

## رابطه شایسته سالاری، فشار شغلی، کنترل شغلی و حمایت سازمانی ادراک شده با عملکرد کارکنان

عبدالجواد خلیلی\*<sup>۱</sup>، سید روح الله حسینی محبوب<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۸/۰۴

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۱/۰۷

### چکیده

عملکرد کارکنان موضوعی است که ارتباط تنگاتنگی با دستیابی سازمان به اهداف تعیین شده خود دارد، به گونه ای که عملکرد کارکنان معادل عملکرد سازمان در نظر گرفته می شود. هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه شایسته سالاری، فشار شغلی، کنترل شغلی و حمایت سازمانی ادراک شده با عملکرد کارکنان می باشد که از نظر هدف، کاربردی و از نوع همبستگی بوده است. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان شعب بانک صادرات استان بوشهر بوده که با استفاده از فرمول کوکران نمونه ای به تعداد ۲۴۲ نفر با روش نمونه گیری تصادفی انتخاب و مورد بررسی قرار گرفته است. روش گردآوری اطلاعات میدانی و ابزار گردآوری پرسشنامه های موهر و همکاران (۲۰۰۶)، لی و بابکو (۱۹۹۸)، چیانگ و هسیه (۲۰۱۲)، حسینی و همکاران (۱۳۹۲) و مقیمی (۱۳۹۰) بوده است. روایی پرسشنامه ها از طریق روایی محتوا و بررسی اساتید مورد تایید قرار گرفت و پایایی پرسشنامه ها به وسیله آلفای کرونباخ، تمامی متغیرهای تحقیق بالای ۰/۷ بدست آمده است. و در نهایت داده ها اندازه گیری و با استفاده از معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که در سطح معناداری ۰/۰۵ بین فشار شغلی و عملکرد کارکنان رابطه منفی و معناداری وجود دارد. اما رابطه کنترل شغلی، حمایت سازمانی ادراک شده و شایسته سالاری بر عملکرد کارکنان مثبت و معنادار بوده است.

**کلید واژه‌ها:** شایسته سالاری، فشار شغلی، کنترل شغلی، حمایت سازمانی ادراک شده، عملکرد کارکنان

<sup>۱</sup> مربی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد لامرد، گروه مدیریت، لامرد، ایران

<sup>۲</sup> دانش آموخته کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد لامرد، گروه مدیریت، لامرد، ایران

ایمیل نویسنده مسئول: javad.khalili@gmail.com

## مقدمه

عملکرد کارکنان حاصل فعالیت‌های کارمند از لحاظ اجرای وظایف محوله پس از مدت زمان معین می‌باشد. مانند تعداد مراجعینی که در طول روز توسط مسئول پذیرش به واحدهای مختلف یک سازمان هدایت می‌شوند (موسی‌خانی، الوانی، میرزایی و محمدی، ۱۳۹۱). سرمایه‌های انسانی سازمان و محیط‌های کاری تعهدهای متقابل نسبت به یکدیگر دارند. بنابراین به خوبی قابل مشاهده است که شالوده و زیربنای هر سازمانی نیروی انسانی آن است و داشتن یک زیر بنای اثربخش یعنی قرار گرفتن شایسته‌ترین افراد در مناسب‌ترین موقعیت‌های شغلی، پیش شرط اساسی برای موفقیت سازمان‌ها محسوب می‌شود. از سوی دیگر باید به این نکته نیز توجه کرد که امروزه سازمان‌ها و بنگاه‌ها برای بقای خود و ضرورت حضور در عرصه‌ی فعالیت‌های جهانی نیز، نیاز به شایسته‌سالاری را نسبت به گذشته بیشتر احساس می‌کنند (رهنورد، آفا حسینعلی شیرازی و قیصری، ۱۳۹۲). گفته شده که کنترل شغلی به عنوان تسلط بر محیط تعریف شده و بیان می‌کند که افراد با داشتن کنترل می‌توانند در شرایط تغییر و در شرایطی که با خواسته‌های آنها تضاد دارد، به خوبی عمل نمایند (کعب عمیر و نعمی، ۱۳۹۵). زمانی نیز که کارکنان این احساس را ادراک کنند که سازمان دلواپس خوشبختی آن‌هاست و نیروهای خود را مورد مساعدت و حمایت قرار می‌دهد (حمایت سازمانی)، خود را جزئی از سازمان متبوع‌شان دانسته، سازمان را معرف خودشان می‌دانند و نسبت به سازمان احساس پابندی و وفاداری می‌کنند (دهقان، فتحی، گرجامی و ولی‌وند زمانی، ۱۳۹۱). فشار شغلی به عنوان یکی از مخاطرات شغلی اصلی، به یک موضوع مهم در مقوله سلامت و ایمنی شغلی تبدیل شده است (علوی، مهرداد و مکارم، ۱۳۹۴). از سویی دیگر عملکرد، مجموعه‌ای از احساس رضایت مندی کلی کارکنان از محیط فعالیت، نوع مسئولیت، روابط انسانی، روابط سازمانی و میزان بسترهای شغلی و سازمانی تعریف شده است (فقهی فرهمند، ۱۳۹۴).

## چهارچوب نظری پژوهش

امروزه کارکنان سازمان‌ها، دارایی‌های نامشهود و سرمایه‌های راهبردی سازمان محسوب می‌شوند که به طور مستقیم بر عملکرد و بهره‌وری سازمان تاثیرگذار هستند. بنابراین کشف و درک رفتار کارکنان در سازمان و بهینه‌سازی آن متناسب با اهداف سازمان از اهمیت فوق‌العاده‌ای برای مدیران سازمان‌های گوناگون برخوردار است. از طرفی توجه به کارکنان سازمان در مورد سازمان‌هایی که در محیط‌های رقابتی و تجاری فعالیت می‌کنند از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار است. در فضای رقابت، یکی از سودمندترین و مناسب‌ترین راهبردها برای بانک‌ها و موسسات مالی و اعتباری، مشتری‌مداری است. تحقیقات نشان می‌دهد از اصلی‌ترین عوامل موثر بر راهبرد مشتری‌مداری و جلب رضایت مشتریان، به رفتار و عملکرد کارکنان بانک‌ها مربوط است. به عبارتی کارکنان بانک‌ها به ویژه کارکنان رده عملیاتی به دلیل نزدیک‌تر بودن با مشتریان نقش‌های قابل توجهی در ارائه خدمات به مشتریان دارا می‌باشند (دهقان، فتحی، گرجامی و ولی‌وند زمانی، ۱۳۹۱).

بی‌تردید آن‌چه که سازمان‌ها و شرکت‌های موفق، توسعه یافته و پیشرفته را از سایرین متمایز می‌سازد، منابع انسانی آن‌هاست. امروزه منابع انسانی تنها منبع لایزال و جاویدان است که مدیریت صحیح عملکرد آن‌ها می‌تواند زمینه‌های بالندگی سازمان و کارکنان را فراهم آورده و به ایجاد و حفظ مزیت رقابتی و تحقق عملکرد سازمانی کمک اساسی کند (نجفی زاده و زاهدی، ۱۳۹۵). عملکرد کارکنان از دیدگاه پروفیسور سای نیک عبارت است از: اثربخشی، کارایی، کیفیت، بهره‌وری، کیفیت زندگی کاری، نوآوری، قابلیت سوددهی و بودجه بندی (آقایی فیشانی، جفره و میرمحمدعلی تجربی، ۱۳۹۰).

فشار شغلی از پاسخ هیجانی آزار دهنده‌ای که به صورت عدم تناسب بین خواسته‌ها و الزامات شغل و استعداد فرد و یا منابع و نیازهای فرد بروز می‌کند تعریف می‌شود (علوی، مهرداد و مکارم، ۱۳۹۴). فشار شغلی اغلب منجر به خشم و ناامیدی می‌شود، که می‌تواند باعث شود افراد درگیر رفتارهای غیر سالم گردند (فولرتون، میشل، لانگ و فریمن، ۲۰۱۶). یکی از راه‌های کاهش فشار شغلی در کارکنان، دادن کنترل شغلی بیشتر به آنان است، که ثابت شده است راه موثری برای حمایت از آنان است، و افراد را قادر می‌سازد که به اهداف فردی و سازمانی خود برسند (دو، ژانگ و تک لایب، ۲۰۱۸). در واقع کنترل شغلی به معنای توانایی تصمیم‌گیری و فرصت برای اعمال میزان کنترل بر روی کار به منظور به انجام رساندن آن مربوط می‌شود (جهانبخش گنجه و عریضی سامانی، ۱۳۹۱).

حمایت سازمانی ادراک شده به این مسئله می‌پردازد که سازمان تا چه حد برای کارکنان ارزش قائل شده و به رفاه و امنیت آنها اهمیت می‌دهد (هاشم مطوری، ۱۳۹۶). حمایت سازمانی نتیجه نوع رابطه بین کارکنان و سازمان است. مبنای این رابطه در انواع تعاملات بین کارکنان و سازمان صورت می‌گیرد، ریشه دارد. از دیدگاه پژوهشگران سازمانی، ارتباط بین کارکنان و مدیران فقط از منابعی مانند پول،

<sup>1</sup> Fullerton, et., al.

خدمات و اطلاعات نشأت نمی‌گیرد بلکه منابع شخصی و احساسی مانند تایید، احترام و حمایت را نیز در برمی‌گیرد (دعایی و برجلی، ۱۳۸۹).

یکی از مهم‌ترین عواملی که موجب رضایت بخشی در سازمان می‌شود، شایسته‌سالاری است، یعنی این که افراد از درون و با تمام وجود احساس کنند که با توجه به تجربه و تخصص کاری، سابقه مدیریتی و تحصیلاتی که دارند، در جایگاه واقعی و شایسته خود قرار گرفته‌اند، همچنین افراد دیگر نیز همین نگاه را به این افراد داشته باشد؛ یعنی اعضای دیگر سازمان، نیز قضاوت را داشته باشند که این افراد با توجه به تجربه‌ها، مهارت‌ها و تخصص‌هایی که دارند، در جایگاه شایسته خود قرار گرفته‌اند. در این صورت است که عملکرد افراد بهبود پیدا کرده و اثربخشی و کارایی افراد به شدت افزایش پیدا می‌کند (شایگان، ۱۳۹۲). شایسته‌سالاری به مجموعه فعالیت‌ها و روش‌هایی اطلاق می‌شود که از آن طریق افراد براساس شایستگی برای کار در سازمان‌ها گزینش شده و پاداش و ترفیع آن‌ها نیز صرفاً براساس توانایی‌ها و مهارت‌ها انجام می‌گیرد (پیرس و تسو، ۱۹۹۴).

در راستای این پژوهش، تحقیقات داخلی و خارجی صورت گرفته است که می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد:

محمدی و الوانی (۱۳۹۹) در تحقیقی با عنوان تحلیل ارزیابی عملکرد کارکنان سازمان‌های دولتی با محوریت توسعه پایدار در جهت ارتقا بهره‌وری به این نتیجه رسیدند که شاخص‌های ارزیابی عملکرد کارکنان با محوریت توسعه پایدار در چهار بعد اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، سیاسی، زیست محیطی شناسایی شده در مدل پس از آزمون بعد زیست محیطی و اجتماعی فرهنگی اولویت بیشتری داشته‌بر این اساس پیشنهادهایی جهت بهبود ارزیابی عملکرد کارکنان در راستای توسعه پایدار ارائه شد.

ابراهیمی (۱۳۹۶)، در پژوهشی به "بررسی تاثیر سیستم‌های کامپیوتری اتوماسیون اداری بر بهره‌وری عملکرد کارکنان" در شهرداری استان کرمان انجام داد. نتایج بدست آمده از این تحقیق بیانگر ارتباط مستقیم و مثبت بین سیستم اتوماسیون اداری با عملکرد، اثربخشی و بهره‌وری عملکرد کارکنان بوده و دلایلی بر رد فرضیه‌های مذکور وجود نداشت.

هاشم مطوری (۱۳۹۶) در پژوهشی که تحت عنوان "بررسی رابطه سرمایه روانشناختی و حمایت سازمانی ادراک شده با اشتیاق پرستاران" در شهر اصفهان انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد که بین سرمایه روانشناختی و حمایت ادراک شده با اشتیاق شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. علاوه بر این نتایج نشان داد که سرمایه روانشناختی و حمایت سازمانی ادراک شده ۳۲ درصد از واریانس اشتیاق شغلی تبیین می‌کند و قادر به پیش‌بینی اشتیاق شغلی می‌باشند.

حسین زاده، نبوی و فاضلی پور (۱۳۹۶)، در پژوهشی به "بررسی تاثیر ارزش‌های فرهنگی، شایسته‌سالاری و جامعه‌پذیری سازمانی بر اخلاق کار (مورد مطالعه کارمندان دانشگاه شهید چمران اهواز)" پرداختند. نتایج این تحقیق نشان داد که میانگین اخلاق کار کارمندان دانشگاه شهید چمران اهواز در سطح مطلوبی قرار دارد، همچنین متغیرهای زمینه‌ای چون سن، تحصیلات و سابقه کار رابطه معنادار مستقیمی با اخلاق کار دارند؛ ارزش‌های فرهنگی، شایسته‌سالاری و جامعه‌پذیری سازمانی دارای رابطه‌ای مستقیم با اخلاق کار دارد. فقیه آرام و خادمی (۱۳۹۶) در پژوهشی که با عنوان "رابطه حمایت سازمانی و جو سازمانی نوآورانه با اشتیاق شغلی کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری" دریافتند که حمایت سازمانی و جو سازمانی نوآورانه، رابطه معناداری با اشتیاق شغلی دارند و این دو متغیر ۵۱ درصد از واریانس نمرات در اشتیاق شغلی را پیش‌بینی می‌نمایند.

کعب عمیر و نعمی (۱۳۹۵)، در پژوهشی به بررسی "اثر عدالت سازمانی ادراک شده بر وفاداری سازمانی و بهزیستی با میانجی‌گری سایش اجتماعی و تعدیل‌کنندگی کنترل شغلی در کارکنان بیمارستان گلستان اهواز" پرداختند. نتایج این تحقیق نشان داد که کنترل شغلی توانست رابطه بین عدالت سازمانی ادراک شده و سایش اجتماعی را تعدیل کند.

دو، زانگ و تک‌لاب (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان "فشار شغلی، کنترل شغلی و حمایت سازمانی درک شده در عملکرد کارکنان دیدگاهی متقابل" که در کشور چین انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که آسیب‌های شغلی، کنترل شغلی و حمایت سازمانی درک شده تاثیرات مستقیمی بر عملکرد بین‌نقشی کارکنان دارد. از همه مهم‌تر این که، تاثیرات تعاملات دو طرفه و سه طرفه نشان داد وقتی که هم کنترل شغلی و هم حمایت سازمانی درک شده بالاست، عملکرد بین‌نقشی در بالاترین حالت قرار دارد.

آشه، گومز، کندالس و آونسو (۲۰۱۸) در پژوهشی به بررسی موضوع "شرایط کاری، فشار کاری و ایمنی ترافیک در سه گروه از رانندگان حمل و نقل عمومی" در بین ۷۸۰ راننده حرفه‌ای در کشور کلمبیا پرداختند. نتایج این پژوهش رابطه معناداری را بین

<sup>1</sup> Useche

معیارهای مربوط به متغیرهای کاری - اجتماعی و شاخص‌های اصلی عملکردی را نشان داد. علاوه بر این تحلیلی رگرسیون چندگانه تاثیر متغیرهای اصلی تقاضاهای شغلی، مدل کنترلی و به طور خاص فشار شغلی را نشان داد.

بويا و کرچون<sup>۱</sup> (۲۰۱۷)، در پژوهشی به بررسی "نقش شایسته‌سالاری در گردآوری سرمایه انسانی در کشور اسپانیا" پرداختند. آنها به این نتیجه رسیدند که شایسته‌سالاری همیشه تاثیر مثبتی را بر خروجی‌ها دارند اما زمانی که کشش جایگزینی کمتر از یک است، تنها اثری سطحی دارد.

پینیون و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۷)، در پژوهشی به بررسی "تاثیر کنترل شغلی بر ادراک کارکنان در زمینه تعهد مدیریت به امنیت" پرداختند. نتایج نشان داد که رابطه معناداری بین امتیازات تعهد مدیریت به امنیت و امتیازات کنترل شغلی وجود دارد.

گوندیمیر، هما، اوا و جانسی<sup>۳</sup> (۲۰۱۷)، در پژوهشی به بررسی موضوع "شایسته‌سالاری چندفرهنگی: مزایای ارزش گذاری تنوع و شایستگی" پرداختند. آنها دریافتند که در مقایسه با چند فرهنگی سنتی، شایستگی چند فرهنگی فعالیت‌های کلیشه‌ای و غیر قانونی ادعاهای تبعیض نژادی برای سفیدپوستان کاهش دهد. شایستگی چند فرهنگی باعث افزایش مشارکت روانشناختی اقلیت‌های نژادی و سفیدپوست شده است. علاوه بر این، آنها دریافتند که این افزایش مشارکت، از طریق شایستگی چند فرهنگی، افزایش احساسات درگیر شدن در هر دو گروه را به وجود می‌آورد.

آکاندوز و سانلی (۲۰۱۷)، در پژوهشی که با عنوان "تاثیر پشتیبانی از کارکنان و حمایت سازمانی ادراک شده بر اشتغال و گردش کار در هتل‌ها" در کشور ترکیه انجام دادند این گونه استدلال کردند که حمایت سازمانی ادراک شده تاثیر مثبتی بر کارایی کارکنان هتل دارد و تاثیر قابل توجهی نیز بر روی قصد جابه‌جایی آنها دارد.

بانک‌ها نهادهای مالی هستند که دارایی‌ها را از منابع گوناگون جمع‌آوری نموده و آن را در اختیار بخش‌هایی قرار می‌دهند که به نقدینگی نیاز دارند. از این رو بانک‌ها شریان حیاتی هر کشور محسوب می‌شوند. به موازات ورود بانک‌های خصوصی به بازارهای مالی، تقاضا برای انواع خدمات بانکی نیز افزایش چشم‌گیر یافته است. بانک‌ها برای ربودن گوی سبقت از یک دیگر در جهت افزایش سهم بازار و سودآوری به دنبال استفاده از انواع روش‌های بهبود عملکرد هستند، در این میان ارزیابی عملکرد بانک‌ها از اهمیت خاصی برخوردار است و به یکی از مهم‌ترین فعالیت‌های مدیران بانک‌ها تبدیل شده است (کردرستمی، امیرتیموری و معصوم زاده، ۱۳۹۴). با توجه به اینکه بانک صادرات بعنوان یکی از مهمترین بانک‌های که تاثیر بسزایی در اقتصاد کشور دارد، این ضرورت را ایجاد کرده است. انتخاب افراد شایسته و نظام شایسته‌سالاری باعث می‌شود که عملکرد کارکنان افزایش و در نتیجه بر روی عملکرد بانک تاثیر بگذارد. لذا در این تحقیق به دنبال بررسی تاثیر رابطه شایسته‌سالاری، فشار شغلی، کنترل شغلی و حمایت سازمانی ادراک شده با عملکرد کارکنان در شعب بانک صادرات استان بوشهر هستیم.

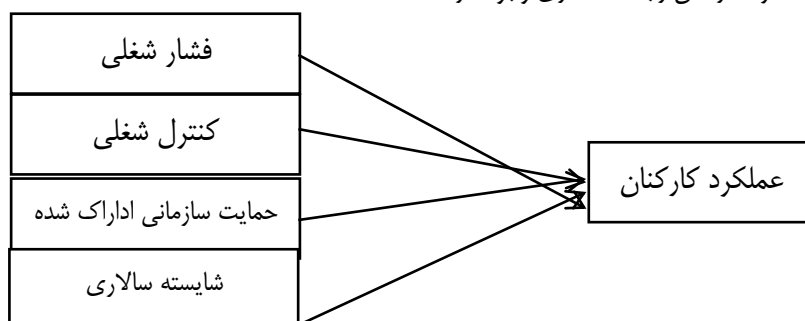
با توجه به مبانی نظری و چارچوب تحقیق، فرضیه‌ها و چارچوب مفهومی پیشنهادی پژوهش به شرح ذیل می‌باشد:

فرضیه ۱: بین فشار شغلی و عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه ۲: بین کنترل شغلی و عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه ۳: بین حمایت سازمانی ادراک شده و عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه ۴: بین شایسته‌سالاری و عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.



شکل ۱. چارچوب مفهومی پیشنهادی (منبع: مفهومی سازی شده توسط محقق، ۱۳۹۹)

<sup>1</sup> Bevia

<sup>2</sup> Pinion et., al.

<sup>3</sup> Gündemir et., al.

## روش شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از آنجایی که به بررسی رابطه بین متغیرها می‌پردازد از نوع تحقیقات همبستگی است. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان بانک صادرات استان بوشهر به تعداد ۵۵۰ نفر، که نمونه‌ای به تعداد ۲۴۲ نفر بر اساس فرمول کوکران و روش تصادفی انتخاب شده است. و به پرسشنامه‌های فشار شغلی موهر و همکاران (۲۰۰۶)، اشورد، لی و بابکو (۱۹۹۸)، چیانگ و هسیه (۲۰۱۲)، حسینی و همکاران (۱۳۹۲) و مقیمی (۱۳۹۰)، در مجموع ۳۳ سوال پاسخ دادند. که پرسشنامه‌ها بر اساس مقیاس لیکرت تنظیم شده است و اعتبار این پرسشنامه‌ها از سوی متخصصین تایید شد و پایایی فشار شغلی ۰/۷۴، کنترل شغلی ۰/۷۸، حمایت سازمانی ادراک شده ۰/۷۱، شایسته‌سالاری ۰/۷۲ و عملکرد کارکنان ۰/۸۴ محاسبه گردید و جهت تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از معادلات ساختاری استفاده شده است. البته پس از محاسبه بارهای عاملی بین سازه‌ها و شاخص‌های آن با مقادیر کمتر از ۰/۴ مواجهه که یا باید شاخص‌ها (سوالات پرسشنامه) را اصلاح و یا از مدل پژوهش حذف شوند که در اینجا سوالات ۱۷ و ۲۴ با بار عاملی کمتر از ۰/۴ حذف شده است.

جدول ۱. پایایی ابزارهای پژوهش به روش ضریب آلفای کرونباخ

متغیرها	آلفای کرونباخ
فشار شغلی	۰/۷۴
کنترل شغلی	۰/۷۸
حمایت سازمانی ادراک شده	۰/۷۱
شایسته‌سالاری	۰/۷۲
عملکرد کارکنان	۰/۸۴

## یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی پژوهش نظیر میانگین و انحراف معیار در جدول ۲ ارائه گردیده است.

جدول ۲. یافته‌های توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف استاندارد	تعداد نمونه
فشار شغلی	۵/۳	۱/۱۴	۲۴۲
کنترل شغلی	۳/۴	۰/۹۲	۲۴۲
حمایت سازمانی	۲۸/۱۲	۱/۴۲	۲۴۲
شایسته‌سالاری	۷/۰۱	۱/۲۶	۲۴۲
عملکرد کارکنان	۶/۷۱	۱/۱۳	۲۴۲

چنانکه در جدول ۲ مشاهده می‌شود، در بین متغیرها، حمایت سازمانی ادراک شده با میانگین ۲۸/۱۲ و انحراف استاندارد ۱/۴۲ بیشترین میانگین را دارد و کمترین میانگین ۳/۴ با انحراف استاندارد ۰/۹۲ مربوط به متغیر کنترل شغلی است.

در بخش آمار استنباطی همانگونه که در جدول ۳ مشاهده می‌شود بررسی‌ها نشان می‌دهد که مقدار ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی همه سازه‌ها بیشتر از حداقل قابل قبول یعنی ۰/۷ می‌باشد لذا سازه‌های این تحقیق به گونه‌ای مطلوب دارای پایایی می‌باشد.

معیار مهم دیگری که با روایی واگرا مشخص می‌گردد، میزان رابطه یک سازه با شاخص‌هایش در مقایسه رابطه آن سازه با سایر سازه‌هاست، به طوری که روایی واگرایی قابل قبول یک مدل حاکی از آن است که یک سازه در مدل تعامل بیشتری با شاخص‌های خود دارد تا با سازه‌های دیگر. روایی واگرا وقتی در سطح قابل قبول است که میزان AVE برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه‌های دیگر در مدل باشد.

جدول ۳. شاخص‌های آلفای کرونباخ، پایایی مرکب و AVE

متغیر	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	AVE
کنترل شغلی (Job Control)	۰/۷۸	۰/۸۵	۰/۶۵
فشار شغلی (Job Strain)	۰/۷۴	۰/۸۲	۰/۵۲
شایسته‌سالاری (Mer)	۰/۷۲	۰/۷۷	۰/۵۴
عملکرد کارکنان (Per)	۰/۸۴	۰/۸۷	۰/۵۲
حمایت سازمانی ادراک شده (Sup)	۰/۷۱	۰/۷۴	۰/۵۴

### ارزیابی مدل‌های ساختاری

یکی از راه‌های ارزیابی مدل‌های ساختاری، ضریب تعیین  $R^2$  می‌باشد. این معیار بررسی می‌کند چند درصد تغییرات یک متغیر وابسته توسط متغیر(های) مستقل تبیین و توضیح داده می‌شود. بنابراین طبیعی است که این مقدار برای متغیر مستقل مقداری برابر صفر می‌باشد و برای متغیر وابسته مقدار بیشتر از صفر باشد. محققین سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ را به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی  $R^2$  معرفی نموده‌اند (حنفی زاده و زارع رواسان، ۱۳۹۱). معیار دیگر برای ارزیابی مدل ساختاری بررسی توانایی مدل در پیش‌بینی است، معیار غالب برای رابطه پیش بین شاخص  $Q^2$  استون-گایسر است. اگر این مقدار برای یک متغیر مکنون درون‌زای معین بیشتر از صفر باشد، متغیرهای مستقل آنها ارتباط پیش بین دارند (آذر، غلامزاده و قنواتی، ۱۳۹۱). که این شاخص‌ها در جدول زیر ارائه شده است:

جدول ۴. شاخص‌های  $R^2$  و  $Q^2$

متغیر	$R^2$	$Q^2$
عملکرد کارکنان	۰/۸۸	۰/۳۶

برازش کلی مدل (GOF)

معیار GOF<sup>۱</sup> مربوط به بخش کلی مدل‌های معادلات ساختاری است. بدین معنی که توسط این معیار، محقق می‌تواند پس از بررسی برازش بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل کلی پژوهش خود، برازش کلی را نیز کنترل نماید. وتزلس و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی نموده‌اند (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳). این معیار از طریق فرمول زیر به دست می‌آید:

$$GOF = \sqrt{0.442 \times 0.88} = 0.39$$

$$GOF = \sqrt{\text{communality} \times R^2}$$

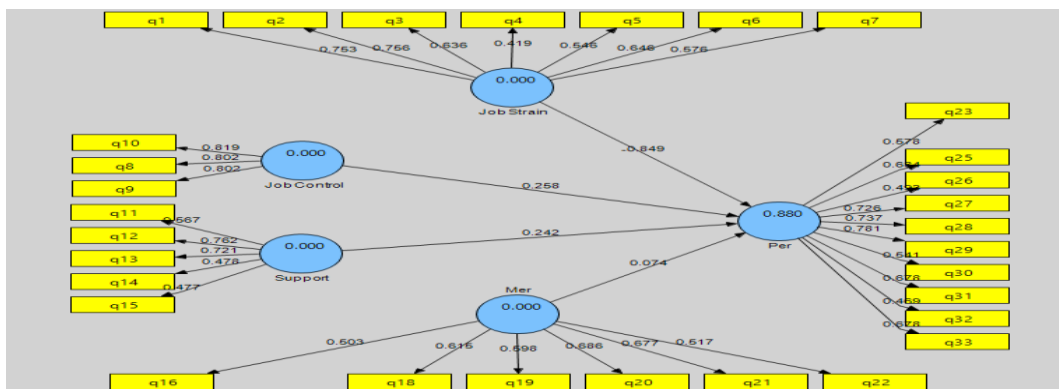
همان‌گونه که دیده می‌شود برای این شاخص عدد ۰/۳۹ به دست آمد، پس می‌توان گفت مدل کلی از برازش بسیار مناسبی برخوردار است.

بعد از اجرای الگوریتم حداقل مربعات جزئی، هر ضریب مسیر در مدل

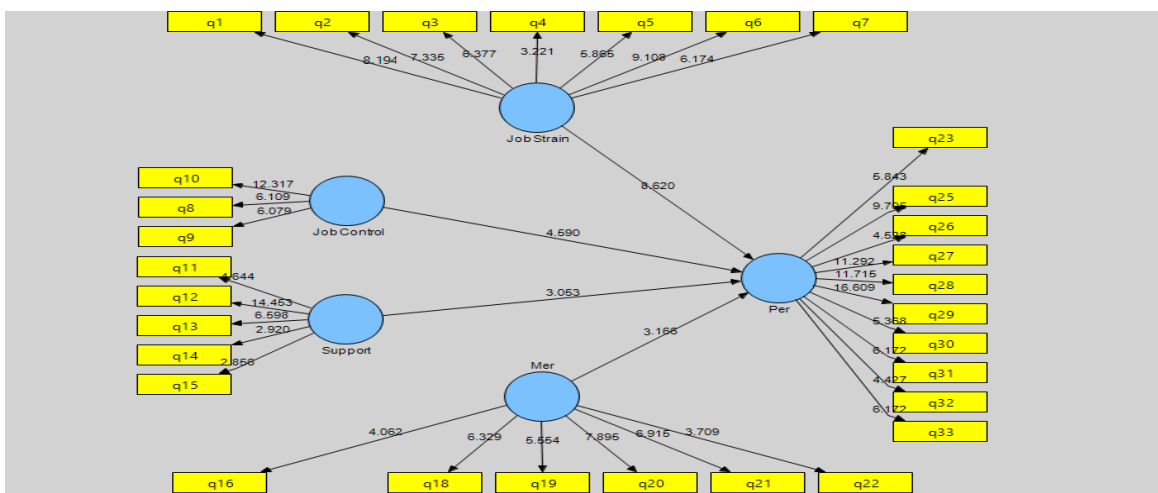
ساختاری PLS را می‌توان معادل یک ضریب بتای استاندارد شده در رگرسیون یا ضریب همبستگی دو سازه در نظر گرفت. مسیرهای ساختاری که علامت آنها موافق با علامت جبری فرض‌های پیشین است، یک اعتبار تجربی بخش به مفروضات تئوریک در مورد روابط بین متغیرهای مکنون ارائه می‌دهد. ضرایب مسیر مثبت نشان‌دهنده اثرات مثبت و ضرایب مسیر منفی نشان‌دهنده اثرات منفی است. همچنین معنی داری ضرایب مسیر با  $t$  آماری مشخص می‌شود.

<sup>1</sup> Goodness of Fit

<sup>2</sup> Wetzels et., al.



شکل ۲. مدل معادلات ساختاری در حالت ضریب مسیر



شکل ۳. مدل معادلات ساختاری در حالت معناداری

فرضیه ۱: بین فشار شغلی و عملکرد کارکنان بانک صادرات استان بوشهر رابطه معناداری وجود دارد. آزمون فرضیه: برای فرضیه فوق ضریب مسیری معادل  $-0/۸۴۹$  و  $t$  آماری  $۸/۶۲۰$  به دست آمده است که در جدول زیر گزارش شده است:

جدول ۵. نتایج آزمون فرضیه اول

آزمون فرضیه	آماره $t$	ضریب مسیر استاندارد شده $\beta$	مسیر
تایید با ارتباط غیر مستقیم	$۸/۶۲۰$	$-0/۸۴۹$	فشار شغلی $\leftarrow$ عملکرد کارکنان

با توجه به اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت تاثیر فشار شغلی بر عملکرد کارکنان معنادار بوده و این ارتباط از نوع غیر مستقیم است، بنابراین می‌توان گفت با کاهش فشار شغلی، عملکرد کارکنان افزایش یافته و با افزایش آن، عملکرد کارکنان کاهش می‌یابد. فرضیه ۲: بین کنترل شغلی و عملکرد کارکنان بانک صادرات استان بوشهر رابطه معناداری وجود دارد. آزمون فرضیه: برای این فرضیه، ضریب مسیری معادل  $0/۲۵۸$  و  $t$  آماری  $۴/۵۹۰$  به دست آمده است که در جدول زیر گزارش شده است:

جدول ۶. نتایج آزمون فرضیه دوم

آزمون فرضیه	آماره $t$	ضریب مسیر استاندارد شده $\beta$	مسیر
تایید با ارتباط مستقیم	$۴/۵۹۰$	$0/۲۵۸$	کنترل شغلی $\leftarrow$ عملکرد کارکنان

با توجه به اطمینان ۹۵٪ تاثیر کنترل شغلی بر عملکرد کارکنان مثبت و معنادار بوده و نوع این ارتباط مستقیم می باشد، بنابراین می توان گفت با افزایش کنترل شغلی، عملکرد کارکنان افزایش یافته و با کاهش آن، عملکرد کارکنان کاهش می یابد. فرضیه ۳: بین حمایت سازمانی ادراک شده و عملکرد کارکنان بانک صادرات استان بوشهر رابطه معناداری وجود دارد. آزمون فرضیه: نتایج تحلیل ها نشان داد که برای فرضیه فوق،  $t$  آماری  $۳/۰۵۳$  و ضریب مسیری معادل  $۰/۲۴۲$  به دست آمده است که در جدول زیر گزارش شده است:

جدول ۷. نتایج آزمون فرضیه سوم

مسیر	ضریب مسیری استاندارد شده $\beta$	آماره $t$	آزمون فرضیه
حمایت سازمانی ادراک شده ← عملکرد کارکنان	$۰/۲۴۲$	$۳/۰۵۳$	تایید با ارتباط مستقیم

با توجه به اطمینان ۹۵٪ تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر عملکرد کارکنان مثبت و معنادار بوده و نوع این ارتباط مستقیم می باشد، بنابراین می توان گفت هرچه حمایت سازمانی ادراک شده افزایش یابد، به همان نسبت عملکرد کارکنان افزایش خواهد یافت. فرضیه ۴: بین شایسته‌سالاری و عملکرد کارکنان بانک صادرات استان بوشهر رابطه معناداری وجود دارد. آزمون فرضیه: نتایج تحلیل ها نشان داد، ضریب مسیری معادل  $۰/۰۷۴$  و  $t$  آماری  $۳/۱۶۶$  به دست آمده است که در جدول زیر گزارش شده است:

جدول ۸. نتایج آزمون فرضیه دوم

مسیر	ضریب مسیری استاندارد شده $\beta$	آماره $t$	آزمون فرضیه
شایسته‌سالاری ← عملکرد کارکنان	$۰/۰۷۴$	$۳/۱۶۶$	تایید با ارتباط مستقیم

با توجه به اطمینان ۹۵٪ می توان گفت تاثیر شایسته‌سالاری بر عملکرد کارکنان مثبت و معنادار بوده و نوع این ارتباط مستقیم می باشد، بنابراین می توان گفت با افزایش شایسته‌سالاری، عملکرد کارکنان افزایش می یابد.

## بحث و نتیجه گیری

هدف از انجام این تحقیق رابطه شایسته‌سالاری، فشار شغلی، کنترل شغلی و حمایت سازمانی ادراک شده با عملکرد کارکنان بانک صادرات در استان بوشهر بود. نتایج به دست آمده نشان داد که شالوده و زیربنای هر سازمانی نیروی انسانی آن است و برای داشتن یک زیربنای اثربخش یعنی قرار گرفتن شایسته‌ترین افراد در مناسب‌ترین موقعیت‌های شغلی، پیش شرط اساسی برای موفقیت سازمان‌ها محسوب می شود. بنابراین داشتن کارکنان شایسته و در عین حال مقدم قرار دادن شایسته‌سالاری در جهت ارتقای شغلی افراد به جای استفاده از روش‌های دیگر، می تواند مقدمه حصول موفقیت برای سازمان باشد. حمایت سازمانی، احساس و باورهای تعمیم یافته افراد در این راستا است که سازمان نسبت به همکاری و مساعدت و حمایت اعضای خود ارزش قایل است و نگران و دلواپس خوشبختی آینده آنهاست. عوامل موثر بر حمایت سازمانی ادراک شده شامل پاداش‌ها و سیستم پرداخت، مقام و جایگاه شغلی، غنی‌سازی شغلی و سیاست‌های سازمانی است. از طرفی دیگر هیچ کس را نمی توان یافت که ایمن و مصون از استرس و فشار روانی باشد. کنترل شغلی بر میزان خودمختاری و آزادی فرد برای انتخاب و تعیین وظایف، مسئولیت‌ها، زمان و شیوه‌های انجام کار تمرکز دارد بنابراین کارکنانی که بر جنبه‌های مهم کار کنترل دارند می توانند استرس شغلی را کاهش و عملکرد را افزایش دهند همچنین کارکنانی که بر کار خود از نظارت و دقت بالایی برخوردارند یا به عبارتی خودشان بیش از دیگران بر وظایفشان نظارت دارند کنترل شغلی ادراک شده ی بالاتری دارند، احساس آنها از نظارت بر شغل افزایش خواهد یافت که نتیجه ی آن توانایی برای تصمیم‌گیری شخصی و بالا رفتن عملکرد و کاهش استرس شغلی و بیماری‌های جسمی خواهد بود

نتایج حاصل از فرضیه اول با تحقیقات دو و همکاران (۲۰۱۸) و آشه و همکاران (۲۰۱۸)، فرضیه دوم با تحقیقات دو و همکاران (۲۰۱۸)، پینیون و همکاران (۲۰۱۷) و کعب عمیر و نعامی (۱۳۹۵)، فرضیه سوم با تحقیقات پژوهش دو و همکاران (۲۰۱۸)، آکاندوز و سائلی (۲۰۱۷)، هاشم‌مطوری (۱۳۹۶)، کعب عمیر و نعامی (۱۳۹۵) و فقیه آرام و خادمی (۱۳۹۶) و فرضیه چهارم با تحقیقات گوندمیر و



همکاران (۲۰۱۷)، بویا و همکاران (۲۰۱۷) و حسین زاده و همکاران (۱۳۹۶) مطابقت دارد و فرضیه اصلی نیز با تحقیقات محمدی و الوانی (۱۳۹۹) و ابراهیمی (۱۳۹۶) همسو می باشد.

بر اساس یافته ها و نتیجه گیری های حاصل از این پژوهش، پیشنهادهای نیز به شرح ذیل ارائه می گردد:

کاستن راههای فشار شغلی توسط مدیران مانند دادن آزادی بیشتر به کارکنان، ایجاد انگیزه و ...

با تمرکز بیشتر مدیران بر مولفه های موثر در کنترل شغلی، زمینه های بهتری را برای داشتن کنترل در کار برای کارکنان خود فراهم آورند.

حمایت های سازماندهی شده مدیران، در جهت بهبود عملکرد کارکنان افزایش یابد.

مدیران در زمینه ارتقا افراد، لیاقت و شایستگی آنها را ملاک عمل قرار دهند و ارایه خدمت افراد در سازمان را وابسته به شایستگی و اثربخشی آنها کنند. و فرهنگ شایسته سالاری را نهادینه کنند.

## منابع

- ابراهیمی، محمد حسین. (۱۳۹۶). بررسی تاثیر سیستم های کامپیوتری اتوماسیون اداری بر بهره وری عملکرد کارکنان، ماهنامه علمی تخصصی شباک، سال سوم، شماره یک، صص ۳۹-۴۴.
- آذر، عادل، غلامزاده، رسول و قنوتی، مهدی. (۱۳۹۱). مدلسازی مسیری- ساختاری در مدیریت، کاربرد نرم افزار Smart PLS، انتشارات نگاه دانش، چاپ اول، تهران.
- آقایی فیشانی، تیمور، جفره، منوچهر، میرمحمدعلی تجربی، شبنم. (۱۳۹۰). تفکر سیستمی و بهبود عملکرد کارکنان، مدیریت کسب و کار، دوره ۳، شماره ۱۱، صص ۱۷۹-۱۵۶.
- جهانبخش گنج، سحر، عریضی سامانی، حمیدرضا. (۱۳۹۱). رابطه تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی با استرس شغلی، عاطفه مثبت و عاطفه منفی کارکنان، مجله های پژوهش های علوم شناختی و رفتاری، سال دوم، شماره دوم، پیاپی ۳، صص ۷۵-۹۰.
- حسین زاده، علی حسین، نبوی، سید عبدالحسین، فاضلی پور، سیده منا. (۱۳۹۶). بررسی تاثیر ارزش های فرهنگی، شایسته سالاری و جامعه پذیری سازمانی بر اخلاق کار (مورد مطالعه کارمندان دانشگاه شهید چمران اهواز)، جامعه شناسی ایران، دوره هفدهم، شماره ۳، صص ۷۸-۱۰۸.
- حنفی زاده، پیام و زارع رواسان، احد. (۱۳۹۱). روش تحلیل ساختارهای چند سطحی با استفاده از نرم افزار PLS، انتشارات ترمه، چاپ اول.
- داوری، علی و رضازاده، آرش. (۱۳۹۳). مدلسازی معادلات ساختاری با نرم افزار PLS، انتشارات جهاد دانشگاهی، چاپ دوم.
- دعایی، حبیب اله، برجلی لو، شهلا. (۱۳۸۹). بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی و قصد ترک خدمت، چشم انداز مدیریت دولتی، ۳، صص ۶۳-۷۷.
- دهقان، نبی اله، فتحی، صمد، گرجامی، سمیه، ولی وند زمانی، حسین. (۱۳۹۱). تاثیر تعهد مدیران بر تعهد سازمانی، رضایت شغلی و عملکرد کارکنان، فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست و دوم، شماره ۶۷، صص ۹۷-۱۲۸.
- رهنورد، فرج اله، آفا حسینعلی شیرازی، محمود، قیصری، فرهاد. (۱۳۹۲). شناخت عوامل بازدارنده استقرار نظام شایسته سالاری در سطح مدیران حرفه ای سازمان های دولتی شهرستان اهواز، مدیریت بهره وری، سال هفتم، شماره ۲۵، صص ۳۲-۱۵.
- شایگان، فریبا. (۱۳۹۲). شایسته سالاری در پلیس (ملاک های زنان پلیس شایسته مدیریت)، دو فصلنامه مطالعات پلیس زن، سال ششم، شماره هفدهم، ۶۲-۸۴.
- علوی، سیده شهره، مهرداد، رامین، مکارم، جلیل. (۱۳۹۴). تاثیر فشار شغلی بر سلامت روان کارکنان اداری، فصلنامه علمی تخصصی طب کار، دوره ۷، شماره ۲، صص ۳۲-۴۳.
- فقهی فرهنگ، ناصر. (۱۳۹۴). اولویت بندی فرهنگ های سازمانی برای ارتقاء عملکرد کارکنان به تفکیک زن و مرد در سازمان های خدماتی (مطالعه موردی: سازمان های خدماتی شهر تبریز)، زن و مطالعات خانواده، سال هفتم، شماره بیست و هشتم، ۶۹-۹۱.
- فقیه آرام، بتول، خادمی، محسن. (۱۳۹۶). رابطه حمایت سازمانی و جو سازمانی نوآورانه با اشتیاق شغلی کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، مدیریت و برنامه ریزی در نظام های آموزشی، دوره ۱۰، شماره ۱، پیاپی ۱۸، ۱۴۶-۱۳۳.

کردرستمی، سهراب، امیرتیموری، علیرضا، معصوم زاده، عاطفه. (۱۳۹۴). ارزیابی عملکرد نیروی انسانی و شعب بانک صادرات گیلان با استفاده از روش تحلیل پوششی داده‌ها، مجله تحقیق در عملیات در کاربردهای آن، سال دوازدهم، شماره دوم، پیاپی ۴۵، صص ۱۲۵-۱۳۷.

کعب عمیر، نوری، نعمی، عبدالزهرا. (۱۳۹۵). اثر عدالت سازمانی ادراک شده بر وفاداری سازمانی و بهزیستی با میانجی‌گری سایش اجتماعی و تعدیل‌کنندگی کنترل شغلی در کارکنان بیمارستان گلستان اهواز، نشریه آموزش پرستاری، دوره ۵، شماره ۳، صص ۶۳-۵۵.

محمدی، سمیه و الوانی، سید مهدی (۱۳۹۹). تحلیل ارزیابی عملکرد کارکنان سازمان‌های دولتی با محوریت توسعه پایدار در جهت ارتقا بهره‌وری، فصلنامه مدیریت بهره‌وری، سال چهاردهم، شماره ۵۳، صص ۴۷-۲۳.

موسی‌خانی، مرتضی، الوانی، سید مهدی، میرزایی، مهدی، محمدی، سمیه. (۱۳۹۱). بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان، فصلنامه مدیریت، سال نهم، شماره ۲۵، صص ۹۰-۷۵.

نجفی زاده، محمد محسن، زاهدی، سید محمد. (۱۳۹۵). آسیب‌شناسی نظام مدیریت عملکرد کارکنان در دانشگاه علوم پزشکی قزوین با استفاده از مدل سه شاخگی، مجله مدیریت توسعه و تحول، ۲۵، ۶۹-۵۹.

هاشم مطوری، حمید. (۱۳۹۶). بررسی رابطه سرمایه روانشناختی و حمایت سازمانی ادراک شده با اشتیاق پرستاران، نشریه روان پرستاری، دوره ۵، شماره ۲، صص ۵۱-۴۵.

Akgunduz, Yilmaz, Sanli, Sabahat Ceylin. (2017). The effect of employee advocacy and perceived organizational support on job embeddedness and turnover intention in hotels, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 118-125 .

Be via, Carmen, Corchón C., Luis. (2017). Growth in Illyria: The role of meritocracy in the accumulation of human capital, *Mathematical social sciences*, Vol90, 182-190.

Du, yana, Zhang, li, Tekleab, Amanue. (2018). Job strains, job control, and POS on employee performance: An integrationist perspective, *Journal of business research*, 82, 213-219.

Fullerton, Andrew S., Michael A., Long, Kathryn, Freeman, Anderson. (2016). Job Insecurity and Substance Use in the United States: Stress, Strain, and the Gendering of Precarious Employment, In *Research in the Sociology of Work*.

Gündemir, Seval, Homan, Astrid C., Us ova, Anastasia, Gainsay, Adam D. (2017). "Multicultural meritocracy: The synergistic benefits of valuing diversity and merit", *Journal of experimental social psychology*, 73, 37-41 .

Peerce, J.L., & Tsui, A.S. (1994). "The Configuration of Human Resources Strategy and Structure: Comparing Typologies-in-use", *Academy of Management Meetings*, Dallas, TX.

Pinion, Clint, Brewer, Shelley, Depurate, David, Whitehead, Lawrence, DelliFraine, Taylor, Jami Wendell C., Klyza, Jim. (2017). "The impact of job control on employee perception of management commitment to safety", *Safety Science*, 93, 70-75.

Useche, Sergio A., Gómez, Viviola, Cendales, Boris, Alonso, Francisco, (2018), "Working Conditions, Job Strain, and Traffic Safety among Three Groups of Public Transport Drivers", *Safety and Health at Work*. (2018) .1-8.

#### نحوه استناد به مقاله:

خلیلی؛ عبدالجواد، حسینی محبوب؛ سیدروح‌الله. (۱۳۹۹). رابطه شایسته‌سالاری، فشار شغلی، کنترل شغلی و حمایت سازمانی ادراک شده با عملکرد کارکنان. مجله توانمندسازی سرمایه انسانی. ۳ (۳)، ۱۸۴-۱۷۵. [http://jhce.iaurasht.ac.ir/article\\_678421.html](http://jhce.iaurasht.ac.ir/article_678421.html)