

## تأثیر توانمندسازی کارکنان بر نوآوری سازمانی با نقش میانجی رضایت شغلی (مطالعه موردی: دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب)

زهرا وظیفه<sup>۱</sup>، شهاب رزقی رستمی<sup>۲</sup>، حسن پاکدل<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup> کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، دانشکده مدیریت، تهران، ایران.

<sup>۲</sup> کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه UCW، کانادا

<sup>۳</sup> کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد پارس آباد، دانشکده مدیریت، اردبیل، ایران.

[zahra.vazifeh67@gmail.com](mailto:zahra.vazifeh67@gmail.com)

### چکیده

هدف از انجام این پژوهش تأثیر توانمندسازی کارکنان بر نوآوری سازمانی با نقش میانجی رضایت شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب بود. روش تحقیق در این پژوهش از نظر هدف کاربردی، از لحاظ نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی-پیمایشی بود. جامعه آماری این تحقیق را کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب به تعداد ۵۵۰ نفر تشکیل می‌دهد. روش نمونه‌گیری در این تحقیق به صورت سر شماری است و حجم نمونه با استفاده از جدول استاندارد مورگان ۲۲۵ نفر به دست می‌آید. برای اندازه‌گیری متغیرهای این تحقیق، از سه پرسشنامه توانمندسازی کارکنان اسپریتزر (۱۹۹۵)، نوآوری سازمانی ونگ و احمد (۲۰۰۴) و رضایت شغلی محقق ساخته استفاده شد. به منظور بررسی و آزمون فرضیه‌ها از آزمون سوبل از طریق نرم‌افزار SMART PLS 3 استفاده می‌گردد. نتایج تحقیق حاکی از آن است که توانمندسازی کارکنان بر نوآوری سازمانی با نقش میانجی رضایت شغلی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

### واژگان کلیدی

توانمندسازی کارکنان، نوآوری، رضایت شغلی.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## مقدمه

دستیابی و حفظ موقعیت مسلط در بازار، در گستره وسیع انواع صنایع مختلف به دلیل رشد رقابت از یک سو و افزایش انتظارات مشتریان از سوی دیگر به گونه‌ای افزایش یافته دشوار شده است. از این رو پس از تجربه‌های بسیار، به این نتیجه رسیده شده است که اگر سازمانی بخواهد در امور کاری و اقتصادی خود پیش‌تاز باشد و در عرصه رقابت عقب نماند، باید از نیروی انسانی متخصص، خلاق و با انگیزه بالا برخوردار باشد. امروزه با بروز تحولات سریع محیطی در عرصه‌ی سازمان‌ها، نظیر استفاده از فناوری اطلاعات و شبکه‌های جهانی که موجب سهولت جریان اطلاعات در سطوح مختلف سازمانی است، تخت شدن سازمان‌ها و حرکت آن‌ها به سمت ساختارهای پویایی مانند ساختارهای دایره‌ای و شبکه‌ای، افزایش میزان رقابت در دستیابی به بازار کار، خدمات و تولیدات سایر کشورها، سازمان‌ها به سمت کاهش نیروی انسانی و افزایش سطح کیفیت نیروی کار رفته‌اند.

برخلاف دهه‌های گذشته که توان و ظرفیت کشورها در نوآوری بخش صنعت و تولیدات آن‌ها معنا پیدا می‌کرد، امروزه این توان و ظرفیت به بخش خدمات انتقال یافته است. در دنیای امروز، بخش خدمات، سهم عظیمی از فعالیت‌های اقتصادی جوامع را دارد در کشورهای توسعه‌یافته، سهم بخش خدمات در تولید ناخالص داخلی رو به افزایش است و بخش اعظم نیروی کار در حوزه خدمات فعالیت می‌کنند. در ایران حدود ۴۷/۵ درصد نیروی کار در بخش خدمات فعالیت دارند (دانش جعفری، ۱۳۹۳). علیرغم این نقش آفرینی، عملکرد ضعیف، هزینه‌های بالا مشکلات بودجه‌ای و نارضایتی از خدمات سبب شده است نوآوری سازمانی، به یکی از دغدغه‌های مهم و اساسی سازمان‌ها مبدل شود از سوی دیگر، به موازات سایر بخش‌های جامعه، بخش دولتی، سهم مهمی در ارائه خدمات عمومی دارد.

با این حال، این بخش یا چالش‌های متعددی نظیر ارتقای بهره‌وری، اشتغال و فراهم کردن رفاه عمومی برای شهروندان مواجه است که مستلزم نوآوری در خدمات است. به نوعی می‌توان گفت سهم خدمات بخش عمومی در رشد اقتصادی، بدون عملکرد نوآورانه و نوآوری محقق نخواهد شد. به طور کلی بخش عمومی، مجموعه‌ای از سازمان‌ها و نهادهای عمومی تأثیرگذار بر زندگی روزمره مردم است. همچنین نهادهای مذکور، شامل ساختارها و نهادهای سیاسی هستند که برای حل مسائل مردم، قوانین و خط‌مشی‌هایی را تدوین و اجرا می‌کنند. آن‌ها خدمات عمومی و خدمات اساسی مورد نیاز عموم شهروندان را فراهم می‌سازند به همین سبب، توجه به کارآمدتر کردن آن‌ها و بهبود عملکردشان، اهمیت بسیار دارد. همان‌طور که گفته شد، نوآوری عنصر مهمی در خدمات این بخش به شمار می‌رود. بخش دولتی، در اشتغال افراد آموزش دیده و خلق و توزیع دانش در جامعه، نقش مهمی ایفا می‌کند. سازمان‌های دولتی، کاربران مهم نوآوری هستند. آن‌ها نقش برجسته‌ای در توسعه فناوری‌های جدید (از اینترنت تا بیوتکنولوژی) دارند؛ خدمات تکمیلی و زیر ساختارهایی را فراهم می‌کنند که برای تولید و استفاده‌ی بهینه از کالا و خدمات بخش خصوصی ضروری‌اند. همچنین سازمان‌های بخش دولتی، سهم ویژه‌ای در قانون‌گذاری و خط‌مشی‌گذاری دارند؛ بنابراین، نوآوری در این بخش، بسیار ضروری است. به همین دلیل و متأثر از فشارها برای بهبود کیفیت خدمات و کاهش هزینه بازرسان تا، مدیران ناگزیر از به‌کارگیری ساختارهای کمتر بوروکراتیک و اتخاذ راهبردها و تجربیات متنوعی برای نوآور کردن سازمان‌هایشان شده‌اند. این راهبردها، در ابعاد مختلف سازمانی (فرایندها و ساختار) و همین‌طور حوزه منابع انسانی قابل توجه‌اند. در این زمینه به‌طور خاص، به نقش منابع انسانی در نوآوری در خدمات عمومی بخش دولتی کمتر توجه شده است اغلب صاحب‌نظران، توانمندسازی نیروی انسانی را یکی از قابلیت‌های مهم در رفع نارسایی‌ها تا در ارائه خدمات عمومی عنوان کرده‌اند، علی‌رغم رشد فزاینده پژوهش‌هایی که مفهوم توانمندسازی کارکنان را در توسعه دهه اخیر بررسی کرده‌اند، صاحب‌نظران در مورد ماهیت واقعی توانمندسازی کارکنان به اجماع نرسیده‌اند (برایمن<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰). این مفهوم، باهدف تسهیم قدرت، اطلاعات و منابع در میان کارکنان صورت می‌گیرد نقش توانمندسازی کارکنان در سازمان (بهبود عملکرد رضایت شغلی کارکنان، تعهد سازمانی و مشارکت) در بخش خصوصی بررسی شده است. به‌طور خاص، در بخش دولتی مطالعات زیادی نشان می‌دهند که تجربیات توانمندسازی کارکنان، تأثیر مثبتی بر رضایت شغلی بهبود عملکرد و تعهد سازمانی دارد. علیرغم رشد فزاینده پژوهش‌هایی که مفهوم توانمندسازی کارکنان را در توسعه دهه اخیر بررسی کرده‌اند، صاحب‌نظران در مورد ماهیت واقعی توانمندسازی کارکنان به اجماع نرسیده‌اند.

<sup>1</sup> - Bryman

در رسالت مدیریت و هدف اصلی مدیران هر سازمان استفاده مؤثر و بهینه از منابع و امکانات گوناگون چون نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات است. در راستای این رسالت استفاده بهینه از نیروی انسانی (عملکرد نیروی انسانی) از اهمیت خاصی برخوردار است چراکه انسان برخلاف سایر منابع سازمانی دارای عقل و اختیار است و مدیر نمی‌تواند به‌سادگی از آن استفاده نماید. مهم‌تر اینکه نیروی انسانی نه تنها یک منبع سازمانی است بلکه تنها عامل به‌کارگیری سایر عوامل هست. این نقش در سازمان‌های مردمی اهمیت بیشتری می‌یابد چراکه انسان صحنه کار و عرصه خدمات مربوطه می‌گردد. حال اگر این انسان باانگیزه، توانمند و بهره‌مند باشد می‌تواند سایر منابع را به نحو احسن و مطلوب بکار گیرد و انواع بهره‌وری را محقق سازد و نهایتاً عملکرد سازمان را بهبود بخشد در غیر این صورت رکود و عقب‌ماندگی ارمغان نیروی انسانی منفعل و بی‌انگیزه هست. توانمندسازی به‌عنوان یکی از ابزارهای سودمند ارتقا کیفی کارکنان و افزایش اثربخشی سازمانی تلقی می‌گردد. به‌منظور کسب موفقیت در محیط در حال تغییر کسب‌وکار امروزی، سازمان‌ها به دانش، نظرات، انرژی و خلاقیت کلیه کارکنان، اعم از کارکنان خط مقدم تا مدیران سطح بالا، نیازمندند. جهت تحقق این امر، سازمان‌ها از طریق توانمندسازی کارکنان مربوطه به‌منظور تشویق آنان به ابتکار عمل بدون اعمال فشار، ارج نهادن به منافع جمعی سازمان با کمترین نظارت و انجام وظیفه به‌عنوان مالکان سازمان، اقدام می‌نمایند. همچنین، توانمندسازی جهت حفظ امید و وابستگی کارکنان باقیمانده در طی زمان‌های کوچک‌سازی سازمان حائز اهمیت است (آقا یار، ۱۳۹۳).

در سازمان‌هایی که به توانمندسازی کارکنان خود اهمیت می‌دهند، کارکنان می‌توانند با افتخار و مسئولیت، افکار خود را خلاقانه پیاده کنند و ایده‌های نو ارائه دهند و در این صورت احساس مالکیت و تعلق خاطر کاری بیشتری نسبت به وظیفه و کارشان داشته باشند.

از طرف دیگر بقاء، توسعه و پیشرفت هر سازمان، بستگی مستقیم به حضور مدیرانی در آن‌ها دارد که درک صحیحی از کلیه شرایط حاکم بر سازمانشان داشته باشند، نقاط قوت وضع را شناسایی و با توجه به آن تا درصدد بهره‌گیری از همه توانمندی‌های در دسترس، جهت کسب موفقیت باشند. (تاتچر<sup>۱</sup>، ۲۰۱۵)

توانمندسازی کارکنان با هر رویکردی که باشد، به ایجاد کارکنانی منتهی خواهد شد که ظرفیت‌های خویش را به‌خوبی درک کرده و به‌صورت مستمر درصدد ارتقاء آن تا خواهند بود و این مورد در کنار اموری همچون حمایت مدیران و اعطای منابع و اختیارات بیشتر به آنان، تغییرات لازم در اهداف، ساختار و رویه‌های سازمان و... صورت می‌پذیرد (شیخی، ۱۳۹۲).

تنها مزیت رقابتی هر سازمان، افراد آن و نقش تمامی آنان در موفقیت سازمان هست که این امر از طریق توانمندسازی کارکنان میسر است. رفتار نوآورانه در سازمان‌های پویای امروزی برای کارکنان بسیار مهم و ضروری است. توانمندسازی به‌عنوان عامل مهمی جهت پیش‌بینی رفتار نوآورانه است (کاهن<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱)

بنابراین با توجه به اهمیت توانمندسازی و نقش آن در نوآوری محقق بران شد که تأثیر توانمندسازی نیروی انسانی به‌عنوان یکی از راهبردهای مهم سازمانی در حوزه مدیریت منابع انسانی را بر نوآوری سازمانی، با نقش میانجی رضایت شغلی بررسی کند.

## ادبیات پژوهش

### توانمندسازی

با وجود نقشی شناخته شده توانمندسازی در عمل و تئوری مدیریت درک ما از مفهوم توانمندسازی محدود و گیج کننده می‌باشد. اولین تعاریف در خصوص توانمندسازی را کانگر و کانگو در سال ۱۹۸۸ ارائه دادند. این صاحب‌نظران معتقد بودند که به‌منظور توجه به مفهوم توانمندسازی در متون مدیریت، ریشه‌های مفهوم توانمندسازی یعنی قدرت و کنترل باید مورد تجزیه و تحلیل قرار بگیرند. از دیدگاه آن‌ها از آنجائی که قدرت و کنترل در متون مدیریت به دو شیوه مختلف بکار گرفته شدند توانمندسازی به دو شیوه متفاوت مورد بررسی قرار می‌گیرند. بنابراین این نویسندگان توانمندسازی را به‌عنوان یک ساخته انگیزشی و ارتباطی مورد بررسی قرار می‌دهند (زارع، ۱۳۹۳).

<sup>1</sup> Thatcher

<sup>2</sup> - Kahn

در متون مدیریت و نفوذ اجتماعی، قدرت عمدتاً یک مفهوم ارتباطی است که برای توصیف قدرت یا کنترلی که یک فرد یا واحد سازمانی به سایرین دارند، به کار گرفته می‌شود. بر طبق «تئوری تبادلات اجتماعی» قدرت تابعی از میزان وابستگی یک فرد به فرد دیگر می‌باشد. اگر توانمندسازی را به‌عنوان یک رویکرد ارتباطی در نظر بگیریم، آن شامل فرآیندی می‌شود که طی آن مدیر قدرتش را با مرئوسین خود تقسیم می‌کند. در این مفهوم، قدرت به‌عنوان دارا بودن، اقتدار و کنترل رسمی بر منابع سازمانی تعبیر می‌شود. بارک<sup>۱</sup> معتقد است که توانمندسازی به معنی تفویض اختیار می‌باشد. در ادبیات مدیریت تفویض اختیار و عدم تمرکز توجه اصلی توانمندی می‌باشند (محمدی، ۱۳۹۰).

## نوآوری

سازمان‌ها برای بقا خود در دنیای متلاطم و متغیر امروز به اندیشه‌های نو و نظرات جدید نیاز دارند. افزایش تهدیدها از یک سو و استفاده از فرصت‌ها از سوی دیگر در محیط متشنج و غیرقابل پیش‌بینی، سازمان‌ها را با جزر و مدهای شدید روبرو می‌سازند و آن‌ها را به سوی تغییر و نوآوری به چالش می‌کشاند. نوآوری با واژه‌هایی مانند خلاقیت، اختراع و تغییر ارتباط مستقیم دارد اما با آن‌ها هم‌معنی و مترادف نیست.

خلاقیت<sup>۲</sup> پیدایی و تولید یک اندیشه و فکر نو است. درحالی‌که نوآوری<sup>۳</sup> به معنای کاربردی ساختن آن افکار نو و تازه است. خلاقیت لازمه نوآوری است و تحقق نوآوری وابسته به خلاقیت است. اختراع<sup>۴</sup> به معنی ایده یا ساخت تکنولوژی جدید است و خلق محصول، خدمت یا فرآیندی جدید در هر سازمان را نوآوری می‌نامند. اختراع بیشتر حالت اتفاقی دارد درحالی‌که نوآوری یک فرایند است. اختراعات بندرت به وجود می‌آید ولی هر اختراع معمولاً به چندین نوآوری منجر می‌شود. تغییر سازمانی<sup>۵</sup> یعنی پذیرفتن یک عقیده یا نظر (ایده) یا رفتار جدید به‌وسیله یک سازمان، اما نوآوری سازمانی عبارت از پذیرفتن یک عقیده یا رفتاری که برای صنعت بازار یا محیط عمومی سازمان تازگی دارد. نوآوری سازمانی می‌تواند در بخش نیروی انسانی، مطالعات رفتاری و روان‌شناختی کارکنان و شناخت ارزش‌ها و توانایی‌های آنان یا در بخش فنی و تکنولوژی، تجهیزات، مدرنیزه و فنون جدید و یا در بخش ساختار که شامل مجموعه قواعد، روش‌ها، هنجارها و ضوابط می‌باشد، روی دهد. پرداختن مدیران به نوآوری، چه به‌صورت مستقیم یعنی پیاده کردن ایده‌های نو در زمینه‌های اداری، فنی و تخصصی توسط خود آنان و چه به‌صورت غیرمستقیم یعنی استقبال و حمایت از نوآوری‌ها در سازمان، فضایی به وجود می‌آورد که در آن روحیه انجام کارهای یکنواخت و تکراری رفته‌رفته به رفتاری نوآورانه در سطح سازمان تبدیل می‌گردد. از این رو می‌توان گفت مدیریت خواهان نوآوری و فضای رفتاری نوآورانه، لازم و ملزوم یکدیگرند. برخی از اقداماتی که لازم است از سوی مدیران در این راستا صورت پذیرد عبارت است از:

۱. اعتقاد و باور به نوآوری در سطوح عالی سازمان
۲. ایجاد فضا و زمینه مناسب برای فعالیت‌های خودجوش
۳. حمایت و تشویق کسانی که از خود نظر و ایده‌های خلاق بروز می‌دهند.
۴. ایجاد هسته‌های پژوهشی و نوآوری در سازمان
۵. رساندن نوآوری‌ها به مرحله اجرا
۶. اهمیت دادن به پیشنهادها حتی اگر مفید نباشد.
۷. سهمیم کردن نوآوران در نتایج حاصل از آن
۸. قرار دادن افراد محافظه‌کار و سنتی با افراد نوجو و برقراری تبادل اطلاعات و نظرات بین آن‌ها (بری و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۱۶)

1-Bark

2-Creation

3-Innovation

4-Invention

5-Organizational change

6-Innovation organizational

7-Berry

## رضایت شغلی

رضایت شغلی موضوع مهمی در مبحث حفظ و نگهداری منابع انسانی یک سازمان به شمار می‌رود و بی‌توجهی به آن در بلندمدت، سیستم اجتماعی سازمان را مختل نموده و موجب بروز عصبان، کاهش حس مسئولیت‌پذیری و در نهایت ترک خدمت می‌شود. صاحب‌نظران معتقدند که رضایت شغلی نوعی نگرش است و در تعریف آن می‌گویند: رضایت شغلی عبارت است از نگرش فرد نسبت به شغلش و جنبه‌های گوناگون آن (درویش، ۱۳۸۶). رضایت شغلی یک واکنش احساسی به کار، شرایط فیزیکی و اجتماعی محیط کار است که باعث می‌شود فرد بگوید از شغل خود رضایت دارد یا ندارد. در واقع نگرش کلی فرد نسبت به شغل خود را رضایت شغلی می‌گویند. رضایت شغلی عامل مهمی در جهت افزایش کار آیی و نیز رضایت فردی در سازمان محسوب می‌گردد. فرد با توجه به اهمیتی که عوامل مختلف مانند درآمد، جایگاه اجتماعی و شرایط محیط کار برای او دارند میزان معینی از رضایت شغلی را دارا خواهد بود. (محمدی و دیگران، ۱۳۹۵)

## پیشینه تحقیق

### پیشینه تحقیقات داخلی

خوراکیان و همکاران (۱۳۹۵)، در پژوهشی تحت عنوان بررسی اثر توانمندسازی روان‌شناختی بر رفتار نوآورانه کارکنان با توجه به اشتیاق شغلی آنان در بین کارکنان سازمان‌های داروسازی استان خراسان رضوی پرداختند. در این تحقیق هدف، بررسی نقش میانجی اشتیاق شغلی در رابطه میان توانمندسازی روان‌شناختی، رفتار نوآورانه در کارکنان هست. ابزار جمع‌آوری داده تا پرسشنامه استاندارد بوده و روایی سازه از طریق تحلیل عاملی مورد بررسی قرار گرفت، تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از طریق مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار SMART PLS و SPSS انجام شد. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که رابطه توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان و اشتیاق شغلی آنان مثبت و معنی‌دار است و توانمندسازی روان‌شناختی به واسطه اشتیاق شغلی نتیجه مثبتی در بروز و افزایش رفتارهای نوآورانه در کارکنان دارد.

منطقی و همکاران (۱۳۹۵)، در تحقیقی به بررسی نقش میانجی‌گری تاب‌آوری و توانمندسازی کارکنان در رابطه بین رهبری تحول‌آفرین و عملکرد نوآورانه پرداخته این تحقیق، به بررسی تأثیر رهبری تحول‌آفرین بر عملکرد نوآورانه با توجه به نقش میانجی توانمندسازی و تاب‌آوری پرداخته است. جامعه آماری این تحقیق، کارکنان یک سازمان دولتی هست. نتایج حاصل بر پایه ۲۱۰ پرسشنامه گردآوری شده حاکی از آن است که، رهبری تحول‌آفرین بر عملکرد نوآورانه، توانمندسازی و تاب‌آوری اثر مستقیم و معنی‌داری دارد و همچنین تاب‌آوری بر توانمندسازی اثر مستقیم و معنی‌داری دارد. دیگر یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که رهبری تحول‌آفرین بر عملکرد نوآورانه با نقش میانجی توانمندسازی و رهبری تحول‌آفرین بر توانمندسازی با نقش میانجی تاب‌آوری، و تاب‌آوری بر عملکرد نوآورانه با نقش میانجی توانمندسازی تأثیرگذار بوده است. همچنین تاب‌آوری و توانمندسازی بر عملکرد نوآورانه تأثیر مستقیمی نداشته است و متغیر میانجی تاب‌آوری نتوانسته است نقش تسهیل‌گری را بین رهبری تحول‌آفرین و عملکرد نوآورانه ایفا کند.

سامانی و همکاران (۱۳۹۳)، تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر تعهد کارکنان بر تعلق خاطر کاری آنان انجام دادند. جامعه آماری تحقیق را ۱۱۶ از کارکنان بانک تجارت در شهر تهران تشکیل می‌دهند. ابزار سنجش تحقیق پرسشنامه‌های تعهد سازمانی میرآلن و اسمیت و تعلق خاطر کاری شافلی و بکر بود یافته‌ها نشان داد که با افزایش تعلق خاطر تعهد سازمانی افزایش می‌یابد و با کاهش تعلق خاطر تعهد سازمانی کاهش می‌یابد. همچنین تعهد عاطفی و تعهد هنجاری با تعلق خاطر کاری رابطه خطی مستقیم معناداری دارد از دیگر نتایج این بود که تعهد مستمر و تعلق خاطر از یکدیگر مستقل خطی‌اند و این بانک می‌تواند با تکیه بر عوامل افزایش‌دهنده تعهد تعلق کاری کارکنان را افزایش داده و نرخ خروج از خدمت آنان را کاهش دهد.

## پیشینه تحقیقات خارجی

ویلاسکا<sup>۱</sup> (۲۰۱۵)، در پژوهشی با عنوان استفاده از فناوری ارتباطات و اطلاعات به عنوان مؤلفه‌ای برای موفقیت نوآوری در کشور اسپانیا به این نتیجه رسیدند که رابطه مثبتی بین استفاده از فن‌آوری ارتباطات و اطلاعات و بهبود فرایندهای مرتبط با نوآوری در سازمان برقرار است. سازمان‌هایی که از فن‌آوری ارتباطات و اطلاعات مناسب استفاده می‌کنند از ارتباطات داخلی و خارجی مناسبی بهره‌مند بوده و فعالیت‌های گروهی و فرایندهای نوآوری در آن‌ها به شکل کارآفرینانه‌ای در جریان است و نیز تشکیل زیرساخت‌های فن‌آوری ارتباطی و اطلاعاتی و مدیریت محتوی آن نقش عمده‌ای در توسعه کارآفرینی سازمانی و ارتقاء روحیه انگیزشی کارکنان داشته است.

کونتوگورگیس<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی تحت عنوان بررسی ارتباط مشخصه‌های سازمان یادگیرنده و سازگاری تغییر، نوآوری، و عملکرد سازمانی بدین نتایج دست‌یافته است: مشخصه‌های سازمان یادگیرنده پیش‌بینی کننده قوی سازگاری تغییر سریع، آسان‌سازی خدمات، و عملکرد سازمانی را داشته است. بنابراین ارتباطات باز و تسهیم اطلاعات؛ ریسک‌پذیری و ترویج ایده‌های جدید؛ اطلاعات، حقایق، زمان، و دسترسی به منابع در انجام دادن شغل کارکنان در عملکرد حرفه‌ای آن‌ها به واسطه سازمان یادگیرنده به وجود آمده است.

کائسنز و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۴)، در تحقیقی با عنوان تأثیر تعلق خاطر کاری و اعتیاد به کاربر رفاه کارکنان، نقش حمایت اجتماعی مربوط به کار به این نتیجه رسیدند که تعلق خاطر کاری دارای نقش میانجی بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و رضایت شغلی، و استرس درک شده است. همچنین حمایت سازمانی درک شده تأثیر مثبت مستقیمی بر رضایت شغلی و تأثیر منفی مستقیمی بر استرس درک شده و اختلالات خواب دارد.

گانی و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۱۴)، در پژوهشی که با عنوان بررسی تأثیر توانمندسازی روان‌شناختی بر رفتار نوآوران مدرسان در مؤسسات خصوصی آموزش عالی مالزی که به منظور مطالعه رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار نوآوران انجام شد، به این نتیجه رسیدند که توانمندسازی روان‌شناختی با ابعاد (معناداری، مؤثر بودن، حق انتخاب و شایستگی) ارتباطی معنادار با رفتار نوآوران دارد.

## روش تحقیق

روش تحقیق در این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ ماهیت آن توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق را کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب به تعداد ۵۵۰ نفر تشکیل می‌دهد. روش نمونه‌گیری در این تحقیق روش سرشماری است و حجم نمونه آماری با استفاده از جدول مورگان ۲۲۵ نفر هست. در این پژوهش برای جمع‌آوری اطلاعات از سه بسته پرسشنامه استفاده شده است که عبارت‌اند از:

۱- پرسشنامه توانمندی سازی: این آزمون بر اساس پرسشنامه توانمندسازی اسپریتزر (۱۹۹۵)، تنظیم شده است و حاوی ۱۹ سؤال بوده و مبتنی بر مقیاس لیکرت است. مؤلفه‌های توانمندسازی از نظر اسپریتزر (۱۹۹۵) عبارتند از: احساس معنی‌داری که با سؤالات ۱ تا ۳، احساس شایستگی با سؤالات ۴ تا ۷، احساس داشتن حق انتخاب با سؤالات ۸ تا ۱۰، احساس مؤثر بودن با سؤالات ۱۱ تا ۱۳، احساس اعتماد با سؤالات ۱۴ تا ۱۹ سنجیده می‌شود.

۲- پرسشنامه نوآوری سازمانی: این آزمون بر اساس پرسشنامه ونگ و احمد (۲۰۰۴) ساخته تنظیم شده است و با ۸ سؤال سنجیده می‌شود

۳- پرسشنامه رضایت شغلی: این پرسشنامه محقق ساخته بوده و رضایت شغلی را از طریق ابعادش یعنی رضایت از پرداخت، رضایت از شغل، رضایت از ارتقاء و پیشرفت، رضایت از سرپرست و رضایت از همکاران موردسجش قرار

1 - Vilaseca

2 - Kontoghiorghes et al

3 - Caesenes et al

4 - Ganni et all



می‌دهد و شامل ۲۳ سؤال است که ۴ سؤال برای ارزیابی رضایت از پرداخت، ۳ سؤال برای ارزیابی هر یک از ابعاد رضایت از شغل، رضایت از ارتقاء و پیشرفت و رضایت از سرپرست و ۷ سؤال برای ارزیابی رضایت از همکاران، می‌باشد.

### یافته‌های پژوهش

برای آزمون مدل این پژوهش از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار 3 SMART PLS استفاده شده است. این نرم‌افزار، نسبت به وجود شرایطی مانند هم خطی متغیرهای مستقل، نرمال نبودن داده تا و کوچک بودن حجم نمونه سازگار است. در این پژوهش، برازش مدل در مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار 3 SMART PLS در دو بخش انجام شده است: (۱) برازش مدل‌های اندازه‌گیری (۲) برازش مدل کلی.

### برازش مدل اندازه‌گیری

به منظور برازش مدل اندازه‌گیری شاخص‌های ضریب آلفای کرونباخ، ضریب پایایی ترکیبی و میانگین واریانس استخراج شده مدنظر قرار گرفت. در جدول ۱ شاخص‌های برازش به همراه مقادیر به دست آمده ارائه شده است.

جدول ۱: شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری

متغیرهای پژوهش	ضریب آلفای کرونباخ (Alpha>0.7)	ضریب پایایی ترکیبی (CR>0.7)	میانگین واریانس استخراجی (AVE>0.5)
توانمندی سازی	۰/۸۹۲	۰/۷۳۲	۰/۶۹۷
رضایت شغلی	۰/۸۸۸	۰/۹۳۲	۰/۶۲۷
نوآوری سازمانی	۰/۸۸۷	۰/۷۵۵	۰/۶۸۸

با توجه به اینکه مقدار مناسب برای آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی ۰/۷ است و مطابق با یافته‌های جدول ۱، این معیارها در متغیرهای تحقیق مقدار مناسبی را اتخاذ کرده‌اند، می‌توان مناسب بودن وضعیت پایایی پژوهش را تأیید کرد. همچنین با توجه به اینکه مقدار مناسب برای میانگین واریانس استخراج شده، بیشتر از ۰/۵ است و مطابق با یافته‌های جدول ۱، این معیار در مورد متغیرهای پژوهش مقدار مناسبی را اتخاذ کرده‌اند، در نتیجه مناسب بودن روایی همگرایی پژوهش تأیید می‌شود.

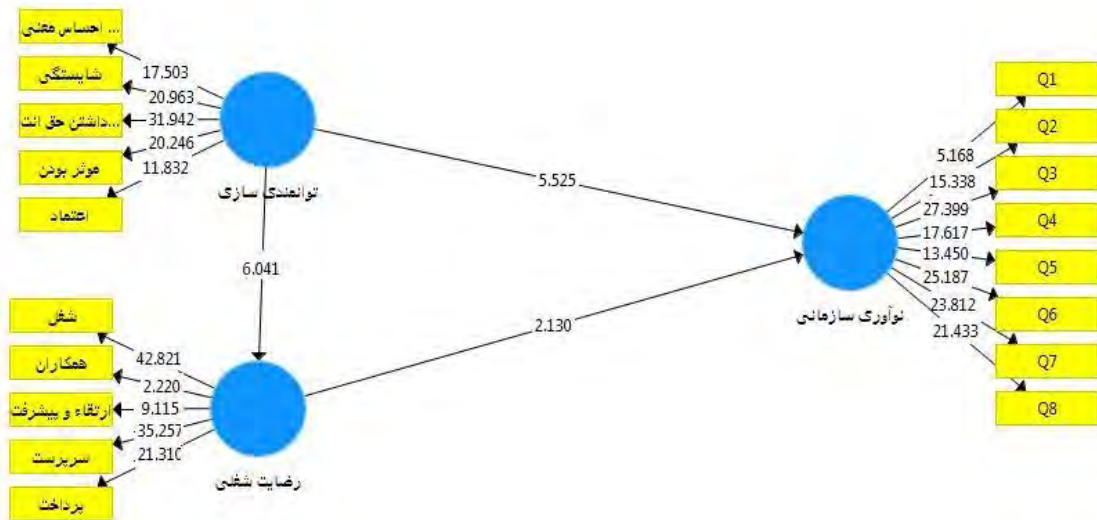
### برازش مدل کلی

برای بررسی برازش مدل کلی تنها یک معیار به نام GOF استفاده می‌شود این معیار از طریق رابطه زیر محاسبه می‌شود.

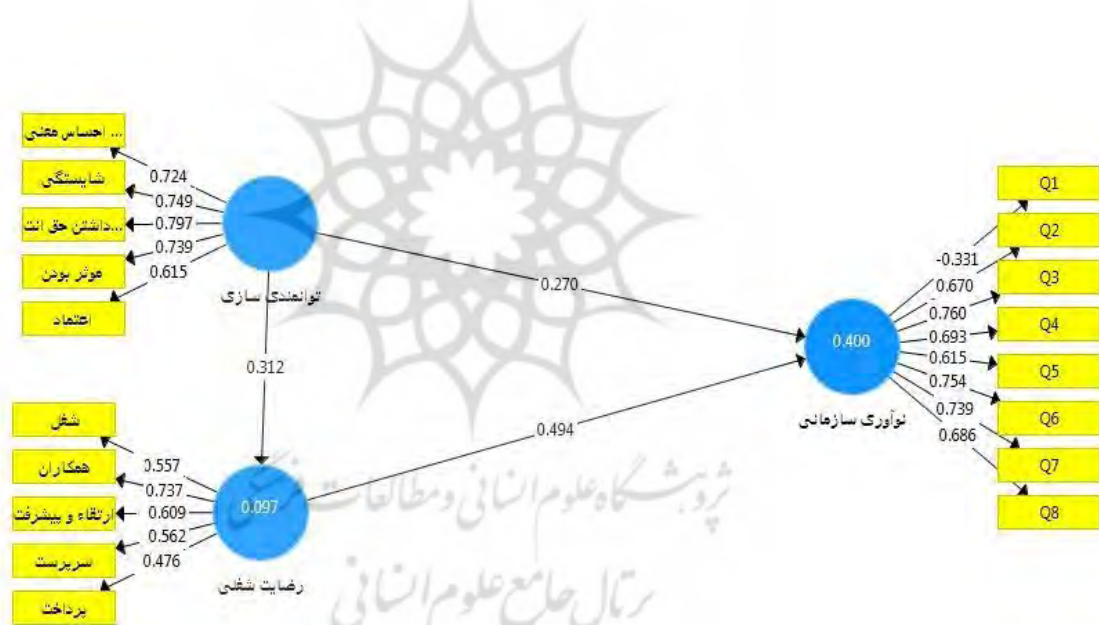
$$GOF = \sqrt{\text{Communalities} \times R^2} \quad (1)$$

$$GOF = \sqrt{0/628 \times 0/439} = 0/525 \quad (2)$$

Communalities نشان میانگین مقادیر اشتراکی هر سازه است و  $R^2$  نیز مقدار میانگین مقادیر سازه‌های درون‌زای مدل است. وتلز و همکاران، سه مقدار ۰/۰،۲۵/۰۱ و ۰/۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی معرفی نموده‌اند. با توجه به مقدار محاسبه شده برابر با ۰/۵۲۵ است و نشان‌دهنده برازش قوی مدل کلی پژوهش است.



شکل ۱: مدل ساختاری بررسی فرضیه پژوهش در حالت معناداری



شکل ۲: مدل ساختاری فرضیه پژوهش در حالت ضریب استاندارد

### آزمون فرضیه

فرضیه اصلی تحقیق: رضایت شغلی در رابطه بین توانمندسازی با نوآوری سازمانی نقش میانجی ایفا می کند

به منظور بررسی و آزمون فرضیه این فرضیه که دارای متغیر میانجی می باشد از آزمون سوبل استفاده شد در آزمون سوبل ، یک مقدار Z-value از طریق فرمول زیر به دست می آید که در صورت بیشتر شدن این مقدار از ۱/۹۶ می توان در سطح ۹۵ درصد معنادار بودن اثر میانجی یک متغیر را تأیید نمود.

$$- \text{Value} = \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times s_a^2) + (a^2 \times s_b^2) + (s_a^2 \times s_b^2)}} \quad \text{فرمول (۳)}$$



a: مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی

b: مقدار ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته

as: خطای استاندارد مربوط به مسیر میان متغیر مستقل و میانجی

sb: خطای استاندارد مربوط به مسیر میان متغیر میانجی و وابسته

نتایج حاصل از آزمون فرضیه به شرح زیر است.

$$Z - \text{Value} = \frac{0.312 \times 0.494}{\sqrt{0.494^2 \times 0.035^2 + \sqrt{(0.312^2 \times 0.069^2) + \sqrt{(0.035^2 \times 0.069^2)}}}} = 2.08$$

با عنایت به میزان z - value به دست آمده که بالاتر از ۱/۹۶ می باشد از این رو رضایت شغلی در رابطه بین توانمندسازی با نوآوری سازمانی نقش میانجی ایفا می کند و فرضیه پژوهش مورد تأیید قرار می گیرد.

#### فرضیه فرعی اول پژوهش: توانمندسازی بر رضایت شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

مطابق شکل ۲، مدل برازش شده نشان می دهد که مقدار ضریب مسیر توانمندسازی با رضایت شغلی برابر با ۰/۳۱۲ است. از آنجا که مقدار تی به دست آمده مطابق شکل ۱، برای این ضریب، برابر با ۶/۰۴۱ است، به دلیل بیشتر بودن از ۱/۹۶، نشان می دهد که در سطح اطمینان ۹۵ ضریب به دست آمده معنادار است. لذا فرضیه پژوهش تأیید می شود و می توان عنوان نمود توانمندسازی بر رضایت شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

#### فرضیه فرعی دوم پژوهش: توانمندسازی بر نوآوری سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

مطابق شکل ۲، مدل برازش شده نشان می دهد که مقدار ضریب مسیر توانمندسازی با رضایت شغلی برابر با ۰/۲۷۰ است. از آنجا که مقدار تی به دست آمده مطابق شکل ۱، برای این ضریب، برابر با ۵/۵۲۵ است، به دلیل بیشتر بودن از ۱/۹۶، نشان می دهد که در سطح اطمینان ۹۵ ضریب به دست آمده معنادار است. لذا فرضیه پژوهش تأیید می شود و می توان عنوان نمود توانمندسازی بر نوآوری سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

#### بحث و نتیجه گیری

در عصر حاضر که جهان رو به ترقی و پیشرفت ناگهانی است و کشور ما هم دوران حساسی را می گذراند نقش سازمان های اداری، صنعتی و مخصوصاً آموزشی در چرخه اقتصاد و توسعه و پیشرفت اهداف عالی مملکت انکارناپذیر است، اما این سؤال که "آیا تمام آن ها در حصول، به اهداف تعیین شده موفق بوده اند یا خیر"، جای تعمق و تأمل بسیار دارد. با نگاهی عمیق به سازمان های موفق، می توان عوامل کلیدی و مشترک بین آن ها که بسترساز و احتمالاً عامل اساسی موفقیت آن ها بوده است را کشف نمود. یکی از این عوامل اساسی و کلیدی، توانمندسازی کارکنان است. با تأیید فرضیه اصلی پژوهش مشخص شد که با عنایت به میزان به دست آمده که بالاتر از ۱/۹۶ هست از این رو رضایت شغلی در رابطه بین توانمندسازی با نوآوری سازمانی نقش میانجی ایفا می کند و فرضیه پژوهش مورد تأیید قرار می گیرد. یافته های پژوهش با نتایج خوراکیان و همکاران (۱۳۹۵)، منطقی و همکاران (۱۳۹۵)، ویلاسکا (۲۰۱۵)، کونتوگورگیس و همکاران (۲۰۱۵)، کائسنز و همکاران (۲۰۱۴)، گانی و همکاران (۲۰۱۴) همخوانی دارد. برای بررسی فرضیه های فرعی تحقیق از ضریب همبستگی استفاده شده است که فرضیه فرعی اول مطابق شکل ۲، نشان می دهد که مقدار ضریب مسیر توانمندسازی با رضایت شغلی برابر با ۰/۳۱۲ است. از آنجا که مقدار تی به دست آمده مطابق شکل ۱، برای این ضریب، برابر با ۶/۰۴۱ است، به دلیل بیشتر بودن از ۱/۹۶، نشان می دهد که در سطح اطمینان ۹۵ ضریب به دست آمده معنادار است. لذا فرضیه پژوهش تأیید می شود و می توان عنوان نمود توانمندسازی بر رضایت شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد و فرضیه فرعی دوم مطابق شکل ۲، نشان می دهد که مقدار ضریب مسیر توانمندسازی با رضایت شغلی برابر با ۰/۲۷۰ است. از آنجا که مقدار تی به دست آمده مطابق شکل ۱، برای این ضریب، برابر با ۵/۵۲۵ است، به دلیل بیشتر بودن از ۱/۹۶، نشان می دهد که در سطح اطمینان ۹۵ ضریب به دست آمده معنادار است. لذا فرضیه پژوهش تأیید می شود

و می‌توان عنوان نمود توانمندسازی بر نوآوری سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد. نظر به نتایج حاصل شده از پژوهش پیشنهاد می‌گردد در سازمان به مشاغل و استفاده از طراحی‌های مناسب شغل، شفافیت اهداف و وظایف و نیز، فراهم آوردن زمینه مشارکت کارکنان توجه کنند. همچنین پیشنهاد می‌گردد فراهم آوردن منابع از سوی سازمان که به کارکنان کمک کند تا وظایف خود را انجام دهند، باعث می‌گردد که در کارکنان این احساس به وجود آید که سازمان برای آن‌ها اهمیت قائل بوده و در نتیجه احساس مؤثر بودن در آن‌ها تقویت می‌شود.

## منابع و مآخذ

۱. آقا یار، سیروس. (۱۳۹۳). «توانمندسازی روش نوین در محیط رقابتی»، تدبیر شماره ۱۳۸
۲. دانش جعفری، بهزاد. (۱۳۹۳). «راه‌های تواناسازی کارکنان»، مجله تدبیر شماره ۱۱۹
۳. درویش، حسن، (۱۳۸۶)، « بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان (رویکردی تحلیلی - پژوهشی)»، فرهنگ مدیریت، دوره ۵، شماره ۱۶، صفحات ۱۴۰-۱۱۷.
۴. سامانی، علی و کاتب، مجتبی و آهنگر، نرگس. (۱۳۹۳). «بررسی تأثیر تعهد کارکنان بر تعلق خاطر کاری آنان»، اولین کنفرانس ملی چالش‌های مدیریت فناوری اطلاعات در سازمان‌ها و صنایع، تهران، دانشگاه پیام نور
۵. شیخی، سمیه. (۱۳۹۲). «بررسی رابطه بین توانمندسازی منابع انسانی و انگیزه انجام وظایف کاری کارمندان شرکت توزیع نیروی برق مرکزی تهران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی.
۶. زارع، قاسم، (۱۳۹۳)، رابطه بین عوامل روان شناختی توانمندسازی کارشناسان و کارآفرینی سازمانی در سازمان تربیت بدنی کشور. نشریه علوم حرکتی و ورزش، سال پنجم، شماره ۲۹
۷. محمدی، محمد، (۱۳۹۰)؛ «برنامه‌های توانمندسازی کارکنان»؛ مطالعات مدیریت؛ شماره ۳۶-۳۵
۸. محمدی، جیران؛ باقری، مژگان السادات؛ صفریان، سارا و علوی برازجانی، سیده آزاده (۱۳۹۵)، «تبیین نقش پارتی بازی در رضایت و عملکرد شغلی کارکنان»، پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، دوره ۶، شماره ۱، صفحات ۲۴۹-۲۲۹.
9. Bryman, G. (۲۰۱۰). Understanding empowerment from an employee perspective: *What does it mean and do they want it?* Team performance management, vol.14 no.1/2.
10. Berry, L. L., Shankar, V., Parish, J. T., Cadwallader, S., Dotzel, T. (2016) *Creating new markets through service innovation*. MIT Sloan Management Review, vol. 47, no. 2,
11. Kahn, W. A. (2011). *Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work*. The Academy of Management Journal, 33(4): 692-724.
12. Thatcher, J., (2015), *The Impact of Technology Investments on a Firm's Production Efficiency, Product Quality, and Productivity*
13. -Vilaseca, J (2015) , *ICT use in marketing as innovation success factor Enhancing cooperation in new product development processes* , European Journal of Innovation Management