

## «مدیریت بهره وری»

سال دهم - شماره 38 - پاییز 1395

ص ص 251 - 227

تاریخ دریافت مقاله: 94/06/05

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: 95/03/01

## مقایسه عملکرد کارکنان بر اساس فرسودگی شغلی در بانک سپه شعب تبریز

دکتر بهاره عزیزی نژاد<sup>1\*</sup>

سید مهدی موسوی نژادان<sup>2</sup>

### چکیده

فرسودگی شغلی موضوعی است که نه تنها با بهداشت روانی کارکنان بلکه با میزان بهره وری آنان نیز ارتباط دارد، بنابراین با توجه به اهمیت موضوع در پژوهش حاضر به مقایسه عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز بر اساس فرسودگی شغلی آنان در سال 1393 پرداخته شده است. روش پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و به شیوه توصیفی-پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش از نظر زمانی، محدود به سال 1393 و از نظر مکانی مربوط به کلیه کارکنان شعب بانک سپه شهرستان تبریز می باشد. روش نمونه گیری این تحقیق نمونه گیری تصادفی طبقه ای می باشد که بر حسب تعداد افراد موجود در هر شعبه انتخاب شده است. با توجه به جدول مورگان برای جامعه آماری این تحقیق حجم نمونه 222 نفر به دست آمده است که از این افراد تعداد 32 نفر زن و تعداد 190 نفر مرد می باشد. ابزار گردآوری داده ها دو پرسش نامه عملکرد شغلی پاترسون و پرسشنامه استاندارد ماسلاچ بوده است. نتایج بررسی فرضیه ها نشان می دهد که عملکرد شغلی کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به میزان فراوانی خستگی عاطفی، میزان فراوانی عملکرد شخصی، میزان شدت عملکرد شخصی، میزان فراوانی مسخ شخصیت، میزان شدت مسخ شخصیت، میزان فراوانی درگیری، میزان شدت درگیری و تفکیک سطح تحصیلات آنان متفاوت است.

**واژه های کلیدی:** فرسودگی شغلی، عملکرد شغلی، خستگی عاطفی، عملکرد شخصی، مسخ

شخصیت، درگیری

<sup>1</sup>-استادیار، گروه علوم تربیتی گرایش مدیریت آموزشی دانشگاه پیام نور (نویسنده مسؤول) [bahareh19@gmail.com](mailto:bahareh19@gmail.com)

<sup>2</sup>-کارشناسی ارشد گروه علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تبریز، ایران [nima.optic@yahoo.com](mailto:nima.optic@yahoo.com)

## مقدمه

تقریباً تمامی صاحب نظران، منابع انسانی را در هر سازمان به عنوان اساسی ترین عامل قلمداد کرده اند. بنابراین منابع انسانی نقش محوری در تحول سازمان دارد و تحولات عظیم سازمانی از توانمندی های نامحدود فکری این عامل سرچشمه می‌گیرد. هر سازمانی برای نیل به عملکرد شغلی مطلوب و کارایی و بهره‌وری مؤثر، در جستجوی راه‌هایی است تا محیط را برای کارکنان مساعد سازد تا به درجه‌هایی از توانایی برسند که تأثیرگذاری بیشتری بر کارشان داشته باشند (سلطانی و احمدی، 1381). در جهان امروز بسیاری از فعالیت‌های اساسی و حیاتی مورد نیاز جامعه را سازمان‌های گوناگون انجام می‌دهند، یعنی پیشرفت و بقای جامعه تابع عملکرد مؤثر سازمان‌هاست. بنابراین می‌توانیم جامعهٔ امروزی را جامعه سازمانی بنامیم. از مهمترین وسایل دستیابی به پیشرفت و ترقی سازمان‌هایی هستند که بتوانند با کارآمدی و اثربخشی از عهدهٔ وظایف خود برآیند (علاقه بند، 1370). امروزه تمامی صاحب نظران سازمان و مدیریت بر این باورند که نیروی انسانی مهمترین دارایی سازمان می‌باشد، فلذا تدارک و پشتیبانی انسان به عنوان عنصر اساسی سازمان به نحوی که با حداکثر توان، انگیزه و رغبت در راستای اهداف سازمان قرار گیرد، وجههٔ همت تمامی سازمان‌ها می‌باشد. زندگی یک کارمند به طور اعم و زندگی کاری وی به طور خاص چنان تأثیر شگرف در کار و فعالیت و عملکرد کاری وی دارد که توجه کافی به این موضوع را به اندازهٔ لازم توجیه می‌نماید و آن را به عنوان بخش اساسی و راهبردی مدیریت منابع انسانی قرار می‌دهد. در واقع سرمایه انسانی حیاتی ترین عنصر راهبردی و اساسی ترین راه برای افزایش اثربخشی و کارایی سازمان است و پیشرفت و ترقی جامعه را به دنبال خواهد داشت. نیروی انسانی کارا و متعهد به اهداف و ارزشهای سازمان نه تنها عاملی برای برتری یک سازمان نسبت به سازمان دیگر است، بلکه مزیت رقابتی پایدار برای بسیاری از سازمان‌ها تلقی می‌شود (ولریچ<sup>1</sup>، 2000) و در نتیجه این عملکرد کارکنان است که موجب ارتقای عملکرد و بهره‌وری سازمان می‌گردد.

دنیای امروز دنیای سازمان‌هاست و متولیان این سازمان‌ها انسانها هستند، به عبارت دیگر فلسفه وجودی سازمان متکی به حیات انسان است، انسانها در کالبد سازمان‌ها

<sup>1</sup> Welrich

روح می دمند، آن را به حرکت در می آورند و اداره می کنند، سازمان ها بدون وجود انسان نه تنها مفهوم نخواهند داشت بلکه اداره آنها نیز میسر نخواهد بود، بنابراین منابع انسانی با ارزشترین منبع برای سازمان هاست (مشبکی، 1373). و عملکرد شغلی این منبع نه تنها حاصل کنش انگیزش و توانایی است، بلکه به سازمان و محیط نیز مربوط می شود (هرسی<sup>1</sup>، 1389). در مورد چپستی عملکرد نگرشهای متفاوتی وجود دارد. هولتون و پیتر خاطر نشان ساخته اند که عملکرد یک ساختار چند بعدی است و ارزیابی آن بسته به انواع عوامل متفاوت است. برنادین معتقد است عملکرد باید به عنوان نتایج کار تعریف شود، چون نتایج قوی ترین رابطه با هدف استراتژیک سازمان و رضایت مشتری دارد. در صورتی که عملکرد به گونه ای تعریف شود که هم رفتار و هم نتایج را در بر گیرد، دیدگاه جامع تری حاصل می گردد، تعریف بروم این ویژگی را دارد (سعادت، 1386). در واقع عملکرد شغلی عنوان ارزشهای کلی مورد انتظار سازمان از تکه های مجزای رفتاری، تعریف شده است که یک فرد در طول یک دوره مشخص از زمان انجام می دهد. مردم زمانی می توانند در مشاغل خود به خوبی عمل کنند که از انگیزه، توانایی و انگیزش لازم برای داشتن عملکرد مناسب بهره مند باشند. عملکرد یک ویژگی فردی است، اما می تواند هم برخاسته از خود فرد باشد مثل شخصیت و هم ناشی از شرایط محیطی. بهبود و ارتقای عملکرد سازمان و افزایش بهره وری، به منظور نیل به حداکثر بازدهی از منابع انسانی و مادی به کار گرفته شده از جمله بدیهیات و وظایف مهم مدیران است. به علاوه عاملی که به گواهی پژوهشهای فراوان تأثیری مستقیم و انکارناپذیر به ایفای مؤثر وظایف شغلی داشته و دارد، در اختیار بودن کارکنانی است که از شغل خود رضایت شغلی داشته و از ایفای وظایف و مسؤولیت های شغلی لذت ببرند (ساعتچی، 1377).

عملکرد هم به معنای رفتارها و هم به معنای نتایج است، رفتارها از افراد مجری ناشی می شوند و عملکرد را از یک مفهوم انتزاعی به عمل تبدیل می کنند، رفتارها فقط ابزارهایی برای نتایج نیستند، بلکه به نوبه خود نتیجه به حساب می آیند و می توان جدای از نتایج در مورد آنها قضاوت کرد. این تعریف از عملکرد منجر به این نتیجه گیری می شود که هنگام مدیریت عملکرد گروهها و افراد، هم ورودی ها و هم خروجی ها باید

<sup>1</sup>. Herci

در نظر گرفته شوند. عملکرد سازمانی، به چگونگی انجام مأموریت‌ها، وظایف و فعالیت‌های سازمانی و نتایج حاصل از انجام آنها اطلاق می‌گردد (خلیلی‌عراقی و همکاران، 1382).

یکی از عمده‌ترین مسائل شغلی که معمولاً به شکل واکنش در برابر تنیدگی‌های شغلی و سازمانی در میان کارکنان دیده می‌شود، پدیده فرسودگی شغلی است. این پدیده از جمله خطرات شغلی است که در سالهای اخیر مورد توجه قرار گرفته است. این معضل علاوه بر بروز آثار نامطلوب جسمی، عوارض روانی متعددی نیز به همراه داشته است. فرسودگی شغلی به عنوان حالت روان‌شناختی تعریف می‌شود که از سطوح بالای استرس‌های طولانی مدت در زندگی شغلی ناشی می‌شود (بحری بیناباج و همکاران، 2007). فرسودگی یک سندرم جسمانی و روانی به همراه خستگی است که منجر به رفتار و نگرش منفی نسبت به خود، کار و مددجویان، کار غیر مؤلّد و غیبت از کار، کج خلقی و عدم رضایت شغلی می‌گردد (وینبرگ<sup>1</sup>، 2000).

فرسودگی شغلی دانش واژه‌ای برای توصیف دگرگونی‌های منفی نگرش، روحیه و رفتار در رویارویی با فشارهای روانی مربوط به کار است. این فرسودگی بیشتر در شغل‌هایی پدید می‌آید که افراد زمان زیادی از ساعت‌های کاری را در ارتباط نزدیک با سایر مردم (مشتریان) می‌گذرانند مانند کارکنان شعب بانکها. فرسودگی شغلی نشانگان روان‌شناختی شامل خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کیفیت شخصی می‌باشد (شوفلی، مازلاک و مارک، 1994). مازلاک براین باور است که فرسودگی شغلی می‌تواند باعث افت کیفیت ارائه‌ی خدمات گردد، عاملی برای دست کشیدن از یک شغل، غیبت و یا روحیه‌ی پایین باشد و یا اختلال‌هایی هم چون خستگی بدنی، بی‌خوابی، روی آوردن به الکل و مواد، مشکلات خانوادگی و زناشویی ارتباط داشته باشد. نشانگان فرسودگی یک اختلال روانی نیست، ولی به آهستگی در طول زمان گسترش می‌یابد و ممکن است به یک ناتوانی روانی تبدیل و موجب ترک کار یا اخراج کارکنان گردد (شوفلی و همکاران، 1994). با توجه این مطالب، عملکرد بعضی از کارکنان در بانک سپه بسیار بالا و خوب می‌باشد، ولی بعضی از کارکنان عملکرد پایین و کمی دارند و این مشکل در بانک سپه شعب تبریز به چشم می‌خورد. بنابراین با توجه به این مسائل و اهمیت

<sup>1</sup>. Winberg

موضوع، مقایسه عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز بر اساس فرسودگی شغلی آنان ضروری می باشد.

در مطالعه بزازیان و همکاران (1393) رابطه راهبردهای مقابله با استرس و فرسودگی شغلی بر عملکرد خانواده از نگاه همسران در کارمندان بانک مورد مطالعه قرار گرفته است. نتایج نشان داد که بین فرسودگی شغلی با عملکرد خانواده همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد. فرسودگی شغلی توانست 39 درصد واریانس عملکرد خانواده را تبیین کند. در نتیجه فرسودگی شغلی نقش مهمی در عملکرد خانواده دارد. ولی بین راهبردهای مقابله با استرس و عملکرد خانواده رابطه معنادار به دست نیامد. علی مردانی صومعه (1394) در تحقیقی به تعیین و ارتباط میزان رابطه سلامت روانشناختی و عملکرد شغلی با فرسودگی شغلی در کارکنان نیروی انتظامی پرداختند. نتایج تحقیق آنها نشان داد بین سلامت روانشناختی با خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و درگیری در اندازه گیری از مؤلفه فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی با مؤلفه خستگی عاطفی و فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد. شریفزاده و همکاران (1394) در تحقیقی به شناسایی علل فرسودگی شغلی کارکنان شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی ایران و رابطه آن با بلوغ سازمانی نیروی انسانی پرداختند. نتایج حاصل بیانگر شناسایی 19 علت در سه دسته عوامل سازمانی (خط مشی سازمان- آگاهی از استراتژی ها، قوانین و مقررات اداری، امور اداری، پرداخت های سازمان، امنیت شغلی، مسیر ارتقای سازمانی، استقلال کاری، ارزیابی عملکرد، آموزش، تسهیلات رفاهی، محیط کار) و عوامل بین فردی (مشارکت، روابط بین افراد، رضایت شغلی، رهبری، ماهیت شغل)، عوامل درون فردی (تعهد عاطفی، تجربه، تحصیلات، سن، جنسیت) شده است. گویه های سن، آگاهی از خط مشی سازمانی، ارزیابی عملکرد، تسهیلات رفاهی، محیط کاری، روابط بین - فردی، رهبری و تعهد عاطفی بر بلوغ توانمندی کارکنان تأثیر معناداری دارد. در پژوهشی با عنوان بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در میان کارکنان بانک و ارائه راهکارهای بهبود وضعیت آن را در میان کارکنان یکی از بانک های تجاری کشور مورد بررسی قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان می دهد، متغیر مورد بررسی در وضعیت تأمل برانگیز قرار داشته و ضرورت دارد مدیریت به عوامل ایجاد این وضعیت که احساس خستگی و فشار شغلی و ارزیابی منفی از عملکرد خود از مهمترین آنهاست، توجه نماید.

نتایج تحقیق دستی و همکاران (1393) نشان داد که میزان خستگی هیجانی با مسخ شخصیت و میزان کفایت شخصی با خستگی هیجانی رابطه‌ی معناداری داشت. فرسودگی شغلی با ویژگی‌های دموگرافیک شامل سن، جنس، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات، رشته تحصیلی، سابقه کاری، وضعیت مسکن، وضعیت استخدامی و میزان درآمد رابطه‌ی معنا داری نداشت. در پژوهشی دیگر به بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در میان کارکنان بانک و آرایه راهکارهای بهبود وضعیت آن پرداخته شده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد، متغیر مورد بررسی در وضعیت تأمل برانگیز قرار داشته و ضرورت دارد مدیریت به عوامل ایجاد این وضعیت که احساس خستگی و فشار شغلی و ارزیابی منفی از عملکرد خود از مهم‌ترین آنها هستند، توجه نماید. همچنین نتایج این پژوهش نشان می‌دهد، متغیرهای جنسیت، وضعیت تأهل، تعداد فرزندان، مدرک تحصیلی، استان محل خدمت و سابقه کار نیز بر میزان فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر دارند. (میری و همکاران؛ 1390). در تحقیقی به بررسی تأثیر گردش شغلی بر توانمند سازی کارکنان بانک سپه استان آذربایجان شرقی پرداخته شده است و این نتیجه به دست آمده است که : گردش شغلی موجب توانمندی و احساس شایستگی کارکنان بانک سپه نمی‌شود اما موجب احساس داشتن حق انتخاب و احساس مؤثر بودن و احساس داشتن اعتماد به دیگران و احساس معنا دار بودن کارکنان بانک سپه می‌شود، (شریفی، 1391). همچنین نتایج محققین مزبور نشان داد که فرسودگی شغلی می‌تواند 29 درصد واریانس سلامت روانشناختی و عملکرد شغلی را پیش‌بینی کند. با هدف تعیین رابطه سبک‌های مقابله با فشارروانی، افسردگی و سلامت روان در پزشکان ارومیه تحقیقی انجام داده شده که نشان می‌دهد بین سبک‌های مقابله با فشار روانی و فرسودگی شغلی در پزشکان رابطه معنا دار و معکوس وجود دارد. فرسودگی شغلی، سلامت روان و سبک‌های مقابله با فشار روان پزشکان با توجه به جنسیت آنان متفاوت نیست (سلیمان نژاد و همکاران، 1390). وانگ مطالعه ای با عنوان بررسی فرسودگی شغلی و عوامل مرتبط با آن در پزشکان شهر شانگهای انجام داده است که بر اساس آن پزشکان در هر سه بعد فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش در عملکرد دارای فرسودگی متوسطی بوده‌اند. فرسودگی عاطفی و مسخ شخصیت با افزایش سن و سابقه کار همبستگی منفی داشته‌اند

(وانگ، 2014). در مطالعه‌ای گامبا و سوریا<sup>1</sup> (2014) نشان دادند که فرسودگی شغلی باعث یک خودارزیابی منفی از خود می‌شود که این مسأله به کاهش احساس کفایت شخصی، کم شدن عملکرد شغلی و عدم ایفای وظیفه می‌شود. باکر<sup>2</sup> و کوستا<sup>3</sup> (2014) در پژوهشی جدید نشان دادند که فرسودگی شغلی مزمن باعث تضعیف چرخه کار مفید، تضعیف تحمل افراد در محیط و عملکرد شغلی پایین می‌شود و این افراد نیازمند کمک در زمینه بازبازی روحیه و سلامت کاری هستند. در مطالعه قاری علویچه و همکاران با هدف سنجش میزان فرسودگی شغلی بهروزان شهرستان کوه‌رنگ، از نظر فراوانی کاهش در عملکرد زیاد، فرسودگی عاطفی زیاد و مسخ شخصیت زیاد، به ترتیب از بیشترین فراوانی برخوردار بوده اند. هیچ یک از بهروزان کاهش شدید در عملکرد را گزارش نکرده اند. میزان فرسودگی عاطفی با مسخ شخصیت و میزان کاهش در عملکرد با فرسودگی عاطفی، رابطه معنا داری نشان داده است. بین جنس، سن، وضعیت تأهل، سابقه کار، نوع استخدام و میزان تحصیلات بهروزان و فرسودگی شغلی رابطه معناداری دیده نشده است (قاریچه و همکاران، 2012).

## ابزار و روش

این پژوهش به لحاظ طبقه‌بندی بر مبنای نحوه گردآوری اطلاعات تحقیق، یک تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی است. با توجه به اینکه هدف این پژوهش پاسخ به یک سوال کاربردی در موقعیت واقعی سازمان مورد نظر است و در نهایت موجب بهبود در روش‌های اجرایی و رشد کارایی می‌شود، پژوهش کاربردی محسوب می‌شود. تحقیق حاضر از نظر کنترل شرایط پژوهش یک بررسی توصیفی - پیمایشی و از نظر هدف یک بررسی کاربردی است. این پژوهش از نظر نحوه جمع‌آوری اطلاعات از نوع مقطعی است. بدین معنی که فقط کارکنان بانک سپه شعب تبریز در سال 1393 مورد پرسش قرار گرفتند و از این جهت که داده‌ها با پخش پرسشنامه و جمع‌آوری آنها و سپس ورود در محیط کامپیوتری بود، از نوع پژوهش‌های میدانی می‌باشد. از نظر زمانی این تحقیق محدود به سال 1393 و از نظر مکانی مربوط به کلیه کارکنان شعب بانک سپه

1. Gumbau & Soria

2. Bakker

3. Costa

شهرستان تبریز می‌باشد. روش نمونه‌گیری این تحقیق، تصادفی طبقه‌ای می‌باشد که بر حسب تعداد افراد موجود در هر شعبه انتخاب خواهد شد.

متغیرهای تحقیق: در این پژوهش متغیر عملکرد شغلی به عنوان متغیر وابسته تحقیق در نظر گرفته شده و متغیرهای فرسودگی شغلی و میزان تحصیلات و جنسیت به عنوان متغیرهای مستقل تحقیق در نظر گرفته شده‌اند.

جامعه و نمونه آماری: جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان بانک سپه شعب تبریز است که در سال 1393 تعداد آنها 76 نفر زن و 450 نفر مرد بوده و جمعاً 526 نفر بود. در این تحقیق امکان استفاده از فرمولهای آماری برای برآورد حجم نمونه میسر نمی‌باشد. لذا از جدول مورگان برای برآورد حجم نمونه استفاده می‌شود. با توجه به جدول مورگان برای جامعه آماری این تحقیق حجم نمونه 222 نفر به دست آمده است که از این افراد تعداد 32 نفر زن و تعداد 190 نفر مرد می‌باشد.

روشهای جمع‌آوری اطلاعات: مهمترین روشهای گردآوری اطلاعات در این پژوهش به شرح زیر است:

الف) مطالعات کتابخانه‌ای: جهت گردآوری اطلاعات در زمینه‌مبانی نظری و پیشینه تحقیق، از منابع کتابخانه‌ای و مقالات استفاده شده است.

ب) پرسش‌نامه: به منظور جمع‌آوری داده‌های تحقیق از پرسشنامه استفاده شد. برای جمع‌آوری اطلاعات متغیر فرسودگی شغلی از افراد نمونه پرسش‌نامه استاندارد ماسلاچ به کار رفت و برای سنجش عملکرد کارکنان، از پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون که دارای 15 سؤال می‌باشد و توسط محمود ساعتچی (1389) ترجمه شده است، استفاده گردید. برای امتیازدهی پرسشنامه ابتدا امتیازات حاصل از هر سؤال، به تفکیک فراوانی و شدت در ستون‌های امتیاز وارد کرده و مجموع هر کدام جداگانه محاسبه و در ستون‌های جمع کل وارد می‌شود. نمرات حاصل از بالا به پایین به ترتیب در حقیقت نشانگر چهار عامل خستگی عاطفی، عملکرد شخصی، مسخ شخصیت و درگیری است به طوری که سؤالات 1-9 میزان خستگی عاطفی، 10-17 میزان عملکرد شخصی، 18-22 میزان مسخ شخصیت و 23-25 میزان درگیری را اندازه می‌گیرد. در تحلیل پایایی پرسشنامه ضریب آلفای کرونباخ در فراوانی از 62% تا 85% و در شدت از 63% تا 86% می‌باشد.



نحوه نمره دهی و تجزیه و تحلیل: دو نمره برای هر فرد در نظر گرفته می شود؛ نمره فراوانی و نمره شدت، به این صورت که هر فرد در فراوانی نمره ای از 1 تا 6 و در شدت نمره ای از 1 تا 7 کسب می کند. در نهایت با توجه به سؤالات هر خرده آزمون نمرات هر خرده آزمون بطور جداگانه محاسبه می شود و مجموع نمرات بدست می آید. شایان است که نمرات این چهار مقیاس قابل جمع نیستند، چرا که در خرده آزمونهای عملکرد شخصی، هر چه نمره فرد بالا باشد فرسودگی کمتر است و در سایر خرده آزمونها نمره بالاتر نشان دهنده فرسودگی بیشتر است. نحوه امتیازبندی هر یک از ابعاد فرسودگی شغلی بدین قرار بود: در بعد خستگی عاطفی امتیاز کمتر از 17 برای فراوانی و کمتر از 25 برای شدت خستگی عاطفی کم، امتیاز 18 تا 29 برای فراوانی و 26 تا 39 برای شدت خستگی عاطفی متوسط و امتیاز بالاتر از 30 برای فراوانی و بیشتر از 40 برای شدت خستگی عاطفی زیاد در منظور شده است. در بعد مسخ شخصیت امتیاز کمتر از 5 برای فراوانی و کمتر از 6 برای شدت مسخ شخصیت کم، امتیاز 6 تا 11 برای فراوانی و 7 تا 14 برای شدت مسخ شخصیت متوسط و بیشتر از 12 برای فراوانی و بیشتر از 15 برای شدت مسخ شخصیت زیاد لحاظ گشته است. برای بعد عملکرد شخصی امتیاز کمتر از 13 برای فراوانی و کمتر از 20 برای شدت کم، امتیاز 14 تا 25 برای فراوانی و 21 تا 34 برای شدت متوسط و امتیاز بالای 26 برای فراوانی و 35 برای شدت زیاد در نظر گرفته شده است. برای بعد درگیری امتیاز کمتر از 3 برای فراوانی و کمتر از 4 برای شدت کم، امتیاز 4 تا 9 برای فراوانی و 5 تا 10 برای شدت متوسط و امتیاز بالای 10 برای فراوانی و 11 برای شدت زیاد در نظر گرفته شده است.

### یافته ها

در این مرحله برای بررسی مقایسه سطح متغیرهای تحقیق، از روشهای آمار استنباطی استفاده می شود. برای بررسی صحت فرضیه ها از آزمون تی نمونه ای مستقل و آزمون تحلیل واریانس استفاده شده است بطوریکه برای تحلیل فرضیه 6 از آزمون تی نمونه ای مستقل و برای فرضیه های 1 و 2 و 3 و 4 و 5 از آزمون تحلیل واریانس استفاده شده است. توصیف پراکندگی متغیرهای اصلی تحقیق طبق جدول 1 نشان داده شده است.

جدول 1. توزیع پراکندگی متغیرهای اصلی تحقیق

متغیرهای تحقیق	تعداد	میانگین	واریانس	انحراف معیار
عملکرد کارکنان	222	65,39	44,401	6/66
فراوانی خستگی عاطفی	222	2,14	0,567	0/75
شدت خستگی عاطفی	222	1,28	0,394	0/62
فراوانی عملکرد شخصی	222	2,58	0,48	0/60
شدت عملکرد شخصی	222	2,45	0,393	0/62
فراوانی مسخ شخصیت	222	2,24	0,746	0/86
شدت مسخ شخصیت	222	2,2	0,723	0/85
فراوانی میزان درگیری	222	2,32	0,445	0/66
شدت میزان درگیری	222	2,31	0,521	0/72

یکی از فروض اساسی در آماراستنباطی، نرمال بودن متغیرهای تحقیق می باشد. برای بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف استفاده می کنیم. فرض صفر آزمون نرمال بودن داده ها و فرض یک آزمون عدم نرمال بودن داده ها می باشد.

جدول 2. آزمون نرمال بودن متغیر تحقیق

متغیر عملکرد شغلی	آماره آزمون	تعداد	سطح معنی داری
آزمون کلموگروف-اسمیرنوف	3,130	222	0,345
آزمون شاپیرو-ویلک	2,936	222	0,246

همان طور که مشاهده می کنید مقدار سطح معنی داری آزمون کلموگروف-اسمیرنوف و آزمون شاپیرو-ویلک بیشتر از 0,05 به دست آمده و متغیر عملکرد شغلی کارکنان بانک سپه شعبات تبریز نرمال می باشند. این تحقیق شامل شش فرضیه اصلی می باشد که هر فرضیه اصلی شامل دو فرضیه فرعی می باشد که در ادامه با استفاده از آزمون تی استودنت و تحلیل آنووا به بررسی صحت و یا عدم صحت فرضیه می پردازیم.

فرضیه 1. عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به میزان خستگی عاطفی آنان متفاوت است.

از آنجایی که برای بررسی متغیر میزان خستگی عاطفی از دو مقیاس فراوانی و شدت استفاده شده است، بنابراین می توان فرضیه اصلی اول را به دو فرضیه فرعی تقسیم کرد.

فرضیه 1-1: عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به میزان فراوانی خستگی عاطفی آنان متفاوت است.

فرضیه 1-2: عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به میزان شدت خستگی عاطفی آنان متفاوت است.

از آنجایی که در این فرضیه متغیر گروه بندی متغیر خستگی عاطفی می باشد و این متغیر را به سه گروه خستگی عاطفی کم، خستگی عاطفی متوسط و خستگی عاطفی زیاد گروه بندی کرده ایم، و در واقع به مقایسه سه گروه می پردازیم، برای انجام این تحلیل از آزمون تحلیل واریانس استفاده کرده ایم. فرض صفر تحلیل واریانس برابری تمامی میانگین ها و فرض یک آزمون، عدم برابری میانگین ها می باشد. نتایج مربوط به آزمون در ادامه آورده شده است.

جدول 3. آزمون تحلیل واریانس مربوط به فرضیه اصلی 1

فرضیه فرعی اول	مجموع توان دوم	درجه آزادی	میانگین توان دوم	آماره آزمون	سطح معنی داری
تغییرات بین گروهی	379,385	2	189,692	4,404	0,013
	9433,3	219	43,07		
	9812,68	221			
فرضیه فرعی دوم					
تغییرات بین گروهی	60,335	2	30,168	0,677	0,509
	9752,34	219	44,531		
	9812,65	221			

همان‌طور که مشاهده می‌کنید برای فرضیه فرعی اول مقدار سطح معناداری آزمون تحلیل واریانس برابر 0,013 بدست آمده است که کمتر از سطح معناداری 0,05 است. بنابراین نتیجه می‌گیریم که فرض صفر تحلیل واریانس مبنی بر برابری میانگین‌ها در سطح 0,05 رد می‌شود و نتیجه می‌گیریم که از لحاظ آماری عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به میزان فراوانی خستگی عاطفی آنان متفاوت است. میانگین متغیر عملکرد شغلی برای کارکنانی که میزان فراوانی خستگی عاطفی آنها در رده متوسط قرار دارد نسبت به سایر رده‌ها کمتر می‌باشد و میانگین متغیر عملکرد شغلی برای کارکنانی که میزان فراوانی خستگی عاطفی آنها در رده کم قرار دارد، نسبت به سایر رده‌ها بیشتر می‌باشد. برای فرضیه فرعی دوم مقدار سطح معناداری آزمون تحلیل واریانس برابر 0,509 بدست آمده است که بیشتر از سطح معنی‌داری 0,05 است. بنابراین نتیجه می‌گیریم که فرض صفر تحلیل واریانس مبنی بر برابری میانگین‌ها در سطح 0,05 رد نمی‌شود و از لحاظ آماری عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به میزان شدت خستگی عاطفی آنان متفاوت نیست.

جهت بررسی این موضوع که تفاوت موجود در فرضیه فرعی اول به کدام گروه‌ها مربوط می‌شود، از آزمون تعقیبی (LSD) استفاده شده که نتایج حاصل در جدول 4 آمده است.

جدول 4. نتایج آزمون تعقیبی برای تشخیص وجود تفاوت معنی‌دار بین گروه‌های سه‌گانه LSD

متغیر	منبع داده	تفاوت میانگین	خطای معیار	سطح معنی‌داری
فراوانی خستگی عاطفی	خستگی متوسط	-0/80	0/074	0/00
	عاطفی زیاد	-0/49	0/074	0/00
	کم			
	خستگی کم	0/80	0/074	0/00
	عاطفی زیاد	0/31	0/053	0/00
	متوسط			
	خستگی کم	0/49	0/074	0/00
	عاطفی متوسط	-0/31	0/053	0/00
	زیاد			

براساس داده های جدول 4، تفاوت موجود مابین میانگین نمرات هر سه گروه مربوط می شود؛ چرا که مقادیر سطح معنی داری برای سه گروه ها در سطح خطای 0/05 معنی دار است. بنابراین، می توان گفت که مابین گروه های سه گانه تفاوت معنی دار آماری وجود دارد و خستگی عاطفی متوسط با بیشترین میانگین در سطح اول قرار دارد.

**فرضیه 2. عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به میزان عملکرد شخصی آنان متفاوت است.**

از آنجایی که برای بررسی متغیر میزان عملکرد شخصی از دو مقیاس فراوانی و شدت استفاده شده است بنابراین می توان فرضیه اصلی دوم را به دو فرضیه فرعی تقسیم کرد.

**فرضیه 2-1. عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به میزان فراوانی عملکرد شخصی آنان متفاوت است.**

**فرضیه 2-2. عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به میزان شدت عملکرد شخصی آنان متفاوت است.**

از آنجایی که در این فرضیه متغیر گروه بندی متغیر عملکرد شخصی می باشد و این متغیر را به سه گروه عملکرد شخصی کم، عملکرد شخصی متوسط و عملکرد شخصی زیاد گروه بندی کرده ایم، و در واقع به مقایسه سه گروه می پردازیم، برای انجام این تحلیل از آزمون تحلیل واریانس استفاده کرده ایم. فرض صفر تحلیل آنووا برابری تمامی میانگین ها و فرض یک آزمون، عدم برابری میانگین ها می باشد. نتایج مربوط به آزمون در ادامه آورده شده است.

جدول 5. آزمون تحلیل واریانس برای فرضیه اصلی دوم

فرضیه فرعی اول	مجموع توان دوم آزادی	درجه آزادی	میانگین توان دوم	آماره آزمون	سطح معنی داری
تغییرات بین گروهی	305,559	2	152,779	3,519	0,031
تغییرات درون گروهی	9507,126	219	43,412		
تغییرات کل	9812,685	221			
<b>فرضیه فرعی دوم</b>					
تغییرات بین گروهی	2368,297	2	1184,148	34,835	0,000
تغییرات درون گروهی	7444,368	219	33,993		
تغییرات کل	9812,685	221			

همانطور که مشاهده می‌کنید برای فرضیه فرعی اول مقدار سطح معناداری آزمون تحلیل واریانس برابر 0,031 به دست آمده است که کمتر از سطح معنی داری 0,05 است. بنابراین نتیجه می‌گیریم که فرض صفر تحلیل واریانس مبنی بر برابری میانگین‌ها در سطح 0,05 رد می‌شود و از لحاظ آماری عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به میزان فراوانی عملکرد شخصی آنان متفاوت نیست. میانگین متغیر عملکرد شغلی برای کارکنانی که میزان فراوانی عملکرد شخصی آنها در رده کم قرار دارد نسبت به سایر رده‌ها کمتر می‌باشد و میانگین متغیر عملکرد شغلی برای کارکنانی که میزان فراوانی عملکرد شخصی آنها در رده کم قرار دارد نسبت به سایر رده‌ها بیشتری باشد. برای فرضیه فرعی دوم مقدار سطح معنی داری آزمون تحلیل واریانس برابر 0,000 به دست آمده است که کمتر از سطح معنی داری 0,05 است. بنابراین نتیجه می‌گیریم که فرض صفر تحلیل واریانس مبنی بر برابری میانگین‌ها در سطح 0,05 رد می‌شود و از لحاظ آماری عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به میزان شدت عملکرد شغلی آنان متفاوت است. میانگین متغیر عملکرد شغلی برای کارکنانی که میزان شدت عملکرد شخصی آنها در رده کم قرار دارد نسبت به سایر رده‌ها کمتر می‌باشد. و میانگین متغیر عملکرد شغلی برای کارکنانی که میزان شدت عملکرد شخصی آنها در رده زیاد قرار دارد نسبت به سایر رده‌ها بیشتری باشد.

جدول 6. نتایج آزمون تعقیبی برای تشخیص وجود تفاوت معنی‌دار بین گروه‌های سه گانه LSD

متغیر	منبع داده	تفاوت میانگین	خطای معیار	سطح معنی داری
عملکرد شخصی	متوسط	-0/310	0/071	0/00
	کم	-0/429	0/070	0/00
عملکرد شخصی	کم	0/310	0/071	0/00
	متوسط	-0/119	0/051	0/02
عملکرد شخصی	کم	0/429	0/070	0/00
	متوسط	0/119	0/051	0/02

بر اساس داده‌های جدول 6، تفاوت موجود مابین میانگین نمرات هر سه گروه مربوط می‌شود؛ چرا که مقادیر سطح معنی داری برای سه گروه‌ها در سطح خطای 0/05 معنی‌دار است. بنابراین می‌توان گفت که مابین گروه‌های سه گانه تفاوت معنی

دار آماری وجود دارد و فراوانی عملکرد شخصی زیاد با بیشترین میانگین در سطح اول قرار دارد.

**فرضیه 3.** عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به میزان مسخ شخصیت آنان متفاوت است.

از آنجایی که برای بررسی متغیر میزان مسخ شخصیت از دو مقیاس فراوانی و شدت استفاده شده است. بنابراین می توان فرضیه اصلی دوم را به دو فرضیه فرعی تقسیم کرد.

**فرضیه 3-1:** عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به میزان فراوانی مسخ شخصیت آنان متفاوت است.

**فرضیه 3-2:** عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به میزان شدت مسخ شخصیت آنان متفاوت است.

از آنجایی که در این فرضیه متغیر گروه بندی متغیر مسخ شخصیت می باشد و این متغیر را به سه گروه مسخ شخصیت کم، مسخ شخصیت متوسط و مسخ شخصیت زیاد گروه بندی کرده ایم، و در واقع به مقایسه سه گروه می پردازیم، برای انجام این تحلیل از آزمون تحلیل واریانس استفاده کرده ایم. فرض صفر تحلیل واریانس برابری تمامی میانگین ها و فرض یک آزمون، عدم برابری میانگین ها می باشد. نتایج مربوط به آزمون در ادامه آورده شده است.

جدول 7. آزمون تحلیل واریانس برای فرضیه اصلی سوم

سطح معنی داری	آماره آزمون	میانگین توان دوم	درجه آزادی	مجموع توان دوم	فرضیه فرعی اول
0,000	21,223	796,551	2	1593,103	تغییرات بین گروهی
		37,532	219	8215,582	تغییرات درون گروهی
			221	9812,685	تغییرات کل
فرضیه فرعی دوم					
0,003	6,1	258,907	2	517,815	تغییرات بین گروهی
		42,442	219	9294,87	تغییرات درون گروهی
			221	9812,685	تغییرات کل

همان طور که مشاهده می شود برای فرضیه فرعی اول مقدار سطح معنی داری آزمون تحلیل واریانس برابر 0,000 به دست آمده است که کمتر از سطح معناداری 0,05 است. بنابراین نتیجه میگیریم که فرض صفر تحلیل واریانس مبنی بر برابری میانگین ها در سطح 0,05 رد می شود و از لحاظ آماری عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به میزان فراوانی مسخ شخصیت آنان متفاوت است. میانگین متغیر عملکرد شغلی برای کارکنانی که میزان فراوانی مسخ شخصیت آنها در رده متوسط قرار دارد نسبت به سایر رده ها کمتر می باشد و میانگین متغیر عملکرد شغلی برای کارکنانی که میزان فراوانی مسخ شخصیت آنها در رده کم قرار دارد نسبت به سایر رده ها بیشتری باشد. برای فرضیه فرعی مقدار سطح معناداری آزمون تحلیل واریانس برابر 0,003 به دست آمده است که کمتر از سطح معناداری 0,05 است. بنابراین نتیجه می گیریم که فرض صفر تحلیل واریانس مبنی بر برابری میانگین ها در سطح 0,05 رد می شود و از لحاظ آماری عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به میزان شدت مسخ شخصیت آنان متفاوت است. میانگین متغیر عملکرد شغلی برای کارکنانی که میزان شدت مسخ شخصیت آنها در رده متوسط قرار دارد نسبت به سایر رده ها کمتر می باشد. و میانگین متغیر عملکرد شغلی برای کارکنانی که میزان شدت مسخ شخصیت آنها در رده کم قرار دارد نسبت به سایر رده ها بیشتری باشد.

جدول 8. نتایج آزمون تعقیبی برای تشخیص وجود تفاوت معنی دار بین گروه‌های سه گانه LSD

متغیر	منبع داده	تفاوت میانگین	خطای معیار	سطح معنی داری
مسخ شخصیت	متوسط	-0/330	0/073	0/01
	کم	-0/430	0/073	0/03
	مسخ شخصیت	0/330	0/074	0/00
	متوسط	-0/120	0/051	0/02
	مسخ شخصیت	0/430	0/072	0/01
	زیاد	0/120	0/053	0/02

بر اساس داده های جدول 8، تفاوت موجود مابین میانگین نمرات هر سه گروه مربوط می شود؛ چرا که مقادیر سطح معنی داری برای سه گروه ها در سطح خطای 0/05 معنی دار است. بنابراین می توان گفت که مابین گروه های سه گانه تفاوت



معنی دار آماری وجود دارد و فراوانی مسخ شخصیت زیاد با بیشترین میانگین در سطح اول قرار دارد.

**فرضیه 4. عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به میزان درگیری آنان متفاوت است.**

از آنجایی که برای بررسی متغیر میزان درگیری از دو مقیاس فراوانی و شدت استفاده شده است بنابراین می توان فرضیه اصلی دوم را به دو فرضیه فرعی تقسیم کرد. فرضیه 4-1: عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به میزان فراوانی درگیری آنان متفاوت است.

**فرضیه 4-2: عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به میزان شدت درگیری آنان متفاوت است.**

از آنجایی که در این فرضیه متغیر گروه بندی متغیر درگیری می باشد و این متغیر را به سه گروه درگیری کم، درگیری متوسط و درگیری زیاد گروه بندی کرده ایم، و در واقع به مقایسه سه گروه می پردازیم، برای انجام این تحلیل از آزمون تحلیل واریانس استفاده کرده ایم. فرض صفر تحلیل واریانس برابری تمامی میانگین ها و فرض یک آزمون، عدم برابری میانگین ها می باشد. نتایج مربوط به آزمون در ادامه آورده شده است.

جدول 9. آزمون تحلیل واریانس برای فرضیه اصلی چهارم

فرضیه فرعی اول	مجموع توان دوم	درجه آزادی	میانگین توان دوم	آماره آزمون	سطح معنی داری
تغییرات بین گروهی	809,661	2	404,831	9,848	0,000
تغییرات درون گروهی	9003,023	219	41,11		
تغییرات کل	9812,685	221			
<b>فرضیه فرعی دوم</b>					
تغییرات بین گروهی	638,334	2	319,167	7,616	0,001
تغییرات درون گروهی	9174,35	219	41,892		
تغییرات کل	9812,685	221			

همان طور که مشاهده می شود برای فرضیه فرعی اول مقدار سطح معنی داری آزمون تحلیل واریانس برابر 0,000 به دست آمده است که کمتر از سطح معناداری 0,05

است. بنابراین نتیجه می‌گیریم که فرض صفر تحلیل واریانس مبنی بر برابری میانگین‌ها در سطح 0,05 رد می‌شود و از لحاظ آماری عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به میزان فراوانی میزان درگیری آنان متفاوت است. میانگین متغیر عملکرد شغلی برای کارکنانی که میزان فراوانی درگیری آنها در رده کم قرار دارد نسبت به سایر رده‌ها کمتر می‌باشد و میانگین متغیر عملکرد شغلی برای کارکنانی که میزان فراوانی درگیری آنها در رده کم قرار دارد نسبت به سایر رده‌ها بیشتر می‌باشد برای فرضیه فرعی دوم مقدار سطح معناداری آزمون تحلیل واریانس برابر 0,001 به دست آمده است که کمتر از سطح معناداری 0,05 است. بنابراین نتیجه می‌گیریم که فرض صفر تحلیل واریانس مبنی بر برابری میانگین‌ها در سطح 0,05 رد می‌شود و از لحاظ آماری عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به میزان شدت درگیری آنان متفاوت است. میانگین متغیر عملکرد شغلی برای کارکنانی که میزان شدت درگیری آنها در رده متوسط قرار دارد نسبت به سایر رده‌ها کمتر می‌باشد. و میانگین متغیر عملکرد شغلی برای کارکنانی که میزان شدت درگیری آنها در رده زیاد قرار دارد نسبت به سایر رده‌ها بیشتر می‌باشد.

جدول 10. نتایج آزمون تعقیبی برای تشخیص وجود تفاوت معنی‌دار بین گروه‌های سه‌گانه LSD

متغیر	منبع داده	تفاوت میانگین	خطای معیار	سطح معنی‌داری
$\mu_1 - \mu_2$	درگیری متوسط	-0/440	0/062	0/01
$\mu_1 - \mu_3$	کم	-0/530	0/062	0/00
$\mu_2 - \mu_3$	درگیری کم	0/440	0/064	0/00
$\mu_1 - \mu_4$	متوسط	-0/230	0/062	0/00
$\mu_2 - \mu_4$	درگیری کم	0/540	0/081	0/00
$\mu_3 - \mu_4$	زیاد	0/230	64	0/02

بر اساس داده‌های جدول 10، تفاوت موجود مابین میانگین نمرات هر سه گروه مربوط می‌شود؛ چرا که مقادیر سطح معنی‌داری برای سه گروه‌ها در سطح خطای 0/05 معنی‌دار است. بنابراین می‌توان گفت که مابین گروه‌های سه‌گانه تفاوت معنی‌دار آماری وجود دارد و فراوانی درگیری زیاد با بیشترین میانگین در سطح اول قرار دارد.

فرضیه 5. عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز به تفکیک سطح تحصیلات آنان متفاوت است.

از آنجایی که متغیر گروه بندی یعنی متغیر سطح تحصیلات به چهار گروه دیپلم، فوق دیپلم، لیسانس و فوق لیسانس و بالاتر تقسیم بندی شده است و در واقع 4 گروه داریم، بنابراین برای انجام این تحلیل از آزمون تحلیل واریانس استفاده کرده ایم. فرض صفر تحلیل واریانس برابری تمامی میانگین ها و فرض یک آزمون، عدم برابری میانگین ها می باشد. نتایج مربوط به آزمون در ادامه آورده شده است.

جدول 11. آزمون تحلیل واریانس برای فرضیه اصلی پنجم

مجموع توان دوم	درجه آزادی	میانگین توان دوم	آماره آزمون	سطح معنی داری	
972,821	3	324,274	7,997	0,000	تغییرات بین گروهی
8839,86	218	40,55			تغییرات درون گروهی
9812,68	221				تغییرات کل

همانطور که مشاهده می کنید مقدار سطح معناداری آزمون تحلیل واریانس برابر 0,000 به دست آمده است که کمتر از سطح معناداری 0,05 است. بنابراین نتیجه می گیریم که فرض صفر تحلیل واریانس مبنی بر برابری میانگین ها در سطح 0,05 رد می شود و از لحاظ آماری عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به سطح تحصیلات کارکنان متفاوت است. بر اساس آزمون تعقیبی LSD میانگین متغیر وابسته عملکرد شغلی برای کارکنان دارای مدرک فوق دیپلم از سایر کارکنان کمتر می باشد. در حالیکه بیشترین عملکرد شغلی مربوط به کارکنان دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر می باشد.

فرضیه 6. عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز به تفکیک جنسیت آنان متفاوت است.

از آنجایی که متغیر گروه بندی یعنی متغیر جنسیت به دو گروه مرد و زن تقسیم بندی شده است و در واقع 2 گروه داریم، بنابراین برای انجام این تحلیل از آزمون تی استیودنت استفاده کرده ایم. فرض صفر آزمون برابری میانگین ها و فرض یک آزمون، عدم برابری میانگین ها می باشد. نتایج مربوط به آزمون در ادامه آورده شده است.

برای فرضیه اصلی ششم جدول 12. نتایج آزمون

عملکرد شغلی	تعداد	میانگین	انحراف معیار	مقدار آماره t	معناداری
زن	32	64,94	5,82	-0,412	0,681
مرد	190	65,46	6,806		

همان‌طور که مشاهده می‌شود مقدار سطح معنا داری آزمون تی استیودنت برابر 0,681 به دست آمده است که بیشتر از سطح معنا داری 0,05 است. بنابراین فرض صفر آزمون تی استیودنت مبنی بر برابری میانگین‌ها در سطح 0,05 رد نمی‌شود و از لحاظ آماری عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به جنسیت کارکنان متفاوت نیست.

### بحث و نتیجه‌گیری

هدف این تحقیق بررسی عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به میزان فرسودگی شغلی آنان می‌باشد. نتایج تحقیق با تحقیق امیری و همکاران (1390)، خاقانی زاده و همکاران (1387)، دشتی و همکاران (1393) باکر و کوستا (2014) هم‌سو و هم‌جهت هستند. بر اساس نتایج به دست آمده، عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به میزان فراوانی خستگی عاطفی آنان متفاوت است. زیرا سطوح مختلف خستگی عاطفی می‌تواند عملکرد شغلی کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد. همچنین عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به میزان فراوانی عملکرد شخصی و فراوانی و شدت مسخ شخصیت آنان متفاوت است. همچنین عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به میزان شدت عملکرد شغلی آنان متفاوت است. بطوری که میانگین عملکرد شغلی برای کارکنانی که میزان شدت عملکرد شخصی آنها در رده کم قرار دارد نسبت به سایر رده‌ها کمتر می‌باشد و میانگین متغیر عملکرد شغلی برای کارکنانی که میزان شدت عملکرد شخصی آنها در رده زیاد قرار دارد نسبت به سایر رده‌ها بیشتر می‌باشد و این دقیقاً با تئوری تحقیق حاضر همخوانی دارد. چرا که عملکرد شخصی هر چقدر زیاد باشد به همان اندازه انتظار وجود دارد که عملکرد شغلی نیز بالا باشد. عملکرد شغلی کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به میزان فراوانی و شدت درگیری شغلی آنان متفاوت است که نتیجه به دست آمده از این تحقیق نیز با

ادبیات تحقیق همخوانی دارد. زیرا هرچقدر کارکنان درگیر شغل خود بوده و در شغل خود غرق شده باشد قطعاً عملکرد شغلی آن نسبت که کارمندی که درگیر شغل خود نیست و علاقه زیادی به شغل خود ندارد، بیشتر خواهد بود. همچنین از لحاظ آماری عملکرد کارکنان بانک سپه شعب تبریز با توجه به سطح تحصیلات کارکنان متفاوت بود. توجه داشته باشید که میانگین عملکرد شغلی برای کارکنان دارای مدرک فوق دیپلم از سایر کارکنان کمتر می باشد. در حالی که بیشترین عملکرد شغلی مربوط به کارکنان دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر می باشد. بر اساس مطالعات موبیلی (1980) و همکاران، افراد با سطوح تحصیلات بالاتر به دلیل تمایل بیشتر به سازگاری، بهتر و زودتر خود را با شرایط سخت و استرس زا تطبیق می دهند و آثار این گونه محیط ها بر آنها کمتر است و بنابراین می توانند عملکرد شغلی بهتری را داشته باشند. از آنجایی که فرضیه اول تحقیق مبنی بر تفاوت عملکرد شغلی کارکنان بانک بر اساس میزان خستگی عاطفی مورد قبول واقع شد، لذا به مسؤولان بانک سپه پیشنهاد می شود که نسبت به تشویق و ترغیب کارکنان بانک سپه نسبت به اهمیت قایل شدن برای سلامت خود با هدف پیشگیری از فرسودگی شغلی و مقابله و درمان آن از طریق مختلف همچون، در نظر گرفتن بخشی از سایت و یک صفحه از هر شماره مجله بانک جهت ارائه اطلاعات در رابطه با کاهش فرسودگی شغلی و بهبود عملکرد شغلی کارکنان، استفاده از گل ها و گیاهان طبیعی در محیط کار و زیباسازی فضا و محیط کار، انجام معاینات دوره‌ای حداقل سالی یک اقدام کنند. از آنجایی که فرضیه سوم و چهارم تحقیق مبنی بر تفاوت عملکرد شغلی کارکنان بانک بر اساس میزان فراوانی و شدت عملکرد شخصی کارکنان بانک سپه مورد قبول واقع شد، لذا به مسؤولان بانک سپه پیشنهاد می شود که نسبت به ترغیب کارکنان بانک به عملکرد شخصی بهتر در محیط کاری، مزایایی از قبیل وام‌های بلند مدت و بدون کارمزد، در اختیار قرار دادن امکانات رفاهی، تفریحی برای کارکنانی که عملکرد شغلی بهتری دارند، اقدام کنند. از آنجایی که فرضیه پنجم و ششم تحقیق مبنی بر تفاوت عملکرد شغلی کارکنان بانک بر اساس میزان فراوانی و شدت مسخ شخصیت کارکنان بانک سپه مورد قبول واقع شد، لذا به مسؤولان بانک سپه پیشنهاد می شود که نسبت به معرفی مشاوران امینی که در حل مشکلات فردی و خانوادگی کارکنان بانک اقدام کنند. از آنجایی که فرضیه هفتم و هشتم تحقیق مبنی بر تفاوت عملکرد شغلی

کارکنان بانک بر اساس میزان فراوانی و شدت درگیری شغلی کارکنان بانک سپه مورد قبول واقع شد، لذا به مسوولان بانک سپه پیشنهاد می‌شود که نسبت به ترغیب کارکنان به ورزش کردن از طریق تسهیل دسترسی به خدمات ورزشی با هدف کاهش فرسودگی شغلی و پیشگیری از بروز آن و همچنین به‌دست آوردن نیروی لازم برای فعالیت بیشتر و درگیری کاری بیشتر اقدام کنند. از آنجایی که فرضیه نهم تحقیق مبنی بر تفاوت عملکرد شغلی کارکنان بانک بر اساس سطح تحصیلات مورد قبول واقع شد، لذا پیشنهاد می‌شود که بانک نسبت به ارائه تسهیلات و مساعدت‌های لازم جهت ادامه تدریس و اخذ مدارک بالاتر دانشگاهی برای کارمندان بانکی اقدام کند. برای تحقیقات آتی پیشنهاد می‌شود به بررسی علل و عوامل تفاوت فرسودگی شغلی کارکنان بانک در میان برخی از استان‌های کشور، بررسی تاثیر ویژگی‌های شخصیتی بر فرسودگی شغلی کارکنان بانک و بررسی رابطه بین عملکرد شغلی و فرسودگی شغلی بین کارکنان بانک پرداخته شود.

**References:**

- Amiri, Mojtaba; Asadi, M|ahmoud Reza; Delbari Rageb, Fatemeh (2011), "Study of job burnout in Bank and present suggestions for empowerment", Commercial management Journal, 3(7):37-56(In Persian).
- Ayan, S. & Kocacik, F., (2010), "The Relation between the Level of Job Satisfaction and Types of Personality in High School Teachers", Australian Journal of Teacher Education, 35(1):27-44.
- Borritz, Marianne (2005), "Burnout in human service work- causes and consequences", Results of 3-Years Followup of the PUMA-study among human service workers in Denmark.
- Behjati Ardakani, M., Zare, M., Mahdavi S., Ghezavati, M., Fallah, H., Halavani, G., Ghanizadeh, S., & Bagherat, A. (2013), "Relation between Job Stress Dimensions and Job Satisfaction in Workers of a Refinery Control Room". Journal of Community Health Research, 1(13): 198-208.
- Iranzadeh, Soleiman & Bargi, Amir (2010). "Evaluation of performance in organizations of Tabriz", Tehran: Forozesh (In Persian).
- Khaganizadeh, Mortaza; Sirati, Masoud; Abdi, Fattaneh & Kaviani, Hossein (2009), "Study of job burnout of nurses", higher of management, 2(1):51-59(In Persian).
- Khaliliaragi, Maryam & Yaginlo, Mehrangiz & Javaherdashti, Faranak (1995), "Management on performance", Tadbir Journal, 142:83-87(In Persian).
- Mcdonald B. E. (2011), "Changes in Dyadic Coping and Distress among Couples Facing Unemployment", Washington University

in Partial Satisfaction of the Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy, Proquest LLC.

- Narimani, Mohammad & Abbasi, Moslem (2010), "Study of relationship between tenacity and abide with job burnout", higher of management, 2(8):75-97(In Persian).
- Nabitz, U.; Schramade, M. & Schippers, G. (2006), "Evaluating treatment process pre design by applying the EFQM Excellence Model". Int. J. Qual. Health Care, 18(5): 336-45.
- Neenu, A.M. (2013), "Effect of Stress on job satisfaction among nurses in central kerala", Journal of Business and Management, 7 (2): 47-51.
- Noe, R.A.; Hollenbeck, J. R., Gerhurt, B. & Wright, P.M. (2008), "Human Resource Management: gaining Competitive advantage". New York: Mc GrawHill.
- Rahmani F., Behsnid M., Zaman Zadeh V., & Rahmati F., (2010), "Relationship between general health, occupational stress and burnout in critical care nurses of Tabriz teaching hospitals", Iran Journal of Nursing, 23: 33-45.
- Wu,T-F. & Wei, M. (2008), "Perfectionism and negative mood: the mediating roles of validation from others versus self", Journal of Counseling Psychology, 55:276-288
- Zeighami Mohammaldi S. H., & Asgharzadeh Hagnighi S. (2011), "Relation between job stress and burnout among nursing staff", Scientific Journal of Hamadan Nursing & Midwifery Faculty, 19(2):123-134.
- Bodenmann G., Chavoz L., Cina A., & Widmer K. (2010), "Prevention of marital distress by enhancing the coping skills of



couples: 1 year follow up study", Swiss Journal of Psychology, 60:.345-367.

- Zeighami Mohammadi, Sharareh & Asgarzadeh Hagigi, Solmaz (2011), "Study of relationship between job stress and job burnout among nurses", higher of management, 19(2):42-52(In Persian).

