بین ۲۱-۳۰ سال ۲ نفر معادل ۲ درصد، کارکنان بیشتر از ۳۱ سال ۲ نفر معادل ۲ درصد، بدون پاسخ ۶ نفر معادل ۵/۹ درصد بوده است. در قسمت مربوط به تحصیلات: کارکنان دیپلم ۱۶ نفر معادل ۱۵/۷ درصد، کارکنان دارای مدرک کاردانی ۷ نفر، معادل ۶/۹ درصد، کارکنان دارای مدرک کارشناسی که بالاترین میزان تحصیلات گروه نمونه می باشند ۴۸ نفر معادل ۴۷/۱ درصد، کارکنان دارای مقطع کارشناسی ارشد ۲۸ نفر معادل ۲۷/۵ درصد، تعداد بدون پاسخ ۳ نفر معادل ۲/۹ درصد از ۱۰۰ درصد بوده است.

فرضیه اول:

فرض صفر: بر اساس ابعاد توانمندسازی نمی توان سطح کیفیت زندگی کاری را پیش بینی نمود.

فرض خلاف: بر اساس ابعاد توانمندسازی می توان سطح کیفیت زندگی کاری را پیش بینی نمود.

$$\alpha = 0/05$$

جدول شماره ۱: میانگین‌ها، انحراف معیارها و همبستگی‌های متقابل برای کیفیت زندگی کاری و متغیرهای پیش بینی کننده (موثر بودن، معنی داری، احساس شایستگی، حق انتخاب)

متغیر	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵
۱. موثر بودن	۸/۵۴	۲/۳۲	---	۰/۳۳	۰/۱۶	-۰/۰۲	-۰/۱۷

۲	معنی داری	۸/۸۶	۲/۴۶	---	۰/۱۴	-۰/۰۳	-۰/۳۵
۳	احساس شایستگی	۵/۸۹	۲/۴۱	---	---	۰/۴۳	-۰/۲۵
۴	حق انتخاب	۵/۱۳	۲/۱۳	---	---	---	-۰/۰۸
۵	کیفیت زندگی کاری	۶۷/۲۴	۱۲/۹۲	---	---	---	---

$P < 0/05^{**}$

جدول شماره ۱ مربوط به محاسبه میانگین، انحراف معیار و همبستگی های متقابل بین متغیرهای تحقیق می باشد که با دو رقم اعشار گرد شده اند. بر اساس جدول فوق همبستگی بین بعد موثر بودن با معنی داری در حد ۰/۳۳ و معنی دار، با کیفیت زندگی کاری در حد ۰/۱۷ و معنی دار است. همبستگی بین بعد معنی داری و کیفیت زندگی کاری در حد ۰/۳۵- و معنی دار است. همبستگی بین بعد احساس شایستگی با حق انتخاب در حد ۰/۴۳ و معنی دار و با کیفیت زندگی کاری در حد ۰/۲۵ و معنی دار است؛ اما بین سایر ابعاد و متغیر وابسته کیفیت زندگی کاری، همبستگی معنی دار نشده است.

جدول شماره ۲: خلاصه تحلیل رگرسیون برای پیش بینی کیفیت زندگی کاری بر پایه موثر بودن، معنی داری، احساس شایستگی، حق انتخاب

متغیر	ضریب استاندارد	خطای معیار	ضریب بتا	احتمال معنی داری
موثر بودن	-۰/۱۹۵	۰/۵۵۳	-۰/۰۳۵	۰/۷۲۵
معنی داری	-۱/۶۴۵	۰/۵۱۹	-۰/۳۱۴	۰/۰۰۲
احساس شایستگی	-۰/۰۷۶	۰/۵۶۶	-۰/۲۰۱	۰/۰۶۰
حق انتخاب	-۰/۰۲۳	۰/۶۲۸	-۰/۰۰۴	۰/۹۷۱

توجه: $R^2 = 0/169$, constant = 77/482, $P < 0/05^*$

همانطور که جدول شماره ۲ نشان می دهد، از بین ابعاد توانمندسازی، فقط بعد معنی داری $\beta = 0/314, P < 0/05$ می تواند میزان کیفیت زندگی کاری را پیش بینی کند و مقدار ضریب -۰/۳۱۴ نشان می دهد که به ازای هر واحد افزایش در نمره های محور افقی مربوط به بعد معنی داری، نمره واقع در محور عمودی مربوط به کیفیت زندگی کاری به میزان -۰/۳۱۴ واحد تغییر می یابد و علامت منفی نشان می دهد که این تغییر به صورت معکوس و معنی دار است یعنی با افزایش بعد معنی داری از ابعاد توانمندسازی، سطح کیفیت زندگی کاری به میزان ۰/۳۱۴ کاهش پیدا می کند؛ بنابراین برای پیش بینی سطح کیفیت زندگی کاری بر اساس بعد معنی داری از ابعاد توانمندسازی، می توان از فرمول زیر استفاده کرد:

$$0/519 \pm (\text{نمره بعد معنی داری}) - 0/314 = \text{پیش بینی کیفیت زندگی کاری}$$

فرضیه فرعی دوم:

فرض صفر: بر اساس ابعاد توانمندسازی نمی توان سطح بهره وری نیروی انسانی را پیش بینی نمود.

فرض خلاف: بر اساس ابعاد توانمندسازی می توان سطح بهره وری نیروی انسانی را پیش بینی نمود.

$\alpha = 0/05$

جدول شماره ۳: میانگین ها، انحراف معیارها و همبستگی های متقابل برای بهره وری نیروی انسانی و متغیرهای پیش بینی کننده (موثر بودن، معنی داری، احساس شایستگی، حق انتخاب)

متغیر	M	SD	۱	۲	۳	۴	۵
۱. موثر بودن	۸/۵۴	۲/۳۲	---	۰/۳۳	۰/۱۶	-۰/۰۲	-۰/۲۶

۰/۳۲-	۰/۰۳-	۰/۱۴	---	۲/۴۶	۸/۸۶	معنی داری
۰/۱۹-	۰/۴۳	---		۲/۴۱	۵/۸۹	احساس شایستگی
۰/۱۲-	---			۲/۱۳	۵/۱۳	حق انتخاب
---				۱۳/۱۸	۶۲/۸۷	بهره وری نیروی انسانی

$P < 0.05^{**}$

جدول شماره ۳ مربوط به محاسبه میانگین، انحراف معیار و همبستگی های متقابل بین متغیر در تحقیق می باشد که با دو رقم اعشار گرد شده اند. بر اساس جدول فوق همبستگی بین بعد موثر بودن با بهره وری نیروی انسانی در حد ۰/۲۶- و معنی دار، بعد معنی داری با بهره وری نیروی انسانی در حد ۰/۳۲- و معنی دار، بعد احساس شایستگی با بهره وری نیروی انسانی ۰/۱۹- و معنی دار می باشد؛ اما بین بعد حق انتخاب و بهره وری نیروی انسانی، همبستگی معنی دار نشده است.

جدول شماره ۴: خلاصه تحلیل رگرسیون برای پیش بینی بهره وری نیروی انسانی بر پایه موثر بودن، معنی داری، احساس شایستگی، حق انتخاب

متغیر	B	SEB	β	sig
موثر بودن	-۰/۹۴۰	۰/۵۶۹	-۰/۱۶۶	۰/۱۰۲
معنی داری	-۱/۳۷۹	۰/۵۳۳	-۰/۲۵۸	۰/۰۱۱
احساس شایستگی	-۰/۴۵۱	۰/۵۸۲	-۰/۰۸۳	۰/۴۴۰
حق انتخاب	-۰/۶۱۶	۰/۶۴۶	-۰/۱۰۰	۰/۳۴۳

توجه: $R^2 = 0.155$, constant = 88/951, $P < 0.05^{**}$, $P < 0.01^{***}$

همانطور که جدول شماره ۴ نشان میدهد از بین چهار بعد توانمندسازی، ابعاد موثر بودن و معنی داری به ترتیب $(\beta = 0.166, \beta = 0.533, P < 0.05)$ می توانند میزان بهره وری نیروی انسانی را پیش بینی کنند و بعد موثر بودن با مقدار ضریب -۰/۱۶۶- و بعد معنی داری با مقدار ضریب ۰/۵۳۳ نشان می دهند که به ازای هر واحد افزایش در این ابعاد، میزان بهره وری نیروی انسانی به ترتیب در حد ۰/۱۶۶- واحد و ۰/۵۳۳ واحد تغییر می کند؛ بنابراین برای پیش بینی سطح بهره وری نیروی انسانی بر اساس دو بعد فوق، می توان از فرمول های زیر استفاده کرد:

$$(نمره معنی داری) 0/533 + (نمره موثر بودن) -0/166 = \text{پیش بینی بهره وری نیروی انسانی}$$

$$0/569 \pm (نمره موثر بودن) -0/166 = \text{پیش بینی بهره وری نیروی انسانی}$$

$$0/533 \pm (نمره معنی داری) 0/533 = \text{پیش بینی بهره وری نیروی انسانی}$$

فرضیه سوم:

فرض صفر: بر اساس کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی نمی توان سطح بهره وری نیروی انسانی را پیش بینی نمود.
فرض خلاف: بر اساس کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی می توان سطح بهره وری نیروی انسانی را پیش بینی نمود.

$\alpha = 0.05$

جدول شماره ۵: میانگین ها، انحراف معیارها و همبستگی های متقابل برای بهره وری نیروی انسانی و متغیرهای پیش بینی کننده (کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی)

متغیر	میانگین	انحراف معیار	بهره وری نیروی انسانی	کیفیت کاری	توانمندسازی
بهره وری نیروی انسانی	۶۲/۸۷	۱۳/۱۸	-----	۰/۶۷۹	-۰/۳۷۰

کیفیت زندگی کاری	۶۷/۲۴	۱۲/۹۲	-----	-----	-۰/۳۵۸
توانمند سازی	۲۸/۴۲	۵/۷۶			-----

$P < 0.05^{**}$

جدول شماره ۵ مربوط به محاسبه میانگین، انحراف معیار و همبستگی های متقابل بین متغیرهای تحقیق را نشان میدهد که با دو رقم اعشار گرد شده اند. بر اساس جدول فوق همبستگی بین بهره وری نیروی انسانی با کیفیت زندگی کاری در حد ۰/۶۷۹ و با متغیر توانمندسازی در حد ۰/۳۷۰- و معنی دار می باشد. همبستگی بین کیفیت زندگی کاری با توانمندسازی در حد ۰/۳۵۸- و معنی دار می باشد.

جدول شماره ۶: خلاصه تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی برای پیش بینی بهره وری نیروی انسانی بر پایه کیفیت زندگی کاری و توانمند سازی (n = 102)

متغیر	B	SEB	β	R ^۲	sig	constant
مدل ۱ کیفیت زندگی کاری	۰/۶۹۳	۰/۰۷۵	۰/۶۷۹	۰/۴۶۱	۰/۰۰۱	۱۶/۲۷۳
مدل ۲ کیفیت زندگی کاری و توانمند سازی	۰/۶۴۰ -۰/۳۳۳	۰/۰۷۹ ۰/۱۷۸	۰/۶۲۷ -۰/۱۴۶	۰/۴۸۰	۰/۰۰۱ ۰/۰۶۴	۲۹/۳۱۲

$P < 0.05^*$

بر اساس جدول شماره ۶، مدل اول با متغیر کیفیت زندگی کاری برای پیش بینی نشان می دهد که ۴۶/۱ درصد از واریانس بهره وری نیروی انسانی را تبیین می کند ($\beta = 0/679, P < 0/05$)؛ بنابراین متغیر کیفیت زندگی کاری با مقدار ضریب ۰/۶۷۹ نشان میدهد که به ازای هر واحد افزایش در این متغیر، میزان بهره وری نیروی انسانی برابر ۰/۶۷۹ واحد تغییر می کند و افزایش پیدا می کند؛ بنابراین برای پیش بینی سطح بهره وری نیروی انسانی می توان از فرمول زیر استفاده کرد:

$$0/075 \pm (\text{نمره کیفیت زندگی کاری}) 0/679 = \text{پیش بینی بهره وری نیروی انسانی}$$

در مدل ۲، با وارد شدن متغیر توانمندسازی مقدار ۰/۴۶ به مقدار ۰/۴۸ تغییر کرد. این نشان می دهد که با ورود متغیر توانمندسازی میزان واریانس تبیین شده به میزان ۴۸ درصد تغییر کرد که تغییر زیادی نداشته است. ضرایب β برای کیفیت زندگی کاری ($\beta = 0/627, P < 0/05$) و برای توانمندسازی ($\beta = -0/146, P > 0/05$) می باشد که در متغیر توانمندسازی معنی دار نشده است، دو نتیجه از معادله خارج می شود و نمی تواند در پیش بینی بهره وری نیروی انسانی در معادله باقی بماند؛ به عبارت دیگر، با افزایش یک واحد در متغیر توانمندسازی، میزان بهره وری در حد ۰/۱۴- کاهش می یابد.

بحث و نتیجه گیری

فرضیه اول: بر اساس ابعاد توانمندسازی می توان سطح کیفیت زندگی کاری را پیش بینی نمود. براساس نتایج پژوهش از بین ابعاد توانمندسازی، فقط بعد معنی داری می تواند میزان کیفیت زندگی کاری را پیش بینی کند. نتایج پژوهش با مطالعات (رستمی و همکاران، ۱۳۹۴؛ طالب نژاد و همکاران، ۱۳۹۱؛ رستمی و همکاران، ۲۰۱۶؛ زمانی، ۲۰۱۶) همسو می باشد. لذا ایجاد چشم انداز روشن برای کارکنان، با معرفی الگوی موفقیت و فراهم کردن حمایت های مادی و معنوی، با افزایش احساس مؤثر بودن، موجبات تلاش بیشتر را در انجام امور محوله و پیشرفت و رضایت شغلی فراهم می کند و

بالارفتن کیفیت زندگی کاری را به دنبال خواهد داشت از سوی دیگر کاهش نظارت ها و ایجاد امکان خودسامانی در انجام مسؤولیت های محوله، با دراختیار قراردادن اطلاعات و سایر منابع لازم و تفویض اختیار به صورت مستقیم، با افزایش اعتماد به نفس کارکنان، بهبود کیفیت زندگی کاری را در پی خواهد داشت؛ بنابراین ایجاد محیط های با نشاط شغلی، چه به لحاظ فیزیکی و چه به لحاظ نرم افزاری می تواند مفید باشد. در تبیین فرضیه تحقیق می توان گفت کیفیت زندگی کاری که در آن پرداخت منصفانه فرصت رشد و محیط ایمن را جهت توسعه قابلیت های انسانی فراهم آورد می تواند 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 می شود.

فرضیه دوم: بر اساس ابعاد توانمندسازی می توان سطح بهره وری نیروی انسانی را پیش بینی نمود.

نتایج پژوهش گویای آن است که از بین چهار بعد توانمندسازی، ابعاد موثر بودن و معنی داری به ترتیب می توانند میزان بهره وری نیروی انسانی را پیش بینی کنند. نتایج پژوهش با مطالعات (صالح نیا، ۱۳۹۱؛ رمزگویان و آشتیانی، ۱۳۹۱؛ جوزه و مامپیلی، ۲۰۱۴؛ کو و همکاران، ۲۰۱۰) همسو می باشد. وجود رابطه مثبت بین بعد تاثیرگذاری و بهره وری منابع انسانی در کارکنان موسسه اعتباری توسعه به منزله باور داشتن کارکنان نسبت به این موضوع است که عملکرد آنها در پیش بردن اهداف سازمان موثر است؛ بنابراین مدیران باید به ایده ها و نظرات کارکنان ارجح نهاد و نظام پیشنهادات کارکنان را عملاً به اجرا در آورند و ارزش کار کارکنان را برایشان بازگو نمایند. به افراد فرصت مشارکت در تعیین سمت و سو آتی واحد کاریشان را بدهند، به خاطر موفقیت در انجام وظایف به افراد پاداش داده و آن ها را تکریم کنند. از سوی دیگر احساس معناداری در کنان می تواند موجب افزایش رضایت شغلی و به تبع آن بهره وری منابع انسانی شود؛ که منجر به مشارکت و تعهد افراد در شغل و سازمان می شود بنابراین برای جلب توجه بیشتر منابع انسانی و توانمندسازی آن ها از طریق ایجاد برنامه های توسعه منابع انسانی بایستی مدیریت را قانع نمود که بهره وری منابع انسانی سهم بسزایی در ایجاد ارزش برای سازمان ایفا می کند؛ زیرا مسلم است که برنامه های توانمندسازی منابع انسانی تاثیر مستقیمی بر بهره وری آن ها دارد.

فرضیه سوم: بر اساس کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی می توان سطح بهره وری نیروی انسانی را پیش بینی نمود.

بر اساس نتایج پژوهش می توان گفت که متغیر کیفیت زندگی کاری میتواند سطح بهره وری نیروی انسانی را پیش بینی نماید نتایج پژوهش با مطالعات (صالح نیا، ۱۳۹۱؛ جوزه و مامپیلی، ۲۰۱۴؛ کو و همکاران، ۲۰۱۰؛ کسای، ۲۰۰۷؛ حسینی و همکاران، ۲۰۰۸) همسو می باشد. این نتایج بیانگر آن است که توجه به کیفیت کاری کارکنان و بهبود آن، سبب افزایش بهره وری کارکنان خواهد شد. به همین سبب داشتن کارکنانی که از شغل خود احساس شادی و خوشحالی می کنند، موضوعی مهم است که در سازمان ها باید بیشتر به آن توجه کنند و سطح کیفیت زندگی کاری کارکنان را افزایش دهند. بر همین اساس، می توان گفت در صورتی که سازمان ها بتوانند سطح کیفیت زندگی کاری کارکنان را افزایش دهند و شرایطی را در محیط کار فراهم کنند تا آنان احساس عدالت، مساوات، امنیت، رشد و ارتقای فرصت برای بروز توانایی ها و خلاقیت های خود و به طور کلی احساس رضایت مندی از شغل خود را داشته باشند، آنگاه میتوان شاهد افزایش عملکرد کارکنان و رشد و پویایی در سازمان بود. ولی متغیر توانمندسازی در موسسه اعتباری توسعه توانایی پیش بینی بهره وری در سازمان را ندارد؛ که با نتایج پژوهش (جوزه و مامپیلی، ۲۰۱۴) همسو نمی باشد. جوزه و مامپیلی (۲۰۱۴) در پژوهش خود دریافت که تلاش برای بهبود توانمندسازی کارکنان می تواند یک استراتژی ارزشمند برای بهبود بهره وری شود لذا لازم است که مدیران موسسه اعتباری توسعه با دادن آزادی عمل، مدیریت موثر، ارتقاء انگیزش و توان خودمدیریتی، آموزشهای ضمن خدمت و تقسیم کار بر مبنای لیاقت و شایستگی شرایطی را فراهم آورند که کارکنان شغل خود را با ارزش تلقی نموده و علاقه درونی نسبت به آن داشته باشند، به توانایی و ظرفیت خود برای انجام وظایف محوله اعتقاد و باور داشته باشند.

منابع

۱. افجه، ع ا و خانزاده، ل. (۱۳۹۰). بررسی طرح تعدیل نیروی انسانی در وزارت امور اقتصادی و دارایی تاثیر آن بر بهره وری نیروی انسانی، فصلنامه رسالت مدیریت دولتی. (۱)۲، ۳۰-۵۲.
۲. آنگوری، آ. (۲۰۰۹). مدیریت پشت صحنه، مدیریت ورزشی، زمستان، ۱۳۸۸، ۷.
۳. پورابولی، ب؛ اسفندیاری، س؛ رضانی، ط؛ میری، س؛ جهانی، ی؛ و سهرابی، ن. (۱۳۹۵). اثر بخشی آموزش مهارت های توانمندسازی روان شناختی بر استرس شغلی پرستاران بخش های مراقبت ویژه. مجله بالینی پرستاری و مامایی. (۱)۵، ۲۳-۳۵.
۴. جعفری، ج. (۱۳۹۲). ارتباط بین توانمندسازی و بهره وری معلمان تربیت بدنی آموزش و پرورش شهرستانهای استان تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی. دانشگاه شهید رجایی. استاد راهنما: عباس نظریان.
۵. رستمی، ر؛ محمدی، ع م؛ نظری، م؛ ویسمرادی، اک؛ بحرینی، س ص. (۱۳۹۴). بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد شغلی با میانجیگری توانمندسازی روانشناختی شهروندان. فصلنامه مدیریت شهری. (۴۱)۱، ۳۰۹-۳۲۲.
۶. رمزگویان، غ ع، آشتیانی، ب. (۱۳۹۱). رابطه توانمندسازی و تعهدسازمانی در شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران. فصلنامه مطالعات منابع انسانی. (۱)۱، ۹۰-۱۰۲.
۷. ستاری بيله ده، ر. (۱۳۹۳). بررسی توانمند سازی و بهره وری کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان اردبیل. پایان نامه کارشناسی ارشد. علوم اجتماعی. دانشکده مدیریت. دانشگاه آزاد گرمی استاد راهنما: عظیم اصلانی.
۸. صابر، س، برهانی، ف، نویدیان، ع، رضانی، ط، رضوانی، م، تکتتم کیانیان، ا. (۱۳۹۲). ارتباط کیفیت زندگی کاری و بهره وری پرستاران بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی کرمان در سال ۱۳۹۱. فصلنامه علمی پژوهشی اخلاق زیستی، دوره ۳، شماره ۹ (۱۳۹۲)
۹. صالح نیا، م. (۱۳۹۱). بررسی اثر توانمندسازی روانشناختی کارکنان بر بهره وری آنان. فصلنامه روانشناسی صنعتی / سازمانی. (۱۲)۳، ۶۵-۷۶.
۱۰. صراف پور، م. (۱۳۸۹). رابطه توانمندسازی روانشناختی با کیفیت زندگی کاری کارکنان در دادگستری شیراز. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم انسانی. دانشگاه پیام نور استان فارس. استاد مشاور: فریبا تابع بردبار. استاد راهنما: احمد طالب نژاد.
۱۱. طالب نژاد، ا؛ تابع بردار، ف؛ صرافپور، م. (۱۳۹۱). رابطه توانمندسازی روانشناختی با کیفیت زندگی کاری. فصلنامه پژوهش های مدیریت سرمایه انسانی. (۱)۱، ۹۳-۱۱۷.
۱۲. فرزانه، م. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین میزان توانمندسازی و بهره وری کارکنان در شهرداری شاهرود. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشکده ادبیات و علوم انسانی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود. استاد راهنما: ناصر زمانی میاندشتی.
۱۳. فروغی نیا، م. (۱۳۹۱). کیفیت زندگی کاری و تبیین نقش پیش بینی کننده مولفه های آن با توانمندسازی روانشناختی معلمان ابتدایی. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی. دانشگاه بیرجند. استاد مشاور: جعفر خوشبختی. استاد راهنما: هادی پورشافی.
۱۴. مجیدی، ن. (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین توانمندسازی و بهره وری نیروی انسانی در ادارات کهگیلویه و بویراحمد. پایان نامه کارشناسی ارشد. گروه علوم اجتماعی. دانشگاه علامه طباطبایی. استاد مشاور: میرعلی سیدنقوی. استاد راهنما: داوود حسین پور.

۱۵. کریمی شهبابی؛ ا؛ معمارزاده، غ ر، الوانی، س م؛ مدیری، م. (۱۳۹۵). طراحی مدل بهره‌وری سازمان‌های دولتی ایران. فصلنامه مدیریت بهره‌وری. ۱۰(۳۷)، ۷-۲۷.
۱۶. نامدار، ر؛ پزشکی راد، غ ر؛ چیدری، م (۱۳۸۹). صلاحیتهای حرفه‌ای موردنیاز کارشناسان ارزشیابی وزارت جهاد کشاورزی. فصلنامه پژوهش مدیریت آموزش کشاورزی. ۱(۱۲)، ۲۲-۳۱.
۱۷. ندری، خ، ناظم، ف. (۱۳۹۵). بررسی رابطه هوش هیجانی و جوسازمانی با درگیری شغلی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن. نوآوری‌های مدیریت آموزشی، سال یازدهم، شماره چهارم (مسلسل ۴۴)، پاییز ۱۳۹۵.
18. Elnaga, A., Imran, A. (2014). The Impact of employee empowerment on job satisfaction Theoretical study. American Journal of research communication. Vol 2(1) Jan 12, 2014.
19. Jose, G., & Mampilly, S. R. (2014). Psychological Empowerment as a Predictor of Employee Engagement: An Empirical Attestation. Global Business Review, 15(1), 93-104.
20. Hosseini, S. Naderian, M. Homaye, r. Mosavi, Z. (2008). Relation between quality of work life and organizational management for staffs of sport office of Esfahan, sport management, no2, page 168-181.
21. Kuo, T. H., Ho, L. A., Lin, C., & Lai, K. K. (2010). Employee empowerment in a technology advanced work environment. Industrial Management & Data Systems, 110(1), 24-42.
22. Kasaye, M. (2007). the attitude of staff toward job life and its relation to action, official changes. 7th edition, no47.
23. Lee, J. A. (2013). The empowerment approach to social work practice. Columbia University Press
24. Memarzadeh, GH, Asadi, a, (2008), review of relation between job life and staffs effectiveness, management and development. 10th year, no38.
25. Ongori, H. (2009). Managing behind the scenes: A view point on employee empowerment. African Journal of Business Management, 3(1), 9.
26. Rostami, r., Mohamadi, a., Nazari, m., Veysmoradi, a., & Bahraini, s. s. (2016). the effect on the quality of working life, job performance mediating psychological empowerment of citizens.
27. Sendogdu, A., Kocabacak, A. & Sukru Guven, A. (2013). The relation between human source management practices and organizational commitment. Procedia-Social and Behavioral Sciences 99(2013) 818-827.
28. Zmani, S. F. (2016). Study of the Relationship between Empowerment and Quality of Staff Working Life of Iran Telecommunication Company. International Journal of Humanities and Cultural Studies (IJHCS) ISSN 2356-5926, 2(4), 1144-1154.

The Effect of Empowering Employees and Quality of Working Life on Employees' Productivity in Tose'e Credit Institute

Zahra Malayeri¹, Mahboubeh Abdollahi²

1. *Master Degree in Educational Management, Faculty of Education, Consultation and Management, Islamic Azad University, Roodehen, Iran.*
2. *Assistant Professor of Department of Education, Consultation and Management, Islamic Azad University, Roodehen, Iran.*

Abstract

The present research aims to determine the effect of empowering employees and quality of working life on employees' productivity in Tose'e Credit Institute. This is a quantitative and descriptive study from data collection perspective. The study population included employees of Tose'e Credit Institute who were 150. Sample size was estimated using Morgan table 108. Samples were selected *Stratified random sampling*. Data were collected using Spritzer's Psychological Empowerment, Walton's Quality of Working Life and Ajiv's Productivity Questionnaires. Validity of mentioned questionnaires has been approved by the Supervisor and other experts and reliability were collected through Cronbach's alpha and every 3 questionnaires were higher than %70. From descriptive statistics perspective, frequency tables, frequency percentage, graphs and measures of central tendency and dispersion, and from inferential statistics perspective simple linear regression and hierarchical regression and Kolmogorov-Smirnof test and SPSS software was used for data analysis. The research result indicates that from dimensions' empowerment only after significant can predict the quality of working life and Among dimensions of empowerment only the significant dimension and effectiveness dimension can predict the quality of working life. Among dimensions of empowerment only the significant and effectiveness dimensions can predict the rate of labor productivity. There is a significant relationship between labor productivity and quality of working life 0.679 and empowerment variable -0.370 and the correlation between quality of working life and empowerment only quality of working life can predict productivity.

Keywords: Empowerment, Quality of Working Life, Productivity, performance, Efficiency.
