

توانمندسازی کارکنان به عنوان حلقه میانجی بین سرمایه فکری و کیفیت زندگی کاری

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۱۲/۱۸

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۱/۱۶

دکتر حبیب‌الله دعایی^۱

دکتر نورمحمد یعقوبی^۲

زهرا فیروزبخت^۳

محمد شیخه پور^۴

زانیار شیخه پور^۵

چکیده

امروزه یکی از عامل‌های کلیدی در بهبود فرایندهای کسب و کار و کلید موفقیت سازمان‌ها، توسعه سرمایه فکری سازمان‌ها است، چرا که یکی از مهمترین وظایف مدیریت سرمایه فکری، شکل دهی به فرایندهای ایجاد و تحصیل ارزش از دانش است. در راستای این مهم، این پژوهش به بررسی تاثیر سرمایه فکری بر کیفیت زندگی کاری کارکنان از طریق توانمندسازی می‌پردازد. جامعه آماری شامل کارکنان پرستاری بیمارستان تامین اجتماعی زاهدان می‌باشد، که (۱۳۲ نفر) از این افراد به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شده بودند. به سه پرسشنامه سرمایه فکری و کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی جواب دادند. پایایی پرسشنامه‌ها از طریق آلفای کرنباخ مورد تایید قرار گرفت، همچنین پرسشنامه‌ها با روایی محتوایی بالا تهیه شدند. داده‌های بدست آمده با استفاده از نرم‌های *Lisrel* و *Spss* مورد تحلیل قرار گرفتند و نتایج نشان داد سرمایه فکری و ابعادش (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری) از طریق توانمندسازی تاثیر مثبت و معناداری بر کیفیت زندگی کاری کارکنان دارد. نارضایتی از کیفیت زندگی کاری مشکلی است که صرفنظر از مقام سازمانی افراد، هم خود افراد و هم به سازمان آسیب وارد می‌کند و جلوگیری از این آسیب‌ها زمانی امکان‌پذیر خواهد بود که به سرمایه‌های فکری توجه و رسیدگی ویژه‌ای بشود و در راستای توجه به سرمایه‌های فکری نباید توانمندسازی منابع انسانی سازمان را نیز فراموش کرد.

واژه‌های کلیدی: سرمایه فکری، توانمندسازی روانشناختی و کیفیت زندگی کاری

۱. دانشیار گروه مدیریت و حسابداری دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران.

۲. دانشیار گروه مدیریت و حسابداری دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران.

۳. کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی گرایش استراتژیک دانشگاه پیام نور کرج، کرج، ایران.

۴. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه آزاد واحد بناب، بناب، ایران.

۵. نویسنده مسئول: کارشناسی ارشد مدیریت تحول، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران.

E mail: sh.hosseini81@yahoo.com , sxanyar@yahoo.com

۱- مقدمه

در دوره صنعتی، بهای اموال، ماشین آلات، تجهیزات و مواد خام به عنوان عناصر کارآمد واحد تجاری محسوب می شدند، در حالی که در عصر اطلاعات استفاده کارا از سرمایه فکری است که موفقیت یا شکست واحد تجاری را تعیین می کند. به رغم اهمیت دارایی های مشهود در تولید کالا و خدمات، در اقتصاد جدید، ارزش اقتصادی و ثروت اغلب از ایجاد و کاربرد سرمایه فکری و نه از مدیریت دارایی های مشهود ناشی می شود. شدت این موضوع به اندازه ای است که برآورد شده در حدود ۵۰ تا ۹۰ درصد ارزش ایجاد شده به وسیله شرکت های موجود در اقتصاد امروزی، از مدیریت سرمایه فکری حاصل می شود. بنابراین، برای رقابت در اقتصاد به شدت مبتنی بر دانش فناوری، اختصاص قسمت اعظم رشد به منابع تحقیق و توسعه، آموزش کارکنان و فناوری جدید، الزامی به نظر می رسد (سونیر و همکاران، ۲۰۰۷). به عبارت بهتر می توان گفت که امروزه مدیریت سرمایه های فکری، سازمان ها و نهادها را به موفقیت های بیشتری در افق های آینده ی بازارهای رقابتی و پایایی اعتباری خواهد رساند. در عصر حاضر سرمایه فکری به یک محرک بسیار حیاتی برای پایداری اعتبار یک سیستم در محیط رقابتی امروز تبدیل شده است (ناظم و مطلبی، ۱۳۹۰).

از طرفی فلسفه وجودی سازمان، متکی به حیات انسان است. انسان ها در کالبد سازمان ها روح می -دمند، آن را به حرکت در می آورند و اداره می کنند. سازمان ها بدون وجود انسان نه تنها مفهومی نخواهند داشت، بلکه اداره آنها نیز میسر نخواهد بود (مهدی زاده اشرفی و ایلکا، ۱۳۸۸). ایران نژاد پاریزی و همکاران (۱۳۷۹)، کیفیت زندگی کاری یکی از مهمترین موضوعات مدیریت منابع انسانی سازمان ها است. این مفهوم با توجه عمق گسترده ای که در دو دهه ی گذشته یافته است، بر تمام موضوعات کاری کارمندان اعم از شرایط محیط کار، شرایط مدیریت و چگونگی جبران خدمات و... تاثیر گذاشته است (صیادی تورانلو و همکاران، ۱۳۸۸).

بر اساس بالو و گودوین (۲۰۰۷)، حمایت کردن از کیفیت زندگی کاری، به سازمان ها کمک می کند که یک " پایگاه سرمایه فکری " را توسعه دهند که این کار منجر به افزایش قیمت سهام شرکت می شود. اینچنین کارهای همچنین منجر به انگیزش کارکنان و در نهایت از طریق افزایش بهره وری منجر به افزایش ارزش شرکت می شود (برین و گودوین، ۲۰۰۷). از این رو شناخت، ارزیابی و مدیریت سرمایه های فکری از یک طرف و توجه و رسیدگی به منابع

انسانی و فراهم کردن زندگی کاری و غیرکاری با کیفیت برای آنها از طرف دیگر می‌تواند از اهمیت زیادی برخوردار باشد و زمینه را برای ورود، بقا و پیشرفت سازمان‌ها به عصر دانشی و رقابتی امروزی فراهم نماید.

تحقیقات زیادی نشان داده‌اند که می‌تواند بین کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی کارکنان، رابطه معناداری وجود داشته باشد برای مثال صادقپور (۱۳۸۹) در تحقیق خود به این نتیجه رسیده است که بین کیفیت زندگی و توانمندسازی رابطه معناداری وجود دارد. از این رو، محققان به بررسی این ادعا می‌پردازند که سرمایه فکری بر کیفیت زندگی تاثیر دارد و توانمندسازی در این رابطه بعنوان متغیر مداخله گر عمل می‌کند.

۲- ادبیات تحقیق

همزمان با توسعه ارزش بازار سازمان‌های دانش محور در دهه ۱۹۹۰ علاقمندی وسیعی نسبت به مقوله سرمایه پدید آمد. از این رو محققان سعی در تعریف و اندازه گیری مقوله سرمایه فکری نمودند، که تا آن زمان غیر قابل اندازه گیری بود. اولین کاربردها از مفهوم سرمایه فکری به دهه ۶۰ بازمی‌گردد، که برای اولین بار این واژه در سال ۱۹۶۹ توسط جان کنت گالبرایت اقتصاد دان معروف به منظور توضیح بین شکاف ما بین ارزش دفتری و ارزش بازار موسسات مطرح گردید. قبل از آن پیتر دراکر اصطلاح (کارکنان دانش) را به کار برده بود (چن و همکاران، ۲۰۰۴).

در رابطه با چیستی سرمایه فکری اتفاق نظر جامعی وجود ندارد و تعاریف متعددی از آن ارائه شده است که در اینجا به چند مورد اشاره می‌کنیم:

بر اساس چن، زو و خی (۲۰۰۴)، از یک دید استراتژیک، سرمایه فکری برای ایجاد و افزایش ارزش سازمانی استفاده می‌شود و موفقیت مستلزم سرمایه فکری و توانایی مدیریت این منبع کمیاب است. از منظری دیگر، ارزیابی سرمایه فکری بر ایجاد یک مدل ارزیابی اثربخش تمرکز می‌کند که موارد مالی و غیر مالی باهم ترکیب می‌شوند (رمضان، ۲۰۱۱).

سرمایه فکری قابلیت‌ها، دانش، فرهنگ، استراتژی، فرایندها، دارایی‌های فکری و شبکه‌های ارتباطی می‌باشند که برای سازمان ارزش و مزیت رقابتی ایجاد می‌کند و به سازمان کمک می‌کند به اهدافش برسد (هسو و فانگ، ۲۰۰۹).

بر اساس بارت (۲۰۰۱)، اگرچه تاکنون تعریفی از سرمایه فکری که مورد پذیرش همگان باشد، ارائه نشده است، ولی اکثر محققان و صاحب‌نظران حوزه‌ی سرمایه فکری به تعریف سرمایه فکری بر حسب اجزای تشکیل دهنده‌ی آن اجماع نظر دارند (میر کمالی و ظهور پرونده، ۱۳۸۷)، با افزایش مطالعات بر روی سرمایه فکری، بسیاری از مطالعات از چارچوب پیشنهادی توسط روس و همکاران (۱۹۹۸)، بونتیس (۱۹۹۸)، جوهانسون (۱۹۹۹) و بوزرا (۲۰۰۴) استفاده کرده‌اند که در برگیرنده‌ی سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری می‌باشد (هسو و فانگ، ۲۰۰۹).

سرمایه انسانی: بونتیس معتقد است که سرمایه انسانی نشان دهنده موجودی دانش افراد یک سازمان است (قلیچ لی و مشبکی، ۱۳۸۵) و این سرمایه ممکن است توسط کارکنان از سازمان خارج شود و شامل شایستگی‌ها، تجربه، دانش، مهارت، نگرش، تعهد و خرد مدیران و کارکنان می‌شود (هسو و فانگ، ۲۰۰۹) و بر اساس جوهانسون (۱۹۹۹)، سرمایه انسانی اشاره دارد به، سرمایه ایده‌ای (قدرت بشر، توانایی‌ها و نگرش کارکنان که مبتنی بر دانش است) و سرمایه رهبری (ویژگی‌های متخصصان و مدیران) (وو و همکاران، ۲۰۱۲).

سرمایه ساختاری: بر اساس استورات (۱۹۹۷)، سرمایه ساختاری اشاره دارد به، استفاده از راه‌های اثربخش برای جمع آوری، تست، یکپارچه کردن دانش موجود و حذف دانش نادرست و حفظ دانش درست و سپس پخش آن (وو و همکاران، ۲۰۱۲). از نظر بونتیس، سرمایه انسانی مجموعه‌ای از دانش، توانایی و تجارب کارکنان یک سازمان است که به طور گذرا و کوتاه مدت در ساعات اداری در اختیار سازمان است، اما سرمایه ساختاری توانایی و دانش موجود در سازمان است که در کنترل سازمان بوده و بعد از خروج کارکنان سازمان در آنجا باقی می‌ماند و به کل سازمان تعلق دارد و قابل تولید شدن و به اشتراک گذاشتن با دیگران می‌باشد (بونتیس و ریچاردسون، ۲۰۰۰). این سرمایه می‌تواند شامل "فرایندها و جریان کارها، روش‌های خاص، برنامه‌های توسعه کسب و کار، سیستم‌های تکنولوژی اطلاعات، حق کپی رایت، فرهنگ همکاری و تعاون و هزینه‌های تحقیق و توسعه (R&D) (هسو و فانگ، ۲۰۰۹) و فرهنگ سازمان، ساختار سازمان، یادگیری سازمانی، فرایندهای عملیاتی و سیستم‌های اطلاعاتی شود (رمضان، ۲۰۱۱).

سرمایه مشتری: چن و همکاران سرمایه مشتری را در قالب قابلیت بازاریابی، شدت بازار و وفاداری مشتری طبقه بندی می کنند. این نگرش بر نقش خدمات و تاثیر آن بر روابط علی بین رضایت کارکنان، رضایت مشتریان، وفاداری مشتریان و عملکرد مالی تاثیر دارد (چن و همکاران، ۲۰۰۴). این سرمایه ای داخل کانال های بازاریابی و روابطی که سازمان در طول توسعه کسب و کارش ایجاد می کند می باشد. در مقایسه با سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری بیشتر به طور مستقیم درک از ارزش شرکت را تحت تاثیر قرار می دهد و به طور فزاینده ای به عنوان یک فاکتور مهم در می آید. و شامل قابلیت بازاریابی، توسعه بازار و وفاداری مشتریان می شود (رمضان، ۲۰۱۱).

بر اساس بونتیس (۱۹۹۸) اگر یک سازمان دارای سیستم ها و رویه های کاری ضعیفی باشد، سرمایه فکری بعنوان یک کل به حداکثر توانایی بالقوه اش نخواهد رسید. در حالی که، سازمان هایی با سرمایه ساختاری قوی دارای یک فرهنگ حمایتی هستند که به افراد امکان می دهد تا دست به کارهای نو بزنند، شکست بخورند و از شکست یاد بگیرند. سرمایه ساختاری و سرمایه انسانی در تعامل با یکدیگر به سازمان ها کمک می کنند که به طور هماهنگ سرمایه مشتریان را شکل و توسعه داده و به کارگیرند (چن و همکاران، ۲۰۰۴).

کیفیت زندگی کاری

در حالی که در گذشته تاکید فقط بر زندگی شخصی (خارج از محیط کاری) بود، امروزه کیفیت زندگی کاری به عنوان یک موضوع اجتماعی مهم در جهان مدیریت مطرح شده است (میرکمالی و نارنجی ثانی، ۲۰۱۱). بالون و گووین (۲۰۰۷)، "کیفیت زندگی کاری"، فرد مشتمل بر چیزهای است که در خلال یک روز کاری بر فرد تاثیر می گذارند، مواردی از قبیل حقوق و دستمزد، امکانات پیشرفت و تحقق استعدادها، تعاملات و ارتباطات، توازن بین زندگی و کار، امنیت حرفه ای و شغلی، هنجارها و ارزش های حرفه یا شغل و..... (نور شاهی و سمیعی، ۱۳۹۰).

مروری بر ادبیات موجود نشان می دهد که تعریف معمول و پذیرفته شده ای برای کیفیت زندگی کاری وجود ندارد و متغیرهای مختلفی از قبیل خط مشی سازمانی، سبک های رهبری، روش ها و عملیات بر روی نگرش کارکنان از کیفیت زندگی کاری تاثیر می گذارند (لوئیس و همکاران، ۲۰۰۷).

رابینز کیفیت زندگی کاری را بدین صورت تعریف می‌کند: "یک فرایند که سازمان به نیازهای کارکنان از طریق توسعه یک مکانیزم پاسخ می‌دهد، تا اینکه به آنها اجازه دهد در کل تصمیماتی که در زندگی کاریشان تعیین کننده هستند مشارکت کنند(خردمند و همکاران، ۲۰۱۰ بنقل از میر کمالی و نارنجی ثانی، ۲۰۱۱). بر اساس سراجی (۲۰۰۶)، کیفیت زندگی کاری یک برنامه کامل و جامع است که منجر به افزایش رضایت کارکنان، افزایش یادگیریشان از محیط می‌شود و برای مدیریت تغییر به آنها کمک می‌کند(میر کمالی و نارنجی ثانی، ۲۰۱۱). بر اساس سیرگای و همکاران (۲۰۰۱)، کیفیت زندگی کاری به صورت رضایت کارکنان از نیازهای گوناگونی که منابع، فعالیت‌ها و نتایجی که از مشارکت در محیط کاری ناشی می‌شود، تعریف می‌شود (مرتضوی و همکاران، ۲۰۱۲) و نارضایتی کارکنان از کیفیت زندگی کاری مشکلی است که به همه کارکنان صرفنظر از مقام و مرتبه سازمانی آسیب می‌رساند (سراجی، ۲۰۰۶ به نقل از میر کمالی و نارنجی ثانی، ۲۰۱۱).

مدل‌های بسیاری از کیفیت زندگی کاری ارائه شده است که نشان دهنده‌ی چند بعدی بودن کیفیت زندگی کاری است، اما بر اساس تیموسی و همکاران(۲۰۰۸)، مدل ارائه شده توسط والتون از همه کاربرد بیشتری را دارا می‌باشد(تیموسی و همکاران، ۲۰۰۸). والتون(۱۹۷۵)، اجزای کیفیت زندگی کاری در هشت بعد معرفی کرده است که عبارتند از: پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، توسعه قابلیت‌های انسانی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان کار، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی و قانون‌گرایی در سازمان کار (میر کمالی و نارنجی ثانی، ۲۰۱۱).

توانمندسازی

در مدیریت سابقه استفاده از اصطلاح توانمند سازی بر برقراری نظام مردم سالاری و دخالت دادن کارکنان در تصمیم گیری سازمان تحت عناوینی مختلف تیم سازی و مشارکت و مدیریت کیفیت جامع بر می‌گردد و آخرین تغییراتی که بر این موضوع انجام شد، توانمند سازی کارکنان به خود نام گرفت و لذا می‌توان گفت توانمند سازی، مفهومی تازه نیست(محمدی، ۱۳۸۸).

بر اساس ادبیات موجود به توانمندی از دو منظر نگاه می‌شود، اول: دیدگاه روانشناختی، که روی اینکه چطور کارکنان توانمند سازی را درک می‌کنند تاکید دارد (گراسلی و کینگ، ۲۰۰۵)، این دیدگاه به توانمندسازی به صورت یک نگرش روانشناختی نگاه می‌کند، بعبارت دیگر توانمندسازی همانند درک یا نگرش کارکنان و افراد به سوی کارشان و نقششان در سازمان نگریده می‌شود (کانگر و کانگو، ۱۹۸۸ بنقل از چانگ و لیو، ۲۰۰۸) تمرکز توانمندسازی روانشناختی بر وضعیت توانمندی روانی کارکنان است (نانومن و همکاران، ۲۰۱۰) که بر اساس این دیدگاه توانمندسازی بعضی از کارهای که مدیران برای کارکنان انجام می‌دهند نیست، اما مجموعه تفکراتی است که کارکنان درباره‌ی نقششان در سازمان دارند، یک نوع از انگیزش ذاتی است که توانمندسازی روانشناختی نامیده می‌شود (توماس و ولت هاس، ۱۹۹۰ به نقل از بارتون و سی بارتون، ۲۰۱۱).

و دوم: دیدگاه چندبعدی (ارتباطی یا مکانیکی) است که دقیقا نقش مدیران و رهبران را بررسی می‌کند (گراسلی و کینگ، ۲۰۰۵)، در این دیدگاه، به توانمندسازی بصورت کارهای که توسط سازمان جهت تسهیم قدرت و تصمیم گیری انجام می‌شود (کانگر و کانگو، ۱۹۸۸ بنقل از چانگو لیو، ۲۰۰۸) که بر اساس این دیدگاه توانمندسازی کارکنان یک تکنیک مدرن است که توسط مدیران برای افزایش بهره وری از طریق افزایش تعهد کارکنان با توجه به سازمان و برعکس به کار گرفته می‌شود (علامه و همکاران، ۲۰۱۲) و یا بر اساس وگت (۱۹۹۷)، توانمندسازی معمولا به صورت دادن فرصت برای ایجاد تصمیمات کاری از طریق افزایش استقلال افراد در تصمیم گیری تعریف می‌کند (نانومن و همکاران، ۲۰۱۰).

رویکرد دوم یا چند بعدی بر انتقال قدرت تاکید دارد درحالی که رویکرد اول یا روانشناختی بیشتر بر ارتباطات باز، حمایت عاطفی برای کاهش استرس و نگرانی، اهداف الهام شده برای افزایش وفاداری و مشارکت تاکید دارد تا انتقال قدرت. هدف این رویکرد افزایش احساس کارکنان در مورد خوداثربخشی است (هاردی و سالیوان، ۱۹۹۸ بنقل از ارگنلی و همکاران، ۲۰۰۷).

ما در این تحقیق رویکرد اول یعنی رویکرد روانشناختی در مورد توانمندسازی را مد نظر قرار می‌دهیم.

اسپرتیز (۱۹۹۵) با توجه به الگوی توماس و ولتهوس، توانمندسازی روانشناختی را به عنوان یک مفهوم که دارای چهار بعد شایستگی، انتخاب، معنی دار بودن و تاثیرگذاری تعریف کرد (اسپرتیز، ۱۹۹۵ به نقل از چانگ و لیو، ۲۰۰۸)، میسرا (۱۹۹۲) تقسیم بندی دیگری از ابعاد

توانمندسازی ارائه کرد و که اعتماد را به ابعاد توماس و ولت هاس افزود بر این اساس ابعاد توانمندسازی از دیدگاه او عبارتند از: احساس شایستگی، احساس داشتن حق انتخاب، احساس موثر بودن، احساس معنی دار بودن و احساس داشتن اعتماد به دیگران (موغلی و همکاران، ۱۳۸۸).

۳- سوالات تحقیق

بر این اساس جهت دست یابی به اهداف تحقیق، سوالات تحقیق بصورت زیر طرح خواهند شد:

۱. آیا مدل مورد استفاده در تحقیق از برآزش مناسبی برخوردار است؟
۲. آیا سرمایه فکری از طریق توانمندسازی تاثیر معناداری بر کیفیت زندگی کارکنان دارد؟
- ۱-۲ آیا سرمایه انسانی از طریق توانمندسازی تاثیر معناداری بر کیفیت زندگی کارکنان دارد؟
- ۲-۲ آیا سرمایه ساختاری از طریق توانمندسازی تاثیر معناداری بر کیفیت زندگی کارکنان دارد؟
- ۳-۲ آیا سرمایه مشتری از طریق توانمندسازی تاثیر معناداری بر کیفیت زندگی کارکنان دارد؟

۴- روش شناسی تحقیق

این تحقیق، از لحاظ هدفی که دنبال می‌کند کاربردی و از لحاظ روش گردآوری داده‌ها، توصیفی و غیر آزمایشگاهی و از حیث ارتباط بین متغیرهای تحقیق از نوع همبستگی است. روش انجام تحقیق نیز به صورت پیمایشی است.

جامعه آماری پژوهش پیش رو کارکنان پرستاری بیمارستان تامین اجتماعی زاهدان می‌باشند. کارکنان پرستاری شامل پرستاران، بهیاران، بیماربران، تکنسین اتاق عمل، تکنسین بیهوشی و ماماها می‌شود، که تعداد این کارکنان و جامعه آماری پژوهش ما ۱۹۰ نفر می‌باشد. برای انتخاب نمونه آماری از روش نمونه برداری تصادفی استفاده شد و برای تعیین حجم نمونه از جدول کهن (۱۹۶۹) و مورگان و کرسی (۱۹۷۰) استفاده شد (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۸)، که بر اساس این جدول و اینکه تعداد جامعه ۱۹۰ نفر می‌باشد تعداد نمونه مورد نظر ۱۲۷ نفر تعیین شد. به دلیل اینکه احتمال داشت تعدادی از پرسشنامه‌ها نامعتبر باشند برای اطمینان بیشتر ۱۵۰ عدد پرسشنامه توزیع شد و در نهایت ۱۳۲ پرسشنامه جمع آوری و معتبر تشخیص داده شد.

به منظور تبیین رابطه‌ی بین سرمایه فکری و کیفیت زندگی کاری، اطلاعات مورد نیاز از طریق استفاده از پرسشنامه بدست آمد. به همین منظور از پرسشنامه‌ای استفاده شد که شامل ۴ بخش بود، بخش عمومی که جنسیت، سن، سابقه شغلی، میزان تحصیلات و وضعیت تاهل را نشان می‌دهد و سه بخش دیگر که شامل سه پرسشنامه سرمایه فکری [که با الگوگیری از پرسشنامه بونتیس (۲۰۰۱) و پیکه و همکاران (۲۰۰۲) طراحی گردیده است، که شامل ۲۵ سوال بود]، پرسشنامه توانمندسازی [با الگوگیری از پرسشنامه والتون (۱۹۷۳) طراحی گردیده است و شامل ۲۹ سوال بسته بود] و پرسشنامه کیفیت زندگی کاری [که با الگوگیری از پرسشنامه والتون (۱۹۷۳) طراحی گردیده است و شامل ۲۹ سوال بسته بود] بود، بعنوان ابزار اصلی گردآوری داده‌ها استفاده شد. که سوالات این پرسشنامه‌ها بر اساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت می‌باشد بدین صورت که پاسخ‌ها از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم طرح‌ریزی شده‌اند.

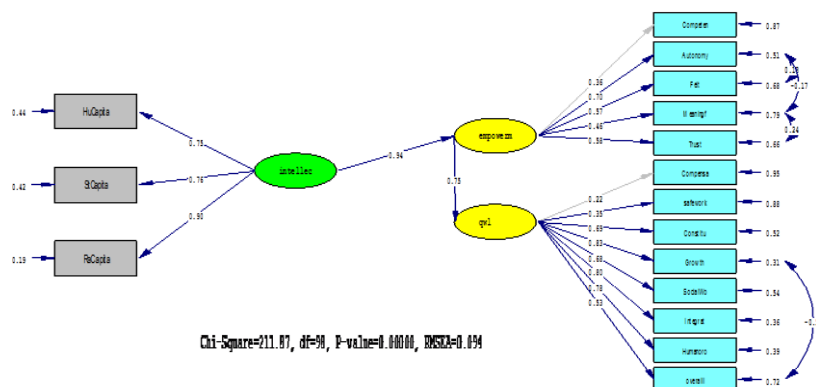
روش به کار رفته در این پژوهش برای محاسبه اعتبار (پایایی) پرسشنامه‌ها، روش آلفای کرونباخ می‌باشد، برای تعیین آلفای کرونباخ تعداد ۳۰ پرسشنامه بین کارکنان پرستاری توزیع شد و با استفاده از نرم افزار SPSS میزان آلفا محاسبه شد که آلفا برای هر کدام پرسشنامه‌های کیفیت زندگی کاری، توانمند سازی و سرمایه فکری به ترتیب ۰/۸۶۲، ۰/۸۹۳ و ۰/۹۰۲ به دست آمد و با توجه به آنکه معمولاً اعتبار فراتر از ۷۰ درصد مطلوب است، لذا می‌توان گفت که این پرسشنامه‌ها از اعتبار مناسب و بالایی برخوردار هستند. برای بررسی روایی پرسشنامه‌ها از روایی محتوایی استفاده شد. به این منظور بررسی روایی محتوایی پرسشنامه‌ها در اختیار اساتید مشاور و راهنما قرار داده شد و در نهایت با استفاده از نظرات آنها پرسشنامه نهایی با روایی محتوایی بالا تهیه شد و در بین جامعه آماری توزیع گردید.

۵- یافته‌های حاصل از پژوهش

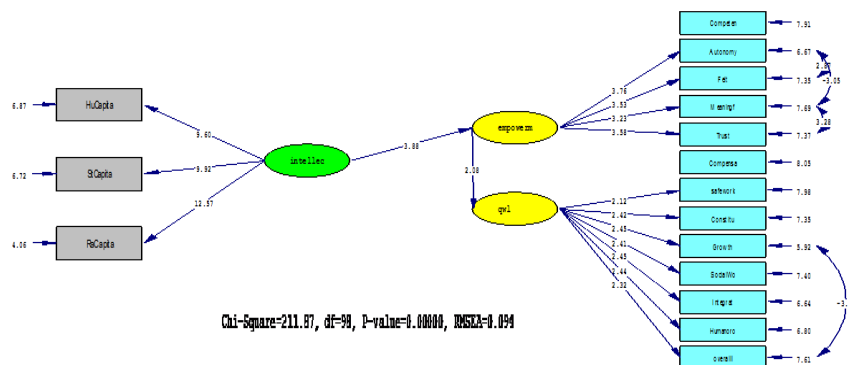
یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که تعداد زنان بیشتر از مردان است که ۵۹/۱ از پاسخ دهندگان را شامل می‌شود. بیشتر پاسخ دهندگان سنی بین ۳۱ تا ۳۵ سال را دارا می‌باشند که ۳۴/۱ از پاسخ دهندگان را شامل می‌شود. ۸۲/۶ متاهل هستند، ۶۲/۱ از پاسخ دهندگان بین یک تا ده سال سابقه خدمت دارند و بیشترین آنها (۶۰/۶) دارای مدرک کارشناسی می‌باشند.

۶- بررسی مدل و سوالات تحقیق

یکی از اهداف اصلی این تحقیق این بود که آیا سرمایه فکری از طریق توانمندسازی بر کیفیت زندگی کاری تاثیر دارد یا نه. جهت دست یابی به هدف تحقیق، در ابتدا به بررسی برازش مدل کلی تحقیق پرداخته شده است، که جهت انجام این کار از تحلیل عاملی توسط نرم افزار LISERL استفاده شده است. که در ذیل مدل در حالت تخمین استاندارد (ضرایب استاندارد) و ضرایب معناداری (عدد معناداری) نشان داده شده است.



شکل شماره (۲): مدلسازی معادلات ساختاری (تخمین استاندارد)



شکل شماره (۳): مدلسازی معادلات ساختاری (عدد معناداری)

$X^2/df = ۲/۱۶$, $GFI = ۰/۸۳$, $AGFI = ۰/۷۷$, $RMSEA = ۰/۰۹۴$, $CFI = ۰/۹۵$, $NFI = ۰/۹۱$,
 $RMR = ۰/۰۵۸$, $IFI = ۰/۹۵$

از آنجا که شاخص‌های برازش به دست آمده، بالاتر از حد مجاز هستند و بر اساس شکل‌های شماره (۲) و (۳) می‌توان گفت مدل مفهومی از برازش مطلوبی برخوردار است یعنی داده‌های جمع‌آوری شده روابط مدل مفهومی را به خوبی تبیین می‌کنند و به هدف اول نایل آمدیم. جهت دست‌یابی به هدف اصلی دوم و اهداف فرعی متناسب با آن از شکل‌های (۲) و (۳) کمک گرفته می‌شود که نتایج حاصل آن در جدول شماره (۱) آمده است:

جدول شماره (۱): نتایج تحلیل مسیر (مدل ساختاری)

فرضیه	مسیر	اثر غیر مستقیم	نتیجه
اصلی	سرمایه فکری - توانمندسازی - کیفیت زندگی کاری	$0.70 = (0.75)(0.94)$ $(2.08)(3.88)$	تایید
فرعی اول	سرمایه انسانی - سرمایه فکری - توانمندسازی - کیفیت زندگی کاری	$0.52 = (0.75)(0.94)(0.75)$ $(2.08)(3.88)(9.60)$	تایید
فرعی دوم	سرمایه ساختاری - سرمایه فکری - توانمندسازی - کیفیت زندگی کاری	$0.53 = (0.75)(0.94)(0.76)$ $(2.08)(3.88)(9.92)$	تایید
فرعی سوم	سرمایه مشتری - سرمایه فکری - توانمندسازی - کیفیت زندگی کاری	$0.63 = (0.75)(0.94)(0.90)$ $(2.08)(3.88)(12.57)$	تایید

همانطور که در شکل شماره (۲) و شماره (۳) و جدول شماره (۱) مشاهده می‌شود سرمایه فکری و ابعادش (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری) به طور غیر مستقیم و از طریق توانمندسازی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان تاثیر دارد.

۷- نتیجه گیری

هدف اصلی این تحقیق این بود که تعیین کند آیا سرمایه فکری از طریق توانمندسازی کارکنان تاثیر معناداری بر کیفیت زندگی کاری دارد یا نه؟، که جهت رسیدن به هدف اصلی تحقیق باید در ابتدا به بررسی برازش مدل پرداخته می‌شد که با توجه به نتایج حاصل از تحلیل عاملی و نمودار مسیر می‌توان گفت مدل مورد استفاده در این تحقیق از برازش مناسبی برخوردار است. در ادامه جهت رسیدن به هدف اصلی تحقیق و اهداف فرعی متناسب با آن از نتایج و خروجی لیزرل استفاده کردیم که در قسمت بعد به بررسی تک تک آنها پرداخته می‌شود:

هدف فرعی اول تبیین نقش مداخله‌گری توانمندسازی کارکنان در تأثیری که سرمایه انسانی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان دارد، بود، نتایج حاصل از جدول شماره (۱) نشان داد که سرمایه انسانی از طریق توانمندسازی تأثیر مثبت و معناداری بر کیفیت زندگی کاری دارد، از این رو، می‌توان چنین بیان کرد که عواملی نظیر دانش، مهارت، قابلیت و طرز تلقی کارکنان یعنی میزان سرمایه انسانی سازمان در سطح بالاتر و بهتری باشد بر اساس نتایج این فرضیه کارکنان از کیفیت بهتری در زندگی کاریشان برخوردار خواهند بود و اگر شرایطی برای ایجاد و تقویت اعتماد به نفس در افراد نسبت به خودشان و تلاش در جهت اثربخش بر فعالیت‌های سازمان به وجود آید، یعنی افراد توانمند باشند، این میزان تأثیری که سرمایه انسانی بر کیفیت زندگی کاری دارد بیشتر خواهد بود.

هدف فرعی دوم تبیین تأثیر سرمایه ساختاری بر کیفیت زندگی کاری از طریق توانمندسازی بود. نتایج لیزرل نشان داد که سرمایه ساختاری از طریق توانمندسازی تأثیر مثبت و معناداری بر کیفیت زندگی کاری دارد و این به این معنی است که هر چه فناوری‌ها، شبکه داده‌ها، انتشارات، فرایندها و سازمان و به طور کلی توانایی و دانش موجود در سازمان در سطح بالایی (پایین) باشد کارکنان سازمان نیز کیفیت زندگی کاری مطلوب (نامطلوبی) خواهند داشت و شدت این رابطه در صورتی که شرایطی برای توانمندتر شدن کارکنان فراهم باشند، بیشتر خواهد بود.

هدف فرعی سوم به تبیین تأثیر سرمایه مشتری بر کیفیت زندگی کاری از طریق توانمندسازی می‌پردازد. نتایج حاصل از لیزرل نشان داد که سرمایه مشتری از طریق توانمندسازی تأثیر مثبت و معناداری بر کیفیت زندگی کاری کارکنان دارد، بر این اساس اگر دانش موجود در همه روابطی که سازمان با مشتریان، رقبا، تامین کنندگان، انجمن‌های تجاری، دولت و با ذینفعان درون و بیرون سازمان مطلوب باشد کارکنان آن سازمان زندگی کاری با کیفیتی را تجربه خواهند کرد و ایجاد شرایطی برای ایجاد و تقویت اعتماد به نفس در افراد نسبت به خودشان و تلاش در جهت اثربخش بر فعالیت‌های سازمان، یعنی توانمند ساختن افراد باعث شدیدتر شدن این تأثیر می‌شود.

سوال اصلی تحقیق حالت کلی سوالات فرعی را مورد سنجش قرار داده است. نتایج لیزرل نشان داد که سرمایه فکری از طریق توانمندسازی تأثیر مثبت و معناداری بر کیفیت زندگی کاری کارکنان دارد. بنابراین اگر سرمایه فکری که با اجزایش یعنی سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری

و سرمایه مشتری تعریف می‌شود در سطح بالایی باشد، تصور ذهنی و برداشت کارکنان یک سازمان از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار و شرایط کار خود نیز بالا خواهد بود و شدت این رابطه وقتی که کارکنان سازمان توانمند باشند بیشتر خواهد بود. یقیناً دلیل تاثیر مثبت سرمایه فکری بر کیفیت زندگی با توجه به نقش مداخله‌گری توانمند سازی کارکنان ریشه در مولفه‌هایی سرمایه فکری و خود توانمند سازی دارد، تاثیر مثبتی که بر کیفیت زندگی کاری داشتند. نتایج آزمون فرضیه‌ها نشان داد همه سه مولفه سرمایه فکری (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری) از طریق توانمند سازی تاثیر مثبتی بر کیفیت زندگی کاری دارند.

۸- پیشنهادات

از آنجاییکه تا زمان انجام این تحقیق، هیچگونه سابقه‌ای پیرامون موضوع این تحقیق و در زمینه سرمایه فکری در بیمارستانهای کشور انجام نشده است، به نظر محقق اولین گام در این راه شناسایی سرمایه فکری می‌باشد که متأسفانه کارکنان پرستاری بیمارستان تاکنون اجتماعی که مورد بررسی اطلاعات دقیقی در مورد آن نداشتند. و گام مهم بعدی مدیریت سرمایه‌های فکری که باید مد نظر قرار گیرد. برای اینکه کارکنان زندگی کاری با کیفیتی داشته باشند باید راهکارهای ارائه شود تا سرمایه‌های فکری سازمان بالا رود و کارکنان توانمند شوند و در تحلیل‌های مدیریتی و سازمانی برای کیفیت زندگی کاری این دو متغیر همزمان در نظر گرفته شوند. در نهایت پیشنهاد می‌شود بیمارستان با برگزاری همایش‌ها و سمینارهای مختلف در زمینه توانمندسازی، سرمایه فکری و کیفیت زندگی کاری کارکنان را با این متغیرها به خوبی آشنا و با فلسفه این سه متغیر و روابط و تاثیر آنها بر کارآمدی کارکنان آشنایی بیشتری پیدا کنند.

منابع

۱. دانایی فرد، حسن؛ الوانی، سید مهدی و آذر، عادل. (۱۳۸۸). روش شناسی پژوهش در مدیریت: رویکردی جامع (چاپ دوم). تهران: انتشارات صفار.
۲. صادقپور، م. (۱۳۸۹). رابطه توانمندسازی روانشناختی با کیفیت زندگی کاری کارکنان در دادگستری شیراز. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور شیراز، شیراز.

۳. صیادی تورانلو، حسین؛ جمالی، رضا و منصوری، حسین. (۱۳۸۸). بررسی رابطه‌ی بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی: (مطالعه‌ی موردی: کارکنان آموزش و پرورش یزد). "مجله علوم تربیتی (علوم تربیتی و روانشناسی) دانشگاه شهید چمران اهواز، ۵(۱۶)، ۱۳۶-۱۱۳.
۴. قلیچ لی، ب و مشبکی، ا. (۱۳۸۵). نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری سازمان (مطالعه دو شرکت خودروساز ایرانی). فصلنامه دانش مدیریت، ۱۹(۷۵)، ۱۴۷-۱۲۵.
۵. محمدی، ح. (۱۳۸۸). عوامل موثر در توانمندسازی منابع انسانی. فصلنامه تعاون، ۲۰(۲۰۴) و ۲۰۵، ۱-۱۹.
۶. مهدی زاده اشرفی، ع و ایلکا، حسین علی. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری (QWL) و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروز کوه بر اساس مدل والتون. فصلنامه مدیریت، ۷(۲۰)، ۸-۱.
۷. موغلی، علی رضا؛ حسن پور، اکبر و حسن پور، محمد. (۱۳۸۸). بررسی ارتباط بین توانمندسازی و تعهد سازمانی کارکنان در مناطق نوزده گانه سازمان آموزش و پرورش شهر تهران. نشریه مدیریت دولتی، شماره ۲.
۸. میر کمالی، سید محمد و ظهور پرونده، وجیهه. (۱۳۸۷). "مدیریت سرمایه فکری ضرورتی برای سازمانهای عصر دانایی محور". پیام مدیریت، ۲۸، ۸۱-۱۰۵.
۹. ناظم، ف و مطلبی، آ. (۱۳۹۰). ارایه الگوی ساختاری سرمایه فکری بر اساس یادگیری سازمانی در دانشگاه شهید بهشتی. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۵، ۲۹-۵۰.
10. Chen, J, zhu, Z. & Xie, H. Y. (2004). Measuring intellectual capital: a new model and empirical study. *Journal of Intellectual Capital*, 5(1), 195-212.
11. Allameh, M., Heydari, M., and Davoodi, M. R. (2012). Studying the relationship between transformational leadership and psychological empowerment of teachers in Abade township. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Emerald Group Publishing Limited, 31, 224-230.
12. Ballou, B., and Godwin, N H. (2007). Quality of 'Work Life'. *Strategic Finance*, 89(4), 40(6).
13. Barton, H and C. Barton, L. (2011). Trust and psychological empowerment in the Russian work context. *Human Resource Management Review*, Emerald Group Publishing Limited, 21, p 201- 208.
14. Bontis, N., keow W. C. and Richardson, s. (2000). Intellectual capital and business performance in malaysian industries. *Journal of Intellectual Capital*, 1(1), 85-100.
15. Chun Chang, Li., Hsing Liu, Chieh. (2008). Employee empowerment, innovative behavior and job productivity of public health nurses: A cross-

- sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, Emerald Group Publishing Limited, 45, p 1442–1448.
16. Ergeneli, A., Saglam A, Guler and Metin, S. (2007). Psychological empowerment and its relationship to trust in immediate managers. *Journal of Business Research*, Emerald Group Publishing Limited, 60, p 41–49.
 17. Greasley, K & King, N. (2005). Employee perceptions of empowerment. *Emerald Group Publishing Limited*, (27)4, 351-368.
 18. Hsu, Ya-Hui., Fang, Wenchang. (2009). Intellectual capital and new product development performance: The mediating role of organizational learning capability. *Technological Forecasting & Social Change*, 76, 664–677.
 19. Lewis, David & et al. (2007). Extrinsic and intrinsic determinants of quality of work life. *International journal of health care quality assurance*, Vol.14.
 20. Mirkamali, S. M., and NarenjiThani, F. (2011). A Study on the quality of work life (QWL) among faculty members of University of Tehran(UT) and Sharif university of Technology (SUT). *International Conference on Education and Educational Psychology*, (ICEEPSY 2011).
 21. Mortazavi, S., Shalbah Yazdi, S. V., and Amini, Al. (2012). The Role of the Psychological Capital on Quality of Work Life And organization performance“. *Interdisciplinary JOURNAL of Contemporary Research in Business*, vol 4, NO 2.
 22. Nauman, Sh., Mansur Khan, A and Ehsan, N. (2010). Patterns of empowerment and leadership style in project environment. *International Journal of Project Management*, Emerald Group Publishing Limited, 28, 638–649.
 23. Ramezan, M. (2011). Intellectual capital and organizational organic structure in knowledge society: How are these concepts related?. *International Journal of Information Management*, 31, 88-95. www.elsevier.com/locate/ijinfomgt.
 24. Sonnier, B.M., Carson, D.C. and P.P. Carson. (2007). Accounting for Intellectual Capital: the Relationship Between profitability and Disclosure. *Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, 12(2), 3-14.
 25. Timossi, L. S., Pedroso, B., Francisco, A. C., Pilatti I, A. (2008). Evaluation of quality of work life: an adaption from the Waltons QWL Model. *XIV International Conference on industrial Engineering and Management*. Rio de Janeiro, Brazil, 13 to 16 October.
 26. Wu, Mei – Fen, Lee, Yu-Je and Wang, Gao- Liang. (2012). To Verify How Intellectual Capital Affects Organizational Performance in Listed Taiwan IC Design Companies with Considering the moderator of Corporate Governance. *The Journal of Global Business Management*, 8(1), 19- 32.

