

## The Relationship Between Personal Mastery and Organizational Improving Quality and Productivity

Yadollah Hamidi<sup>1</sup>, Zahra Toosi<sup>2</sup>, Leili Tapak<sup>3</sup>

1. Associate Professor, Department of Health Management and Economics, School of Public Health, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran
2. Master of Health Services Management, Hamadan University of Medical Sciences Program Headquarters, Hamadan, Iran
3. Assistant Professor, Department of Biostatistics, School of Public Health, Hamadan University of Medical Science, Hamadan, Iran

### Article Info

#### Original Article

Received: 7 June 2018  
Accepted: 30 June 2018  
Published Online: 30 June 2018

DOI:

Use your device to scan and read the article online



#### Corresponding Information

##### Zahra Toosi

Master of Health Services Management, Hamadan University of Medical Sciences Program Headquarters, Hamadan, Iran

Email: toosizahra@yahoo.com

### Abstract

**Background:** Considering human resources, their potentials and capabilities, will play an important role in promoting quality and productivity. This has been discussed in the macrovascular discussions with the aim of enhancing the organization's performance. The aim of this study was to investigate the relationship between Personal Mastery and the consequences of quality improvement and productivity in Hamadan University of medical sciences.

**Methods:** This is a descriptive/ analytical study. 295 managers and university's staff were selected through random sampling. Data was collected by two questionnaires: «Peter Senge Learning Organization» and «Resourceful Total Quality Management» questionnaires. Data was analyzed by descriptive statistics, t-test and ANOVA at 95% confidence level, Pearson correlation coefficient and regression analysis using SPSS16.

**Results:** The results showed a mean of Personal Mastery of 23.1 and a positive and significant correlation between Personal Mastery and the consequences of improving quality and productivity ( $P < 0.001$ ). Also, there was a significant difference in Personal Mastery in both sexes ( $P < 0.005$ ). But this difference was not evident in terms of degree and field of study.

**Conclusion:** Productivity in the service sector depends rather on human resources and factors affecting it than on technology and other factors. Therefore, paying attention to capabilities and empowerment of human resources is very important and it can be achieved through a macroergonomic approach and development of infrastructure related to the empowerment of employees in the organization, to increase efficiency, productivity and quality improvement.

**Keywords:** Mastery Personal, Quality Improvement, Efficiency

#### How to Cite This Article:

Hamidi Y, Toosi Z, Tapak L. The Relationship Between Personal Mastery and organizational Improving Quality and Productivity. J Ergon. 2018; 6 (1): 11- 18

مقاله پژوهشی

رابطه قابلیت‌های فردی و بهبود کیفیت و بهره‌وری سازمانی

دکتر یداله حمیدی<sup>۱</sup>، زهرا طوسی<sup>۲\*</sup>، دکتر لیلی تاپاک<sup>۳</sup>

۱. دانشیار، گروه مدیریت و اقتصاد، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران
۲. کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دفتر ستاد برنامه، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران
۳. استادیار، گروه آمار زیستی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران

اطلاعات مقاله	چکیده
تاریخ وصول: ۱۳۹۷/۰۳/۱۷	<b>زمینه و هدف:</b> اگر به منابع انسانی سازمان‌ها با قابلیت‌ها و توانمندی‌های بالقوه‌شان توجه شود، نقش مهم و حساسی را در ارتقای کیفیت و بهره‌وری ایفا خواهند کرد که در مباحث ماکرو ارگونومی هم با هدف ارتقای عملکرد سازمان به آن پرداخته شده است. لذا این مطالعه با هدف بررسی رابطه‌ی قابلیت‌های فردی و بهبود کیفیت و بهره‌وری در دانشگاه علوم پزشکی همدان انجام شد.
تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۴/۹	<b>روش کار:</b> این پژوهش از نوع توصیفی - تحلیلی است. از میان مدیران و کارشناسان واحدهای ستادی دانشگاه، ۲۹۵ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند و داده‌ها با دو پرسش‌نامه «سازمان یادگیرنده پیتر سنگه» و «مدیریت کیفیت فراگیر» گردآوری شد. تحلیل داده‌ها به کمک روش‌های آمار توصیفی و آزمون آماری t و آنالیز واریانس در سطح اطمینان ۹۵٪ ضریب هم‌بستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون با کمک نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۶ انجام شد.
انتشار آنلاین: ۱۳۹۷/۰۴/۹	<b>یافته‌ها:</b> نتایج، میانگین قابلیت‌های فردی را ۲۳/۱ نشان داد. همچنین، نتایج حاکی از وجود ارتباط و هم‌بستگی مثبت و معنادار بین قابلیت‌های فردی و بهره‌وری سازمان است ( $P < ۰/۰۰۱$ )؛ به گونه‌ای که به ازای یک واحد افزایش در نمره قابلیت‌های فردی، نمره پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری ۰/۰۹ واحد افزایش خواهد یافت ( $b = ۰/۰۹$ ، $SE = ۰/۰۱۸$ ، $P < ۰/۰۰۱$ ) در قابلیت‌های فردی هم بر حسب مشخصات دموگرافیک، تفاوت معناداری مشاهده نشد.
<b>نویسنده مسئول:</b>	<b>نتیجه‌گیری:</b> بهره‌وری در بخش خدمات بیش از آنکه به فناوری و سایر عوامل بستگی داشته باشد، به منابع انسانی و عواملی بستگی دارد که بر آن تأثیر می‌گذارند. لذا توجه به قابلیت‌ها و توانمندسازی منابع انسانی اهمیت ویژه‌ای دارد و می‌توان با رویکرد ماکرو ارگونومی و توسعه زیرساخت‌های مرتبط با توانمندسازی کارکنان، به افزایش کارایی، بهره‌وری و بهبود کیفیت دست یافت.
<b>زهرا طوسی</b> کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دفتر ستاد برنامه، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران	<b>واژه‌های کلیدی:</b> قابلیت‌های فردی، بهبود کیفیت، بهره‌وری
<b>پست الکترونیک:</b> toosizahra@yahoo.com	

مقدمه

ارگونومی و رشد و توسعه همه‌جانبه ایفا خواهند کرد. نیروی انسانی مجموع کمیّت و کیفیت افراد و دارایی انسانی است که با توجه به وسعت و پیچیدگی سازمان، توانایی‌ها و سطح دانش آنها در راستای اداره سازمان و کسب اهداف آن به کار گرفته می‌شود [۲]. اهمیت منابع انسانی به مراتب از فناوری جدید و منابع مالی و مادی بیشتر است و نقش منابع انسانی کارآمد، توانمند و دانا در تحقق اهداف سازمانی، امری انکارناشدنی است [۳]. قابلیت‌های افراد در میزان دانش، مهارت و توانایی آنها در دستیابی به اهدافشان نهفته است. دانش فردی، هرگونه دانشی است که فرد در طول فعالیت خود به دست آورده و از آن استفاده می‌کند. دانش فردی مرتبط با عمل است و موازی با فعالیت‌ها، دگرگون و متحول می‌شود [۴]. Kim و همکاران دو نوع دانش فردی صریح و ضمنی مطرح می‌کنند. دانش صریح فردی، قالبی

عواملی از قبیل افزایش رقابت جهانی، دگرگونی‌های ناگهانی، نیاز به کیفیت و خدمات پس از فروش و وجود منابع محدود و فشارهای ناشی از آنها بر سازمان‌های امروزی تأثیر می‌گذارند. دنیا، پس از سال‌ها تجربه، به این نتیجه رسیده که اگر سازمانی بخواهد در اقتصاد و کسب و کار خود پیشتاز بوده و از عرصه رقابت عقب نماند، باید نیروی انسانی متخصص و باانگیزه داشته باشد. تکنولوژی جدید، منشأ اصلی مزیت رقابتی نیست؛ بلکه ریشه آن در فداکاری، کیفیت تعهد و توانایی نیروی کار است. از مهم‌ترین منابع یک شرکت، می‌توان به نتایج حاصل از تحرک و خلاقیت کارکنان اشاره کرد [۱]. بنابراین، چنانچه به نیروی انسانی شاغل در سازمان‌ها با قابلیت‌ها و توانمندی‌های بالقوه‌شان توجه شود، نقش مهم و حساسی در دستیابی به اهداف ماکرو

به سهم خود در شکل‌گیری بهره‌وری سازمانی نقش دارد ولی آنچه در بهره‌وری حد و مرز مشخصی ندارد، سرمایه‌انسانی است [۱۰]. ریشه‌ی اغلب ناکامی‌ها و توفیق‌نیافتن‌های سازمانی، در دستیابی به حداکثر بهره‌وری، توجه کافی نکردن به موضوع‌های مختلف در حوزه مهندسی فاکتورهای انسانی و ماکرو ارگونومی است. ماکرو ارگونومی، فلسفه، رویکرد، برنامه یا مجموعه‌ای از تکنیک‌ها و ابزارها است که با درگیر شدن و مشارکت افراد در طراحی و کنترل فعالیت‌های کاری آنها، همراه با دانش و قدرت کافی است و در پی آن، نیل به اهداف مطلوب را میسر می‌سازد [۱۱].

بهره‌وری را استفاده بیشتر و مناسب‌تر از امکانات و درست و مداوم انجام دادن کار درست تعریف کرده‌اند. کارایی و اثربخشی (کارآمدی) دو جزء اصلی بهره‌وری هستند. اثربخشی به عنوان شاخص نیل به اهداف سازمانی و برنامه‌های کیفیت مطرح است. باید توجه کرد که در تعریف هدف دقت شود، به نحوی که هدف نه‌غیرواقعی و نه دست‌نیافتنی باشد و نه ساده و در دسترس [۱۲، ۱۳]. با وجودی که اجرای مدیریت کیفیت فراگیر در خدمات بهداشتی درمانی استراتژی بسیار مهمی است؛ اما Wagar و Rondeau در پژوهش‌های خود به این نتیجه رسیده‌اند که صرف داشتن برنامه‌های کیفیت، منجر به بهره‌وری و بهبود عملکرد سازمان نمی‌شود [۱۴].

پایین‌بودن سطح بهره‌وری که از ویژگی‌های غالب کشورهای کمتر توسعه یافته است، ناشی از عوامل مختلف تاثیرگذار بر بهره‌وری است که تعدادی از این عوامل خارج از کنترل این جوامع و پاره‌ای در کنترل آن هستند. از این‌رو امروزه بیشتر کشورهای جهان، در پی به‌دست‌آوردن پیشرفت‌هایی در زمینه بهره‌وری و ارتقای عملکرد هستند [۱۵، ۱۶].

از آنجا که ارتقای کیفیت و رشد بهره‌وری یکی از اساسی‌ترین راه‌های دستیابی به تولید بیشتر و به دنبال آن تامین رفاه و بهزیستی افراد در جوامع است، شناخت عوامل موثر بر افزایش بهره‌وری از آرمان‌های اصلی محققان و پژوهشگران در این زمینه بوده و هست [۱۷]. مدیران سازمان‌ها به مقوله بهره‌وری و عوامل موثر بر آن، در بخش‌های تولید و خدمات توجه ویژه‌ای دارند. بسیاری معتقدند، معیار معیار بهره‌وری در بخش خدمات بیش از آنکه به فناوری و سایر عوامل بستگی داشته باشد. که بر آن تاثیر می‌گذارند [۱۸، ۱۹].

قابلیت‌های افراد در دانشگاه علوم پزشکی همدان، به‌عنوان اصلی‌ترین متولی سلامت در استان، بسیار حساس است و با ادامه حیات افراد جامعه، ارتباط مستقیم دارد و برای دستیابی به کیفیت و بهره‌وری خدمات، می‌باید بتوان از توانمندی‌های افراد برای ارائه، حداکثر استفاده را کرد. با این وجود، پژوهشگران سازمانی کمتر به موضوع تاثیر قابلیت‌های فردی بر ارتقای کیفیت و بهره‌وری، توجه کرده‌اند. لذا این مطالعه، با هدف تعیین ارتباط قابلیت‌های فردی و پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری در حوزه‌های ستادی دانشگاه علوم پزشکی همدان انجام شد تا بتواند گامی هرچند کوچک در

از حقایق، اسناد و فایل‌های مشخص فردی است که در بایگانی‌های فردی ذخیره و بازیابی می‌شود. دانش ضمنی فردی (دانش غیرارادی) نیز به معنی آگاهی ضمنی است که شامل دانش عملیاتی افراد و عملکرد گونه‌های مختلف مهارت است و با مطالعه و تجربه، اندوخته شده و به واسطه تعامل با سایرین، گسترش می‌یابد. دانش ضمنی، با آزمایش و خطا و تجربه موفقیت و شکست رشد می‌کند [۵]. در مقابل، Haller و Volkel معتقدند که دانش ضمنی و صریح در دو سوی انتهای طیف قرار گرفته‌اند و دانش فردی چیزی در حد وسط آن دو است [۶].

توسعه دانش و معلومات، زیربنای توسعه مهارت‌ها و نگرش به شمار می‌آید. مهارت، توانایی پیاده‌سازی علم در عمل است و از راه تکرار کاربرد دانش در محیط واقعی به دست آمده و توسعه می‌یابد. توسعه مهارت، منجر به بهبود کیفیت عملکرد می‌شود. بدون آن، در بسیاری موارد، معلومات، منشاء تاثیر زیادی نخواهند بود. توانایی، یک توانش خصلتی با ثبات و وسیع را تصور می‌کند که شخص را برای دستیابی و حد نهایت عملکرد، در مشاغل فیزیکی و فکری مقید می‌سازد [۷]. از نظر پیتر سنگه توانمندی‌ها و قابلیت‌های شخصی عبارت است از نظامی که فرد به‌صورت مستمر دیدگاه‌های شخصی خود را روشن‌تر و عمیق‌تر و انرژی و توان خود را متمرکز می‌کند. صبر و بردباری‌اش را گسترش می‌دهد و بالاخره آنکه واقعیات را منصفانه و بی‌غرض درمی‌یابد. قابلیت‌های شخصی با عنوان خودبالندگی (تسلط فردی) نیز بیان شده است که همان تفکر فردی یا خودسازی کارکنان سازمان یا افراد یک جامعه است که از راه اخلاقی، مذهبی، وجدانی و مسئولیت‌ها شناسایی و اجرا می‌شود. به‌کارگیری اصول مراقبه، محاسبه و تداوم، از اصول مهم اخلاقی برای تکامل و تسلط فردی است؛ اما شمار بسیار کمی از موسسه‌ها، کارکنان خود را به رشد این خصائص در درون خود، تشویق می‌کنند. علاوه بر این تعداد کمی از انسان‌های بالغ در راستای رشد و توسعه توانایی‌های شخصی خود، گام بر می‌دارند [۸].

نتایج مطالعات نشان می‌دهند که توسعه قابلیت‌های فردی و توانمندسازی کارکنان، منجر به افزایش موفقیت سازمان‌ها می‌شود و یک سازمان موفق، مجموعه‌ای است مرکب از انسان‌هایی با فرهنگ سازمانی، اندیشه و اهداف مشترک که با کارگروهی در نظام انعطاف‌پذیر سازمان، تجارب و دانش خود را با عشق به پیشرفت روزافزون سازمان، در اختیار مدیریت قرار می‌دهند. در بهره‌وری فردی، سازمان از مجموعه استعدادها و توانایی‌های بالقوه فرد به منظور پیشرفت آن استفاده می‌کند و بالفعل درآوردن نیروهای بالقوه و استعدادهای شگرف برای سازندگی، سبب پیشرفت فرد و همسویی او با سازمان خواهد شد [۹]. از سوی دیگر، بهره‌وری، به‌عنوان پیامد بهبود کیفیت، از جمله مواردی است که همه سازمان‌ها به دنبال آن بوده و سعی در ایجاد و ارتقای آن به‌عنوان مزیتی رقابتی دارند. بهره‌وری از مواد، امکانات و تجهیزات، حد و سطح معین و مشخصی داشته و

داده‌های کیفی در سطح اطمینان ۹۵٪ و با کمک نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۶ انجام شد. همچنین از ضریب همبستگی برای تعیین میزان همبستگی متغیرهای مطالعه شده و از روش تحلیل رگرسیون برای مدل‌سازی استفاده شد.

### یافته‌ها

نتایج حاصل از تحلیل اطلاعات دموگرافیک نمونه پژوهش در جدول ۱ آمده است.

مشخصات دموگرافیک	تعداد	درصد
جنس	زن	۵۸/۶
	مرد	۴۱/۴
رشته تحصیلی	علوم انسانی	۶۰/۸
	علوم پزشکی	۲۳
	مدیریت	۱۳/۳
	مالی	۲/۹
مدرک تحصیلی	فوق دیپلم	۱۳/۹
	لیسانس	۶۱/۷
	فوق لیسانس	۱۱/۵
	دکتر	۱۲/۹

نتایج حاصل از تحلیل موضوع‌های سنجش قابلیت‌های فردی در جدول ۲ آمده است که نشان می‌دهد بالاترین امتیاز برابر ۴/۳۳ و مربوط به آیتم «کارکنان با علاقه کار می‌کنند و از حداکثر توان خود استفاده می‌کنند تا بهترین تصمیم اتخاذ و اجرا شود» بوده و کمترین امتیاز برابر با ۳/۶۴ و مربوط به آیتم «رویکرد سازمان افزایش قابلیت‌ها و توانایی‌های من است و برای آن ارزش قائل می‌شود» بوده است.

نتایج بررسی متغیرهای مطالعه شده (جدول ۳) نشان داد که میانگین امتیاز قابلیت‌های فردی ۲۳/۱ و میانگین امتیاز پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری عدد ۳/۶۴ بوده است.

بررسی میزان معنادار بودن تفاوت قابلیت‌های فردی بر حسب مشخصات دموگرافیک شامل: جنسیت، مدرک تحصیلی و رشته تحصیلی نشان داد که تفاوت معناداری در میزان قابلیت فردی آنها وجود ندارد.

بررسی ضرایب همبستگی پیرسون بین قابلیت‌های شخصی و پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری، وجود ارتباط مثبت و معنادار بین آنها را تأکید کرد ( $P < 0/001$ ) (جدول ۴).

بر همین اساس برای بررسی ارتباط بین قابلیت‌های فردی با پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری از رگرسیون خطی ساده نیز استفاده شد که نتایج آن در جدول ۵ آمده است.

نتایج یافته‌ها در جدول ۵ حاکی از وجود تأثیر مثبت و معنی‌دار قابلیت‌های فردی با پیامدهای بهبود کیفیت و

ارتقای توانمندی‌ها و کیفیت خدمات در دانشگاه، بردارد.

### مواد و روش‌ها

این پژوهش از نوع توصیفی - تحلیلی و همبستگی است و به ارتباط بین قابلیت‌های فردی و پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری، در دانشگاه علوم پزشکی همدان در سال ۱۳۹۶ می‌پردازد. نمونه بررسی شده این پژوهش، مدیران و کارشناسان واحدهای تابعه دانشگاه بودند که به‌طور تصادفی با روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. داده‌ها با ۲ پرسش‌نامه گردآوری شدند:

۱. پرسش‌نامه «سازمان یادگیرنده پیتز سنگه» که بخشی از آن، قابلیت‌های فردی را بررسی می‌کند و شامل مواردی همچون «رویکرد سازمان به افزایش قابلیت‌ها و توانایی‌های فرد، توجه به تجربه و خلاقیت و نوآوری برای استخدام افراد جدید علاوه بر مدارج علمی، وجود افراد ماهر برای پاسخ‌گویی به مشکلات کارکنان، علاقه کارکنان به کار با حداکثر توان، وجود واحد آموزش و ارتقای منابع انسانی فعال و موثر، وجود رهبران راهبردی (تحول‌آفرین) و غنی‌سازی شغلی کارکنان به‌طور مستمر» است.

۲. پرسش‌نامه «مدیریت کیفیت فراگیر» [۲۰] که بخشی از آن، پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری را بررسی می‌کند و مواردی چون «وجود شواهدی در زمینه بهبود کیفیت و بهره‌وری در سازمان، مقدار بهبود در کیفیت و بهره‌وری در یک یا چند حوزه، چگونگی بهبود در کیفیت و بهره‌وری و شاخص‌های مهم عملکرد نسبت به پنج سال گذشته، وجود بهبود عالی یا استثنائی در کیفیت و بهره‌وری و شاخص‌های مهم عملکرد نسبت به پنج سال گذشته» را می‌سنجد.

برای محاسبه حجم نمونه، از رابطه زیر استفاده شد:

$$n = \left( \frac{z_{\alpha} + z_{\beta} \sqrt{1 - r^2}}{r} \right)^2 + 2$$

با در نظر گرفتن ۲ برابر ۰/۲۲ از مطالعه Nadi و Damadi [۲۱] و مقدار  $\alpha = 0/05$  و توان آزمون برابر ۰/۹ استفاده شد. لذا حداقل حجم نمونه با لحاظ کردن ۱۰ درصد ریزش احتمالی برابر ۲۹۱ نفر برآورد شد.

برای اطمینان از روایی پرسش‌نامه‌ها در پژوهش مرادی چالستری [۲۲]، بعد از تدوین آنها از نظرها و راهنمایی‌های ۱۰ تن از استادان صاحب‌نظر در علم مدیریت و مدیریت ورزشی استفاده شد و دیدگاه‌هایشان در پرسش‌نامه نهایی لحاظ شد. برای اطمینان از پایایی، پرسش‌نامه در مطالعه مقدماتی، بین ۳۰ نفر از جامعه آماری توزیع و پس از تکمیل، جمع‌آوری شد و به فاصله ۱۵ روز، دوباره در اختیار همان پاسخگویان قرار گرفت. تحلیل داده‌ها به کمک روش‌های آمار توصیفی و آزمون آماری  $t$ ، برای داده‌های کمی و از آماره‌ی کای دو برای

نمرهٔ پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری ۰/۰۹ واحد، افزایش خواهد یافت.

بهره‌وری است. ( $b=0/09, SE=0/18, P=0/001$ ) به عبارت دیگر، به ازای یک واحد افزایش در نمرهٔ قابلیت‌های فردی،

جدول ۲. میانگین و انحراف معیار موضوع‌های سنجش قابلیت‌های فردی

موضوع‌های سنجش قابلیت‌های فردی	تعداد	حداقل امتیاز	حداکثر امتیاز	میانگین	انحراف معیار
رویکرد سازمان افزایش قابلیت‌ها و توانایی‌های من است و برای آن ارزش قائل می‌شود.	۲۹۵	۱	۵	۳/۶۴	۱/۲۶
در استخدام افراد جدید، علاوه بر مدارج علمی، به تجربه و خلاقیت و نوآوری افراد هم توجه می‌شود.	۲۹۵	۱	۵	۳/۶۶	۱/۱۲
در سازمان، افراد ماهر و با تجربه‌ای وجود دارد که پاسخگوی مشکلات کارکنان هستند.	۲۹۵	۱	۵	۴/۲۷	۰/۹۷
کارکنان با علاقه کار کرده و از حداکثر توان خود استفاده می‌کنند تا بهترین تصمیم، اتخاذ و اجرا شود.	۲۹۵	۱	۵	۴/۳۳	۰/۹۲
در سازمان، واحد آموزش و ارتقای منابع انسانی فعال و موثری وجود دارد.	۲۹۵	۱	۵	۳/۸۶	۱/۱۷
رهبران راهبردی (تحول آفرین) وجود دارند که در مواجهه با مسائل راه‌حل‌های خلاقانه‌ای نشان می‌دهند.	۲۹۵	۱	۵	۳/۹۷	۱/۰۵
توانمندسازی و غنی‌سازی شغلی کارکنان به‌طور مستمر انجام می‌شود.	۲۹۵	۱	۵	۴	۰/۹۳

جدول ۳. توزیع میانگین متغیرهای بررسی شده در نمونهٔ پژوهش

مولفه‌ها	امتیاز حداقل	امتیاز حداکثر	میانگین	انحراف معیار
قابلیت‌ها و توانایی‌های فردی	۱۰	۳۳	۲۳/۱	۳/۹۸
پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری	۱	۶	۳/۶۴	۱/۲۴

جدول ۴. ضرایب همبستگی پیرسون و سطح معنی‌داری بین توانایی شخصی و پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری در نمونهٔ پژوهش

توانایی‌های شخصی	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معنی‌داری*
پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری	۰/۳۳۷	۰/۰۰۰

جدول ۵. ضرایب رگرسیون چندگانه بین قابلیت‌های فردی با پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری

Sig.	t	ضرایب استاندارد	
		B	Std. Error
۰/۰۰۰	۳/۶۵۹	۰/۴۲۸	۱/۵۶۶
۰/۰۰۰	۴/۹۲۸	۰/۲۹۳	۰/۰۱۸

## بحث

معنی‌دار مدیریت کیفیت جامع، بر ابعاد یادگیری سازمانی از جمله قابلیت‌های فردی را تأیید می‌کند [۲۳].

فرضیه دوم تحقیق H<sub>2</sub> به بررسی وجود تفاوت قابلیت‌های فردی بر حسب مشخصات دموگرافیک می‌پردازد که در سطح کمتر از ۰/۰۰۵ معنی‌دار نبود و تأیید نشد. بررسی قابلیت‌های فردی بر حسب جنس، مدرک و رشته تحصیلی، نشان داد که تفاوت معنی‌داری در قابلیت فردی دو جنس زن و مرد وجود ندارد. همچنین نوع رشته تحصیلی و ارتقای مدرک تحصیلی نیز تفاوتی در سطح قابلیت‌های فردی ایجاد نکرده و نتوانسته است تغییری در تصویری منطقی از نتایجی ایجاد کند که افراد انتظار دارند به صورت فردی کسب کنند. فتحی و شعبانی نیز معتقدند که توسعه دانش و معلومات، به خودی خود و به تنهایی، تأثیر چندانی بر توسعه شایستگی‌های افراد ندارد.

در مطالعه Adafar بین توانایی‌های فردی کارکنان زن و مرد در دانشگاه‌های دولتی و آزاد تفاوت معنی‌داری وجود ندارد [۲۴]. در مطالعه Rivaz نیز قابلیت‌های فردی با جنس و سطح تحصیلات، ارتباط آماری معنی‌داری نشان ندادند [۲۵] که با نتایج حاصل از این مطالعه هم‌خوانی دارد. در مطالعه سینا، قابلیت‌های فردی در دو جنس، تفاوت معنی‌داری دارد [۲۶]. مطالعه Chen نیز تفاوت آماری مهمی، بین قابلیت‌های معلمان براساس جنسیت آنها در سطوح مختلف آموزش نشان داد [۲۷]. در مطالعه مهتری آرانی، میانگین توانمندی‌های معلمان با سطح تحصیلات فوق‌لیسانس بالاتر از معلمان لیسانس بوده است [۲۸] که نتایج مطالعات اخیر با نتایج این مطالعه هم‌خوانی ندارد و این اختلاف می‌تواند ناشی از تفاوت در زمان و مکان مطالعه و همچنین تفاوت‌های فرهنگی بین جوامع پژوهش باشد.

### نتیجه‌گیری

با توجه به سطح قابلیت‌های فردی کارکنان در دانشگاه علوم پزشکی همدان و اهمیت آن در مباحث ماکرو ارگونومی، همچنین وجود ارتباط مثبت و معنادار بین قابلیت‌های فردی و پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری، در کل، می‌توان گفت بهبود قابلیت‌های فردی، بهبود کیفیت و بهره‌وری در سازمان را به همراه داشته که می‌تواند منجر به ارتقای عملکرد و افزایش کارایی در ستاد دانشگاه گردد. بنابراین، می‌توان با تمرکز بر رویکردهای ماکرو ارگونومیک و توسعه زیرساخت‌های مرتبط با توانمندسازی کارکنان در سازمان، به ارتقای بهره‌وری و بهبود کیفیت دست یافت [۲۹].

### سپاسگزاری

پژوهشگران از معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی همدان به خاطر حمایت مالی این مطالعه در قالب پایان‌نامه MPH به شماره ۹۵۱۱۱۲۶۷۵۰ تشکر و قدردانی می‌کنند.

### تعارض منافع

بین نویسندگان هیچ گونه تعارضی در منافع وجود ندارد.

تحلیل نتایج به دست آمده از این مطالعه نشان داد که میانگین امتیاز قابلیت‌های فردی ۲۳/۱ است که نسبت به حداکثر امتیاز اکتساب شده ۳۳، امتیاز خوبی است و وضعیت مناسبی را نشان می‌دهد. این میانگین برای پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری از حداکثر امتیاز ۶، عدد ۳/۶۴ به دست آمد که در این متغیر هم از نصف امتیاز کل بالاتر است.

طبق نظر Helander در سال ۱۹۷۹، توجه به توانمندی‌های فردی و طراحی شغل افراد براساس آن، سبب استفاده از دانش، محدودیت‌ها و قابلیت‌های افراد در راستای سازماندهی بهتر و بهره‌وری بالاتر می‌شود [۱۱].

نتایج حاصل از تحلیل موضوع‌های سنجش قابلیت‌های فردی، نشان می‌دهد که در دانشگاه علوم پزشکی همدان، علاقمندی کارکنان به کار و انجام آن با حداکثر توان، بالاترین امتیاز را کسب کرده است. با مشاهده وضعیت کاری نیروهای ستادی، نیز مشخص است که در اکثر موارد هر فرد در حال انجام چند کار متنوع است که خود بیانگر وجود نیروهای چندوظیفه‌ای در سازمان است. به دلیل همین غنی‌سازی شغلی که در بسیاری موارد به چشم می‌خورد، با وجود فشار کار بالا، انگیزه کارکنان برای انجام کارها با حداکثر توان مشهود است. در همین راستا، کمترین امتیاز برابر با ۳/۶۴ و مربوط به گزینه «رویکرد سازمان افزایش قابلیت‌ها و توانایی‌های من است و برای آن ارزش قائل می‌شود» بوده است که نشان می‌دهد با وجود تمام تلاشی که مسئولان برای توسعه قابلیت‌های کارکنان می‌کنند، سازمان نتوانسته است رویکردهای خود را در این زمینه به‌طور شفاف به آنها تفهیم کند که لازم است در این خصوص، در تعیین خط‌مشی‌های سازمان و تدوین برنامه‌های عملیاتی، مناسبت‌ها و اطلاع‌رسانی‌های عمومی شفاف‌سازی لازم انجام شود.

فرضیه نخست تحقیق یعنی H<sub>1</sub> که به ارتباط مثبت و معنادار قابلیت‌های فردی با پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری می‌پردازد، در سطح معناداری کمتر از ۰/۰۰۱ تأیید شد و می‌توان گفت با افزایش میزان توانایی‌ها و قابلیت‌های فردی، میزان کیفیت و بهره‌وری در دانشگاه علوم پزشکی همدان افزایش پیدا می‌کند. ضمن اینکه مثبت‌بودن این ضرایب بیانگر رابطه مستقیم میان این متغیرها است. در واقع، میزان توانایی‌های شخصی که بیانگر تعهد به یادگیری مستمر و پشتیبانی دائمی از هر نوع تجربه پیشرفت و توسعه برای اعضای سازمان است، با بهره‌وری سازمان ارتباط دارد و به ازای یک واحد افزایش در نمره قابلیت‌های فردی، نمره پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری ۰/۰۹ واحد افزایش خواهد یافت.

نتایج مطالعه Nadi و Damadi هم حاکی از وجود رابطه معنی‌دار بین قابلیت‌های فردی و پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری است [۲۱] ( $P < 0/001$ ) که با این مطالعه کاملاً همخوانی دارد. یافته‌های مطالعه Hung نیز تأثیر مثبت و

## References

1. Scott C, Jaffe D. Empowering employees. Irannejadparazi M (Translator). Tehran: Institute for Research and Management Training publisher; 2005.
2. Scott C. Human resources & personnel management. Seyed Javadein SR (Translator). Tehran: Negahe Danesh Publisher; 1395.
3. Nikooi Moghaddam M, Mulaiefard A. Empowerment of human resources. Management period Quarterly. 2009;4(10-11):84-7.
4. Champin PA, Prié Y, Richard B. Personal knowledge elaboration and sharing: Presentation is knowledge too. Rapport de recherche RR-LIRIS-2008-012, EKAW. 2008. Retrieved from: <http://liris.cnrs.fr/Documents/Liris-3437.pdf>
5. Kim H, Breslin JG, Decker S, Choi J, Kim H. Personal knowledge management for knowledge workers using social semantic technologies. International Journal of Intelligent Information and Database Systems. 2009;3(1):28-43. <https://doi.org/10.1504/IJIDS.2009.023036>
6. Volkel M, Haller H. Conceptual data structures for personal knowledge management. Online Information Rev. 2009;33(2):298-315. <https://doi.org/10.1108/14684520910951221>
7. Fathi N, Sha'bani Ravir A. Hidden Pearl: A Scientific and Experimental Model for Developing Saipan Heads and Developing Capabilities and Abilities = Saipa Future managers development. Tehran. Nourbakhsh Publisher. 2007. PMID:P-MC3068636
8. Senge P. Fifth Commandment: Creating a Learning Organization. Roshan M, Hedayat HK (Translator). Tehran: Industrial Management Organization Publisher; 2001.
9. Jalali Javaran M, Jalali Javaran M. Results of empowerment of employees in the organization. Management period Quarterly. 2010;4(14-15):120-5.
10. Alvani M. Public administration. Tehran: NEY Publisher; 2001.
11. Taghipoor M, Mahboobi M, Nikoofar A. Macroeconomic work environment is an appropriate setting for improving productivity (including case study) 3rd Iranian Accounting & Management Conference; 2015; Tehran, Iran. [https://www.civilica.com/Paper-ACCFIN03-ACCFIN03\\_319.html](https://www.civilica.com/Paper-ACCFIN03-ACCFIN03_319.html)
12. Zahedi Sh, Najjari R. Human resource productivity and knowledge management. Peyk-Noor-Human Sciences. 2008;6(1):3-13.
13. Hamidi Y. Strategic leadership for effectiveness of quality managers in medical sciences universities: what skills is necessary. Aust J Basic & Appl Sci. 2009;3(3):2563-9.
14. Wagar TH, Rondeau KV. Total quality commitment and performance in Canadian health care organizations. Inter J Health Care Qual. 1998;11(4):1-5. <https://doi.org/10.1108/13660759810248064>
15. Almasi M, Rostami E, Fattahi S. Mediating Effect of Correct Pattern of Consumption on the Relationship between Factors Affecting the Human Resource Productivity. Organizational Resources Management Researchs. 2015;5(1):1-23.
16. Najafi L, Hamidi Y, Ghiasi M, Emami H. Performance evaluation and its effects on employees' job motivation in Hamadan City health centers. Aust J Basic & Appl Sci. 2011;5(12):1761-5.
17. Mehrabian F, Nasiripour AA, Farmanbar R, Kesavarz S. Determination of factors enhancing the productivity of manpower from the viewpoint of faculty members and other faculty members of Guilan University of Medical Sciences. Research in Medical Education. 2011;3(2):58-63. <http://rme.gums.ac.ir/article-1-46-en.html>
18. Althin R, Behrenz L. Efficiency and productivity of employment offices: evidence from Sweden. Int J Manpower. 2005;26(2):196-206. <https://doi.org/10.1108/01437720510597676>
19. Hamidi Y, Barati M. Communication skills of heads of departments: Verbal, listening, and feedback skills. J Res Health Sci. 2011;11(2):91-6. PMID:22911958
20. Federal total quality management handbook 2. criterion and score guidelines for the president's award for quality and productivity improvement. 1990. Washington De: office of personnel management.
21. Nadi MA, Damadi SM. Structural Equation Modeling Relationships Between Learning Organization and Total Quality Management and Knowledge Management in Iran Insurance Company: Explaining a Theory. Industrial Management Quarterly. 2009;4(10):1-14.
22. Moradi Chaleshtari MR, Hamidi M, Sajjadi N, Kazemnejad A, Moradi Chaleshtari J. The Relationship between Transformational Leadership Styles and Exchange Organizational Justice and the Modeling in the Organization of Physical Education of the Islamic Republic of Iran. Sport management. 2009;1(2):73-96.
23. Hung RY, Lien BY, Yang B, Wu CM, Kuo YM. Impact of TQM and organizational learning on innovation performance in the high-tech industry. Int Bus Rev. 2010;20(2):213-25. <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2010.07.001>

24. Adafar A, Bahrami Samani M. The use of components of the learning organization at the state and Islamic universities of Shahrekord. Iranian Higher Education. 2009;2(1):161-79.
25. Rivaaz S, Nick Car M, Rivaz M, Tabe bordbar F. Investigating the Relationship between the Principles of the Learning Organization and Organizational Commitment of Employees (Case Study of Fars Regional Electricity Distribution Company). The Mission of Government Management (Public Administration). 2014;5(13-14):13-22.
26. Sina H, Mazini M. The extent of realization of the dimensions of the learning organization from the viewpoint of high school principals in the education area of a city of Shiraz. Quarterly Journal of Research in the New Approach in Educational Management. 2013;4(14):155-68.
27. Chen C H. A study of the relationship between the learning organization and principal leadership styles in Taiwan. 2004. UMI Proquest Digital Dissertation full citation & Abstract. DAL-A 65102.P.358.
28. Mehtari Arani M , Shabsavari M. A study on the level of certainty of the dimensions of learning organisation of isfahan education organization. Peyke Noor. 2010;7(4):117-28.
29. Hamidi Y, Najafi L, Vatankhah S, Mahmoudvan R, Behzadpur A, Najafi A. The effect of performance appraisal results on the personnels motivation and job promotion. Aust J Basic & Appl Sci. 2010;4(9):4178-83.