

بررسی تاثیر سیستم های کاری با عملکرد بالا بر عجين شدن در کار در بين کارکنان سازمان تامین اجتماعی شهرستان بوشهر

ملیکا قیصی زاده

کارشناسی ارشد مدیریت دولتی - توسعه منابع انسانی، دانشگاه پیام نور بين الملل کیش، کیش، ایران.
aftabgh934@gmail.com

شماره ۱۰۹ / زمستان ۱۴۰۴ (جلد اول) / صص ۶۹-۸۴
چشم انداز حسابداری و مدیریت (نوره هشتم)

چکیده

تحقیق حاضر به منظور بررسی تاثیر سیستم های کاری با عملکرد بالا بر عجين شدن در کار در بين کارکنان سازمان تامین اجتماعی شهرستان بوشهر انجام شده است. روش تحقیق توصیفی و از شاخه همبستگی بوده و جامعه آماری شامل کارکنان سازمان تامین اجتماعی شهرستان بوشهر می باشد که تعداد آنها در سال ۱۴۰۴ به ۱۵۰ نفر بالغ گردیده است که حجم ۱۱۰ نفر به صورت نمونه گیری تصادفی طبقه ای متناسب باحجم نمونه انتخاب شد. ابزار اندازه گیری شامل چهار پرسشنامه مدیریت منابع انسانی عملکرد بالا، چین جوتسای (۲۰۰۷؛ به نقل از فتاحی و همکاران، ۱۳۹۰)، پرسشنامه استاندارد بهزیستی کارکنان ژنگ و همکاران (۲۰۱۵)، عجين شدن با شغل شاولفی و بکر (۲۰۰۳)، و عملکرد نیروی انسانی (کارکنان) انگو و لوی (۲۰۰۸)، می باشد. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از روش های آمار توصیفی (فراوانی، میانگین، میانه، مد، چولگی، کشیدگی) و آمار استنباطی (معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار PLS) استفاده شد. نتایج تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که سیستم های کاری با عملکرد بالا بر عجين شدن در کار در بين کارکنان سازمان تامین اجتماعی شهرستان بوشهر تاثیر مثبت و معناداری دارد. یافته های پژوهش بیانگر آن است که استقرار و تقویت سیستم های کاری با عملکرد بالا از طریق ارتقای توانمندی، انگیزش و مشارکت کارکنان، می تواند به بهبود نگرش های کاری، افزایش دلبستگی شغلی و در نهایت ارتقای کیفیت خدمات رسانی در سازمان تامین اجتماعی شهرستان بوشهر منجر شود. بر این اساس، توجه مدیران به به کارگیری یکپارچه شیوه های نوین مدیریت منابع انسانی و فراهم سازی شرایط بهزیستی کارکنان، نقش مهمی در افزایش اثربخشی سازمانی خواهد داشت.

کلمات کلیدی: سیستم های کاری با عملکرد بالا، عجين شدن در کار، سازمان تامین اجتماعی.

مقدمه

عجين شدن با کار به عنوان یکی از مفاهیم کلیدی در رفتار سازمانی، به نگرش مثبت، پایدار و عمیق کارکنان نسبت به شغل خود اشاره دارد؛ نگرشی که در آن فرد از نظر روان شناختی با شغلش همانندسازی کرده و کار را بخش مهمی از هویت و زندگی خود تلقی می کند. این مفهوم نخستین بار توسط لودال و کجنر (۱۹۶۵)، مطرح شد و به عنوان میزانی از درگیری روان شناختی فرد با شغل تعریف گردید. پژوهش های بعدی نشان داده اند که عجين شدن با کار با حالاتی نظیر اشتیاق، سرزندگی، فداکاری و جذب شدن در فعالیت های شغلی همراه است (ال مهرزی و سینگ، ۲۰۱۶)، و کارکنانی که

سطح بالایی از عجین‌شدگی را تجربه می‌کنند، انرژی ذهنی و جسمی بیشتری برای انجام وظایف شغلی صرف کرده و احساس اثربخشی و اهمیت بالاتری در کار دارند (دی‌بلوم، ۲۰۱۷).

مطالعات متعدد، عجین‌شدن با کار را یکی از عوامل تعیین‌کننده در ارتقای بهره‌وری، بهبود عملکرد سازمانی و افزایش تعهد کارکنان معرفی کرده‌اند (پلستر و همکاران، ۲۰۱۷). نلسون و سیمونز (۲۰۰۴)، بیان می‌کنند که این سازه باعث می‌شود کارکنان شغل خود را معنادار دانسته و فعالیت‌های کاری را با نگرشی مثبت و مستمر دنبال کنند. همچنین، کارکنانی که با شغل خود عجین هستند، سطوح بالاتری از تعهد سازمانی، احساس همبستگی، حضور به‌موقع و احساس موفقیت شغلی را تجربه می‌کنند (می و همکاران، ۲۰۰۴؛ بامروک، ۲۰۰۴؛ اسکات و همکاران، ۲۰۱۳). در مقابل، فقدان عجین‌شدن با کار می‌تواند منجر به کاهش مشارکت کارکنان، افت بهره‌وری، کاهش کیفیت خدمات‌رسانی و در نهایت نارضایتی مراجعان و تضعیف عملکرد سازمان شود.

در این میان، سیستم‌های کاری با عملکرد بالا به‌عنوان یکی از رویکردهای نوین مدیریت منابع انسانی، نقش بسزایی در شکل‌دهی نگرش‌ها و رفتارهای مثبت کارکنان ایفا می‌کنند. این سیستم‌ها مجموعه‌ای منسجم از شیوه‌های به‌هم‌پیوسته منابع انسانی هستند که با هدف ارتقای توانایی، انگیزه و فرصت مشارکت کارکنان طراحی شده‌اند و زمینه‌ساز رشد پایدار و ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان می‌شوند (کامبس و همکاران، ۲۰۰۶). پژوهشگران این سیستم‌ها را ابزاری برای ایجاد محیط‌های کاری حمایتی و هدایت نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان در سطح فردی می‌دانند (لینکس و همکاران، ۲۰۱۳؛ شی و لی، ۲۰۱۱).

بر اساس دیدگاه اپلبام و همکاران (۲۰۰۰)، سیستم‌های کاری با عملکرد بالا بر سه مؤلفه اساسی تمرکز دارند: افزایش توانایی‌ها (از طریق آموزش و توسعه مهارت)، افزایش انگیزه‌ها (از طریق نظام جبران خدمات، پاداش و اشتراک اطلاعات) و افزایش فرصت مشارکت (از طریق کار تیمی و مشارکت در تصمیم‌گیری). اجرای مؤثر این سیستم‌ها می‌تواند موجب همسویی اهداف فردی و سازمانی، تقویت تعهد سازمانی و بهبود روابط کاری شود (جنسن و پاتل، ۲۰۱۳؛ گیتل و همکاران، ۲۰۰۹) و در نتیجه، کارکنان نیز با ارائه رفتارهای حمایتی و بازخوردهای مثبت به سازمان پاسخ می‌دهند (بشیر و همکاران، ۲۰۱۲؛ خزانچی و مسترسون، ۲۰۱۱). در مقابل، فقدان این سیستم‌ها سازمان را از دستیابی به عملکرد مطلوب و مزیت رقابتی بازمی‌دارد و زمینه افول سازمانی را فراهم می‌سازد (وینر، ۲۰۰۰).

علاوه بر این، بهزیستی منابع انسانی به‌عنوان یکی از پیامدهای مهم شیوه‌های منابع انسانی، نقش کلیدی در نگرش‌ها و رفتارهای کاری کارکنان دارد. بهزیستی شامل ابعاد جسمی، روانی و اجتماعی است (گیلبوا و اشلمندر، ۲۰۰۱)، و جنبه روان‌شناختی آن به میزان رضایت کارکنان از شغل و محیط کاری بازمی‌گردد (گرانر و همکاران، ۲۰۰۷). مؤلفه‌هایی نظیر رضایت شغلی، تعهد و تعهد عاطفی از عناصر اصلی بهزیستی کارکنان محسوب می‌شوند (ون‌دووردر، ۲۰۱۰). سازمان‌هایی که به رفاه و بهزیستی کارکنان توجه دارند، اعتماد و دل‌بستگی بیشتری در میان کارکنان ایجاد می‌کنند (حسینی و همکاران، ۱۳۹۸)، و این امر به حفظ نیروی انسانی، افزایش بازده و توسعه سرمایه انسانی منجر می‌شود (آرمانت، ۱۳۹۵). شواهد پژوهشی نشان می‌دهد که بهزیستی کارکنان با افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی و کاهش قصد ترک خدمت ارتباط معناداری دارد (چن و وانگ، ۲۰۱۴؛ ون‌دووردر و بیجر، ۲۰۱۵).

از سوی دیگر، عملکرد منابع انسانی به ادراک کارکنان از اهداف، انگیزه‌ها و مقاصدی اشاره دارد که زیربنای شیوه‌های منابع انسانی سازمان را شکل می‌دهند (نیشی و همکاران، ۲۰۰۸). این مفهوم نقش مهمی در تبیین رابطه بین شیوه‌های منابع انسانی و پیامدهای فردی و سازمانی ایفا می‌کند و از طریق تأثیرگذاری بر تجربه کارکنان، رفتارها و رفاه آن‌ها را شکل می‌دهد (شور و باکسدال، ۱۹۹۸؛ راسل و همکاران، ۲۰۱۸). همسویی میان شیوه‌های منابع انسانی طراحی‌شده توسط مدیران و تجربیات واقعی کارکنان، تا حد زیادی به عملکرد منابع انسانی وابسته است (هیوت و همکاران، ۲۰۱۸).

با توجه به ماهیت خدمات محور سازمان تأمین اجتماعی و نقش کلیدی کارکنان در کیفیت ارائه خدمات به مراجعان، نبود عجزین شدن با کار و سطح پایین بهزیستی و عملکرد منابع انسانی، به ویژه در غیاب سیستم‌های کاری با عملکرد بالا، می‌تواند منجر به کاهش اثربخشی سازمانی و نارضایتی ارباب رجوع در سازمان تأمین اجتماعی شهرستان بوشهر شود. از این رو و با توجه به خلأ پژوهشی موجود در این زمینه، پژوهش حاضر درصدد پاسخ‌گویی به این پرسش اساسی است که: سیستم‌های کاری با عملکرد بالا چه تأثیری بر عجزین شدن در کار کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شهرستان بوشهر با نقش میانجی عملکرد منابع انسانی و بهزیستی منابع انسانی دارند؟

مبانی نظری و ادبیات پژوهش

سیستم‌های کاری با عملکرد بالا

سیستم‌های کاری با عملکرد بالا بیانگر طرحی کلی از فعالیت سازمانی است که شامل ترکیبات اصلی و به هم وابسته، از قبیل: مداخله، مشارکت، توانمندسازی، توسعه سازمانی، ابراز احساسات، کار تیمی و پاداش‌های مبتنی بر عملکرد کارکنان است. چنین سیستم‌هایی همچنین با تولید بالا، کیفیت بالا، جلب رضایت مشتریان و کارکنان و عملکرد مالی شرکت درآمده، نیز مرتبط‌اند. یک تعریف جامع و پذیرفته شده، سیستم‌های کاری با عملکرد بالا را مجموعه‌ای از روش‌های کاری متمم و مکمل می‌داند که سه بعد وسیع یا دسته‌هایی از این روش‌ها را پوشش می‌دهد: روش‌های مداخله بالای کارکنان شامل تیم‌های خودگردان، حلقه‌های کیفیت و تسهیم اطلاعات شرکت؛ روش‌های منابع انسانی شامل فرایندهای به کارگماری پیچیده، ارزیابی عملکرد، نظارت و غیره. روش‌های پاداش و تعهد، شامل پاداش‌های مالی، سیاست‌های دوستانه، چرخش شغل و انعطاف‌پذیری کارکنان (پالیگا، ۲۰۲۲).

عجزین شدن در کار

عجزین شدن در کار، خصوصیتی است که برای شخص می‌تواند لذت بخش یا خسته کننده و مشکل ساز باشد. عده‌ای این حالت را یک بیماری می‌دانند که در دسته اختلال‌های وسواس گونه قرار می‌گیرد. مشکل این است که این افراد اعتقاد دارند که اگر کار نکنند، دنیا بر سرشان خراب خواهد شد. آنها لزوماً عاشق کار خود نیستند یا کوششی برای رسیدن به مدارج بالا از خود نشان نمی‌دهند. اگر شخصی تصور کند که خودش تنها کسی است که می‌تواند این کار بخصوص را انجام دهد، به احتمال زیاد یک معتاد به کار به شمار می‌آید (بوید و همکاران، ۲۰۱۸). بسیاری از پژوهشگران و متخصصان هنجارهای انسانی بر این باورند که عجزین شدن در کار یکی از سخت‌ترین انواع عادت‌هاست که به دلیل بد نبودن ظاهری آن، نه تنها از سوی دیگران مورد انتقاد قرار نمی‌گیرد، بلکه تشویق هم می‌شود. در شرایطی که بسیاری، اعتیاد به الکل یا مواد مخدر را به شدت تقبیح می‌کنند، عجزین شدن در کار یا عادت به پرکاری، مانند یک بیماری نهفته و موذی می‌تواند زندگی شخصی یا خانوادگی فرد را از هم بپاشد (شعبانی بهار و تلخابی، ۱۳۹۰).

اوتس (۲۰۰۱)، عجزین شدن در کار را نوعی خو گرفتن به چیزی می‌داند. وی معتاد به کار را شخصی می‌داند که نیاز فراوانی به کار دارد که اختلال‌ها و تعارض‌های زیادی را در سلامت جسمانی، شادی و شغف شخصی، روابط بین فردی و روحیه اجتماعی بودن، به وجود می‌آورد. اسپنس و رایبیز (۱۹۹۲)، نخستین تعریف آکادمیک و عملی از واژه عجزین شدن در کار را ارائه کردند. از دیدگاه آنها، عجزین شدن در کار از یک سری از نگرش‌ها و برداشت‌های افراد نشأت گرفته است. آنها معتاد به کار را به شخصی قلمداد می‌کنند که درگیری در کار بالا، احساسات جبری بالا یا اشتیاق درونی فوق‌العاده‌ای نسبت به کار دارد و لذت کمی از کار خود می‌برد. اسنیر و هارپاز (۲۰۰۴)، عجزین شدن در کار را به عنوان اختصاص افراطی زمان نسبت به فعالیت‌های فیزیکی و یا فکری که مرتبط به کار باشد، تعریف کرده است. مک میلان

و دیگران (۲۰۰۱)، نیز عجین شدن در کار را این گونه تعریف می کند که مقاومت فردی در رها کردن خود از کاری که همه وقت، نسبت به آن درگیر است (شعبانی بهار و تلخابی، ۱۳۹۰).

پیشینه تحقیق

حسینی (۱۴۰۱)، در پژوهشی با عنوان بررسی تاثیر سیستم کاری با عملکرد بالا بر کارکرد سازمانی در بین کشورهای در حال توسعه به این نتیجه دست یافت که سیستم کاری با عملکرد بالا تاثیر بسزایی بر کارکرد سازمانی داشته است. در نتیجه باعث می شود یک رابطه مبادله بین سازمان و کارکنان را فرموله کند و بازدهی و توسعه شغلی بیشتری برای سازمان به ارمغان می یابد.

جباری و همکاران (۱۴۰۱)، به بررسی نقش تعدیل گر هویت اخلاقی در تأثیر سیستم های کاری با عملکرد بالا بر رفتارهای فراسازمانی غیراخلاقی پرداختند. نتایج مدل سازی معادلات ساختاری و بارهای عاملی نشان داد که سیستم های کاری با عملکرد بالا و هویت اخلاقی به ترتیب ۰.۶۲ و ۰.۴۵ بر رفتارهای فراسازمانی غیر اخلاقی تأثیرگذار باشد. همچنین هویت اخلاقی می تواند با عنوان متغیر تعدیلگر میزان تأثیر سیستم های کاری بر رفتار فراسازمانی را به میزان ۱۸۴/۰ تشدید نماید.

حیاوی و مرادی (۱۴۰۰)، در پژوهشی با عنوان اثر سرمایه روان شناختی بر عملکرد شغلی و بهزیستی در کار در نمونه ۴۱۸ نفر بین کارکنان شرکت نفت اهواز به این نتیجه دست یافت، تمرکز بر حالات فردی کارکنان در محیط کار منجر به پیشرفت عملکرد شغلی، آمیختگی و بهزیستی می گردد. باعث بالارفتن روحیه کارکنان میشود و کارایی و اثر بخشی را افزایش می دهد.

غلامی (۱۳۹۸)، در پژوهشی با عنوان بررسی تاثیر سیستم های کاری با عملکرد بالا بر روی تمایل به ترک کارکنان به این نتیجه دست یافت که عوامل سیستم های کاری با عملکرد بالا با میانجی گری متغیرهای جایگیری شغلی و جذابیت کارفرما تاثیر منفی و معناداری بر تمایل به ترک کارکنان شرکت های حاضر در صنعت فناوری اطلاعات و ارتباطات شهر تهران دارد.

ابوالفتحی و همکاران (۱۳۹۸)، به شناسایی ابعاد مدل مدیریت منابع انسانی با رویکرد سیستم های کاری با عملکرد بالا پرداختند. یافته های تحقیق نشان می دهد که از دیدگاه اعضای پانلهای دلفی از ابعاد سیستم های کاری با عملکرد بالا بعد "مدیریت حمایتی" بیشترین تاثیر را بصورت مستقیم و غیر مستقیم بر عملکرد شرکت های دانش بنیان دارند. درخشان و خانی (۱۳۹۸)، در پژوهشی با عنوان بررسی اثرگذاری سیستم کاری با عملکرد بالا بر خشنودی شغلی با تاکید بر نقش میانجی تعلق خاطر کاری در بین نمونه (۲۲۱) نفری کارکنان دانشگاه علوم پزشکی قزوین به این نتیجه دست یافت بین ابعاد اصلی متغیر سیستم کاری با عملکرد بالا و رضایت شغلی بطور مستقیم تاثیر بسزایی وجود دارد که سبب انگیزش و کارایی کارکنان در سیستم کاری سازمان می شود.

حمزئیان و جباری (۱۳۹۸)، به بررسی تاثیر معنویت در محیط کار بر عجین شدن با شغل با میانجی گری بهزیستی پرستاران پرداختند. این مطالعه از نوع توصیفی - پیمایشی است. نتایج تحقیق نشان داد که تاثیر مثبتی بین مولفه های معنویت در محیط کار و عجین شدن با شغل پرستاران بیمارستان پاسارگاد وجود دارد که در این میان مولفه های معنویت در محیط کار، حس همبستگی (ضریب بتا = ۰/۹۲۲) بیشترین تاثیر را دارا است و همچنین رابطه مولفه های معنویت در محیط کار بر عجین شدن با شغل با میانجی گری بهزیستی پرستاران بیمارستان پاسارگاد، مثبت و معنادار بود.

باقری و هوشمند (۱۳۹۷)، در پژوهشی با موضوع واکاوی نقش عجین شدن با شغل بر تعلیق پذیری شغلی در بین کارکنان هلال احمر سمنان به این نتیجه دست یافت که انطباق ویژگی کارکنان با خصوصیات کاری سبب بهبود کارایی کارکنان می‌شود و هرچه این ارتباط بیشتر باشد اثربخشی افراد در شغل بیشتر می‌شود.

آسانت^۱ و همکاران (۲۰۲۲)، در پژوهشی با عنوان در تعقیب کیفیت مواجهه با خدمات: آیا سیستم‌های کاری با عملکرد بالا خدمات گرا به نفع صنایع خدماتی با تماس بالا خواهند بود به این نتیجه دست یافت که سیستم‌های کاری با کارایی بالا سرویس‌محور با کیفیت مواجهه خدمات از طریق اجرای قرارداد روان‌شناختی، رفتار کاری نوآورانه و رفتار خدمات اجتماعی همراه است. این مطالعه با ادغام مبادلات اجتماعی و نظریه‌های قرارداد روان‌شناختی در توضیح تأثیر سیستم‌های کاری با عملکرد بالا سرویس‌گرا بر کیفیت مواجهه خدمات، به ادبیات موجود کمک می‌کند.

وانگ و چن^۲ (۲۰۲۲)، در پژوهشی با عنوان موفقیت یا رشد؟ نقش‌های متمایز اهداف شغلی بیرونی و درونی در سیستم‌های کاری با عملکرد بالا، ایجاد شغل و عملکرد شغلی به این نتیجه دست یافت که سیستم‌های کاری با عملکرد بالا با تجربه کارمند به طور مثبت و قابل توجهی با عملکرد شغلی مرتبط است تنها زمانی که اهداف شغلی بیرونی بالا یا زمانی که اهداف شغلی بیرونی پایین هستند و نتایج نشان داده است که ایجاد شغل واسطه این روابط تعدیل شده است. مشارکت‌های نظری، مفاهیم عملی و محدودیت‌ها نیز مورد بحث قرار می‌گیرند.

وانگ و همکاران (۲۰۲۲)، در پژوهشی با عنوان اثر میانجی عملکرد شغلی بین هوش هیجانی و قصد ترک شغل در میان پرستاران بیمارستان در طول همه‌گیری COVID-19: یک تحلیل مسیر به این نتیجه رسید که همبستگی معنادار آماری بین قصد ترک شغل و هوش هیجانی، بین قصد ترک شغل و عملکرد شغلی و بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی شناسایی شد. شاخص‌های پردازش مدل مناسبی بوده‌اند. عملکرد شغلی تأثیر غیرمستقیم معنی‌داری بین هوش هیجانی و قصد ترک شغل را دارد.

فورستبرگ و آلفس (۲۰۲۱)، در پژوهشی با عنوان رابطه بین سیستم‌های کاری با عملکرد بالا، ترکیبی از رفاه منابع انسانی و تعهد عملکرد منابع انسانی در نمونه (۴۸۴) کارمند به این نتیجه دست یافت که سیستم کاری با عملکرد بالا به طور مثبت و قابل توجهی با هر دو اسناد انسانی مرتبط است. همچنین عملکرد و بهزیستی منابع انسانی بر تعامل و یک اثر غیر مستقیم شرطی سیستم کاری با کارایی بالا بر تعامل از طریق اثر تعاملی پشتیبانی می‌کند.

آلفس و همکاران (۲۰۲۰)، در پژوهشی با عنوان ارتباط بین سیستم‌های کاری با عملکرد بالای استنباطی، ترکیب رفاه منابع انسانی و عملکرد منابع انسانی و مشارکت به این نتیجه دست یافت که سیستم‌های کاری با عملکرد بالای استنباطی ارتباط مثبت و معناداری با عملکرد منابع انسانی دارد. یافته‌های ما همچنین حامی تأثیر تعاملی فرضی رفاه عملکرد منابع انسانی و عملکرد عملکرد منابع انسانی بر مشارکت و تأثیر غیرمستقیم شرطی سیستم‌های کاری با عملکرد بالای استنباطی بر مشارکت از طریق تأثیر تعاملی است. مقاله نقشی در ادبیات موضوع عملکرد منابع انسانی استراتژیک با تمرکز روی علل نسبت‌های منابع انسانی و با احتساب تأثیر تعاملی شان بر نتایج کارمندان دارد.

مک کوک^۳ (۲۰۱۶)، در مقاله‌ای با عنوان بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری در درگیری شغلی پرسنل، در میان کارکنان بخش عملیاتی کارخانه پژو، به این نتیجه رسید که کیفیت زندگی کاری در درگیری شغلی پرسنل تأثیر بسیار زیادی در جهت مستقیم دارد. یعنی هر چه افراد کیفیت زندگی کاری بالاتری داشته باشند، درگیری شغلی آنها بیشتر می‌شود.

¹ Asante

² Wang L Chen

³ McCook

دمیر و فدیاً^۱ (۲۰۱۶)، در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و اعتیاد به کار در میان کارکنان بخش ستادی در یک زندان دولتی واقع در ایالت متحده آمریکا، به این نتیجه رسیدند که محیط کار ایمن و بهداشتی و قانون گرای در سازمان باعث افزایش اعتیاد به کار می شوند.

کروپانزانو و روپ^۲ (۲۰۱۵)، در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با درگیری شغلی و رفتار شهروندی به این نتیجه رسیدند که بین کیفیت زندگی کاری و مولفه های آن (پرداخت منصفانه و کافی، محیط کار ایمن و بهداشتی، قانون گرای در سازمان) با درگیری شغلی و رفتار شهروندی کارکنان ارتباط معنادار وجود دارد.

برگر و روتمن^۳ (۲۰۱۴)، در تحقیقی با عنوان بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری کارکنان بر اعتیاد شغلی آنها در میان کارکنان بیمارستانی در آلمان، مشاهده کردند که و کیفیت زندگی کاری کارکنان در اعتیاد شغلی کارکنان تاثیر بسزایی دارد و هر چه کیفیت زندگی کاری بیشتر باشد، وضعیت اعتیاد شغلی کارکنان، غیر طبیعی تر خواهد بود.

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش اجرا، توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی است. هدف اصلی این پژوهش، بررسی تاثیر سیستم های کاری با عملکرد بالا بر عجزین شدن در کار با نقش میانجی عملکرد منابع انسانی و بهزیستی منابع انسانی در بین کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شهرستان بوشهر می باشد. با توجه به اینکه داده ها در یک مقطع زمانی مشخص گردآوری شده اند، پژوهش از نوع مقطعی محسوب می شود. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شهرستان بوشهر است که در زمان انجام پژوهش در واحدهای مختلف این سازمان مشغول به فعالیت می باشند. با توجه به محدود بودن جامعه آماری، حجم نمونه بر اساس جدول مورگان تعیین و نمونه گیری به روش تصادفی ساده انجام شده است تا کلیه اعضای جامعه شانس یکسانی برای انتخاب شدن داشته باشند و قابلیت تعمیم نتایج افزایش یابد.

ابزار گردآوری داده ها در این پژوهش پرسشنامه استاندارد می باشد. برای سنجش سیستم های کاری با عملکرد بالا از پرسشنامه مبتنی بر الگوی اپلبام و همکاران (۲۰۰۰)، برای سنجش عجزین شدن در کار از پرسشنامه لودال و کجنر (۱۹۶۵)، و برای سنجش عملکرد منابع انسانی و بهزیستی منابع انسانی از پرسشنامه های معتبر برگرفته از مطالعات نیشی و همکاران (۲۰۰۸)، و ون دووورد (۲۰۱۰)، استفاده شده است. کلیه گویه ها بر اساس طیف پنج درجه ای لیکرت از «کاملاً مخالفم» تا «کاملاً موافقم» طراحی شده اند. روایی ابزار پژوهش از طریق روایی محتوایی و با نظر خبرگان و اساتید متخصص در حوزه مدیریت منابع انسانی تأیید شده و پایایی پرسشنامه ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردیده است که نتایج آن حاکی از پایایی مناسب متغیرهای پژوهش می باشد. همچنین برای اطمینان از کفایت داده ها جهت تحلیل مدل پژوهش، از شاخص های آماری مربوطه استفاده شده است. تجزیه و تحلیل داده ها در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی انجام شده است. در بخش آمار توصیفی از شاخص هایی نظیر فراوانی، میانگین و انحراف معیار برای توصیف ویژگی های جمعیت شناختی و متغیرهای پژوهش استفاده شده است. در بخش آمار استنباطی، به منظور آزمون فرضیه ها و بررسی نقش میانجی متغیرها، از مدل یابی معادلات ساختاری با بهره گیری از نرم افزارهای آماری مناسب مانند SPSS و SmartPLS استفاده شده است.

تعیین حجم نمونه

¹ Demir & Fedai
² Cropanzano & Rupp
³ Berger & Rothmann

جامعه آماری در این تحقیق جامعه کارکنان تامین اجتماعی شهرستان بوشهر است؛ که پس از انجام مطالعه‌ای مقدماتی روی بخش کوچکی از جامعه آماری و تعیین انحراف معیار، حجم نمونه با استفاده از سرشماری حجم نمونه برآورد می‌شود.

جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان تامین اجتماعی شهرستان بوشهر می‌باشد. با توجه به گستردگی و معلوم بودن دقیق جامعه آماری که شامل ۱۵۰ نفر می‌باشند. نمونه آماری پژوهش با استفاده از سرشماری حداقل ۱۱۰ نفر تعیین شده و روش نمونه‌گیری هم تصادفی در دسترس خواهد بود.

سیستم‌های کاری با عملکرد بالا

سیستم‌های کاری با عملکرد بالا به مجموعه‌ای یکپارچه و به هم پیوسته از شیوه‌ها و سیاست‌های مدیریت منابع انسانی اطلاق می‌شود که با هدف ارتقای توانایی‌ها، افزایش انگیزه‌ها و فراهم‌سازی فرصت‌های مشارکت کارکنان طراحی و اجرا می‌گردد. این سیستم‌ها از طریق اقداماتی نظیر استخدام گزینشی، آموزش و توسعه مهارت‌ها، نظام ارزیابی عملکرد، جبران خدمات مبتنی بر عملکرد، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری و کار تیمی، زمینه بهبود عملکرد فردی و سازمانی و ایجاد مزیت رقابتی پایدار را فراهم می‌کنند (اپلبام و همکاران، ۲۰۰۰؛ کامبس و همکاران، ۲۰۰۶).

سیستم‌های کاری با عملکرد بالا به عنوان متغیر مستقل به وسیله یک پرسشنامه استاندارد شامل ۲۶ سوال سنجیده می‌شود. نمره ای که آزمودنیها در مقیاس لیکرت به این پرسشنامه می دهند سیستم‌های کاری با عملکرد بالا را مشخص میکند. این پرسشنامه توسط چین جوتسای (۲۰۰۶)، به نقل از فتاحی و همکاران (۱۳۹۰)، ارائه شده.

عجین شدن در کار

عجین شدن در کار به میزان همانندسازی روان‌شناختی فرد با شغل خود اشاره دارد؛ به گونه‌ای که کار بخش مهمی از هویت فرد را تشکیل داده و انجام وظایف شغلی با احساس اشتیاق، تعهد، معنا و اهمیت همراه می‌شود. کارکنانی که با کار خود عجین هستند، نگرشی مثبت نسبت به شغل داشته، انرژی و تلاش بیشتری صرف انجام وظایف می‌کنند و احساس اثربخشی و موفقیت شغلی بالاتری را تجربه می‌نمایند (لودال و کجنر، ۱۹۶۵؛ ال‌مهرزی و سینگ، ۲۰۱۶).

عجین شدن در کار به عنوان متغیر وابسته به وسیله یک پرسشنامه استاندارد شامل ۱۷ سوال سنجیده می‌شود. نمره ای که آزمودنیها در مقیاس لیکرت به این پرسشنامه می دهند عجین شدن در کار را مشخص میکند. این پرسشنامه توسط شاولی و همکاران (۲۰۰۳)، ارائه شده و هدف آن ارزیابی میزان عجین شدن با شغل از ابعاد مختلف (انرژی گرفتن، وقف شدن، جذب شدن) است.

یافته‌های پژوهش

متغیرهای جمعیت شناختی

جدول (۱): توزیع فراوانی تحصیلات پاسخ‌دهندگان

متغیر	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
فوق دیپلم و کمتر	۱۴	۱۲.۷	۱۲.۷
لیسانس	۶۶	۶۰	۷۲.۷
فوق لیسانس و بالاتر	۳۰	۲۷.۳	۱۰۰
مجموع	۱۱۰	۱۰۰	

جدول و نمودار (۱) توزیع فراوانی تحصیلات پاسخ دهندگان را نشان می دهد. همانطور که مشاهده می شود، تحصیلات ۱۲.۷ درصد از افراد در سطح فوق دیپلم و کمتر و تحصیلات ۶۰ درصد از افراد نیز در سطح لیسانس می باشد. همچنین تحصیلات ۲۷.۳ درصد از افراد نیز در سطح فوق لیسانس و بالاتر می باشد.

جدول (۲): توزیع فراوانی جنسیت پاسخ دهندگان

متغیر	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
مرد	۹۱	۸۲.۷	۸۲.۷
زن	۱۹	۱۷.۳	۱۰۰
مجموع	۱۱۰	۱۰۰	

جدول (۲) توزیع فراوانی جنسیت پاسخ دهندگان را نشان می دهد. همانطور که ملاحظه می کنید، از بین ۱۱۰ نفر پاسخ دهنده ۹۱ نفر (۸۲.۷ درصد) مرد و ۱۹ نفر (۱۷.۳ درصد) زن می باشند.

جدول (۳): توزیع فراوانی سابقه کار پاسخ دهندگان

متغیر	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
۵ سال و کمتر	۹	۸.۲	۸.۲
۶ تا ۱۰ سال	۱۶	۱۴.۵	۲۲.۷
۱۱ تا ۱۵ سال	۳۰	۲۷.۳	۵۰
۱۵ تا ۲۰ سال	۴۱	۳۷.۳	۸۷.۳
بیشتر از ۲۰ سال	۱۴	۱۲.۷	۱۰۰
مجموع	۱۱۰	۱۰۰	

جدول (۳) توزیع فراوانی سابقه کار پاسخ دهندگان را نشان می دهد. همانطور که ملاحظه می کنید، بیشترین فراوانی مربوط به رده ۱۵ تا ۲۰ سال (۳۷.۳ درصد) می باشد.

جدول (۴): توزیع فراوانی سن پاسخ دهندگان

متغیر	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
۲۰ تا ۳۰ سال	۸	۷.۳	۷.۳
۳۱ تا ۳۵ سال	۶	۵.۵	۱۲.۷
۳۶ تا ۴۰ سال	۲۸	۲۵.۵	۳۸.۲
۴۱ تا ۴۵ سال	۴۶	۴۱.۸	۸۰
بیشتر از ۴۵ سال	۲۲	۲۰	۱۰۰
مجموع	۱۱۰	۱۰۰	

جدول (۴) توزیع فراوانی وضعیت سنی پاسخ دهندگان را نشان می دهد. همانطور که ملاحظه می کنید، بیشترین فراوانی مربوط به رده ۴۱ تا ۴۵ سال می باشد که ۴۱.۸ درصد از وزن کل را شامل می شود.

جدول (۵): توزیع فراوانی تاهل پاسخ دهندگان

متغیر	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
مجرد	۲۲	۲۰	۲۰
متاهل	۸۸	۸۰	۱۰۰
مجموع	۱۱۰	۱۰۰	

جدول (۵) توزیع فراوانی تاهل پاسخ دهندگان را نشان می دهد. همانطور که ملاحظه می کنید، ۲۰ درصد از افراد مجرد و ۸۰ درصد دیگر متاهل می باشند.

توصیف متغیرهای مورد مطالعه

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

جدول (۶): نتایج توصیف متغیرهای مورد مطالعه

کشیدگی	چولگی	بازه نمرات کسب شده		بازه نمرات سوالات		واریانس	انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	متغیرها
		بیشترین	کمترین	بیشترین	کمترین					
-۰.۷۱	-۰.۱۳	۵	۱	۵	۱	۰.۷۲	۰.۸۵	۳.۳۷	۱۱۰	انتخاب و استخدام
-۰.۱۷	-۰.۶۰	۵	۱.۲۵	۵	۱	۰.۶۶	۰.۸۱	۳.۵۵	۱۱۰	آموزش و توسعه
۰.۰۹	-۰.۱۷	۵	۱.۸۸	۵	۱	۰.۳۸	۰.۶۲	۳.۷۲	۱۱۰	نظام پاداش مبتنی بر عملکرد
۰.۱۹	-۰.۷۴	۵	۱	۵	۱	۰.۹۲	۰.۹۶	۳.۵۵	۱۱۰	توانمندسازی کارکنان
۰.۰۲	-۰.۴۵	۵	۱.۷۵	۵	۱	۰.۵۴	۰.۷۴	۳.۸۱	۱۱۰	امنیت شغلی
-۰.۲۱	-۰.۳۸	۴.۹۴	۲.۰۵	۵	۱	۰.۳۵	۰.۵۹	۳.۶۰	۱۱۰	سیستم های کاری با عملکرد بالا
۲.۳۴	-۱.۲۱	۵	۱	۵	۱	۰.۵۳	۰.۷۳	۳.۶۹	۱۱۰	انرژی گرفتن
۱.۲۷	-۰.۰۷	۵	۱.۲	۵	۱	۰.۴۳	۰.۶۵	۳.۳۴	۱۱۰	وقف شدن
-۰.۲۳	-۰.۲۲	۵	۱	۵	۱	۰.۷۷	۰.۸۸	۳.۲۳	۱۱۰	جذب شدن
-۰.۲۷	-۰.۳۱	۴.۶۱	۱.۹۸	۵	۱	۰.۳۶	۰.۶۰	۳.۴۲	۱۱۰	عجین شدن در کار

همانطور که در جدول فوق نمایان است، میانگین نمرات همه متغیرهای موجود در جدول فوق بیشتر از (مرکز طیف ۵ گزینه ای) بدست آمده است، لذا میتوان نتیجه گرفت که بیشتر افراد گزینه های بالای ۳ را انتخاب کرده اند. کمترین مقدار نمرات متغیرها از یک بیشتر بوده و بیشترین مقدار نمرات متغیرها از کمتر مساوی پنج برآورد شده است و این نشان می دهد که کدگذاری و ورود اطلاعات پرسشنامه ها به نرم افزار کاملا بدون نقص و به درستی وارد شده است. همچنین چولگی و کشیدگی متغیرها در بازه امن و قابل قبول (+۳ و -۳) قرار دارد که نشان از جمع آوری داده های مطلوب بوده بطوری که میتوان با اطمینان بالا نتایج نمونه را به جامعه آماری تعمیم داد.

نتایج بررسی پایایی متغیرها با بکارگیری شاخص های ضریب آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی

شاخص های مربوط به مدل اندازه گیری در جدول زیر گزارش شده است.

جدول (۷): نتایج ضریب آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی

ضریب پایایی ترکیبی (CR>0.7)	ضریب آلفای کرونباخ (Alpha >0.7)	متغیرها
۰.۹۲۲	۰.۹۱۲	سیستم های کاری با عملکرد بالا
۰.۸۷۹	۰.۸۳۴	انتخاب و استخدام
۰.۹۰۲	۰.۸۵۶	آموزش و توسعه
۰.۸۹۰	۰.۸۸۱	نظام پاداش مبتنی بر عملکرد
۰.۸۸۵	۰.۸۲۳	توانمندسازی کارکنان
۰.۸۹۷	۰.۸۴۶	امنیت شغلی

۰.۹۱۰	۰.۸۹۳	عجین شدن در کار
۰.۸۷۹	۰.۸۳۵	انرژی گرفتن
۰.۸۳۵	۰.۷۵۲	وقف شدن
۰.۹۲۶	۰.۹۰۴	جذب شدن

همان طور که در جدول فوق ملاحظه مشاهده می‌شود، 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 می‌شود که مقدار ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی برای تمامی سازه‌های پژوهش مورد قبول می‌باشند.

شاخص ضریب تعیین R^2 متغیرهای مکنون درون زا

ضریب R^2 نشان دهنده 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. هر چه R^2 مربوط به سازه‌های درون‌زای یک مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل است. وجود متغیرهای مستقل بیشتر موجب افزایش R^2 می‌شود. بنابراین هرچه تعداد متغیرهای مستقل در تبیین یک متغیر وابسته بیشتر باشد، مقدار R^2 بالا برای برازش مدل نیاز است. مشکلی که در این شخص وجود دارد این است که با ورود متغیرهای غیر معنادار به مدل نیز شاهد افزایش در مقدار ضریب تعیین خواهیم بود. از اینرو محققان ضریب تعیین تعدیل شده (R_{adj}^2) را برای حل این مشکل ارائه داده اند.

جدول (۸): ضرایب R^2 متغیرها

R_{adj}^2	R^2	متغیرهای دورنزا (وابسته)
۰.۶۱۱	۰.۶۲۲	عجین شدن در کار
سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی		

همانطور که در جدول فوق مشاهده می‌شود، ضریب تعیین تعدیل شده متغیرها نشان می‌دهد که ۳۸.۶ درصد از تغییرات عملکرد منابع انسانی، ۲۴.۲ درصد از تغییرات بهزیستی منابع انسانی و ۶۱.۱ درصد از تغییرات عجین شدن در کار توسط متغیرهای مستقل مربوط به خودشان پیش بینی می‌شود.

شاخص ارتباط پیش بین Q^2

سومین معیار بررسی مدل ساختاری، Q^2 است. این معیار که توسط استون و گیسر^۱ (۱۹۷۵)، معرفی شد، 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 تأیید 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): ضرایب Q^2 متغیرها

Q^2	متغیرها
۰.۲۲۷	عجین شدن در کار
سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را به عنوان قدرت پیش‌بینی کم، متوسط و قوی	

¹ Stone-Geisser Criterion

همانطور که نتایج جدول فوق نشان می دهد، مقدار Q^2 برای متغیرهای درونزای عملکرد منابع انسانی (۰.۲۰۰)، بهزیستی منابع انسانی (۰.۱۲۸) و عجین شدن در کار (۰.۲۲۷) مثبت و در سطح مناسبی قرار دارد و حاکی از آن است که قدرت پیش بینی مدل در خصوص این متغیرها در حد قابل قبول می باشد.

معیار اندازه اثر f^2

چهارمین معیار بررسی مدل ساختاری، اندازه تاثیر f^2 است. کوهن (۱۹۸۸)، برای تعیین شدت رابطه میان متغیرهای مکنون مدل، معیار اندازه اثر را معرفی نمود. مقادیر ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ به ترتیب نشان از اندازه تاثیر کوچک، متوسط و بزرگ یک سازه بر سازه دیگر است. این شاخص برای متغیرهای وابسته ای قابل محاسبه است که بیش از یک متغیر بر روی آن تاثیر بگذارد.

جدول (۱۰): نتایج مربوط به شدت تاثیر متغیرهای مستقل بر وابسته

f^2	متغیر مستقل ← متغیر وابسته
۰.۲۳۸	سیستم های کاری با عملکرد بالا ← عجین شدن در کار

همانطور که در جدول فوق مشاهده می شود، شدت تاثیر متغیرهای مستقل بر عجین شدن در کار به وضوح نمایان است. شدت تاثیر سیستم های کاری با عملکرد بالا بر عجین شدن در کار برابر با ۰.۲۳۸ بوده که نسبت به شدت تاثیر سایر متغیرها در سطح بالاتری قرار دارد.

بررسی مدل کلی

پس از ارزیابی مدل های اندازه گیری و ساختاری باید مدل کلی (مجموع مدل های اندازه گیری و ساختاری) نیز مورد بررسی قرار گیرد. برای این منظور تننهاوس و همکاران^۱ (۲۰۰۴)، شاخص GOF را معرفی نموده اند. این شاخص از میانگین هندسی اشتراک ها و ضریب تعیین بدست می آید. هرچه این شاخص به یک نزدیکتر شود نشان از قدرت و کیفیت بالای مدل را نشان می دهد.

$$GOF = \sqrt{Communalities \times R^2} \quad \text{فرمول (۱-۴)}$$

جدول (۱۱): نتایج برازش کلی مدل با معیار GOF

R^2	$Communalities$	$GOF = \sqrt{Communalities \times R^2}$
۰.۵۵۱	۰.۴۰۷	۰.۴۷۳
سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ بترتیب برازش ضعیف، متوسط و قوی		

همانطور که در جدول فوق مشاهده می شود، مقدار میانگین مقادیر اشتراکی ($Communalities$) برابر با ۰.۴۰۷ و میانگین مقادیر R^2 برابر ۰.۵۵۱ بدست آمده است و با توجه به فرمول مقدار معیار GOF معادل ۰.۴۷۳ و بیشتر از ۰.۳۶ بدست آمد که با توجه به دسته بندی مذکور نشان از برازش قوی مدل کلی تحقیق است.

فرضیه پژوهش: سیستم های کاری با عملکرد بالا بر عجین شدن در کار در بین کارکنان سازمان تامین اجتماعی شهرستان بوشهر تاثیر دارد.

¹ Tenenhaus et al.
² Goodness Of Fit

نتایج مربوط به فرضیه اول تحقیق در جدول (۱۲) آمده است.

جدول (۱۲): نتایج برآورد ضرایب معناداری تی و ضریب مسیر استاندارد شده سیستم های کاری با عملکرد بالا بر عین شدن در کار

نتیجه	سطح معناداری	مقدار تی (t-value)	ضریب مسیر (B)	فرضیه اول
تایید	۰.۰۰۰	۵.۰۸۱	۰.۴۰۲	سیستم های کاری با عملکرد بالا ← عین شدن در کار

بررسی ضریب اثر سیستم های کاری با عملکرد بالا بر عین شدن در کار در بین کارکنان سازمان تامین اجتماعی شهرستان بوشهر در جدول فوق نشان می دهد که این ضریب مسیر به میزان ۰.۴۰۲ برآورد شده است. با توجه به اینکه مقدار عدد معناداری (t-value) برابر با ۵.۰۸۱ و از ۱/۹۶ بیشتر می باشد و سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ بدست آمده؛ می توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار است؛ یعنی سیستم های کاری با عملکرد بالا بر عین شدن در کار در بین کارکنان سازمان تامین اجتماعی شهرستان بوشهر تأثیر مثبت و معناداری دارد. با افزایش یک انحراف استاندارد در نمرات سیستم های کاری با عملکرد بالا، شاهد افزایش در نمرات عین شدن در کار در بین کارکنان سازمان تامین اجتماعی شهرستان بوشهر به اندازه ۰/۴۰۲ انحراف استاندارد خواهیم بود. بنابراین با توجه به داده های گرد آوری شده فرضیه اول تحقیق مبنی بر وجود تاثیر سیستم های کاری با عملکرد بالا بر عین شدن در کار در بین کارکنان سازمان تامین اجتماعی شهرستان بوشهر تایید می شود.

تحلیل فرضیه پژوهش

بر اساس فرضیه پژوهش، سیستم های کاری با عملکرد بالا تأثیر مثبت و معناداری بر عین شدن در کار کارکنان سازمان تامین اجتماعی شهرستان بوشهر دارند. این فرضیه بر این مینا استوار است که مجموعه ای منسجم از شیوه های مدیریت منابع انسانی، از جمله استخدام گزینشی، آموزش و توسعه، نظام جبران خدمات منصفانه، ارزیابی عملکرد و مشارکت کارکنان در تصمیم گیری، می تواند نگرش ها و رفتارهای کاری کارکنان را در جهت مثبت هدایت کند. زمانی که کارکنان سازمان چنین شیوه هایی را در محیط کاری خود تجربه می کنند، احساس ارزشمندی، حمایت سازمانی و عدالت رویه ای در آنان تقویت شده و این امر زمینه همانندسازی روان شناختی آنان با شغل را فراهم می سازد.

از منظر نظری، سیستم های کاری با عملکرد بالا با تمرکز بر افزایش توانایی، انگیزه و فرصت مشارکت کارکنان، شرایطی را ایجاد می کنند که افراد بتوانند قابلیت های خود را به طور مؤثر در انجام وظایف شغلی به کار گیرند. این شرایط موجب افزایش احساس معناداری کار، خودکارآمدی و اثربخشی فردی می شود که از مؤلفه های اصلی عین شدن در کار به شمار می آیند. در چنین فضایی، کارکنان با اشتیاق و انرژی بیشتری در فعالیتهای شغلی مشارکت کرده و کار را بخشی از هویت حرفه ای خود تلقی می کنند.

علاوه بر این، اجرای سیستم های کاری با عملکرد بالا باعث تقویت اعتماد متقابل میان کارکنان و سازمان می شود. هنگامی که کارکنان مشاهده می کنند سازمان از طریق سیاست های منابع انسانی به رشد، رفاه و مشارکت آنان اهمیت می دهد، نگرش مثبتی نسبت به شغل و سازمان در آنان شکل می گیرد. این نگرش مثبت به افزایش تعهد، مسئولیت پذیری و دلبستگی شغلی منجر شده و در نهایت سطح عین شدن در کار را ارتقا می دهد. نتایج پژوهش های پیشین نیز نشان می دهد که سازمان هایی که از سیستم های کاری با عملکرد بالا بهره می گیرند، از سطح بالاتری از درگیری شغلی، انگیزش و دلبستگی کاری در میان کارکنان برخوردارند.

در بستر سازمان تأمین اجتماعی شهرستان بوشهر، که ماهیتی خدمات‌محور داشته و کیفیت عملکرد کارکنان نقش مستقیمی در رضایت مراجعان ایفا می‌کند، استقرار سیستم‌های کاری با عملکرد بالا می‌تواند نقش تعیین‌کننده‌ای در افزایش عجزین‌شدن کارکنان با کار ایفا نماید. افزایش عجزین‌شدن در کار به نوبه خود موجب بهبود کیفیت خدمات‌رسانی، کاهش فرسودگی شغلی و ارتقای اثربخشی سازمانی می‌شود. بنابراین، انتظار می‌رود که با تقویت و به‌کارگیری مؤثر سیستم‌های کاری با عملکرد بالا، سطح عجزین‌شدن در کار کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شهرستان بوشهر به‌طور معناداری افزایش یابد و فرضیه پژوهش مورد تأیید قرار گیرد.

نتیجه فرضیه فوق با پژوهش‌های جباری و همکاران (۱۴۰۱)، و وانگ و همکاران (۲۰۲۲)، همسو می‌باشد.

محدودیت‌های تحقیق

- ۱- عدم توجه به گویه‌ها در بین بعضی از پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه برای تعیین دقیق مفهوم مورد نیاز.
- ۲- وجود فضای محافظه‌کارانه که ممکن است پاسخگویی به پرسشنامه‌ها را متأثر ساخته باشد.
- ۳- برگشت ندادن به موقع و تکمیل پرسشنامه از سوی برخی پاسخ‌دهندگان، یکی از عمده‌ترین مشکلاتی بود که باعث طولانی شدن پژوهش حاضر گردید.

پیشنهاد‌های کاربردی

- ✓ با توجه به تأثیر مثبت و معنادار سیستم‌های کاری با عملکرد بالا بر عجزین‌شدن در کار کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شهرستان بوشهر، پیشنهاد می‌شود مدیران این سازمان با بازنگری و تقویت شیوه‌های مدیریت منابع انسانی، زمینه افزایش مشارکت و دلبستگی شغلی کارکنان را فراهم آورند. طراحی و اجرای نظام استخدام مبتنی بر شایستگی، تناسب شغل و فرد و توجه به مهارت‌های رفتاری و ارتباطی کارکنان می‌تواند موجب افزایش همانندسازی روان‌شناختی آنان با شغل و تقویت نگرش مثبت نسبت به کار شود.
- ✓ در راستای ارتقای توانایی کارکنان، پیشنهاد می‌شود برنامه‌های آموزشی هدفمند و مستمر متناسب با نیازهای شغلی و تحولات محیط کاری طراحی و اجرا گردد. آموزش‌های تخصصی، مهارت‌های ارتباط با ارباب‌رجوع و توسعه مهارت‌های نرم می‌تواند احساس شایستگی، خودکارآمدی و معناداری کار را در کارکنان افزایش داده و در نتیجه سطح عجزین‌شدن آنان با شغل را تقویت نماید. این امر به‌ویژه در سازمانی خدمات‌محور مانند تأمین اجتماعی، نقش بسزایی در بهبود کیفیت خدمات دارد.
- ✓ همچنین، استقرار نظام جبران خدمات و پاداش‌دهی منصفانه و مبتنی بر عملکرد، به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های اصلی سیستم‌های کاری با عملکرد بالا، می‌تواند انگیزش درونی کارکنان را افزایش دهد. شفافیت در ارزیابی عملکرد و پیوند دادن نتایج آن با پاداش‌های مادی و غیرمادی، احساس عدالت سازمانی و ارزشمندی کارکنان را تقویت کرده و آنان را به مشارکت فعال‌تر در فعالیت‌های شغلی ترغیب می‌کند.
- ✓ از سوی دیگر، افزایش فرصت مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، حل مسائل کاری و بهبود فرایندهای سازمانی می‌تواند به تقویت احساس تعلق و مالکیت شغلی منجر شود. پیشنهاد می‌شود مدیران با ایجاد تیم‌های کاری، جلسات هم‌اندیشی و نظام پیشنهادها، از نظرات و ایده‌های کارکنان بهره‌مند شوند. این مشارکت فعال، علاوه بر افزایش انگیزه و تعهد، زمینه عجزین‌شدن بیشتر کارکنان با کار را فراهم می‌سازد.
- ✓ در نهایت، توجه همزمان به بهزیستی منابع انسانی و ایجاد محیط کاری حمایتی، از طریق بهبود شرایط کاری، توجه به تعادل کار و زندگی و حمایت روان‌شناختی از کارکنان، می‌تواند اثرگذاری سیستم‌های کاری با عملکرد بالا را

تقویت کند. ایجاد فضایی مبتنی بر اعتماد، احترام و حمایت سازمانی موجب می‌شود کارکنان با اشتیاق و انرژی بیشتری به انجام وظایف شغلی پرداخته و در مسیر تحقق اهداف سازمان تأمین اجتماعی شهرستان بوشهر نقش مؤثرتری ایفا کنند.

منابع

- ✓ ابوالفتحی، جمشید، رسولی، رضا، ضماهنی، مجید، استیری، مهرداد، (۱۳۹۸)، شناسایی ابعاد مدل مدیریت منابع انسانی با رویکرد سیستم‌های کاری با عملکرد بالا (مورد مطالعه: شرکت‌های دانش بنیان)، مجله: پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۲۳، شماره ۱، صص ۴۹-۷۴.
- ✓ اطمینان، گلناز، (۱۴۰۱)، بررسی تأثیر تفکر استراتژیک بر عملکرد پروژه با توجه به نقش تعدیل‌گر سیستم‌های کاری عملکرد بالا، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، پردیس منطقه ای- پردیس البرز.
- ✓ جباری، شهنام، آفرینش، اکبر، شریفی فر، فریده، نیک بخش، رضا، (۱۴۰۱)، نقش تعدیل‌گر هویت اخلاقی در تأثیر سیستم‌های کاری با عملکرد بالا بر رفتارهای فراسازمانی غیراخلاقی، مجله: علوم روانشناختی، شماره ۱۱۲، صص ۷۸۶-۷۹۵.
- ✓ حمزئیان عظیم، جباری اقبال، (۱۳۹۸)، تأثیر معنویت در محیط کار بر عجزین شدن با شغل با میانجی‌گری بهزیستی پرستاران، فصلنامه مدیریت پرستاری، دوره ۸، شماره ۲، صص ۴۶-۵۹.
- ✓ درخشان، زهرا، عیسی خانی، احمد، (۱۳۹۸)، بررسی تأثیرگذاری سیستم‌های کاری با عملکرد بالا بر رضایت شغلی با تأکید بر نقش میانجی تعلق خاطر کاری، مجله: مدیریت توسعه و تحول، شماره ۳۹، صص ۴۳۳-۴۴۰.
- ✓ شعبانی بهار، غلامرضا، تلخابی، علی، (۱۳۹۰)، ارتباط بین اعتیاد به کار و کیفیت زندگی کاری استادان تربیت بدنی دانشگاه‌های ایران، مجله دانشگاه علوم پزشکی کرمان، دوره ۱، شماره ۲.
- ✓ غلامی، مهدی، (۱۳۹۸)، بررسی تأثیر سیستم‌های کاری با عملکرد بالا بر روی تمایل به ترک کارکنان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت.
- ✓ Abolhassani, Farid & Sayarifard, Azadeh & Ghadirian, Laleh & Nazari, Maryam & Rajabi, Fatemeh. (2017). Features Of An Effective Reward System on The Performance of Hospital Staff. 10.13140/RG.2.2.26847.18082.
- ✓ Al-Badarneh, Mohammad & Shatnawi, Hakam & Alananzeh, Omar & Al-Mkhadmeh, Ahmad. (2019). Job Performance Management: The Burnout Inventory Model and Intention to Quit their Job among Hospitality Employees. 5.
- ✓ Alfes, K Et Al. (2020). The relationship between perceived high- performance work systems, combinations of human resource well- being and human resource performance attributions and engagement. Business School Berlin, Heubnerweg 8- 10
- ✓ Asante D Chunyong T Adom A. (2022). In pursuit of service encounter quality: Will service-oriented high-performance work systems benefit high-contact service industries? Journal of Retailing and Consumer Services 13 June 2022
- ✓ Bjaalid, Gunhild & Olsen, Espen & Melberg, Kjersti & Mikkelsen, Aslaug. (2019). Institutional stress and job performance among hospital employees. International Journal of Organizational Analysis. ahead-of-print. 10.1108/IJOA-10-2018-1560.
- ✓ Blau, P. M. (1964). Exchange and power in social life. New York, NY: Wiley
- ✓ Boyd, N. Nowell, B. Yang, Z. and Hano, M.C. (2018), "Sense of community, sense of community responsibility, and public service motivation as predictors of employee well-being and engagement in public service organizations", The American Review of Public Administration, Vol. 48 No. 5, pp. 428-443.

- ✓ Bryson, A. Forth, J. and Stokes, L. (2017), “Does employees’ subjective well-being affect workplace performance?”, *Human Relations*, Vol. 70 No. 8, pp. 1017-1037.
- ✓ Bryson, J. E. Fritz, S. M. Matkin, G. S. & Marx, D. B. (2017). Effects of gender, education, and age upon leaders' use of influence tactics and full range leadership behaviors. *Sex Roles*, 56(1-2), 71–83.
- ✓ Chao C. Jie F. | Xinmei L. Jin Y(2020). Leader humility, team job crafting and team creativity: The moderating role of leader–leader exchange, *The Academy of Management Perspectives*, Vol. 22 No. 4, pp. 66-91.
- ✓ Combs, J. Liu, Y. Hall, A. & Ketchen, D. (2006). How much do high- performance work practices matter? A meta- analysis of their effects on organizational performance. *Personnel Psychology*, 59(3), 501–528.
- ✓ Deng, J Et Al. (2022). Behavioural and economic impacts of end-user computing satisfaction: Innovative work behaviour and job performance of employees. *Computers in Human Behavior* 22 June 2022
- ✓ Ella, Regina & Agharandu, Augusta & Osuchukwu, Easter & Samson-Akpan, Patience. (2021). Occupational Stress and Job Performance Among Nurses in a Teaching Hospital, in South – South, Nigeria. *International Journal of Current Research and Review*. 13. 12-17. 10.31782/IJCRR.2021.131126.
- ✓ Gahan, P, Theilacker, M, Adamovic, M, Choi, D, Harley, B, Healy, J, Olsen, J E. (2020). Between fit and flexibility? The benefits of high-performance work practices and leadership capability for innovation outcomes. *Human Resource Management Journal | Wiley | Published: 2020 DOI: 10.1111/1748-8583.12316*
- ✓ Guest, D. E. (2011). Human resource management and performance: Still searching for some answers. *Human Resource Management Journal*, 21(1), 3–13. <https://doi.org/10.1111/j.1748-8583.2010.00164.x>
- ✓ Jiang, K. Lepak, D. P. Hu, J. & Baer, J. C. (2012). How does human resource management influence organizational outcomes? A meta- analytic investigation of mediating mechanisms. *Academy of Management Journal*, 55(6), 1264–1294. <https://doi.org/10.5465/amj.2011.0088>
- ✓ Kehoe, R. R. & Wright, P. M. (2013). The impact of high- performance human resource practices on employees' attitudes and behaviors. *Journal of Management*, 39, 366–391. <https://doi.org/10.1177/0149206310365901>
- ✓ Kloutsiniotis, P V, Mihail, D M. (2020). The effects of high performance work systems in employees’ service-oriented OCB. *International Journal of Hospitality Management* 50(2020) 102610.
- ✓ Lepak, D. P. Taylor, M. S. Tekleab, A. G. Marrone, J. A. & Cohen, D. J. (2007). An examination of the use of high- investment human resource systems for core and support employees. *Human Resource Management*, 46(2), 223–246. <https://doi.org/10.1002/hrm.20158>
- ✓ Liu, C Et Al. (2022). Examining the curvilinear relationship of job performance, supervisor ostracism, and turnover intentions. *Journal of Vocational Behavior* 8 September 2022
- ✓ López-Cabarcos, M Et Al. (2022). An approach to employees’ job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research* 10 November
- ✓ López-Cabarcos, M Et Al. (2022). An approach to employees’ job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research* 10 November
- ✓ Ngo, H. Y., & Loi, R. (2008). Human resource flexibility, organizational culture and firm performance: An investigation of multinational firms in Hong Kong. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(9), 1654-1666.

- ✓ Nishii, L. H. Lepak, D. P. & Schneider, B. (2008). Employee attributions of the ‘why’ of HR practices: Their effects on employee attitudes and behaviors, and customer satisfaction. *Personnel Psychology*, 61(3), 503–545. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2008.00121.x>
- ✓ Nishii, L. H. Lepak, D. P. & Schneider, B. (2008). Employee attributions of the ‘why’ of HR practices: Their effects on employee attitudes and behaviors, and customer satisfaction. *Personnel Psychology*, 61(3), 503–545. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2008.00121.x>
- ✓ Oates, W. (2001), "Confessions of a Workaholic: The Facts About Work Addiction", World, New York, NY,
- ✓ Paliga, M (2022). Human–cobot interaction fluency and cobot operators’ job performance. The mediating role of work engagement: A survey. *Robotics and Autonomous Systems* 28 June 2022
- ✓ Paliga, M (2022). Human–cobot interaction fluency and cobot operators’ job performance. The mediating role of work engagement: A survey. *Robotics and Autonomous Systems* 28 June 2022
- ✓ Rosso, B.D. Dekas, K.H. and Wrzesniewski, A. (2010), “On the meaning of work: a theoretical integration and review”, *Research in Organizational Behavior*, Vol. 30 No. 1, pp. 91-127
- ✓ Sanders, K. Yang, H. & Li, X. (2019). Quality enhancement or cost reduction? The influence of high- performance work systems and power distance orientation on employee human resource attributions. *The International Journal of Human Resource Management*, 1–28. <https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1675740>
- ✓ Sanders, K. Yang, H. & Li, X. (2019). Quality enhancement or cost reduction? The influence of high- performance work systems and power distance orientation on employee human resource attributions. *The International Journal of Human Resource Management*, 1–28. <https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1675740>
- ✓ Schaufeli, W. & A. Bakker (2003). “Utrecht Work Engagement Scale, Preliminary Manual, Occupational Health Psychology Unit”, Utrecht University.
- ✓ Shields, M. D. Birnberg, J. G. & Frieze, I. H. (1981). Attributions, cognitive processes and control systems. *Accounting, Organizations and Society*, 6(1), 69–93. [https://doi.org/10.1016/0361-3682\(81\)90023-4](https://doi.org/10.1016/0361-3682(81)90023-4)
- ✓ Sinniah, Suguna & Moona Haji Mohamed, Ramesh Kumar & Kadiresan, Vimala & Nadarajan, Prem & Keang, Adam & Awee, Azeyan & Lazim, Che. (2018). An Investigation of the Job Performance of Administrative Staff in Government Hospitals, Malaysia. *International Journal of Business and Management*. 13. 38. 10.5539/ijbm.v13n10p38.
- ✓ Tong, E.M. Lum, D.J. Sasaki, E. and Yu, Z. (2018), “Concurrent and temporal relationships between humility and emotional and psychological well-being”, *Journal of Happiness Studies*, Vol. 20 No. 5, pp. 1343-1358.
- ✓ Walters, K.N. and Diab, D.L. (2016), “Humble leadership: implications for psychological safety and follower engagement”, *Journal of Leadership Studies*, Vol. 10 No. 2, pp. 7-18.
- ✓ Wang L Chen Y. (2022). Success or growth? Distinctive roles of extrinsic and intrinsic career goals in high-performance work systems, job crafting, and job performance. *Journal of Vocational Behavior* 8 March 2022
- ✓ Wang, Ch Et Al. (2022). Mediating effect of job performance between emotional intelligence and turnover intentions among hospital nurses during the COVID-19 pandemic: A path analysis. *Collegian* Available online 19 September 2022