

بررسی تاثیر سیستم های کاری با عملکرد بالا بر رضایت شغلی با نقش میانجی فرسودگی شغلی (مورد مطالعه: کارکنان شهرداری شهرستان بوشهر)

محمد باطبی *

۱- کارشناسی ارشد مدیریت دولتی- گرایش توسعه منابع، موسسه آموزش عالی خرد بوشهر. (کارشناس عمران)

چکیده

هدف از این تحقیق بررسی تأثیر سیستم های کاری با عملکرد بالا بر رضایت شغلی با نقش میانجی فرسودگی شغلی (مورد مطالعه: کارکنان شهرداری شهرستان بوشهر) در سال ۱۴۰۳ می باشد. کلید موفقیت کسب و کار برای بسیاری از سازمان ها، استفاده صحیح از داده ها جهت اخذ تصمیمات بهتر، سریع تر و بدون نقص می باشد. سازمان ها برای رسیدن به این هدف نیازمند استفاده از ابزارهای قوی و کارآمد هستند که می تواند این مؤسسات را در مکانیزه نمودن وظایف تحلیل، تصمیم سازی، تدوین استراتژی و پیش بینی یاری رساند. جامعه آماری این پژوهش ۳۶۰ نفر از کارکنان شهرداری شهرستان بوشهر می باشد که بر اساس فرمول کوکران ۱۸۶ نفر از آنان به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده پرسش نامه می باشد که روایی و پایایی آن سنجیده شده است. یافته های تحقیق نشان می دهد بین سیستم های کاری با عملکرد بالا و رضایت شغلی با نقش میانجی فرسودگی شغلی در کارکنان شهرداری بوشهر تأثیر منفی و معناداری وجود دارد؛ همچنین بین سیستم کاری با عملکرد بالا و رضایت شغلی کارکنان شهرداری بوشهر تأثیر مثبت و معناداری مشاهده می شود، بین سیستم کاری با عملکرد بالا و فرسودگی شغلی کارکنان شهرداری بوشهر تأثیر منفی و معناداری وجود دارد و بین فرسودگی شغلی و رضایت شغلی کارکنان شهرداری بوشهر نیز تأثیر منفی و معناداری برقرار است.

کلمات کلیدی: سیستم های کاری با عملکرد بالا - رضایت شغلی - فرسودگی شغلی - شهرداری

مقدمه

سیستم های کاری با عملکرد بالا (HPWS) به عنوان رویکردی نوین در مدیریت منابع انسانی، بر ایجاد شرایطی تمرکز دارند که در آن، کارکنان بتوانند با انگیزه و تعهد کامل، به شکوفایی استعدادها و توانایی های خود پرداخته و در راستای تحقق اهداف سازمانی گام بردارند. این سیستم ها با ارائه ی عوامل محرک شغلی نظیر فرصت های رشد و توسعه، استقلال شغلی، پاداش و قدردانی، و روابط کاری حمایتی، به دنبال ارتقای انگیزه، تعهد و عملکرد شغلی کارکنان هستند. در حالی که سیستم های کاری با عملکرد بالا می توانند فرصت های جدیدی برای رشد و ارتقای عملکرد سازمان ها فراهم کنند، این فرآیند با چالش های متعددی نیز همراه است. این چالش ها برای مقامات اداری و سازمانها امری کلیدی است تا بتوانند به طور موثری آنها را مدیریت کرده تا بتوانند به بهره وری فردی و سازمانی دست یابند. یکی از چالش های اصلی، افزایش فشار و استرس ناشی از مسئولیت های بیشتر و انتظارات بالاتر است. این امر می تواند منجر به فرسودگی و حتی افسردگی شغلی شود که باعث ایجاد احساس ناتوانی در انجام وظایف و احساس سرخوردگی می شود. فرسودگی شغلی در محیط کار، می تواند تبعات منفی قابل توجهی را برای کارکنان، کارفرمایان و در نهایت جامعه به همراه داشته باشد. این تبعات می تواند منجر به کاهش بهره وری، افزایش غیبت از کار، جابجایی نیروی کار، افزایش هزینه های درمانی و حتی در موارد حاد، منجر به خودکشی گردد. رضایت شغلی به عنوان یکی از مهمترین متغیرهای نگرشی در محیط کار، به انعکاس احساسات، باورها و نگرش های فرد نسبت به شغل خود می پردازد. کارکنانی که از شغل خود راضی هستند، احساس مثبتی نسبت به وظایف، همکاران، محیط کار و سازمان خود دارند و با انگیزه و تعهد بیشتری به فعالیت شغلی خود می پردازند. برخی مطالعات نشان داده اند که سیستم های کاری با عملکرد بالا می تواند منجر به افزایش رضایت شغلی کارکنان شود. رضایت شغلی نیز به نوبه خود می تواند عاملی برای کاهش فرسودگی شغلی باشد. کارکنان راضی از شغل خود، احساس ارزشمندی و کفایت بیشتری می کنند و از تاب آوری بالاتری در برابر استرس های شغلی برخوردار هستند. با این وجود چالش های متعددی در این زمینه وجود دارند. تاثیر سیستم های کاری با عملکرد بالا بر سلامت روان کارکنان ممکن است توسط عوامل متعدد ویژگی های فردی، شخصیت، ارزش ها، و مهارت های مقابله ای و ویژگی های سازمانی، فرهنگ سازمانی، حمایت سازمانی، و عدالت سازمانی تعدیل شود. این عوامل در بسیاری از مطالعات مورد بی توجهی قرار گرفته اند. تجربیات کارکنان در محیط های کاری مختلف می تواند بسیار متفاوت باشد و بایستی در نظر گرفته شوند. نقش رضایت شغلی به عنوان عاملی واسطه ای در رابطه بین سیستم های کاری با عملکرد بالا و فرسودگی شغلی دارای جنبه های گوناگونی می باشد. شناسایی این نقش میانجی می تواند به درک عمیق تری از مکانیسم های اثرگذاری سیستم های کاری با عملکرد بالا بر سلامت روان کارکنان منجر شود.

شهرداری معمولاً به بخشی شهری از تقسیمات کشوری گفته می شود که به صورت یک ابرشرکت با قدرت خودگردان یا در حیطه قضایی اداره می شود. همچنین اصطلاح شهرداری به معنی بدنه حاکم در یک شهرداری نیز گفته می شود. قدرت شهرداری، محدوده ای از استقلال مجازی است که برای کمک و تکمیل حاکمیت پذیری از دولت است. شهرداری ها ممکن است حق داشته باشند که برای افراد و شرکت ها مالیات وضع کنند مثل مالیات

بر درآمد، مالیات بر دارایی و مالیات بر درآمد شرکت‌ها و همچنین ممکن است بودجه کلانی را نیز از دولت‌ها دریافت کنند.

شهرداری‌ها در سر تا سر جهان و مخصوصاً در کشورهای توسعه یافته، دارای وظایف مختلف و متعددی می‌باشند. اما در ایران، وظایف شهرداری‌ها میان سازمانها و شرکتهای دولتی و غیر دولتی زیادی توزیع شده است. وظایف شهرداری - شهرداری در ایران، به نهاد اجرایی عمومی و غیردولتی محلی گفته می‌شود که زیر نظر شهردار اداره شده و وظیفه آن جمع‌آوری و حمل زباله شهری، صدور مجوزهای ساخت و ساز شهری، پیش‌گیری از جرم و جنایت، خدمات آتش‌نشانی پاکیزه نگاهداشتن شهر، دریافت عوارض شهری از شهروندان، برقراری نظم در شهر و نظارت بر نیروهای راهنمایی و رانندگی می‌باشد. بنابراین در این تحقیق به دنبال آن هستیم تا به تاثیر سیستم‌های کاری با عملکرد بالا بر رضایت شغلی با نقش میانجی فرسودگی شغلی بپردازیم. بنابراین در این تحقیق به دنبال آن هستیم تا دریابیم آیا سیستم‌های کاری با عملکرد بالا بر رضایت شغلی با نقش میانجی فرسودگی شغلی در کارکنان شهرداری بوشهر تاثیر معنی‌داری دارد؟ و آیا سیستم‌های کاری با عملکرد بالا بر رضایت شغلی در کارکنان شهرداری بوشهر تاثیر معنی‌داری دارد؟ و آیا سیستم‌های کاری با عملکرد بالا بر فرسودگی شغلی در کارکنان شهرداری بوشهر تاثیر معنی‌داری دارد؟ و آیا فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی تاثیر معنی‌داری در کارکنان شهرداری بوشهر معنی‌داری دارد؟ لذا این تحقیق به دنبال پاسخگویی به سوالات فوق است.

مبانی نظری

سیستم‌های کاری با عملکرد بالا^۱

در دنیای اقتصاد امروزی که رقابت حرف اول را می‌زند، موفقیت سازمانی تا حدود زیادی بستگی به کیفیت محصولات و سرعت انطباق بالای سازمان با شرایط در حال تغییر دارد. به منظور بقاء در چنین محیطی سازمان بایستی خلاق بوده و از توانایی‌های کارکنانش به صورت مناسب جهت حل مسائل سازمانی بهره‌گیرند. برای دستیابی به این هدف سازمان‌ها بایستی اطلاعات، مهارت‌ها، مشوق‌ها و اختیارات مناسب جهت اتخاذ تصمیمات از سوی کارکنان را برای آنها فراهم آورد. سازمان‌هایی که چنین رویکردی را در سازمان خود به اجرا در می‌آورند تحت عنوان سازمان‌های کاری با عملکرد بالا خوانده می‌شوند (آشنا و همکاران، ۱۳۸۴).

در سال‌های اخیر، در حوزه منابع انسانی پژوهش‌های زیادی مرتبط با سیستم‌های منابع انسانی صورت گرفته است که هدف از این پژوهش‌ها، شناسایی و ترکیب سیستم‌هایی چون مشارکت بالای کارکنان، آموزش‌های گسترده، پرداخت‌های مبتنی بر عملکرد، استخدام دقیق، سیستم‌های پاداش عادلانه، ارزشیابی عملکرد عادلانه و توسعه‌ای و غیره است که حد اکثر انطباق را با هم داشته باشند. این بررسی‌ها از آن جهت است که بکارگیری این سیستم‌ها با این ترکیب که، حد اکثر انطباق را با هم داشته باشند منجر به عملکرد بهتر سازمان خواهد شد. ادبیات موجود در سیستم‌های کاری با عملکرد بالا شامل عملیات‌های منابع انسانی است که به گونه‌ای هماهنگ با هم، منجر به افزایش عملکرد فردی و سازمانی می‌شود. اثربخشی مدیریت منابع انسانی (HRM) در دو دهه اخیر، منجر به افزایش سوالات و بحث‌های چالش برانگیز شده است. نظریه پردازان مدیریت منابع انسانی راهبردی (SHRM) بر این باورند که نظام‌های کاری

^۱ High performance work systems

با عملکرد بالا عامل کلیدی برای عملکرد بهتر هستند. نظام های کاری با عملکرد بالا ابتکار کلیدی مدیریت نوین است و ادعا شده که اثرهای سودمند بسیاری بر عملکرد فردی و سازمانی دارد (فتاحی، گودرزی و نوروزی، ۱۳۹۰).

برخی از تحقیقات یک بسته از راهکارهای مدیریت منابع انسانی را یکپارچه کردند و آنها را "سیستم های کاری با مشارکت بالا" یا "سیستم های کاری با عملکرد بالا" نامگذاری کردند. بنابراین، سیستم های کاری با عملکرد بالا، که گاهی اوقات به عنوان سیستم های مدیریتی با مشارکت بالا و یا تعهد بالای سازمان شناخته می شوند، یک بسته از راهکارهای منابع انسانی هستند که عملکرد بالا را ممکن می سازند (یانگ و لیو^۲، ۲۰۱۵).

سیستم های کاری با عملکرد بالا بصورت کلی به عنوان ترکیبی از فعالیت های فردی منابع انسانی تعریف شده است که بصورت جمعی بر عملکرد سازمان تاثیر می گذارد (بوزکرت^۳ و همکاران، ۲۰۱۴). این سازمان ها از سیستم ها و رویکرد های مدیریتی کاملاً متفاوت نسبت به دیگر سازمان ها استفاده می کنند (رحیمیان و گودرزی، ۱۳۸۷). بطور مثال، از مهمترین ویژگی سازمان ها، نیاز آنها به اطلاعات است و سیستمی که بتواند از دقت، قابلیت اعتماد و کافی بودن اطلاعات برای تصمیم گیری اطمینان ارائه دهد، منجر به بهبود عملکرد سازمان خواهد شد (پروس^۴، ۲۰۰۳).

رضایت شغلی

رضایت شغلی از موضوعاتی است که از دهه ۱۹۲۰ به بعد، بارها در سازمان های مختلف مورد مطالعه قرار گرفته است؛ به گفته بسیاری از کارشناسان، یکی از چالش بر انگیزش ترین مفاهیم سازمانی و پایه بسیاری از سیاست ها و خط مشی های مدیریت برای افزایش بهره وری و کارایی سازمان است. رضایت شغلی عبارت است از حدی از احساسات و نگرش های مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند. ویکتور و روم، رضایت شغلی را به عنوان تمایلات روانی فرد نسبت به نقشی که شاغل در شغل خود ایفا می کند، تعریف کرد. در این تعریف با توجه به مفهوم نقش که عبارتست از کارآمدی در انجام یک وظیفه به وسیله فرد، می توان گفت شاغل خود را در سازمان مفید می یابد نتیجه، احساس رضایت به او دست می دهد.

فیشر وهانا، رضایت شغلی را عاملی روانی قلمداد می نمایند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می انگارند؛ یعنی اگر شغل مورد نظر لذت مطلوب را به فرد بدهد، در این حالت فرد از شغلش راضی است. (جادیج^۵ و همکاران، ۲۰۲۰) در مقابل چنانچه شغل مورد نظر رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد، در این حالت فرد شروع به مذمت شغل می نماید و در صدد تغییر آن بر می آید.

تحقیقات نشان می دهند که علت نگرش مثبت و منفی افراد نسبت به شغل و کارشان به شرح زیر میباشد:

- ۱- عواملی که مربوط به سیاست ها و رویه های سازمان است؛
- ۲- عواملی که مربوط به شرایط کار و نحوه قرار گرفتن افراد در محل انجام دادن کار میباشد؛
- ۳- عواملی که در ارتباط با شخصیت های فردی کارکنان میباشد؛

^۲ Yang Jiang and Liu

^۳ Bozkurt

^۴ preuss

^۵ Judge

به طور کلی رضایت شغلی یک متغیر نگرشی است، در گذشته، تحقیقات رضایت شغلی بیش تر براساس سلسله مراتب نیازهای مازلو انجام می گرفت و تمرکز بر ارضای نیازهای جسمانی و روانی افراد از قبیل پرداخت حقوق و دستمزد و قدر و منزلت و احترام به افراد بود. (غلامحسینی و همکاران، ۱۳۹۹). اما امروزه محققان، بیشتر به فرایندهای شناختی توجه دارند تا نیازهای اساسی و بنیادی.

فرسودگی شغلی

مفهوم فرسودگی شغلی از حدود سه دهه پیش تاکنون اشاعه یافته و مقاله های علمی متعددی در رابطه با آن ، به اها رسیده است. برای مثال ، پرلمن و هارتمن (۱۹۸۲) روشن ساختند که تا سال ۱۳۸۲ ، تعداد ۴۸ مقاله در رابطه با فرسودگی شغلی ، به رسیده است. در سال ۱۹۹۴ نیه گ ارش شد که بیش از ۳۰۰ مقاله در رابطه با فرسودگی شغلی ، به رسیده است (دکوات و دیگران ۱۹۹۴). یکی از مفاهیمی که در سال های اخیر توجه روانشناسان صنعتی - سازمانی را به خود معطوف ساخته ، از پا درآمدن، از رمق افتادن بی حالی ، سستی و رخوت متصدی شغل است که اصطلاحاً به آن فرسودگی شغلی گفته می شود. به نظرمی آید فرسودگی شغلی نوعی پاسخ فرد به عوامل فشارزای میان فردی در محیط کار باشد که طی آن تماس بیش از متصدی شغل با همکاران ، روسا ، مرئوسان ، ارباب رجوع و..... باعث تغییراتی در نگرش ها و رفتار وی نسبت به آن می شود.

فایریر (۱۹۸۳) در تعریف فرسودگی شغلی می نویسد: فرسودگی شغلی حالتی از خستگی جسمی ، عاطفی و روانی است که در نتیجه مواجهه مستقیم و دراز مدت فرد با مردم و در شرایطی که از لحاظ هیجانی طاقت فرساست، در وی ایجاد می شود به نظر مزلچ و جکسون ، فرسودگی شغلی عبارت است از کاهش قدرت سازگاری فرد بر اثر عوامل فشارزا و نشانگان خستگی جسمی و هیجانی. (فایریر، ۱۹۸۳). مفهوم فرسودگی شغلی برای اولین بار در اوایل دهه ۱۹۷۰ توسط فرود نبرگر (۱۹۷۵) معرفی شد. فرودنبرگر اولین شخصی است که در سال ۱۹۷۵ از واژه فرسودگی شغلی با مضمون امروزی آن استفاده کرده و فرسودگی شغلی را حالتی از خستگی هیجانی و جسمانی دانسته است که از شرایط موجود در محیط کار، نشأت می گیرد.

تحلیل رفتگی یکی از عمده ترین مسائل حرفه ای است و درواقع پیامد نهایی تنش شغلی و فشار روانی ناشی از کار است (کری^۶، ۱۹۹۱). این پدیده یک سندروم (نشانگان) روانی متشکل از خستگی عاطفی و مسخ شخصیت و کاهش احساس موفقیت فردی است که به ایجاد تصور منفی از خود، نگرش منفی نسبت به شغل و احساس عدم ارتباط با مراجعین می انجامد و به شدت روابط فردی، شغلی و سازمانی را در برمی گیرد (بحری و همکاران، ۱۳۸۲). تحلیل رفتگی اغلب به شکل غیبت های مکرر، تمایل به جابجایی، ترک حرفه و همچنین اضطراب و افسردگی (به عنوان بهترین پیشگویی کننده این پدیده) همراه می شود (اوهرل^۷، ۱۹۹۱). به علاوه، فرسودگی شغلی به عنوان یکی از مباحث پژوهشی در حیطه توسعه منابع انسانی شناخته می شود و در دهه اخیر چشم اندازهای نوینی برای شناسایی و ارتقای آن گشوده شده است (فوسیلیر^۸ و همکاران، ۱۹۸۷). بسیاری از افراد آن را با فشار روانی شغل یکی می پندارند؛ اما همان طور که محققانی چون پاینز و آرنسون (۱۹۸۱) اشاره کرده اند، فرسودگی شغلی یا از توان افتادگی خود یکی از عمده ترین پیامدهای اجتناب ناپذیر فشار روانی شغل است و مادامی که این فشار روانی از میان برداشته نشود، همچنان ادامه خواهد یافت.

^۶. Corey

^۷. Oehler

^۸. Fusilier

بیک زاده (۱۴۰۳) در پژوهشی به تأثیر سیستم های کاری با کارایی بالا بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات گرا کارکنان صنعت کفش و چرم پرداخت. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه مدیران ارشد، مدیران فروش و کارکنان شرکت مارال چرم می باشد. بر این اساس نمونه ای به تعداد ۳۳۱ نفر مورد بررسی قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده های تحقیق از آزمون های علی و مدل های معادلات ساختاری نیز استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان داد که بین سیستم کار با عملکرد بالا و فضای عدالت رابطه وجود دارد. بین سیستم کار با عملکرد بالا و فضای خدمات رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بین جو عدالت و رفتار شهروندی سازمانی خدمات مدار رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بین جو خدمت و رفتار شهروندی سازمانی خدمات مدار رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. جو عدالت نقش میانجی مؤثری بر رابطه بین سیستم کاری با عملکرد بالا و رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور دارد. جو خدماتی رابطه بین سیستم کاری با عملکرد بالا و رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور را واسطه نمی کند.

شب بویی (۱۴۰۳) به بررسی تبیین تأثیر انطباق پذیری شغلی کارکنان دانشگاه شیراز بر رضایت شغلی، با میانجی گری متغیر هوش هیجانی پرداختند. نتایج نشان داد رابطه مثبت، معنی دار و خطی بین انطباق پذیری شغلی و هوش هیجانی وجود دارد و همچنین انطباق پذیری شغلی از طریق هوش هیجانی بر رضایت شغلی تأثیر می گذارد اما رابطه ی مستقیم و خطی بین آنها تایید نگردید.

روش تحقیق

این تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی و همبستگی است به دلیل اینکه محقق تلاش دارد تا آنچه هست را به دوراز هرگونه استنتاج ذهنی گزارش دهد. در اینجا محقق پارامترهای جامعه ی آماری را موردبررسی قرار داده و با انتخاب نمونه ای که معرف جامعه است به بررسی متغیرهای تحقیق پرداخته است. هدف پژوهشگر از انجام پژوهش توصیفی عبارت است از توصیف عینی، واقعی و منظم پدیده و رویداد. به سخن دیگر، محقق تلاش دارد تا آنچه هست را به دوراز هرگونه استنتاج ذهنی گزارش دهد (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۰).

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش علی پس رویدادی است. همچنین به دلیل اینکه رابطه بین متغیرها با یکدیگر موردبررسی قرار می گیرد از نظر آماری روش همبستگی است؛ که به شناخت رابطه در صورت وجود بین متغیرها می پردازد. هدف از مطالعه همبستگی برقراری یک رابطه با نبود آن و به کارگیری روابط در انجام پیش بینی هاست. جامعه ی آماری همان جامعه ی کارکنان و مدیران شهرداری بوشهر است که مطالعه و تحقیق می شود. درواقع، جامعه عبارت است از همه ی اعضای واقعی ای که علاقه مندیم نتایج تحقیق و یافته های پژوهشی را به آنها تعمیم دهیم (دلاور، ۱۳۸۵). جامعه ای که تحقیق و مطالعه در مورد آن انجام می گیرد را جامعه آماری می گویند. جامعه آماری در این تحقیق شامل ۳۶۰ جامعه ی کارکنان و مدیران شهرداری بوشهر در سال ۱۴۰۳ است که براساس حجم نمونه ۱۸۶ نفر بدست آمد. با توجه به اهداف تحقیق، از پرسشنامه به شرح ذیل برای جمع آوری داده ها استفاده شد

سیستم های کاری با عملکرد بالا

سیستم های کاری با عملکرد بالا به عنوان متغیر مستقل به وسیله یک پرسشنامه استاندارد شامل ۲۵ سوال سنجیده می شود شامل ۵ گویه شامل امنیت شغلی، توانمندسازی، نظام پاداش مبتنی بر عملکرد روحی بالا، آموزش و توسعه و انتخاب و استخدام که هر کدام شامل ۵ سوال می باشد نمره ای که آزمودنیها در مقیاس لیکرت به این پرسشنامه می دهند سیستم های کاری با عملکرد بالا را مشخص میکند. این پرسشنامه توسط چین جوتسای (۲۰۰۶) به نقل از فتاحی و همکاران (۱۳۹۰) ارائه شده.

رضایت شغلی

پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا (MSQ) از ۱۹ گویه و ۶ خرده مقیاس نظام پرداخت (۳ سوال)، نوع شغل (۴ سوال)، فرصت‌های پیشرفت (۳ سوال)، جو سازمانی (۲ سوال)، سبک رهبری (۴ سوال) و شرایط فیزیکی (۳ سوال) تشکیل شده است که به منظور سنجش رضایت شغلی بکار می‌رود.

فرسودگی شغلی

سئوالات (۲۰، ۱۶، ۱۴، ۸، ۱۳، ۶، ۳، ۱، ۲) مربوط به خرده مقیاس فرسودگی هیجانی می باشند. سئوالات (۲۲، ۱۵، ۱۱، ۱۰، ۵) نیز مربوط به خرده مقیاس شخصیت زدایی می باشند و همچنین سئوالات (۴، ۷، ۹، ۱۲، ۱۷، ۱۸، ۱۹، ۲۱) مربوط به خرده مقیاس فقدان موفقیت فردی می باشند.

امتیاز بندی گزینه های این آزمون بدین صورت میباشد که به کاملاً موافقم امتیاز ۱، موافقم امتیاز ۲، نظری ندارم امتیاز ۳، مخالفم امتیاز ۴، کاملاً مخالفم امتیاز ۵ داده می شود. البته سئوالات (۲۲، ۲۰، ۱۶، ۱۵، ۱۴، ۱۳، ۱۱، ۱۰، ۸، ۶، ۵، ۳، ۲) این پرسشنامه جهت امتیاز بندی به صورت معکوس و سئوالات (۲۱، ۱۹، ۱۸، ۱۷، ۱۲، ۹، ۷، ۴) به صورت مستقیم محاسبه می شوند. حداقل نمره در این آزمون ۲۲ و حداکثر نمره ۱۱۰ می باشد. سوال شماره ۲۳ فرسودگی شغلی را به صورت کلی می سنجد.

یافته های تحقیق

با استفاده از شاخص های آمار توصیفی میانگین، انحراف استاندارد، بیشینه نمرات و کمینه نمرات به بررسی وضعیت متغیرهای اصلی تحقیق پرداخته شده است.

جدول ۱. نتایج توصیف متغیرهای مورد مطالعه

متغیرها	میانگین	انحراف استاندارد	کمینه نمرات	بیشینه نمرات
امنیت شغلی	۳.۳۴۱۹	۰.۸۲۷۶۷	۱.۰۰	۵.۰۰
توانمندسازی	۳.۶۱۲۹	۰.۸۰۳۹۴	۱.۴۰	۵.۰۰
نظام پاداش	۳.۶۹۸۲	۰.۷۱۹۲۰	۱.۸۰	۵.۰۰
آموزش و توسعه	۳.۵۲۱۵	۰.۸۵۸۷۰	۱.۰۰	۵.۰۰
انتخاب و استخدام	۳.۷۲۴۷	۰.۷۰۶۹۸	۱.۶۰	۵.۰۰
سیستم های کاری با عملکرد بالا	۳.۵۷۹۹	۰.۵۹۷۳۸	۱.۸۰	۴.۹۶
فرسودگی هیجانی	۳.۶۸۷۰	۰.۷۴۹۸۵	۱.۰۰	۵.۰۰
شخصیت زدایی	۳.۳۲۶۹	۰.۶۶۹۱۹	۱.۲۰	۵.۰۰

۵.۰۰	۱.۰۰	۸۷۴۶۷	۳.۲۱۷۱	فقدان موفقیت فردی
۵.۰۰	۱.۶۱	۶۲۵۴۰	۳.۴۱۰۳	فرسودگی شغلی
۵.۰۰	۲.۰۰	۷۰۲۶۷	۳.۴۲۱۱	نظام پرداخت
۵.۰۰	۱.۰۰	۸۵۸۳۱	۳.۲۲۸۵	نوع شغل
۵.۰۰	۱.۳۳	۸۸۲۵۵	۳.۳۴۲۳	فرصت های پیشرفت
۵.۰۰	۱.۵۰	۸۸۱۴۲	۴.۰۶۴۵	جو سازمانی
۵.۰۰	۱.۲۵	۸۴۷۵۷	۳.۴۵۳۰	سبک رهبری
۵.۰۰	۱.۰۰	۹۳۸۶۸	۳.۳۶۷۴	شرایط فیزیکی
۵.۰۰	۱.۷۸	۶۵۳۳۴	۳.۴۷۹۵	رضایت شغلی

همانطور که در جدول فوق نمایان است، میانگین نمرات همه متغیرها بیشتر از ۳ (حد وسط طیف ۵ گزینه ای) بدست آمده است. لذا میتوان نتیجه گرفت که وضعیت متغیرها در سطح بالای متوسط قرار دارد. بیشترین میانگین مربوط به متغیر جو سازمانی (۴.۰۶) و کمترین میانگین مربوط به متغیر فقدان موفقیت فردی (۳.۲۱) می باشد. کمترین مقدار نمرات متغیرها از ۱ بیشتر بوده و بیشترین مقدار نمرات متغیرها از ۵ کمتر برآورد شده است و این نشان می دهد که کدگذاری و ورود اطلاعات پرسشنامه ها به نرم افزار کاملاً بدون نقص و به درستی وارد شده است. آمار استنباطی آن قسمت از آمار است که به برآورد و آزمون فرضیه ها در خصوص پارامترهای جامعه از روی نمونه می پردازد. استنباطهایی که از نمونه می شود نمی تواند قطعی باشد و این استنباطها احتمالی هستند و لذا باید مبانی نظریه احتمال را در بیان آنها بکار گیریم. در واقع هدف نهایی آمار استنباطی برآورد ویژگیهای جامعه است. به منظور تحلیل داده های پژوهش از تحلیل های گوناگون استفاده شده است. در مرحله اول به بررسی نوع توزیع داده ها و پس از آن از مدل سازی معادلات ساختاری با روش pls و ضریب همبستگی استفاده شده است.

بررسی نرمال بودن متغیرها

برای استفاده از تکنیک آماری ابتدا باید مشخص شود که داده های جمع آوری شده از توزیع نرمال برخوردار است یا غیرنرمال؟ چون در صورت نرمال بودن توزیع داده های جمع آوری شده برای آزمون فرضیه ها می توان از آزمون های پارامتریک استفاده نمود و در صورت غیرنرمال بودن از آزمون های ناپارامتریک استفاده کرد. در این مرحله به بررسی نتایج حاصل از آزمون مزبور در مورد هر یک از متغیرها می پردازیم و براساس نتایج حاصل، آزمون مناسب برای بررسی صحت و سقم فرضیات تحقیق را انتخاب می کنیم. جهت بررسی و آزمون نرمال بودن توزیع داده ها از آزمون کلموگروف اسمیرنوف استفاده می شود.

جدول ۲- نتایج نرمال بودن متغیرهای موجود در پژوهش

متغیرها	مقدار آماره	سطح معناداری	نتیجه نهایی
سیستم های کاری با عملکرد بالا	۰.۰۹	۰.۰۰۱	غیر نرمال
فرسودگی شغلی	۰.۰۶۶	۰.۰۴۴	غیر نرمال
رضایت شغلی	۰.۰۴۲	۰.۲۰	نرمال

همانطور که مشخص است، توزیع داده های فرسودگی شغلی نرمال می باشد ($P > 0.05$). سطح معناداری متغیرهای سیستم های کاری با عملکرد بالا و فرسودگی شغلی کمتر از ۰.۰۵ بوده و نشان می دهد که توزیع داده های این متغیرها غیرنرمال می باشد.

ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

در این بخش از تحقیق با استفاده از ضریب همبستگی اسپیرمن ارتباط و جهت رابطه بین متغیرها مورد ارزیابی قرار گرفته که نتایج آن در جدول آمده است.

جدول ۳- ماتریس ضرایب همبستگی پیرسون بین متغیرهای مورد مطالعه

رضایت شغلی	فرسودگی شغلی	سیستم های کاری با عملکرد بالا	متغیرهای تحقیق
		۱	مقدار همبستگی
		.	سطح معناداری
	۱	-۰.۶۴۸	مقدار همبستگی
	.	۰.۰۰	سطح معناداری
۱	-۰.۸۰۱	۰.۷۰۱	مقدار همبستگی
.	۰.۰۰	۰.۰۰	سطح معناداری

همانطور که در جدول فوق ملاحظه می کنید، چون سطح معناداری آزمون همبستگی بین متغیرها از سطح خطای ۰.۰۵ کمتر می باشد، می توان اظهار نظر کرد که تمامی متغیرها با یکدیگر همبستگی معناداری دارند.

مدل سازی معادلات ساختاری

برای آزمون صحت مدل نظری تحقیق و محاسبه ضرایب تأثیر از روش مدلیابی معادلات ساختاری بوسیله نرم افزار PLS استفاده شده است. مدلیابی معادلات ساختاری یک تکنیک تحلیل چند متغیری بسیار کلی و نیرومند از خانواده رگرسیون چند متغیری و به بیان

دقیقتر بسط "مدل خطی کلی" است که به پژوهشگر امکان میدهد مجموعه‌های از معادلات رگرسیون را بگونه همزمان مورد آزمون قرار دهد. مدل یابی معادله ساختاری یک رویکرد جامع برای آزمون فرضیه‌ها و یا سوالات درباره روابط متغیرهای مشاهده شده و پنهان است. در میان تمامی شیوه تحلیل چند متغیره تنها روش معادلات ساختاری است که همزمان هم از تحلیل رگرسیون چندگانه و هم از تحلیل عاملی استفاده میکند.

آنچه باعث میشود روش معادلات ساختاری روشی قدرتمند و مورد استفاده در میان محققان باشد، این است که علاوه بر ظاهری گرافیکی آن که تفسیر را آسان میکند، این روش میتواند مجموعه‌های از روابط میان متغیرها را بصورت همزمان محاسبه کند. همانطور که هیر معتقد است "هیچکدام از روشهای پیشین نمیتوانستند همزمان هم مدل اندازه گیری را بررسی کنند و هم روابط علی مدل را محاسبه کنند. بطور کلی روش معادلات ساختاری از طریق مجموعه‌های از معادلات شبیه به رگرسیون چندگانه ساختار روابط درونی متغیرها را آشکار میکند. لذا برای پاسخ به پرسش اصلی این تحقیق، از روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار PLS استفاده شده است. تحلیل به روش معادلات ساختاری دارای سه مرحله اصلی شامل:

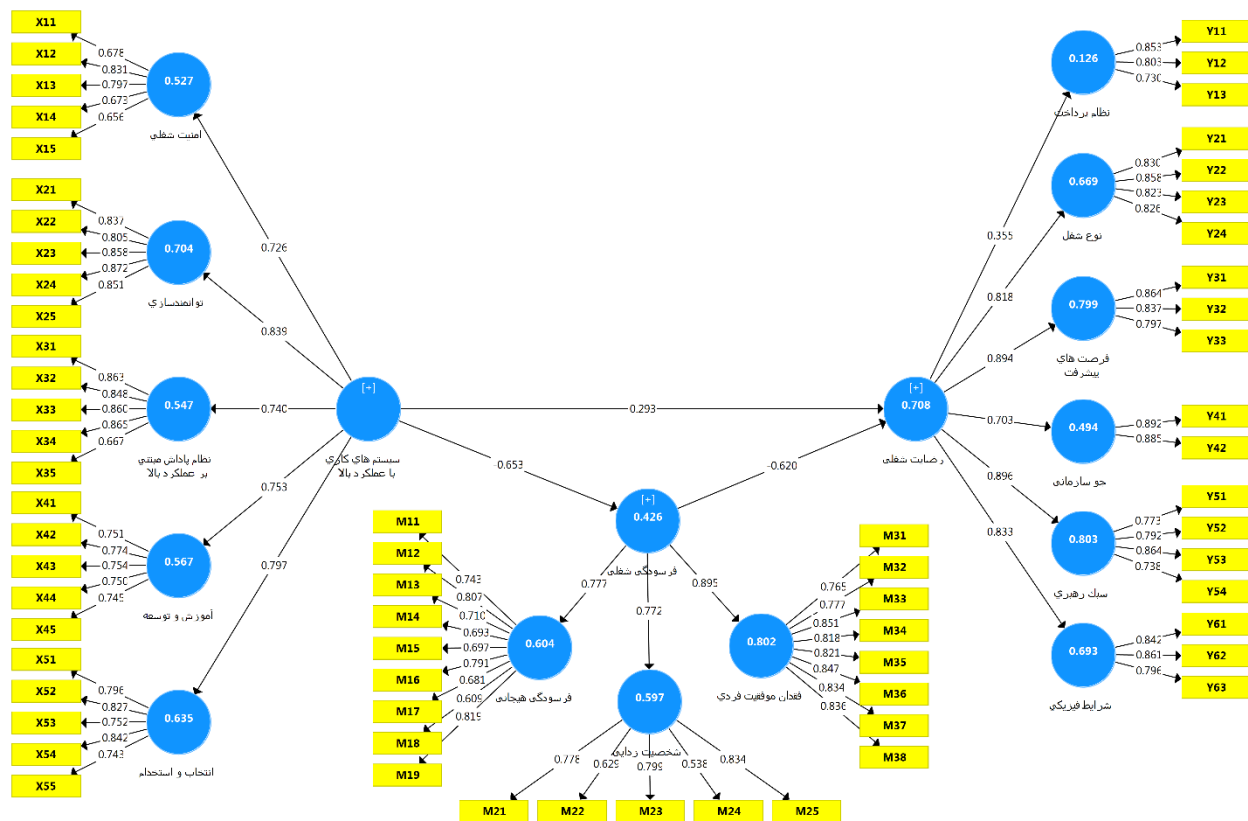
۱- برازش مدل اندازه‌گیری (روابط بین سوالات و متغیر مکنون)

۲- برازش مدل ساختاری (روابط بین متغیرهای مکنون)

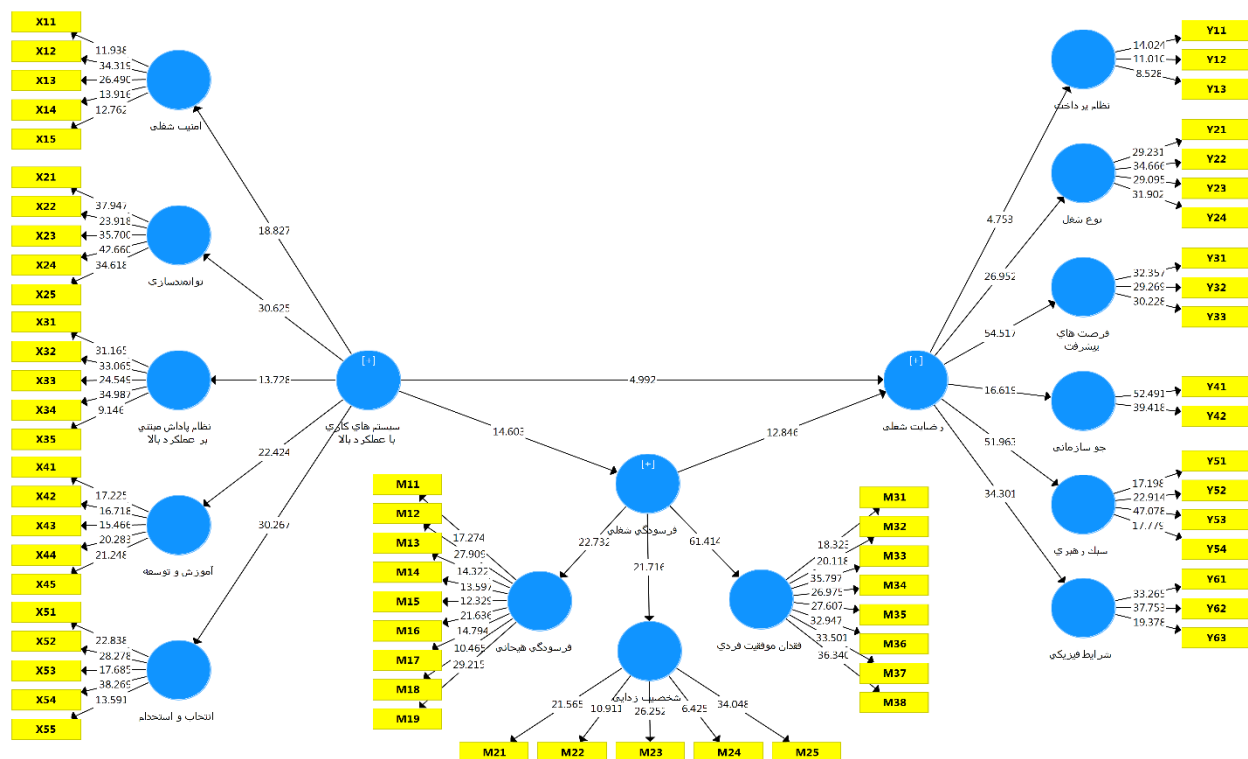
۳- برازش مدل کلی

ارزیابی شاخصهای مربوط به مدل‌های اندازه گیری

مدل اندازه‌گیری مدلی است که در آن روابط بین متغیرهای مشاهده پذیر و مکنون مورد توجه قرار گرفته و اندازه‌گیری می‌شود. برای بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری سه معیار پایایی، روایی همگرا و روایی واگرا استفاده می‌شود. پایایی خود از سه طریق بررسی ضرایب بارهای عاملی، ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی صورت می‌پذیرد.



نمودار ۱ مدل پژوهش با ضرایب استاندارد شده بار عاملی (بررسی مدل‌های اندازه گیری)



نمودار ۲- مدل پژوهش با ضرایب t-Values (بررسی مدلهای اندازه گیری)

بارهای عاملی استاندارد شده و ضرایب t بین تمامی سوالات و متغیرهای مکنون مربوطه بترتیب در نمودارهای ۱ و ۲ آورده شده است. مقدار ملاک برای مناسب بودن ضرایب بارهای عاملی، ۰/۴ می باشد. همانگونه که در نمودارها مشخص است مقدار بار عاملی و ضریب تی تمامی سوالات با متغیرهای مکنون مربوط به خودشان بترتیب بیشتر از ۰/۴ و ۱/۹۶ بوده و نشان دهنده معناداری ارتباط گویه ها و متغیرها می باشد.

نتایج بررسی پایایی متغیرها با بکارگیری شاخصهای ضریب آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی

ضریب آلفای کرونباخ، شاخص سنتی برای بررسی پایایی یا سازگاری درونی بین متغیرهای مشاهده پذیر در یک مدل اندازه گیری محسوب می گردد. سازگاری درونی نشانگر میزان همبستگی بین یک سازه و شاخصهای مربوط به آن است. معیار قابل قبول بودن برای این شاخص که نشان دهنده پایایی مدل اندازه گیری خواهد بود، حداقل مقدار ۰/۷ می باشد از آنجا که این شاخص بسیار سختگیرانه بوده، برای بررسی همسانی درونی مدل اندازه گیری در روش pls از معیار مدرن تری به نام پایایی ترکیبی (CR) استفاده می شود. در صورتی که مقدار پایایی ترکیبی برای هر سازه بیشتر از ۰/۷ شود، نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل اندازه گیری دارد.

جدول ۴- نتایج ضریب آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی

متغیرهای پژوهش	ضریب آلفای کرونباخ	ضریب پایایی ترکیبی
فرسودگی شغلی	۰/۹۲۵	۰/۹۳۴
فرسودگی هیجانی	۰/۸۸۹	۰/۹۱۱
شخصیت زدایی	۰/۷۶۸	۰/۸۴۴
فقدان موفقیت فردی	۰/۹۳۰	۰/۹۴۲
سیستم های کاری با عملکرد بالا	۰/۹۲۷	۰/۹۳۵
امنیت شغلی	۰/۷۷۹	۰/۸۵۰
توانمندسازی	۰/۹۰۰	۰/۹۲۶
نظام پاداش	۰/۸۸۲	۰/۹۱۳
آموزش و توسعه	۰/۸۱۵	۰/۸۶۹

متغیرهای پژوهش	ضریب آلفای کرونباخ	ضریب پایایی ترکیبی
انتخاب و استخدام	۰.۸۵۲	۰.۸۹۴
رضایت شغلی	۰.۹۱۷	۰.۹۲۹
نظام پرداخت	۰.۷۱۳	۰.۸۳۹
نوع شغل	۰.۸۵۴	۰.۹۰۲
فرصت های پیشرفت	۰.۷۷۹	۰.۸۷۲
جو سازمانی	۰.۷۳۳	۰.۸۸۲
سبک رهبری	۰.۸۰۲	۰.۸۷۱
شرایط فیزیکی	۰.۷۷۹	۰.۸۷۲

همانطور که در جدول فوق ملاحظه مشاهده می شود، نتایج ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی متغیرها آورده شده است که با توجه به حدود گفته شده (بالای ۰.۷) برای هر دو معیار، نتیجه می شود که مقدار ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی برای تمامی سازه های پژوهش مورد قبول می باشند.

نتایج بررسی روایی همگرا متغیرها با بکارگیری شاخص میانگین واریانس استخراج شده (AVE)

منظور از شاخص روایی همگرا، سنجش میزان تبیین متغیر پنهان توسط متغیرهای مشاهده پذیر آن است. معیار متوسط واریانس استخراج شده (AVE) توسط فورنل و لارکر (۱۹۸۱) به عنوان شاخصی برای سنجش اعتبار درونی مدل اندازه گیری پیشنهاد شد.

جدول ۵- نتایج بررسی روایی همگرا با معیار AVE

متغیرها	AVE	متغیرها	AVE
فرسودگی شغلی	۰.۶۶۶	انتخاب و استخدام	۰.۶۲۹
فرسودگی هیجانی	۰.۵۳۴	رضایت شغلی	۰.۵۹۷
شخصیت زدایی	۰.۵۲۵	نظام پرداخت	۰.۶۳۵
فقدان موفقیت فردی	۰.۶۷۱	نوع شغل	۰.۶۹۶
سیستم های کاری با عملکرد بالا	۰.۵۹۶	فرصت های پیشرفت	۰.۶۹۴
امنیت شغلی	۰.۵۳۴	جو سازمانی	۰.۷۸۹

متغیرها	AVE	متغیرها	AVE
توانمندسازی	۰.۷۱۴	سبک رهبری	۰.۶۲۹
نظام پاداش	۰.۶۸۰	شرایط فیزیکی	۰.۶۹۴
آموزش و توسعه	۰.۵۶۹		

همانطور که مشاهده می‌شود، این معیار برای تمامی متغیرهای تحقیق بیشتر از مقدار بحرانی ۰.۵ بدست آمده و مطلوبیت مدل‌های اندازه‌گیری را تایید می‌کند.

نتایج بررسی روایی واگرا متغیرها با بکارگیری روش ماتریسی فورنل لارکر

روایی واگرا (تشخیصی) نیز توانایی یک مدل اندازه‌گیری را در میزان افتراق مشاهده پذیرهای متغیر پنهان آن مدل با سایر مشاهده پذیرهای موجود در مدل می‌سنجد و در واقع مکمل روایی همگرا است که از طریق آزمون فورنل-لارکر سنجیده می‌شود. جدول نتایج بررسی روایی واگرا را به روش فورنل و لارکر (۱۹۸۱) نشان می‌دهد.

جدول ۶- نتایج روایی واگرا به روش فورنل و لارکر

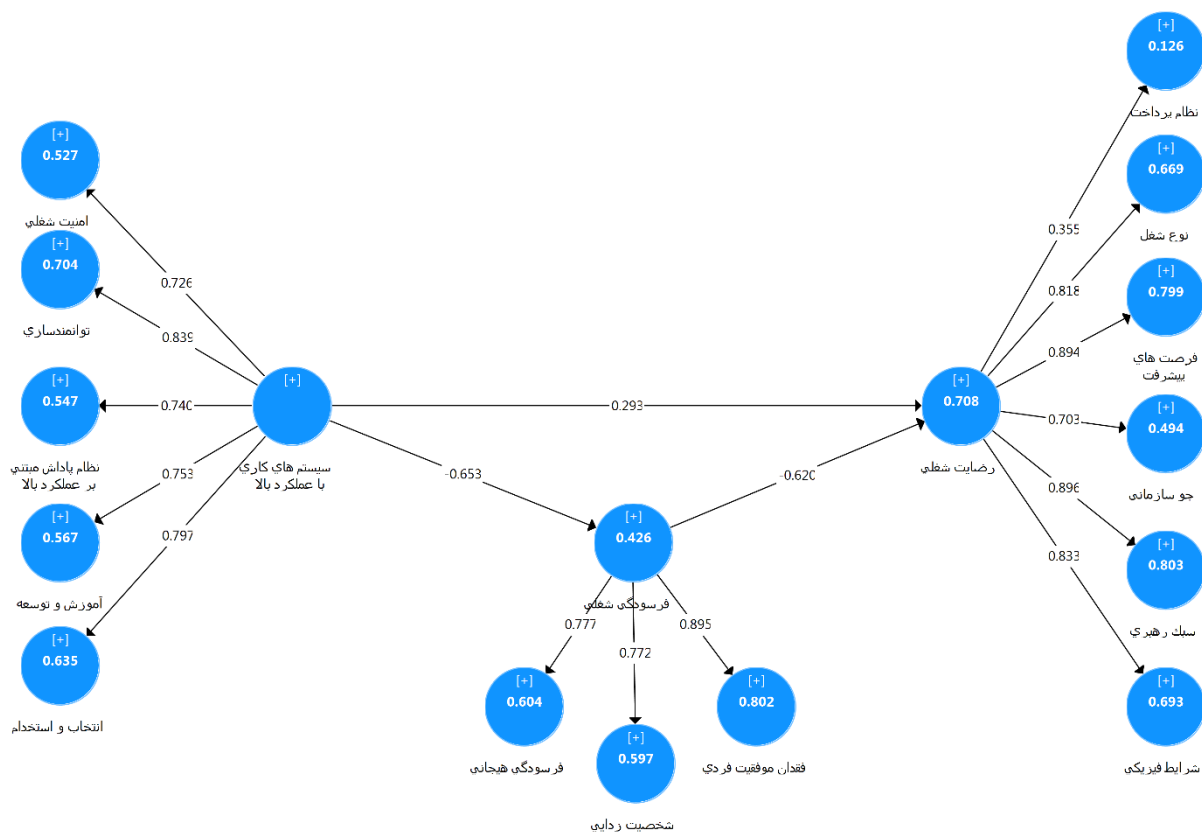
متغیرهای مرتبه اول	فرسودگی هیجانی	شخصیت زدایی	فقدان موفقیت فردی	امنیت شغلی	توانمندسازی	نظام پاداش	آموزش و توسعه	انتخاب و استخدام	نوع شغل	فرصت های جوانی	سبک رهبری	شرایط فیزیکی
فرسودگی هیجانی	۰.۷۳											
شخصیت زدایی	۰.۴۲	۰.۷۲										
فقدان موفقیت فردی	۰.۴۷	۰.۶۴	۰.۸۲									
امنیت شغلی	-۰.۳۵	-۰.۴۳	-۰.۴۳	۰.۷۳								
توانمندسازی	-۰.۴۳	-۰.۴۸	-۰.۵۱	۰.۵۳	۰.۸۵							
نظام پاداش	-۰.۳۹	-۰.۳۵	-۰.۴۵	۰.۳۸	۰.۵۲	۰.۸۲						
آموزش و توسعه	-۰.۳۸	-۰.۴۰	-۰.۴۰	۰.۵۱	۰.۵۴	۰.۴۰	۰.۷۵					
انتخاب و استخدام	-۰.۴۰	-۰.۳۸	-۰.۳۹	۰.۴۸	۰.۵۵	۰.۵۲	۰.۵۲	۰.۷۹				
نظام پرداخت	-۰.۱۸	-۰.۲۶	-۰.۳۶	۰.۱۷	۰.۳۰	۰.۳۵	۰.۲۱	۰.۲۷	۰.۸۰			

نوع شغل	-۰.۵۱	-۰.۶۷	-۰.۶۳	۰.۴۵	۰.۵۰	۰.۴۱	۰.۴۱	۰.۴۱	۰.۲۲	۰.۸۳				
فرصت های پیشرفت	-۰.۵۵	-۰.۶۰	-۰.۶۳	۰.۴۹	۰.۵۴	۰.۴۴	۰.۴۸	۰.۴۶	۰.۲۷	۰.۶۶	۰.۸۳			
جو سازمانی	-۰.۳۷	-۰.۳۹	-۰.۴۳	۰.۴۳	۰.۴۶	۰.۳۳	۰.۳۵	۰.۳۶	۰.۱۹	۰.۴۸	۰.۶۳	۰.۸۹		
سبک رهبری	-۰.۵۶	-۰.۵۵	-۰.۶۵	۰.۵۲	۰.۵۷	۰.۴۴	۰.۵۳	۰.۳۹	۰.۲۵	۰.۶۴	۰.۶۶	۰.۵۴	۰.۷۹	
شرایط فیزیکی	-۰.۴۹	-۰.۵۵	-۰.۵۸	۰.۴۳	۰.۴۳	۰.۳۷	۰.۴۶	۰.۳۶	۰.۲۲	۰.۵۵	۰.۶۹	۰.۵۲	۰.۶۴	۰.۸۳

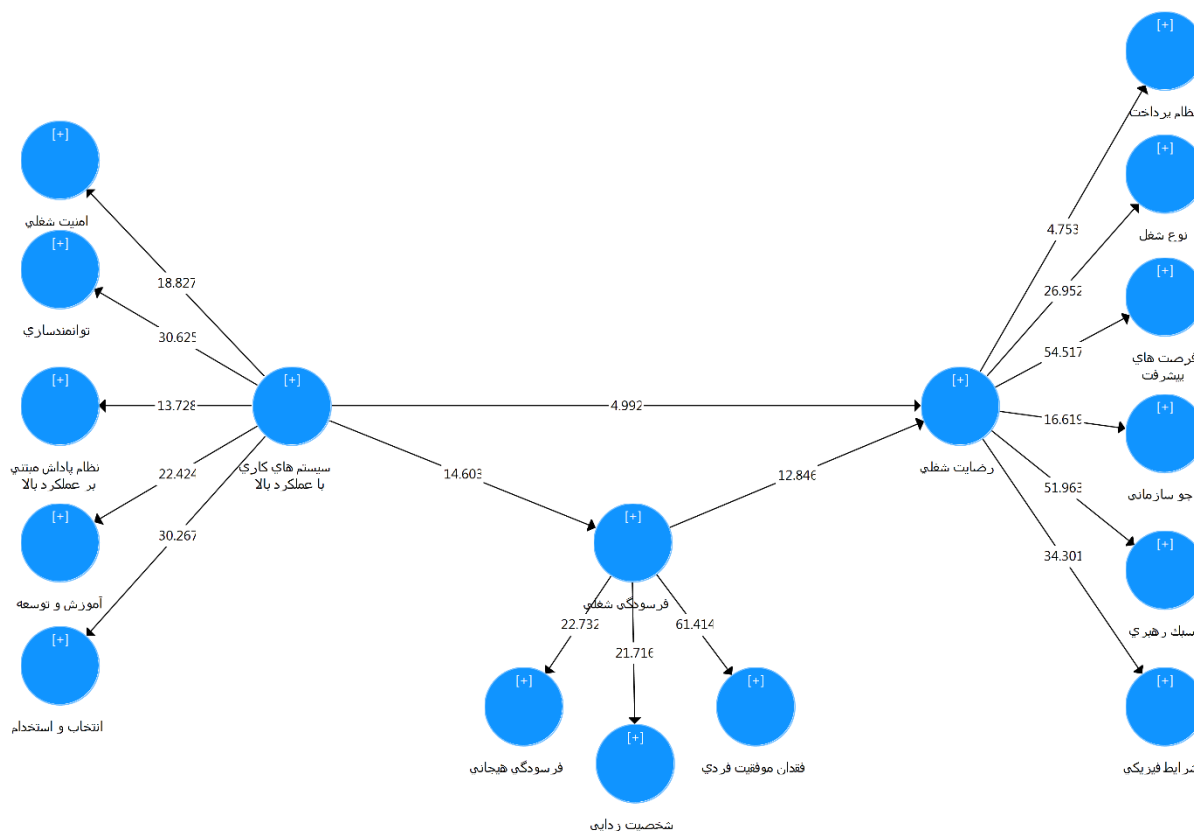
همانطور که مشاهده می‌شود، مقدار جذر AVE متغیرهای مکنون در پژوهش حاضر که در خانه‌های موجود در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته‌اند، از مقدار همبستگی میان آنها که در خانه‌های زیرین و چپ قطر اصلی ترتیب داده شده‌اند، بیشتر است. از اینرو می‌توان اظهار داشت که در مدل فوق، سازه‌ها (متغیرهای مکنون) در مدل تعامل بیشتری با سوالات خود دارند تا با سازه‌های دیگر. به بیان دیگر روایی و اگرایی مدل در حد مناسبی است.

بررسی مدل ساختاری (Inner model)

مدلی که در آن روابط بین متغیرهای مکنون مستقل و وابسته مورد توجه قرار می‌گیرد مدنظر است. مدل ساختاری بر خلاف مدل‌های اندازه‌گیری، به سوالات (متغیرهای آشکار) ارتباط ندارد و تنها متغیرهای پنهان را به همراه روابط میان آنها بررسی می‌کند.



نمودار ۳- مدل پژوهش با ضرایب مسیر استاندارد شده (بررسی مدل ساختاری و کلی)



نمودار ۴- مدل پژوهش با ضرایب t-Values (بررسی مدل ساختاری و کلی)

نتایج بررسی معناداری روابط بین متغیرها با محاسبه آماره تی و ضریب مسیر

ضرایب معناداری تی و ضرایب مسیر بین متغیرها در جدول زیر آمده است. مقدار ملاک جهت معناداری روابط بین متغیرها ۱.۹۶ می باشد.

جدول ۷- ضرایب مسیر استاندارد شده و مقدار t

مسیر های موجود در مدل	ضریب مسیر (β)	مقدار t	سطح معناداری	نتیجه
سیستم های کاری با عملکرد بالا $\leftarrow$ رضایت شغلی	۰.۲۹۳	۴.۹۹۲	۰.۰۰	تایید شد
سیستم های کاری با عملکرد بالا $\leftarrow$ فرسودگی شغلی	-۰.۶۵۳	۱۴.۶۰۳	۰.۰۰	تایید شد
فرسودگی شغلی $\leftarrow$ رضایت شغلی	-۰.۶۲۰	۱۲.۸۴۶	۰.۰۰	تایید شد

نتایج جدول نشان میدهد که تمامی روابط معنی دار می باشد.

نتایج بررسی ضریب تعیین متغیرهای وابسته

ضرایب R^2 مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زا (وابسته) در مدل است و نشان‌دهنده تاثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا است که سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R^2 در نظر گرفته می‌شوند.

جدول ۸- ضریب R^2 متغیرهای وابسته

R^2	متغیرهای وابسته مدل
۰.۴۲۶	فرسودگی شغلی
۰.۷۰۸	رضایت شغلی

مقدار R^2 فرسودگی شغلی و رضایت شغلی بترتیب برابر ۰.۴۲۶ و ۰.۷۰۸ می‌باشد. لذا میتوان نتیجه گرفت که ۴۲.۶ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی و ۷۰.۸ درصد از تغییرات رضایت شغلی توسط متغیرهای مربوط به خود تبیین می‌شود و مابقی واریانس آنها وابسته به سایر عوامل و متغیرهایی هست که در مدل نیامده است.

نتایج بررسی قدرت پیش بینی متغیرهای وابسته با شاخص Q^2

سومین معیار بررسی مدل ساختاری، Q^2 است. که این معیار قدرت پیش‌بینی مدل در متغیرهای وابسته را مشخص می‌کند. به اعتقاد آنها مدل‌هایی که دارای برازش بخش ساختاری قابل قبول هستند، باید قابلیت پیش‌بینی شاخص‌های مربوط به سازه‌های درون‌زای مدل را داشته باشند. بدین معنی که اگر در یک مدل، روابط بین سازه‌ها به درستی تعریف شده باشند، سازه‌ها قادر خواهند بود تا تاثیر کافی بر شاخص‌های یکدیگر گذاشته و از این راه فرضیه‌ها به درستی تائید شوند. مقدار Q^2 در مورد تمامی سازه‌های درون‌زا، سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را به عنوان قدرت پیش‌بینی کم، متوسط و قوی تعیین می‌کند.

جدول ۹- ضریب Q^2 متغیرهای وابسته

Q^2	متغیر وابسته مدل
۰.۱۶۲	فرسودگی شغلی
۰.۲۸۶	رضایت شغلی

مقدار Q^2 فرسودگی شغلی (۰.۱۶۲) و رضایت شغلی (۰.۲۸۶) مثبت و در سطح قابل قبولی قرار گرفته است. لذا مدل ترسیم شده به خوبی توانسته تغییرات متغیرهای مذکور را برآورد کند.

بررسی مدل کلی

برای بررسی برازش مدل کلی معیار GOF که توسط تننهاوس و همکاران^۹ (۲۰۰۴) ابداع گردید، استفاده میشود و طبق فرمول موجود در جدول محاسبه می‌گردد. سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی شده است.

جدول ۱۰- نتایج برازش کلی مدل با معیار GOF

R^2	<i>Communalities</i>	$GOF = \sqrt{Communalities \times R^2}$
۰.۶۰۶	۰.۳۵۵	۰.۴۶۳

یافته های تحقیق حکایت از آن دارد که مقدار GOF (۰.۴۶۳) بیشتر از ۰.۳۶ بدست آمده و قدرت کلی مدل را نشان می دهد و مدل یک مدل قوی است.

آزمون فرضیات

در این بخش از تحقیق با استفاده از نتایج حاصل از مدلسازی معادلات ساختاری در خصوص تایید یا رد فرضیات تصمیم گیری خواهد شد.

➤ **فرضیه اول:** سیستم های کاری با عملکرد بالا بر رضایت شغلی با نقش میانجی فرسودگی شغلی در کارکنان شهرداری بوشهر تاثیر معنی داری دارد.

جهت بررسی فرضیه اول دو مسیر تاثیرگذاری سیستم های کاری با عملکرد بالا بر فرسودگی شغلی و مسیر اثرگذاری فرسودگی شغلی بر رضایت مشتری مورد آزمون قرار گرفت. نحوه داوری بدین صورت است که اگر تاثیر متغیر مستقل بر میانجی و تاثیر متغیر میانجی بر وابسته همزمان معنادار شود، نقش میانجیگری تایید شده و تاثیر غیر مستقیم را تایید خواهیم کرد. نتایج مربوط به فرضیه اول تحقیق در جدول زیر آمده است.

جدول ۱۱- بررسی فرضیه اول تحقیق

مسیر	ضریب مسیر استاندارد	آماره آماره تی	سطح معناداری	نتیجه
سیستم های کاری با عملکرد بالا ← فرسودگی شغلی	-۰.۶۵۳	۱۴.۶۰۳	۰.۰۰	تایید شد
فرسودگی شغلی ← رضایت شغلی	-۰.۶۲۰	۱۲.۸۴۶	۰.۰۰	تایید شد

^۹Tenenhaus et al.

سیستم های کاری با عملکرد بالا ← رضایت شغلی	۰.۲۹۳	۴.۹۹۲	۰.۰۰۰	تایید شد
تأثیرات سیستم های کاری با عملکرد بالا بر رضایت شغلی		آزمون سوبل		
تأثیر مستقیم	تأثیر غیر مستقیم	تأثیر کل	مقدار آماره	سطح معناداری
۰.۲۹۳	۰.۴۰۴	۰.۶۹۷	۸.۰۲۹	۰.۰۰۰

همانطور که در جدول فوق مشاهده می گردد، تأثیر متغیر سیستم های کاری با عملکرد بالا بر فرسودگی شغلی با ضریب مسیر -۰.۶۵۳ و مقدار آماره تی ۱۴.۶۰۳ مورد قبول واقع شد. همچنین تأثیر فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی نیز با ضریب مسیر -۰.۶۲۰ و مقدار آماره تی ۱۲.۸۴۶ تایید گردید. با توجه به آزمون این دو مسیر در قالب یک مدل میتوان استنباط کرد که متغیر فرسودگی شغلی نقش واسطه ای را در تأثیر گذاری سیستم های کاری با عملکرد بالا بر رضایت شغلی ایفا می نماید. از طرفی با توجه به اینکه مقدار قدر مطلق آماره سوبل (Sobel) برابر با ۸.۰۲۹ و از $۱/۹۶$ بیشتر محاسبه شده و سطح معناداری آزمون (۰.۰۰۰) کمتر از سطح خطای $۰/۰۵$ بدست آمده است، می توان در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأثیر میانجی گری فرسودگی شغلی را در رابطه بین سیستم های کاری با عملکرد بالا و رضایت شغلی را بار دیگر تایید کرد.

➤ فرضیه دوم: سیستم کاری با عملکرد بالا بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری بوشهر تأثیر معناداری دارد.

نتایج مربوط به فرضیه دوم تحقیق در جدول آمده است.

جدول ۱۲- نتایج براورد ضرایب معناداری تی و ضریب مسیر استاندارد شده سیستم کاری با عملکرد بالا بر رضایت شغلی در کارکنان شهرداری بوشهر

فرضیه دوم	ضریب مسیر (B)	مقدار تی (t-value)	سطح معناداری	نتیجه
سیستم های کاری با عملکرد بالا ← رضایت شغلی	۰.۲۹۳	۴.۹۹۲	۰.۰۰۰	تایید شد

بررسی ضریب اثر سیستم کاری با عملکرد بالا بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری بوشهر در جدول فوق نشان می دهد که این ضریب مسیر به میزان ۰.۲۹۳ براورد شده است. با توجه به اینکه مقدار عدد معناداری (t-value) برابر با ۴.۹۹۲ و از $۱/۹۶$ بیشتر می باشند؛ می توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای $۰/۰۵$ معنادار است؛ یعنی سیستم کاری با عملکرد بالا بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری بوشهر تأثیر مثبت و معناداری دارد. با افزایش یک انحراف استاندارد در نمرات سیستم کاری با عملکرد بالا، شاهد افزایش در نمرات رضایت شغلی کارکنان شهرداری بوشهر به اندازه ۰.۲۹۳ انحراف استاندارد خواهیم بود.

بنابراین با توجه به داده های گرد آوری شده میتوان فرضیه دوم تحقیق مبنی بر وجود تأثیر سیستم کاری با عملکرد بالا بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری بوشهر تایید می شود.

➤ فرضیه سوم: سیستم کاری با عملکرد بالا بر فرسودگی شغلی کارکنان شهرداری بوشهر تاثیر معناداری دارد.

نتایج مربوط به فرضیه سوم تحقیق در جدول آمده است.

جدول ۱۳- نتایج برآورد ضرایب معناداری تی و ضریب مسیر استاندارد شده سیستم کاری با عملکرد بالا بر فرسودگی شغلی در کارکنان شهرداری بوشهر

فرضیه سوم	ضریب مسیر (B)	مقدار تی (t-value)	سطح معناداری	نتیجه
سیستم های کاری با عملکرد بالا ← فرسودگی شغلی	-۰.۶۵۳	۱۴.۶۰۳	۰.۰۰۰	تایید شد

همانطور که در جدول ۱۳ ملاحظه می شود، تاثیر سیستم کاری با عملکرد بالا بر فرسودگی شغلی کارکنان شهرداری بوشهر با ضریب بتای -۰.۶۵۳ و مقدار آماره t ، ۱۴.۶۰۳ معنادار می باشد. بعبارتی چون مقدار آماره t این مسیر بیشتر از قدر مطلق ۱/۹۶ می باشد فرضیه این قسمت مبنی بر وجود تاثیر سیستم کاری با عملکرد بالا بر فرسودگی شغلی کارکنان شهرداری بوشهر معنادار می باشد. چون مقدار ضریب بتای بین این سازه ها منفی بدست آمده است، می توان نتیجه گرفت که با افزایش یک انحراف استاندارد در سیستم کاری با عملکرد بالا، فرسودگی شغلی کارکنان شهرداری بوشهر به اندازه ۰/۶۵۳ انحراف استاندارد کاهش خواهد یافت. بنابراین فرضیه سوم تحقیق نیز تایید می شود.

➤ فرضیه چهارم: فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری بوشهر تاثیر معناداری دارد.

نتایج مربوط به فرضیه چهارم تحقیق در جدول آمده است.

جدول ۱۴- نتایج برآورد ضرایب معناداری تی و ضریب مسیر استاندارد شده فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری بوشهر

فرضیه چهارم	ضریب مسیر (B)	مقدار تی (t-value)	سطح معناداری	نتیجه
فرسودگی شغلی ← رضایت شغلی	-۰.۶۲۰	۱۲.۸۴۶	۰.۰۰۰	تایید شد

همانطور که در جدول ۱۴- ملاحظه می شود، تاثیر فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری بوشهر با ضریب بتای -۰.۶۲۰ و مقدار آماره t ، ۱۲.۸۴۶ معنادار می باشد. بعبارتی چون مقدار آماره t این مسیر بیشتر از قدر مطلق ۱/۹۶ می باشد فرضیه این قسمت مبنی بر وجود تاثیر فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری بوشهر معنادار می باشد.

چون مقدار ضریب بتای بین این سازه ها منفی بدست آمده است، می توان نتیجه گرفت که با افزایش یک انحراف استاندارد در فرسودگی شغلی، رضایت شغلی کارکنان شهرداری بوشهر به اندازه ۰/۶۲۰ انحراف استاندارد کاهش خواهد یافت. بنابراین فرضیه چهارم تحقیق نیز تایید می شود.

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر به بررسی تاثیر سیستم های کاری با عملکرد بالا بر رضایت شغلی با نقش میانجی فرسودگی شغلی (مورد مطالعه : کارکنان شهرداری شهرستان بوشهر) می پردازد. این پژوهش از نظر روش توصیفی پیمایشی، از نظر هدف، پیمایشی، کاربردی و در نهایت از نظر گردآوری داده ها از نوع تحقیقات میدانی می باشد. پرسشنامه مورد استفاده در این تحقیق از دو بخش تشکیل شده است. بخش اول شامل ویژگی های افراد (سن، جنسیت و تحصیلات) است. بخش بعدی پرسشنامه شامل سوالات مربوط به مسئولیت اجتماعی و کیفیت خدمات و رضایت مشتری و شهرت سازمان است که در مقیاس پنج درجه ای لیکرت است. در نهایت نمونه ۱۸۶ نفر به دست آمد. در این پژوهش از روش های توصیفی و استنباطی برای تجزیه و تحلیل داده ها استفاده شده است.

فرضیه اول: سیستم های کاری با عملکرد بالا بر رضایت شغلی با نقش میانجی فرسودگی شغلی در کارکنان شهرداری بوشهر تاثیر معنی داری دارد.

همانطور که در جدول فوق مشاهده می گردد، تاثیر متغیر سیستم های کاری با عملکرد بالا بر فرسودگی شغلی با ضریب مسیر ۰/۶۵۳- و مقدار آماره تی ۱۴/۶۰۳ مورد قبول واقع شد. همچنین تاثیر فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی نیز با ضریب مسیر ۰/۶۲۰- و مقدار آماره تی ۱۲/۸۴۶ تایید گردید. با توجه به آزمون این دو مسیر در قالب یک مدل میتوان استنباط کرد که متغیر فرسودگی شغلی نقش واسطه ای را در تاثیر گذاری سیستم های کاری با عملکرد بالا بر رضایت شغلی ایفا می نماید. از طرفی با توجه به اینکه مقدار قدر مطلق آماره سوبل (Sobel) برابر با ۸۰/۲۹ و از ۱/۹۶ بیشتر محاسبه شده و سطح معناداری آزمون (۰/۰۰۰) کمتر از سطح خطای ۰/۰۵ بدست آمده است، می توان در سطح اطمینان ۹۵ درصد تاثیر میانجی گری فرسودگی شغلی را در رابطه بین سیستم های کاری با عملکرد بالا و رضایت شغلی را بار دیگر تایید کرد. نتایج پژوهش با پژوهش های فدایی و همکاران (۱۴۰۲) و استیری و همکاران (۱۴۰۰) همسو می باشد.

فرضیه دوم: سیستم کاری با عملکرد بالا بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری بوشهر تاثیر معناداری دارد.

بررسی ضریب اثر سیستم کاری با عملکرد بالا بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری بوشهر نشان می دهد که این ضریب مسیر به میزان ۰/۲۹۳ برآورد شده است. با توجه به اینکه مقدار عدد معناداری (t-value) برابر با ۴/۹۹۲ و از ۱/۹۶ بیشتر می باشند؛ می توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار است؛ یعنی سیستم کاری با عملکرد بالا بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری بوشهر تأثیر مثبت و معناداری دارد. با افزایش یک انحراف استاندارد در نمرات سیستم کاری با عملکرد بالا، شاهد افزایش در نمرات رضایت شغلی کارکنان شهرداری بوشهر به اندازه ۰/۲۹۳ انحراف استاندارد خواهیم بود. نتایج پژوهش با پژوهش های قائدامینی و همکاران (۱۴۰۱) و استیری و همکاران (۱۴۰۰) همسو می باشد.

بنابراین با توجه به داده های گرد آوری شده میتوان فرضیه دوم تحقیق مبنی بر وجود تاثیر سیستم کاری با عملکرد بالا بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری بوشهر تایید می شود.

فرضیه سوم: سیستم کاری با عملکرد بالا بر فرسودگی شغلی کارکنان شهرداری بوشهر تاثیر معناداری دارد.

همانطور که ملاحظه می شود، تاثیر سیستم کاری با عملکرد بالا بر فرسودگی شغلی کارکنان شهرداری بوشهر با ضریب بتای ۰.۶۵۳- و مقدار آماره t ، ۱۴.۶۰۳ معنادار می باشد. عبارتی چون مقدار آماره t این مسیر بیشتر از قدر مطلق ۱/۹۶ می باشد فرضیه این قسمت مبنی بر وجود تاثیر سیستم کاری با عملکرد بالا بر فرسودگی شغلی کارکنان شهرداری بوشهر معنادار می باشد. چون مقدار ضریب بتای بین این سازه ها منفی بدست آمده است، می توان نتیجه گرفت که با افزایش یک انحراف استاندارد در سیستم کاری با عملکرد بالا، فرسودگی شغلی کارکنان شهرداری بوشهر به اندازه ۰/۶۵۳ انحراف استاندارد کاهش خواهد یافت. بنابراین فرضیه سوم تحقیق نیز تایید می شود. نتایج پژوهش با پژوهش های ژانگ و همکاران (۲۰۲۴) (۱۴۰۱) و آگاروال (۲۰۲۲) همسو می باشد.

فرضیه چهارم: فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری بوشهر تاثیر معناداری دارد.

همانطور که ملاحظه می شود، تاثیر فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری بوشهر با ضریب بتای ۰.۶۲۰- و مقدار آماره t ، ۱۲.۸۴۶ معنادار می باشد. عبارتی چون مقدار آماره t این مسیر بیشتر از قدر مطلق ۱/۹۶ می باشد فرضیه این قسمت مبنی بر وجود تاثیر فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری بوشهر معنادار می باشد. چون مقدار ضریب بتای بین این سازه ها منفی بدست آمده است، می توان نتیجه گرفت که با افزایش یک انحراف استاندارد در فرسودگی شغلی، رضایت شغلی کارکنان شهرداری بوشهر به اندازه ۰/۶۲۰ انحراف استاندارد کاهش خواهد یافت. بنابراین فرضیه چهارم تحقیق نیز تایید می شود. نتایج پژوهش با پژوهش های فدایی و همکاران (۱۴۰۲) و استیری و همکاران (۱۴۰۰) همسو می باشد.

با توجه به بار عاملی سوال آیا سیستم های کاری با عملکرد بالا بر رضایت شغلی با نقش میانجی فرسودگی شغلی در کارکنان شهرداری بوشهر تاثیر معنی داری دارد؟ پیشنهاد می گردد که کارکنان جدا شدن از کار برایشان سخت باشد و در هنگام کار کردن نگرانی و دل مشغولی نداشته باشد. همچنین با توجه به نتایج پژوهش پیشنهاد می شود فرآیندی در نظر گرفته شود که به وسیله آن شرایطی که بر محیط کار اثر می گذارد و در نتیجه باعث خشنودی در کار می شود و فشار عصبی ناشی از کار برایشان کاهش یابد.

منابع

- آذر، عادل احمدی، پرویز، سبط، محمدوحید، طراحی مدل انتخاب نیروی انسانی با رویکرد داده کاوی (۱۳۸۹)، نشریه مدیریت فناوری اطلاعات، دوره ۲، شماره ۴، بهار و تابستان ۱۳۸۹، ص ۲۲-۳.
- آرمسترانگ، مایکل. مدیریت استراتژیک منابع انسانی، ترجمه: اعرابی، محمد و ایزدی، داود. (۱۳۸۱)، تهران، دفتر پژوهش های و فرهنگی

استیری، ح.، صفری، ح.، & حیدری، م. (۱۴۰۰). بررسی تاثیر سیستم های کاری با عملکرد بالا بر عملکرد شغلی با توجه به نقش میانجی رضایت شغلی و تعهد سازمانی. مجله پژوهش های مدیریت منابع انسانی، ۱۱(۲)، ۲۷-۴۸

رابینز، اس‌تیفن پی، تئوری سازمان ساختار و طراحی، کاربردها. ترجمه: الوانی، سیدمهدی، دانایی فرد، حسن. (۱۳۸۱)، تهران: نشر صفار.

رشید پور، ابراهیم (۱۳۴۸) ارتباط جمعی در رشد ملی. تهران: انتشارات موسسه مطالعات و تحقیقات اجتماعی دانشگاه تهران..

سید جوادین، سید رضا، مبانی و کاربردهای مدیریت منابع انسانی و امور کارکنان (۱۳۹۵). تهران: نگاه دانش.

فتاحی، مصطفی؛ گودرزی، ساجد؛ نوروزی، محمدحسین، (۱۳۹۰)، "سازمان و مطالعه تأثیر نظام های کاری با عملکرد بالا بر عملکرد آن"، اسلام و پژوهش های مدیریتی، زمستان، سال اول، شماره ۳، صص ۱۴۵ تا ۱۶.

فرهنگی، علی اکبر صفرزاده، حسین (۱۳۹۵)، نظریه های ارتباطات سازمانی، تهران: رسا.

قائدامینی، ف.، احمدی، ح.، & باقری قلعه جوقی، ص. (۱۴۰۱). تاثیر استرس شغلی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار با نقش میانجی رضایت شغلی. پژوهش در مدیریت، ۱۲(۴۴)، ۱-۱۸.

مجله روانشناسی و علوم تربیتی، ۱۴(۲)، ۲۴۷-۲۶۴.

هاشمی، سید حامد، پور امین زاد، سعیده چالشهای فراروی توسعه منابع انسانی و راهکاری برای رفع آن (۱۳۹۰)، نشریه کار و جامعه، شماره ۱۳۶ مهر ماه ۱۳۹۰.

Aringa , Carlo Del & Ghinetti, Paolo & Lucifora , Claudio. (۲۰۰۳), high performance work systems, Industrial Relations and Pay Setting in Europe, Industrial Relations, Vol. ۳۰, No. ۲. pp. ۴۵-۵۳.

Armstrong, M. (۲۰۰۵). Armstrong's handbook of human resource management practice. Kogan Page Publishers.

Becker, B. and Gerhart, B. (۱۹۹۷). The impact of human resource management on organizational performance: progress and prospects, Academy of Management Journal, Vol. ۳۹. No. ۴, pp. ۷۷۹-۸۰۱.

Becker, B.E & Huselid, M.A (۱۹۹۸) High performance work systems & firm performance. A thesis of research & managerial implication in K.M.Rowland, G.R.Ferris (EDS), research management. ۱۶. P ۵۳-۱۰۱.

Blumenthal, I. (۲۰۰۳). Services SETA. Employee Assistance Conference Programme. ۲ (۲). p۵-۲۱.

Chang, P., & Chen, S. (۲۰۱۱). Crossing the level of employee aETMs performance: HPWS , affective commitment, human capital, and employee job performance in professional service organizations. The International Journal of Human Resource Management, ۲۲(۴), ۸۸۳-۹۰۱. <https://doi.org/10.1080/09585192.2011.555130>.

Drummond, ۱. & Stone, I. (۲۰۰۷) "Exploring the potential of high performance work systems in SMEs", Employee Relations, Vol. ۲۹ Issue: ۲, pp. ۱۹۲-۲۰۷.

Fitz-enz, J. (۲۰۰۱). The Rol of human capital Newyork: Aerican Management Aesociation, pp. ۲۹۸.

- Hadipeykani, M, Golabi, K. (۲۰۱۶). Study of the effect of high-performance work system on workforce productivity by considering the moderating role of organizational cynicism. *international business management*, ۱۰ (۱۱):۲۲۶۷-۲۲۷۵.
- Kang, S. (۲۰۱۵). *Exploring the Link Between High Performance Work Systems and Innovation*. University of New Jersey.
- Khaef E. Ahmad. A., Mottaghi, P., Sebt, M.V.. Examining the Influence of Employment Model Utilization Based on Data Mining, on the Employees' Replacement Rate, First Iran Data Mining Conference. Nov, ۲۰۰۷.
- Liu, J. (۲۰۱۰). *High Performance Work Systems and Firm Performance: The Moderator Role of Industry and Organizational Characteristics*. Dublin city University.
- Marchington, M. w. (۲۰۰۵). *Understanding the meaning of participation: views from the ۸۶۷-۸۹۴*.
- Miles, Raymond E. and Snow. Charles C. (۱۹۷۸). *Organizational strategy, structure, and process* . New York: McGraw-Hill Book Co.
- Murphy GD, Southey G. ۲۰۰۴. High performance work practices, *Personnel Review*, ۳۲(۱):۷۳-۹۲.
- Shih, H. A., Chiang, Y. H., & Hsu, C. C. (۲۰۱۳). High performance work system and HCN performance. *Journal of Business Research*, ۶۶(۴), ۵۴۰-۵۴۶. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2012.01.002>
- Thiruvengada, Hari, Rothrock, Ling. (۲۰۰۷) "Time Windows-based Team Performance Measures: A Framework to Measure Team Performance in Dynamic Environments", *Cogn Tech Work*, Vol ۹, PP.۹۹-۱۰۸.
- Tomer, John F. (۲۰۰۱). Understanding high performance work systems: the joint contribution of economics and human resource management, *Journal of SocioEconomics*, Vol. ۳۰, No.۲, pp. ۶۳-۷۳.
- Warner, F. (۱۹۹۹). "Social Capital construction and the role of the local state". *Rural sociology*, ۶۳(۳), ۳۷۳-۳۹۳.
- Warner, Steve, "High performance work systems in the global context: A commentary essay", *Journal of Business Research*, ۲۰۱۱, No. ۶۴, pp. ۹۱۹-۹۲۱.
- Yan Jiang J & Liu Ch. (۲۰۱۵). High performance work systems and organizational effectiveness: The mediating role of social capital, *Human Resource Management Review* ۲۵, pp. ۱۲۶-۱.
- Zhang, M. M., Bartram, T., & Dowling, P. J. (۲۰۱۲). *High performance work system (HPWS) and Clinician wellbeing : evidence from Chinese hospitals*. La Trobe University.
- Zhang, Y., & Li, S. (۲۰۰۹). High performance work practices and firm performance: evidence from the pharmaceutical industry in China. *The International Journal of Human Resource Management*, ۲۰(۱۱), ۲۳۳۱-۲۳۴۸. <https://doi.org/10.1080/09585190903239690> .