

## تأثیر خدمات الکترونیکی تأمین اجتماعی بر توانمندسازی کارکنان و رضایت بیمه‌شدگان با نقش میانجی بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان (مطالعه شعب تأمین اجتماعی شیراز)

سیدحامد نوروزی<sup>۱</sup>، عبدالمحمد آشوب<sup>۲</sup>، الهام سنگتراش<sup>۳</sup>، غلامعلی ایزدی<sup>۴</sup>

### چکیده

**هدف:** ابزارهای دیجیتال به بخش بزرگی از زندگی شخصی روزمره تبدیل شده‌اند، با ایجاد بسترهای فناوری اطلاعات و انجام فعالیت‌های شغلی از این طریق کارمندان می‌توانند کارآمدتر و انعطاف‌پذیرتر باشند. هدف از انجام پژوهش تبیین و شناخت تأثیر کیفیت خدمات الکترونیکی تأمین اجتماعی بر توانمندسازی کارکنان و رضایت بیمه‌شدگان با نقش میانجی کیفیت زندگی کاری کارکنان است تا بتوان با تعیین سطح نیازها خدمات بهتری ارائه داد.

**روش:** در این پژوهش با استفاده از پرسش‌نامه اقدام به سنجش متغیرهای پژوهش توسط نمونه مورد مطالعه، کارکنان شعب تأمین اجتماعی شیراز پرداخته شد و سپس از طریق نرم‌افزار Smartpls<sup>۳</sup> به تحلیل داده‌ها و اثر متغیرها به روش مدل معادلات ساختاری و تحلیل مسیر پرداخته شد. این پژوهش از لحاظ طبقه‌بندی پژوهش و هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، از نوع توصیفی-همبستگی است.

**یافته‌ها:** بر اساس تحلیل مسیر مدل مفهومی پژوهش، خدمات الکترونیک طرح (۳۰۷۰) اثر معناداری بر بهبود کیفیت زندگی ( $\beta=/.۶۴۵$ ) و توانمندسازی کارکنان ( $\beta=/.۶۰۷$ ) داشته است. اثر غیرمستقیم خدمات الکترونیک در تأمین اجتماعی با واسطه بهبود کیفیت زندگی بر توانمندسازی کارکنان ( $\beta=/.۳۹۲$ ) معنادار بوده و میزان ضریب تبیین شده توانمندسازی کارکنان ( $R^2=/.۶۶۲$ ) می‌باشد، در حالی که توانمندسازی کارکنان ( $\beta=/.۵۰۳$ ) تأثیر قابل توجهی بر رضایت بیمه‌شدگان با واریانس ( $R^2=/.۲۵۳$ ) دارد.

۱- کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه علوم تحقیقات تهران، کارشناس واحد بازرسی تأمین اجتماعی استان فارس شعبه ۶ شیراز (نویسنده مسئول) noruzihamed@yahoo.com

۲- کارشناس آمار، مسئول واحد بازرسی تأمین اجتماعی استان فارس شعبه ۶ شیراز.

۳- کارشناسی ریاضیات دانشگاه بوشهر، مسئول واحد امور بیمه‌شدگان تأمین اجتماعی استان فارس شعبه ۶ شیراز.

۴- کارشناسی ارشد مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی، کارشناس واحد بازرسی تأمین اجتماعی استان فارس شعبه ۶ شیراز.

**نتیجه‌گیری:** نتایج حاصل از پژوهش نشان داد، خدمات الکترونیک سازمان تأمین اجتماعی موجب بهبود دسترسی و سرعت در انجام امور اداری شده، که این امر به تداوم فعالیت‌های کاری و افزایش بهره‌وری کارمندان کمک کرده است. همچنین، ارتقاء کیفیت خدمات الکترونیک به میانجی‌گری در ارتقاء رضایت بیمه‌شدگان منجر شده، که این افزایش رضایت بهبود کیفیت زندگی کاری آنان را نیز تضمین می‌کند. به طور کلی، تداوم پیشرفت در خدمات الکترونیک تأمین اجتماعی، باعث بهبود کلان کیفیت زندگی کاری و ارتقاء رضایت بیمه‌شدگان شده و تأثیر مثبتی بر توانمندسازی کارکنان دارد.

**واژه‌های کلیدی:** خدمات الکترونیک، توانمندسازی کارکنان، بهبود زندگی کارکنان، رضایت بیمه‌شدگان

## ۱. مقدمه

منابع انسانی مستقیماً مسئول تولید و ارائه خدمات در اکثر سازمان‌های خدماتی است و اقدامات انسانی با تجارب مصرف‌کننده مرتبط است لذا برای بهبود کیفیت خدمات در سازمان به مشتریان و ذی‌نفعان، کارمندان زمان زیادی را صرف می‌کنند (لی و همکاران، ۲۰۱۶: ۴). براین اساس، آن‌ها بخش قابل توجهی از زندگی خود را به شغل خود اختصاص می‌دهند. علاوه بر این، آن‌ها زمان شخصی/ خانوادگی خود را بر اساس خواسته‌های شغلی خود برنامه‌ریزی می‌کنند. این‌رو یک زندگی کاری سالم، نگرش و عملکرد کارکنان را تحریک می‌کند که می‌تواند سهم زیادی در موفقیت سازمان داشته باشد (ساری و همکاران، ۲۰۱۹: ۹). اهمیت موضوع کیفیت زندگی کاری، سازمان‌ها را به انجام اقدامات سازمانی ترغیب نموده است. از مهم‌ترین این اقدامات، به‌کارگیری فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی است (هادیان، ۱۳۹۵: ۵). سازمان تأمین اجتماعی برای تصمیم‌گیری در زمینه پرونده‌های بیمه‌شدگان و کارفرمایان به‌طور گسترده با حجم انبوهی از پرونده‌هایی مواجه بود که منجر به صرف مدت زمان طولانی برای تصمیم‌گیری و پاسخگویی به بیمه‌شدگان می‌شد. لذا یکی از سخت‌ترین چالش‌ها برای کارکنان این سازمان، ارائه پاسخ‌های سریع به بیمه‌شدگان و کارفرمایان به دلیل ترتیبات سازمانی ضعیف، مانند فقدان اختیار در تصمیم‌گیری‌های مربوط به کار، دسترسی محدود به اطلاعات، عدم کنترل کار و وقت‌گیر بودن بررسی پرونده بود (الهورزی و همکاران، ۲۰۲۱: ۱۲). لذا اگر قدرت و اختیار، منابع و آزادی کافی به کارکنان داده شود، می‌توانند با سرمایه‌گذاری ایده‌ها و بینش خلاقانه خود برای توسعه شغلی، مسائل مربوط به شغل را حل کنند. پس سازمان باید بسترهایی را فراهم نماید تا به‌وسیله آن از گسیل حجم وسیع پرونده‌ها با اطلاعات پراکنده به کارکنان جلوگیری نماید و در عوض اطلاعات طبقه‌بندی‌شده و با کیفیت در دسترس آنان قرار دهد. از این‌رو پذیرفته‌شدن سیستم‌های مبتنی بر فناوری اطلاعات به‌طور گسترده در این فرایندها می‌تواند از فعالیت‌هایی مانند تصمیم‌گیری مدیریتی، تحلیل داده و اندازه‌گیری عملکرد پشتیبانی کنند که این امر مستلزم توانمندسازی کارکنان در کارکردهای سازمانی است. از طرفی با به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات مدرن، آن‌ها می‌توانند عملکرد خود را در بازاریابی خدمات، ارزیابی خواسته‌های مشتری، نظارت بر مشتریان (بیمه‌شدگان/ کارفرمایان)، انتشار داده‌ها و اطلاعات، ایجاد ظرفیت کارکنان و غیره بهبود بخشند.

به‌علاوه مدیران سازمان نقش مهمی در ایجاد ادراکات مثبت کارکنان در مورد کیفیت زندگی کاری از طریق ارزیابی شغل و محیط کاری که در آن قرار دارند، ایفا می‌کنند.

اگرچه مدیران با ارائه حمایت‌های لازم کیفیت زندگی کاری کارکنان را افزایش داده‌اند، اما این افزایش در سطح مطلوبی نیست. بنابراین متغیر توانمندسازی روان‌شناختی با استفاده از حمایت سازمانی می‌تواند نقش مهمی در افزایش کیفیت زندگی کاری ایفا کند.

اگر کارمندان درک کنند که سازمان خود از آن‌ها حمایت می‌کند، آن‌ها به‌عنوان راهی برای پاسخ به این پشتیبانی سازمانی، نتایج سازمان‌دهی بیشتری را ارائه می‌دهند و می‌توانند سازمان را به عملکرد بالاتری برسانند (تولای و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲). از طرفی حمایت سازمانی کارمندان را توانمند می‌کند و کارمندان توانمند معنای کار را تجربه می‌کنند که منجر به انگیزه ذاتی بالایی می‌شود. محققان بر توانمندسازی برای درک رضایت فرد از زندگی کاری خود تأکید دارند (نورسalam<sup>۲</sup>، ۲۰۱۸). کارمندان توانمند برای رویارویی با چالش‌ها آمادگی بیشتری دارند، زیرا بر مشاغل خود کنترل دارند، این یکی از رویکردهای سازمانی است که به وسیله آن یک سازمان می‌تواند به افزایش نقش حرفه‌ای افراد کمک کند. علاوه بر این، توانمندسازی نقش مهمی در سازمان برای غنی‌سازی کیفیت زندگی کاری افراد دارد (نایاک و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۸). همچنین، سازمان می‌تواند با ارائه فناوری‌های مناسب برای برقراری ارتباط به‌موقع، دانش و اطلاعات در داخل و/یا خارج از تیم، از نیروی کار خود حمایت کند. این حمایت برای ایجاد شادی و آرامش زندگی (کار و اجتماعی) فرد و همچنین برای بهبود رفاه او ضروری است.

اگرچه بسیاری از مطالعات نشان داده‌اند که مدیران با ارائه حمایت‌های لازم کیفیت زندگی کاری کارکنان را افزایش داده‌اند، اما با این وجود در بسیاری از سازمان‌ها این افزایش در سطح مطلوبی نیست. بنابراین متغیر توانمندسازی روان‌شناختی می‌تواند از طریق حمایت سازمانی نقش مهمی در افزایش کیفیت زندگی کاری ایفا کند، بانظر به مطالب پیش گفته، سازمان تأمین اجتماعی بزرگترین سازمانی که در تأمین امنیت و رفاه عمومی نقش مهمی ایفا می‌کند، ضروری است کارکنان این سازمان از توانایی بالایی برای انجام وظایف محوله برخوردار باشند که این مهم می‌تواند در بستر فناوری اطلاعات ظهور پیدا کند. از این رو پژوهش حاضر درصدد بررسی تأثیر خدمات الکترونیکی تأمین اجتماعی بر توانمندسازی کارکنان و رضایت بیمه‌شدگان با نقش میانجی بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان (مطالعه شعب تأمین اجتماعی شیراز) می‌باشد.

## ۲. چهارچوب نظری پژوهش

نقش سازمان‌ها در توانمندسازی کارکنان و به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌طور جداگانه در مطالعات مختلف مورد تأکید قرار گرفته است. با این حال، ایده کافی در مورد اینکه چگونه توانمندسازی

و شیوه‌های فعال فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌تواند به‌طور مشترک بر زندگی کاری کارکنان تأثیر بگذارد، هنوز پیدا نشده است. علاوه بر این، هنوز دانشی در مورد اثرات مشترک توانمندسازی و فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ارتقای کیفیت زندگی کاری افراد از طریق ایجاد فضای اعتماد در یک تیم وجود ندارد. این عوامل سازمانی متعدد ممکن است اثرات متفاوت (مستقیم و غیرمستقیم) بر زندگی کاری کارکنان داشته باشند، اگر با هم در نظر گرفته شوند. نتایج بسیاری از تحقیقات رابطه بین فناوری اطلاعات، توانمندسازی کارکنان و کیفیت زندگی کاری کارکنان را تأیید می‌کند.

ارائه خدمات سنتی در سازمان تأمین اجتماعی تا قبل از ایجاد خدمات در بسترهای فناوری اطلاعات به‌صورت بروکراسی و کاغذبازی بوده که این امر منجر به گسیل ارباب‌رجوع به سازمان می‌شد و بیمه‌شدگان صف‌های طولانی در واحدهای مختلف صرف می‌نمود و این موضوع فشارهای روانی فراوانی را به کارکنان وارد می‌نمود. لذا سیستم‌های الکترونیک ابزاری را فراهم می‌کنند که بر اساس آن نیازهای سازمان، بیمه‌شدگان و کارفرماها به‌شکل مناسبی پاسخ داده شود. از این رو با توجه به پیچیدگی و فوری بودن امور مدیریت سازمان تأمین اجتماعی که نقش حیاتی در سلامت و رفاه جامعه دارد و با توجه به اینکه تاکنون هیچ‌گونه پژوهشی در این زمینه در سازمان تأمین اجتماعی انجام نگردیده است و شکافی است که در تحقیقات پیشین وجود دارد، لذا در این پژوهش یک مدل پیش‌بینی با مجموعه‌های طرح‌ریزی تصمیم‌گیری و رضایت کاربران از طریق سیستم الکترونیکی ارائه شده است. زمانی که حجم مراجعه بیمه‌شدگان به سازمان کم شود به نوبه خود از نظر روان‌شناختی می‌تواند کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد که این امر می‌تواند منجر به بهبود کیفیت زندگی فرد گردد و فرصت یادگیری برای فرد ایجاد شده که به نوبه خود در توانمندسازی کارکنان می‌تواند مؤثر باشد. ابزارهای دیجیتال به بخش بزرگی از زندگی شخصی روزمره تبدیل شده‌اند، با ایجاد این طرح خدمات الکترونیک تأمین اجتماعی، کارمندان می‌توانند کارآمدتر و انعطاف‌پذیرتر باشند. هدف طرح ۳۰۷۰ کاهش حجم مراجعات حضوری به واحدهای اجرایی در سازمان تأمین اجتماعی است تا از یک طرف از مراجعه گسترده افراد به کارکنان کاسته شود و از طرف دیگر این سازمان باید ارتقای کیفیت خدمات را برای بیمه‌شدگان مورد تأکید قرار دهد و با تلاش کارکنان و واحدهای ذی‌ربط، مشکلات سیستمی در جریان اجرای طرح، مشخص و برای رفع آن‌ها اقدام گردد. پس می‌توان بیان نمود که کارکنانی که تعادل در زندگی کاری و شخص آن‌ها از طریق دیجیتالی شدن شغل آن‌ها ایجاد شده است به مراتب می‌توانند پاسخگویی بهتری نسبت به مشتریان خود داشته باشند و رضایت‌مندی مشتریان نیز حاصل می‌شود لذا با این هدف، این پژوهش به بررسی نقش طرح ۳۰۷۰ به‌عنوان خدمات الکترونیک سازمان تأمین اجتماعی بر بهبود زندگی کارکنان و رضایت بیمه‌شدگان با نقش میانجی توانمندسازی کارکنان می‌پردازد. تا به این پرسش پاسخ دهد که ارائه خدمات الکترونیک چه اثری بر بهبود کیفیت زندگی کارکنان و رضایت بیمه‌شدگان شعب تأمین اجتماعی شیراز داشته است؟

نتایج پژوهش غفاری و همکاران (۱۳۹۶)، نشان داد به‌کارگیری فناوری اطلاعات بر پنج بعد توانمندسازی شغلی شامل: احساس شایستگی، بهبود کیفیت عملکرد، افزایش توان تصمیم‌گیری، افزایش خودکنترلی و کاهش استرس شغلی تأثیر به‌سزایی دارد. مطالعات آکیول و گالر<sup>۱</sup> (۲۰۱۴)، راجا و ساندرا<sup>۲</sup> (۲۰۲۱)، راتان و کوار<sup>۳</sup> (۲۰۱۶)، حاکی از آن است که ایجاد بسترهای مناسب فناوری اطلاعات در سازمان خستگی ناشی از کارهای سنتی را از بین برده و در بهبود کیفیت زندگی کارکنان تأثیر به‌سزایی ایفا می‌کند. بکاری<sup>۴</sup> (۲۰۱۳) در پژوهشی به بررسی اثر توانمندسازی کارکنان بر مشتریان صنعت بیمه نیجریه پرداخته است، نتایج نشان داد که هرچه کارکنان توانمندتر باشند رضایت مشتریان افزایش می‌یابد.

### ۳. روش‌شناسی پژوهش

#### ۳-۱. روش پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، از نوع توصیفی-تحلیلی مسیر است. این تحقیق کاربردی است زیرا نتیجه این تحقیق برای یک سازمان (اداره کل تأمین اجتماعی شیراز) مورد استفاده قرار می‌گیرد. یافته‌های تحقیق کاربردی به میزان بسیاری قائل به زمان و مکان می‌باشد. همچنین برحسب روش از نوع تحقیقات توصیفی است. این پژوهش از نوع پژوهش‌های مقطعی است که در یک مقطع زمانی خاص به جمع‌آوری اطلاعات پرداخته شده است.

#### ۳-۲. جامعه و نمونه

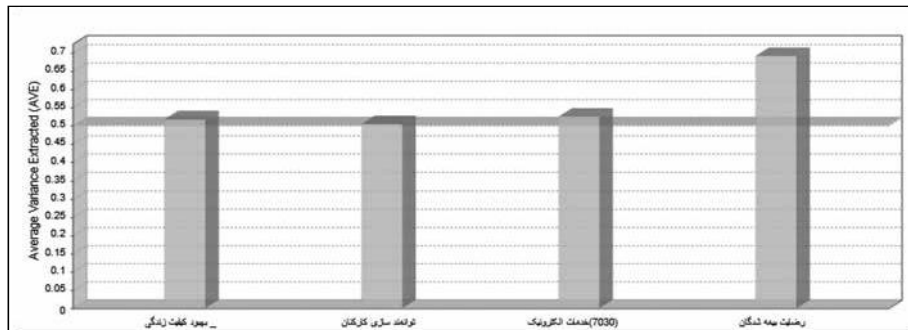
جامعه آماری مورد بررسی، شامل کلیه کارکنان شعب تأمین اجتماعی شیراز و بخشی دیگر بیمه‌شدگان بود. به‌منظور انجام این بررسی پرسش‌نامه‌هایی طراحی و به‌صورت آنلاین در اختیار نمونه مورد مطالعه قرار گرفت. روش نمونه‌گیری در پژوهش حاضر به‌صورت تصادفی طبقه‌بندی، بین کارکنان و بیمه‌شدگان توزیع شد. برای جمع‌آوری اطلاعات از آنجا که روش تحقیق مورد استفاده روش میدانی می‌باشد. در این تحقیق از روش میدانی پرسش‌نامه استفاده شده است که از چهار پرسش‌نامه فناوری اطلاعات، بهبود کیفیت زندگی کارکنان و توانمندسازی و برای میزان رضایت بیمه‌شدگان از پرسش‌نامه رضایت مشتری استفاده شده است. قبل از به‌کارگیری ابزارهای اندازه‌گیری لازم است پژوهشگر از طریق علمی، نسبت به روا بودن ابزار اندازه‌گیری موردنظر و پایایی آن که مکمل هم به‌حساب می‌آیند، اطمینان نسبی پیدا

1- Akyol&Guler  
2- Vijay Raja& Soundarapandian  
3- Ratna &Kaur  
4- Bakarey

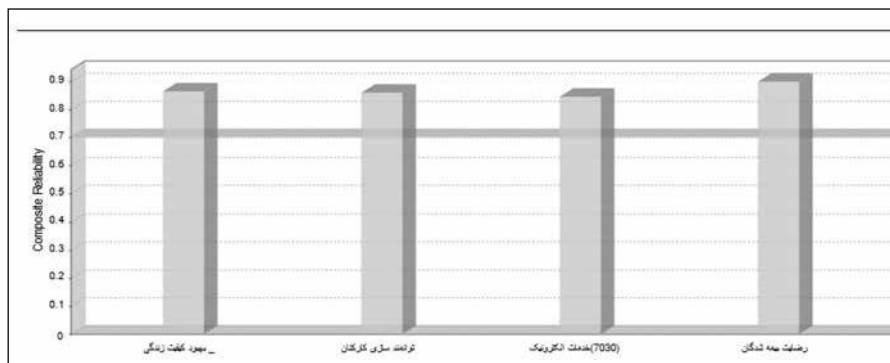
کند. این مهم از طریق روایی و پایایی پرسش‌نامه انجام شد. مبنای طراحی پرسشنامه پژوهش حاضر پرسشنامه‌های استاندارد بوده و به‌منظور تضمین اعتبار محتوایی پرسشنامه‌ها از نظرات اساتید دانشگاه در راستای حذف و تعدیل برخی از سؤالات پژوهش استفاده گردید.

### ۳-۳. بررسی روایی و پایایی

برای بررسی روایی از فرمول فورنل و لارکر که در یک مدل کلی از مدل مفهومی ایجاد می‌گردد در روش حداقل مربعات جزئی از متوسط واریانس استخراج شده (AVE) برای محاسبه روایی واگرا سازه‌ها استفاده شد. مقدار حداقلی برای روایی واگرا مناسب برای هر سازه ۰/۵ است.



نمودار ۱. بررسی میزان روایی ابزار اندازه‌گیری توسط فرمول فورنل ولاکر (AVE)



نمودار ۲. بررسی پایایی ترکیبی ابزار اندازه‌گیری

باتوجه به اعداد به دست آمده از فرمول فورنل و لارکر و پایایی ترکیبی می توان گفت پرسش نامه ها دارای روایی و پایایی بالایی هستند.

**جدول ۱. بررسی روایی و پایایی ابزار اندازه گیری**

متغیرهای تحقیق	پایایی ترکیبی	بررسی روایی متوسط واریانس استخراج شده
خدمات الکترونیک	۰/۸۹۱	۰/۵۵۸
توانمندسازی کارکنان	۰/۸۹۷	۰/۵۰۱
رضایت بیمه شدگان	۰/۹۰۱	۰/۷۰۱
بهبود زندگی کاری کارکنان	۰/۸۸۹	۰/۵۱۲

نمودار ۱ و جدول ۱ نشان می دهد تمامی متغیرهای پژوهش دارای متوسط واریانس استخراج شده بالاتر از ۰/۵ می باشند لذا پرسش نامه های پژوهش دارایی روایی قابل قبولی هستند. همچنین برای بررسی پایایی از روش پایایی ترکیبی استفاده شده است که مقدار این پایایی باید بالاتر از ۰/۷ باشد که نمودار ۱ تأییدکننده روایی و نمودار ۲ تأییدکننده پایایی پرسش نامه های پژوهش حاضر می باشد.

### ۳-۴. ابزار تحلیل داده ها

برای تجزیه و تحلیل آماری اطلاعات به دست آمده از آمار توصیفی و استنباطی و به منظور توصیف آماری داده ها از محاسبات مرکزی و پراکندگی استفاده شده است. در بخش آمار استنباطی از آزمون تحلیل عاملی تأییدی برای آزمون فرضیه ها استفاده شده است. برای انجام بخش های آماری از بسته های نرم افزاری SPSS نسخه ۲۳ و نرم افزار مدل معادلات ساختاری Smartpls نسخه ۳ استفاده شده است.



### ۳-۵. آمار استنباطی

#### ۳-۵-۱. سؤالات پژوهش

خدمات الکترونیک بر توانمندسازی کارکنان چه اثری دارد؟  
 خدمات الکترونیک بر بهبود کیفیت زندگی کارکنان چه اثری دارد؟  
 بهبود کیفیت زندگی کارکنان بر توانمندسازی آنان چه اثری دارد؟  
 توانمندسازی کارکنان بر رضایت بیمه‌شدگان چه اثری دارد؟  
 خدمات الکترونیکی با میانجی‌گری بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان بر توانمندسازی چه اثری دارد؟

#### ۳-۵-۲. فرضیات پژوهش

خدمات الکترونیک بر توانمندسازی کارکنان اثر معناداری دارد.  
 خدمات الکترونیک بر بهبود کیفیت زندگی کارکنان اثر مستقیم دارد.  
 بهبود کیفیت زندگی کارکنان بر توانمندسازی آنان اثر مستقیم دارد.  
 توانمندسازی کارکنان بر رضایت بیمه‌شدگان اثر مستقیم دارد.  
 خدمات الکترونیکی با میانجی‌گری بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان بر توانمندسازی اثر غیرمستقیم دارد.

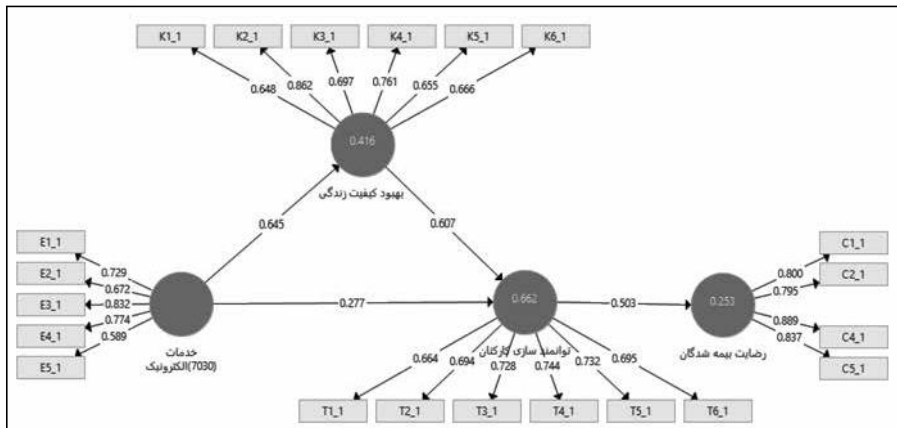
### ۴. یافته‌های پژوهش

#### ۴-۱. تحلیل فرضیات

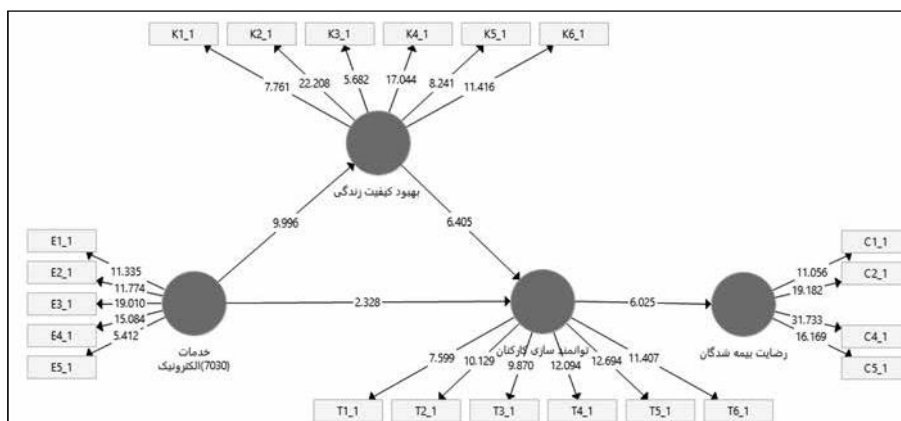
یکی از قوی‌ترین و مناسب‌ترین روش‌های تجزیه و تحلیل در تحقیقات، تجزیه و تحلیل چند متغیره است؛ زیرا ماهیت این‌گونه موضوعات چند متغیره بوده و نمی‌توان آن‌ها را با شیوه دو متغیری (که هر بار تنها یک متغیر مستقل با یک متغیر وابسته در نظر گرفته می‌شود) حل نمود. در پژوهش حاضر برای تأیید یا رد فرضیات از روش الگویابی معادلات ساختاری (SEM<sup>1</sup>) با کمک نرم‌افزار SmartPLS 3 استفاده شده است که از روش حداقل مربعات جزئی<sup>۲</sup> استفاده می‌کند.

1- Structural Equation Modeling

2- Partial Least Squares



شکل ۱. الگویابی معادلات ساختاری در حالت ضرایب استاندارد



شکل ۲. الگویابی معادلات ساختاری با مقادیر معناداری (t)

• فرضیه اول: خدمات الکترونیک بر توانمندسازی کارکنان اثر معناداری دارد.

باتوجه به نتایج آزمون مدل در شکل‌های ۱ و ۲ ضریب بتای استاندارد اثر مستقیم و مثبت خدمات الکترونیک بر توانمندسازی کارکنان را نشان می‌دهد. بنابراین این فرضیه تأیید شد و نتیجه می‌شود ایجاد بسترهای مناسب برای ارائه خدمات الکترونیک منجر به افزایش توانمندسازی کارکنان می‌شود.

جدول ۲. ضریب بتای استاندارد مدل ساختاری مربوط به اثر خدمات الکترونیک بر توانمندسازی کارکنان

T-value	سطح معناداری	ضریب بتای استاندارد	مسیر موجود در الگو
۲/۳۲۸	۰/۰۰۱	اثر مستقیم	خدمات الکترونیک-توانمندسازی کارکنان
		۰/۲۷۷	

جدول ۲ نتایج نشان می‌دهد که اثر مستقیم خدمات الکترونیک بر توانمندسازی کارکنان، مثبت و معنادار می‌باشد ( $p = ۰/۰۰۱$ )، ( $\beta = ۰/۲۷۷$ ) و ( $t = ۲/۳۲۸$ ) بنابراین فرضیه تأیید شد.

• فرضیه دوم: خدمات الکترونیک بر بهبود کیفیت زندگی کارکنان اثر مستقیم دارد.

باتوجه به نتایج آزمون مدل در شکل‌های ۱ و ۲ ضریب بتای استاندارد رابطه مستقیم و مثبت بهبود کیفیت زندگی کارکنان را نشان می‌دهد. بنابراین این فرضیه تأیید شد و نتیجه می‌شود افزایش ایجاد بسترهای خدمات الکترونیک در بهبود کیفیت زندگی کارکنان اثر به‌سزایی دارد.

جدول ۳. ضریب بتای استاندارد مدل ساختاری اثر خدمات الکترونیک بر بهبود کیفیت زندگی کارکنان

T-value	سطح معناداری	ضریب بتای استاندارد	مسیرهای موجود در الگو
۹/۹۹۶	۰/۰۰۱	اثر مستقیم	حمایت خانواده-تحول مثبت نوجوانی
		۰/۶۴۵	

جدول ۳ نشان می‌دهد اثر مستقیم خدمات الکترونیک بر بهبود کیفیت زندگی کارکنان، مثبت و معنادار می‌باشد، ( $\beta = ۰/۶۴۵$ ) و ( $t = ۹/۹۹۶$ ) بنابراین فرضیه تأیید شد.

• فرضیه سوم: بهبود کیفیت زندگی کارکنان بر توانمندسازی آنان اثر مستقیم دارد.

باتوجه به نتایج آزمون مدل در شکل های ۱-۴ و ۲ ضریب بتای استاندارد رابطه مستقیم و مثبت کیفیت زندگی کارکنان بر توانمندسازی کارکنان را نشان می دهد. بنابراین فرضیه تأیید شد و نتیجه می شود افزایش کیفیت زندگی کارکنان موجب توانمندسازی آنان می شود.

جدول ۴. ضریب بتای استاندارد مدل ساختاری اثر کیفیت زندگی کارکنان بر توانمندسازی کارکنان

T-value	سطح معناداری	ضریب بتای استاندارد	مسیرهای موجود در الگو
۶/۴۰۵	۰/۰۰۱	اثر مستقیم	کیفیت زندگی کارکنان - توانمندسازی
		۰/۶۰۷	

بر اساس نتایج جدول ۴ اثر مستقیم کیفیت زندگی کارکنان بر توانمندسازی کارکنان مثبت و معنادار می باشد ( $\beta = ۰/۶۰۷$ ) و ( $t=۶/۴۰۵$ ). بنابراین فرضیه تأیید شد.

• فرضیه چهارم: توانمندسازی کارکنان بر رضایت بیمه شدگان اثر مستقیم دارد.

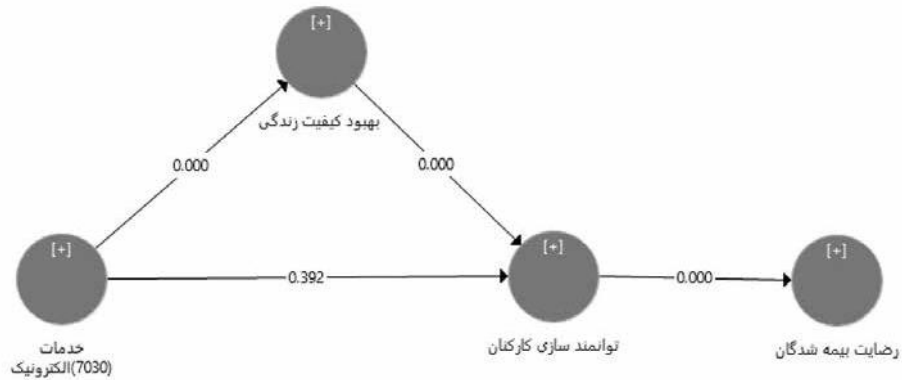
باتوجه به نتایج آزمون مدل در شکل های ۱ و ۲ ضریب بتای استاندارد رابطه مستقیم و مثبت توانمندسازی کارکنان با رضایت بیمه شدگان را نشان می دهد.

جدول ۵. ضریب بتای استاندارد مدل ساختاری اثر توانمندسازی کارکنان با رضایت بیمه شدگان

T-value	سطح معناداری	ضریب بتای استاندارد	مسیرهای موجود در الگو
۶/۰۲۵	۰/۰۰۱	اثر مستقیم	توانمندسازی کارکنان - رضایت بیمه شدگان
		۰/۵۰۳	

براساس نتایج جدول ۵ اثر مستقیم توانمندسازی کارکنان با رضایت بیمه شدگان مثبت و معنادار می باشد ( $\beta = ۰/۵۰۳$ ) و ( $t=۶/۰۲۵$ ) بنابراین فرضیه تأیید شد و نتیجه می شود افزایش توانمندسازی در کارکنان باعث افزایش رضایت بیمه شدگان می شود.

- فرضیه ششم: خدمات الکترونیکی با میانجی‌گری بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان بر توانمندسازی اثر غیرمستقیم دارد.



شکل ۲. الگویابی معادلات ساختاری در حالت ضرایب استاندارد بررسی اثر میانجی

جدول ۶ ضریب بتای استاندارد رابطه مستقیم، غیرمستقیم و اثرات کل مثبت خدمات الکترونیک با میانجی‌گری بهبود کیفیت زندگی کارکنان بر توانمندسازی را نشان می‌دهد.

در بررسی اثر غیرمستقیم تحول مثبت در رابطه خدمات الکترونیک با میانجی‌گری بهبود کیفیت زندگی کارکنان بر توانمندسازی نتایج حاصل از آزمون سوبل در جدول ۶ نشان داده شده است.

جدول ۶. اثرات مستقیم، غیرمستقیم و کل خدمات الکترونیک با میانجی‌گری بهبود کیفیت زندگی کارکنان بر توانمندسازی

معناداری آزمون سوبل	مقدار Z-value برای اثر میانجی	ضریب بتای استاندارد			مسیرهای موجود در الگو
		اثرات کل	اثرات غیرمستقیم	اثرات مستقیم	
۰/۰۰۳	۶/۴	۰/۳۹۲	۰/۰۷	۰/۳۷۷	بر توانمندسازی کارکنان از خدمات الکترونیک

با در نظر گرفتن نقش واسط بهبود کیفیت زندگی کاری در رابطه بین خدمات الکترونیک و توانمندسازی کارکنان، اثر مستقیم برابر  $0/277$  اثر غیرمستقیم برابر  $0/392$  به دست آمد، باتوجه به سطح معناداری در اثر غیرمستقیم خدمات الکترونیک و توانمندسازی، نتیجه می شود بهبود کیفیت زندگی نقش واسطه را بین دو متغیر مذکور ایفا کرده است.

بنابراین فرضیه تأیید شده و نتیجه می شود ایجاد بسترهای مناسب خدمات الکترونیک موجب رشد ویژگی های بهبود زندگی کاری کارکنان شده و در نهایت توانمندسازی آن ها را افزایش می دهد. باتوجه به معنادار شدن اثر مستقیم متغیر، اثر متغیر واسطه به صورت جزئی نگر است.

**جدول ۷. ضرایب واریانس تبیین شده مدل ساختاری مربوط به نقش کیفیت خدمات الکترونیک بر توانمندسازی کارکنان و رضایت بیمه شدگان با نقش میانجی بهبود کیفیت زندگی کارکنان**

مسیرهای تعریف شده در الگو	ضریب مستقیم	ضریب غیرمستقیم	T-VALUE	سطح معناداری
خدمات الکترونیک- بهبود کیفیت زندگی کارکنان	۰/۶۴۵	-	۹/۹۹۶	۰/۰۰۱
خدمات الکترونیک (۳۰۷۰)-توانمندسازی کارکنان	۰/۲۷۷	-	۲/۳۲۸	۰/۰۰۱
بهبود کیفیت زندگی- توانمندسازی کارکنان	۰/۶۰۷	۰/۰۸	۶/۴۰۵	۰/۰۰۱
توانمندسازی کارکنان- رضایت بیمه شدگان	۰/۵۰۳	-	۶/۰۲۵	۰/۰۰۱

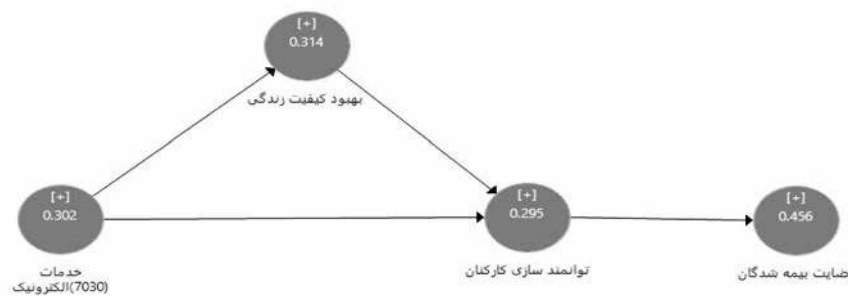
شکل ۱ ضرایب و واریانس تبیین شده متغیرهای مربوط به الگوی برازش شده پژوهش را نشان می دهد، اعداد روی فلش ها ضرایب مسیر (ضرایب رگرسیون استاندارد) بوده که در سطح  $0/001$  معنادار هستند و اعداد ابتدای فلش های نقطه چین نشان دهنده واریانس تبیین نشده (خطای) متغیرهای مکنون درون زاد می باشد. نتایج نشان داد مدل از برازش خوبی برخوردار است (جدول ۷ و شکل های ۱ و ۲) بنابراین فرضیه اصلی پژوهش تأیید شد.

ضرایب استاندارد شده نشان می دهد که بهبود کیفیت زندگی کارکنان به طور مستقیم تحت تأثیر کیفیت خدمات الکترونیک استفاده از فناوری اطلاعات (۳۰۷۰) ( $\beta = 0/645$ )، همچنین توانمندسازی کارکنان با ضریب ( $\beta = 0/277$ ) متأثر از این طرح می باشد. نتایج حاکی از آن است که بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان می تواند به طور قابل توجهی توانمندسازی کارکنان را افزایش دهد و میزان این تأثیر با ضریب ( $\beta = 0/607$ ) در سطح معناداری ( $p=0/001$ ) تأیید شد. توانمندسازی کارکنان اثر مثبت

و معناداری ( $\beta = 0/503$ ) بر رضایت بیمه‌شدگان دارد.

در جدول ۱ نتایج نشان می‌دهد که اثر مستقیم خدمات الکترونیک با توانمندسازی و بهبود کیفیت زندگی کارکنان و توانمندسازی کارکنان بر رضایت بیمه‌شدگان اثر مثبت و معناداری دارد. بنابراین فرضیه تأیید شد و نتیجه می‌شود که به‌کارگیری بسترهای فناوری‌آوری اطلاعات می‌تواند به‌طور مستقیم بر کیفیت زندگی و توانمندسازی کارکنان اثر مستقیم داشته باشد.

## ۲-۴. برازش کلی مدل و ارزیابی مدل ساختاری



شکل ۴. بررسی کیفیت مدل از طریق روایی اشتراکی متقاطع

مدل پیشنهادی پژوهش به روش مدل معادلات ساختاری مورد آزمون قرار گرفت.  $cv-com$  مقدار مثبت اندازه‌گیری شده روایی مشترک متقاطع را نشان می‌دهد. در نتیجه، کلیت مدل مورد تأیید می‌باشد. جدول زیر نتایج آزمون بررسی اعتبار اشتراک را نمایش می‌دهد. در جدول  $SSO$  مجموع مجذورات مشاهدات برای هر بلوک متغیر پنهان را  $SSE$  مجموع مجذورات خطای پیش‌بینی برای هر بلوک متغیر پنهان را و  $SSE/SSO$  شاخص اعتبار اشتراک را نشان می‌دهد. اگر شاخص واری اعتبار اشتراک متغیرهای پنهان مثبت باشد، مدل اندازه‌گیری کیفیت مناسب دارد. با توجه به شاخص مدل می‌توان بیان نمود مدل ارائه‌شده برازندگی مورد قبولی دارد. جدول ۸ شاخص برازش مدل را نشان می‌دهد.

جدول ۸. بررسی شاخص برازندگی مدل

کل	(مجموع مجذورات خطا/مجموع مجذورات مشاهدات) - ۱	مجموع مجذورات خطای پیش‌بینی	مجموع مجذورات مشاهدات
بهبود کیفیت زندگی	۰/۳۱۴	۳۷۰/۷	۵۴۰
توانمندسازی	۰/۲۹۵	۳۸۰/۰۶	۵۴۰
خدمات الکترونیک	۰/۳۰۲	۳۱۴/۸	۴۵۰
رضایت بیمه‌شدگان	۰/۴۵۶	۱۹۷/۸	۲۶۰

همچنین معیار<sup>۱</sup> GOF مربوط به بخش کلی مدل‌های معادلات ساختاری توسط نرم‌افزار Smart pls است. که توسط این معیار پس از بررسی برازش بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل کلی پژوهش، برازش بخش کلی را نیز کنترل نماید طبق فرمول زیر محاسبه می‌شود:

$$Gof = \sqrt{Communalities} \times R^2$$

در فرمول فوق *Communalities* نشانه میانگین مقادیر اشتراکی هر سازه و  $R^2$  نیز مقدار میانگین واریانس در جدول ۹ مقدار GOF مربوط به مدل ساختاری تحقیق محاسبه شده است:

جدول ۹. بررسی برازش مدل ساختاری (قدرت پیش‌بینی مدل) از طریق معیار GOF

متغیر	واریانس تبیین شده	مقادیر اشتراکی Communality	GOF
خدمات الکترونیک		۰/۳۰۲	۰/۳۴۹
بهبود کیفیت زندگی کارکنان	۰/۴۱۶	۰/۳۱۴	
توانمندسازی کارکنان	۰/۶۶۲	۰/۲۹۵	
رضایت بیمه‌شدگان	۰/۲۵۳	۰/۴۵۶	
میانگین	۰/۴۴۳	۰/۳۴۱	

1- Goodness of Fit



در این جدول جذر میانگین واریانس‌های تبیین‌شده و مقادیر روایی اشتراکی محاسبه‌شده که شاخص نیکویی برازش را محاسبه می‌کند.

$$GOF = \sqrt{443 \times 241} = 0.39$$

(رابطه ۱-۴) بررسی رابطه برازش و کیفیت مدل

وتزلس و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۰ را به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی نموده‌اند. از آنجایی که مقدار GOF برای مدل حاضر برابر ۰/۳۹ محاسبه گردید، نشان از برازش کلی بسیار قوی مدل دارد.

## ۵. بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش غفاری و همکاران (۱۳۹۶)، نشان داد به‌کارگیری فناوری اطلاعات بر پنج بعد توانمندسازی شغلی شامل: احساس شایستگی، بهبود کیفیت عملکرد، افزایش توان تصمیم‌گیری، افزایش خودکنترلی و کاهش استرس شغلی تأثیر به‌سزایی دارد. مطالعات آکیول و گالر<sup>۲</sup> (۲۰۱۴)، راجا و ساندر<sup>۳</sup> (۲۰۲۱)، راتان و کوار<sup>۴</sup> (۲۰۱۶)، حاکی از آن است که ایجاد بسترهای مناسب فناوری اطلاعات در سازمان، خستگی ناشی از کارهای سنتی را از بین برده و در بهبود کیفیت زندگی کارکنان تأثیر به‌سزایی ایفا می‌کند. بکاری<sup>۵</sup> (۲۰۱۳) در پژوهشی به بررسی اثر توانمندسازی کارکنان بر مشتریان صنعت بیمه نیجریه پرداخته است، نتایج نشان داد که هر چه کارکنان توانمندتر باشند رضایت مشتریان افزایش می‌یابد. تانریوردی و همکاران<sup>۶</sup> (۲۰۱۹) در پژوهشی به بررسی توانمندی روانشناختی، سطوح کیفیت زندگی کاری و تأثیر توانمندسازی روانشناختی بر کیفیت زندگی کاری و ابعاد فرعی آن در محیط کار، شرایط کاری و ادراک از خدمات ارائه‌شده، انجام شد توانمندسازی روانشناختی کارکنان شرکت‌کننده، کیفیت کلی زندگی کاری، محیط کار و سطح شرایط کاری آن‌ها بالا و سطح خدمات ارائه‌شده به آن‌ها در حد متوسط بود. به‌عنوان یکی دیگر از نتایج مطالعه؛ همچنین مشخص شد که توانمندسازی روانشناختی عاملی توضیحی برای تغییر سطح کیفیت زندگی کاری، شرایط کاری و خدمات ارائه‌شده است.

- 
- 1- Wetzels et al
  - 2- Akyol&Guler
  - 3- Vijay Raja& Soundarapandian
  - 4- Ratna &Kaur
  - 5- Bakarey
  - 6- Tanriverdi

این مطالعه کارکنان تأمین اجتماعی شیراز را مورد بررسی قرار داد و هفت یافته اصلی را که با فرضیه‌های مطالعه همسو بودند، نشان داد. اول، کیفیت زندگی کاری تأثیر زیادی بر توانمندسازی کارکنان دارد، این یافته مطابق با نتایج تحقیقات قبلی است که ارتباط مثبت بین توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری کارکنان را نشان می‌دهد. این مطالعه نشان داد چگونه شیوه‌های زندگی آرام کارکنان در محل کار می‌تواند محرک مناسبی برای توانمندسازی کارکنان باشد، نتایج این فرضیه با پژوهش تانریودی و همکاران (۲۰۱۹) همسو می‌باشد. همچنین حمایت خدمات الکترونیک در بستر ICT به‌عنوان یک عامل تأثیرگذار بر کیفیت زندگی کاری آشکار شد. مطالعات مختلف نشان می‌دهد که وقتی یک سازمان از فناوری‌های مناسب برای انتقال دانش و اطلاعات در تیم‌های کاری استفاده می‌کند، وظایف محوله کارکنان را تسهیل می‌کند و شادی آن‌ها را از زندگی کاری افزایش می‌دهد از طرفی دیگر تأثیر قابل توجهی از توانمندسازی کارکنان بر رضایت ذی‌نفعان سازمان تأمین اجتماعی پیدا شد، نتایج این فرضیه با پژوهش‌های آکیول و گالر<sup>۱</sup> (۲۰۱۴)، راجا و ساندر<sup>۲</sup> (۲۰۲۱)، راتان و کوار<sup>۳</sup> (۲۰۱۶) همسو می‌باشد. توانمندسازی کارکنان یکی از بازتاب‌های این رویکرد مدرن به مدیریت انسانی است که همواره منجر به تغییر مثبت در سازمان می‌شود. کارکنان توانمند در مقایسه با کسانی که فقط خطوط داده‌شده را دنبال می‌کنند، انگیزه بیشتری دارند نتایج این فرضیه با پژوهش بکرای (۲۰۱۳) همسو می‌باشد. توانمندسازی کارکنان باعث ایجاد حس تعلق و مالکیت نسبت به سازمان در فرد می‌شود. کارمندان توانمند احساس اعتماد به نفس بیشتری می‌کنند و سعی می‌کنند بهترین‌های خود را به مسئولان واحدهای خود ارائه دهند، در نتیجه کیفیت خدمات بهبود می‌یابد. بهبود خدمات به‌طور کلی منجر به سطح بالاتر رضایت ذی‌نفعان سازمانی می‌شود و سطح بالاتر رضایت مشتری منجر به همکاری بیمه‌شده و کارفرمایان به سازمان می‌شود. در نهایت، نتایج اثر میانجی کیفیت زندگی کاری کارکنان بین پشتیبانی فناوری اطلاعات و ارتباطات و توانمندسازی کارکنان را نشان داد. هر دو اثر حمایت از فناوری اطلاعات و ارتباطات بر کیفیت زندگی کاری قابل توجه بود، که نشان‌دهنده جذب جزئی تأثیرات مستقیم حمایت فناوری اطلاعات و ارتباطات توسط کیفیت زندگی کارکنان است. بنابراین، می‌توان تأیید کرد که بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان تا حدی رابطه بین توانمندسازی کارکنان و پشتیبانی خدمات الکترونیک، را واسطه می‌کند.

## منابع

۱. رضایی، ز.کیانی، غفاری، سعید. (۱۳۹۶). بررسی تأثیرات فناوری اطلاعات بر توانمندسازی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی تهران، مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، ۶(۱۱)، ۶۳۲-۶۳۸.
۲. هادیان، مهدی. (۱۳۹۵). تأثیر بانکداری الکترونیک بر کیفیت زندگی کارکنان، تهران: فصلنامه مطالعات منابع انسانی، دوره: ۶، شماره: ۲۱.
3. Akyol., E. Mehmet E. G. (2014). Effects of Information Technology Use on Quality of Working Life in Hospitality Industry: Five-Star Hotel Case, nternational Journal of Contemporary Economics andAdministrative Sciences,( V ,4, pp.21-39).
4. Alhozi, N., Hawamdeh, N. A., & Al-Edenat, M. (2021). The impact of employee empowerment on job engagement: Evidence from Jordan. *International Business Research*,( 14(2), pp.90–101).
5. Lee, J. J., Ok, C. M., & Hwang, J. (2016). An emotional labor perspective on the relationship between customer orientation and job satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 54, 139–150. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.01.008>[Crossref], [[Web of Science](#)], [[Google Scholar](#)]
6. Naktiyok,S. (2019).The Impact of Organizational Support on Quality of Work Life within the Scope of Psychological Empowerment,*InternationalJournal of Society Researches*,(v,3,oo. 9527-9535).
7. Naktiyok,S. (2019).The Impact of Organizational Support on Qualityof Work Life within the Scope ofPsychologicalEmpowerment,*InternationalJournal of Society Researches*,(v,3,oo. 9527-9535).
8. Ratna,T. Kaur.T. (2016). The impact of Information Technology on Job Related Factors like Health and Safety, Job Satisfaction, Performance, Productivity and Work Life Balance, *Journal of Business & Financial Affairs*,(v,5,pp:1-9).
9. Sari, N. P. R., Bendesa, I. K. G., & Antara, M. (2019). The influence of quality of work life on employees' performance with job satisfaction and work motivation as intervening variables in star-rated hotels in Ubud tourism area of Bali. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 7(1), 74–83.
10. Tanrıverdi.,H. Turan,S. Yılmaz,A. (2019). THE EFFECT OF PSYCHOLOGICAL EMPOWERMENT ON WORK LIFE QUALITY, *International Conference on Leadership, Technology, Innovation and Business Management*,(v,13,pp151-162).
11. Tolay, E., Sürgevil, O., & Topoyan, M. (2012). Impact of structural and psychological empowerment on affective commitment and job satisfaction in academic worksettings.*Ege Akademik Bakis*, 12(4), 449e465.
12. Vijayarar, R. Soundarapandian,k. (2022). Impact of Factors on Work Life Balance Due to Technology Transformation with Respect to Information Technology Employees, *Webology*,(v,19,pp.54-87).

