

Impact of Job Resources and Cultural Intelligence on Task Performance of Employees: Mediator variables of Providing Job Basic Needs and Work Engagement

Mahdi Alizadeh* 

Assistant Professor, Department of Human Resource Management, Amin University, Tehran, Iran

Alireza Koushkie Jahromi

Associate Professor, Department of Public Administration, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran

Behnosh Fouladi

Master of Public Administration, Qazvin Azad University, Qazvin, Iran

Abstract

Today, in organizations, employees are expected to be involved and creative in their work and take initiative themselves. Access to such a situation requires that the organizations in the work environment create conditions that have sufficient incentive and energy resources. These motivational sources are considered as job resources. The main purpose of this study is determination of impact of job resources and cultural intelligence on task performance by mediating role of job institutional needs and working conflict of employees of the entrepreneurs bank. In this thesis, the impact of embedded factors on job performance of entrepreneur bank employees, including job resources and cultural intelligence on the basic job requirements, job engagement and job performance of the entrepreneur bank has been investigated. The present study is applicable in terms of purpose, in terms of method of data collection from descriptive research and from the field. In terms of the relationship between the research variables, it is causal. The method of conducting research is survey. The population has been investigated in this study, the administrative staff of the entrepreneurs bank in branches across the country and stratified random sampling method. Data were collected using questionnaire. In order to analyze the data, structural equation modeling was used to examine the significant effect of the proposed variables on each other. In this way, SPSS and AMOS software were used. The results of the analysis of the hypotheses of this study indicate that the work conflict has the highest positive and significant effect on functional performance as well as cultural intelligence has the least positive and meaningful effect on work conflict. Organizations need to improve employee work by providing job needs to improve their functional performance. The results showed that cultural intelligence variables and job resources are effective in providing job requirements.

Keywords: Job Resources, Cultural Intelligence, Job Basic Needs, work Engagement, Task Performance of Employees.

* Corresponding Author: Mah.alizadeh@ut.ac.ir

How to Cite: Alizadeh, M., Koushkie Jahromi, A., & Fouladi, B. (2022). Impact of Job Resources and Cultural Intelligence on Task Performance of Employees: Mediator Variables Provide Basic Job Needs and Work Engagement. *Management Studies in Development and Evolution*, 31(105), 137-165 .doi: 10.22054/jmsd.2022.62565.4001



تأثیر منابع شغلی و هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای کارکنان: متغیرهای میانجی تامین نیازهای بنیادین شغلی و درگیری کاری

استادیار گروه مدیریت منابع انسانی، دانشگاه امین، تهران، ایران

مهدی علی زاده *

دانشیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

علیرضا کوشکی جهرمی

کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد قزوین، قزوین، ایران

بهوش فولادی

چکیده

امروزه در سازمان‌ها انتظار می‌رود که کارکنان در کار خود درگیر و خلاق باشند و از خود ابتکار عمل نشان دهند. دستیابی به چنین وضعی، ایجاب می‌کند تا سازمان‌ها در محیط کار، شرایطی ایجاد کنند که منابع انگیزشی و انرژی‌زا به اندازه کافی وجود داشته باشد. این منابع انگیزشی به‌عنوان منابع شغلی در نظر گرفته می‌شود. هدف اصلی از مطالعه حاضر تعیین تأثیر منابع شغلی و هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای با نقش میانجی تأمین نیازهای بنیادین شغلی و درگیری کاری کارکنان بانک کارآفرین بوده است. از این رو در این پژوهش، تأثیر عوامل تثبیت شده در عملکرد وظیفه‌ای کارکنان بانک کارآفرین، شامل منابع شغلی و هوش فرهنگی بر نیازهای بنیادین شغلی، درگیری کاری و عملکرد وظیفه‌ای کارکنان بانک کارآفرین مورد بررسی قرار گرفته است. تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی است، از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های توصیفی (غیرآزمایشی) و از شاخه مطالعات میدانی است. از نظر نوع ارتباط بین متغیرهای پژوهش از نوع علی است. روش اجرای پژوهش نیز پیمایشی است. جامعه مورد بررسی در این پژوهش، کارکنان اداری بانک کارآفرین در شعب سراسر کشور بوده و به روش تصادفی طبقه‌ای نمونه‌گیری شده است. داده‌ها با ابزار پرسشنامه گردآوری شده است. در این مطالعه به منظور تحلیل داده‌ها از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری به منظور بررسی معناداری تأثیر مفروض متغیرها بر یکدیگر مورد استفاده قرار گرفت. در این راستا نرم‌افزارهای SPSS و AMOS به کار گرفته شدند. یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل فرضیه‌های این پژوهش، حاکی از آن است که درگیری کاری دارای بالاترین اثر مثبت و معنی‌دار بر عملکرد وظیفه‌ای و همچنین هوش فرهنگی دارای کمترین تأثیر مثبت و معنی‌دار بر درگیری کاری بوده است. سازمان‌ها باید از طریق تأمین نیازهای شغلی درگیری کاری کارکنان را ارتقا دهند تا عملکرد وظیفه‌ای آنها بهبود یابد. همچنین نتایج نشان داد متغیرهای هوش فرهنگی و منابع شغلی در تأمین نیازهای شغلی تأثیرگذار است.

واژگان کلیدی: منابع شغلی، هوش فرهنگی، نیازهای بنیادین شغلی، درگیری کاری و عملکرد وظیفه‌ای کارکنان.

مقدمه

یکی از مهم‌ترین اهداف مدیریت منابع انسانی در سازمان‌های امروزی، توسعه عملکردهای شغلی و ارتقاء توانمندی‌های فنی و روان‌شناختی کارکنان در جهت ارائه بهترین بروندهای عملکردی در حیطه مسئولیت‌ها و وظایف خود می‌باشد (باکر^۱ و همکاران، ۲۰۱۵). در این زمینه یکی از مهم‌ترین و کلیدی‌ترین اجزاء عملکرد شغلی، عملکرد وظیفه‌ای کارکنان می‌باشد؛ عملکرد وظیفه‌ای به صورت تبحر و قابلیت کارکنان در زمینه انجام مسئولیت‌ها و وظائف خود حول شرح شغل تعیین شده تعریف می‌گردد. به بیان دیگر عملکرد وظیفه‌ای به اثربخشی و کارایی فعالیت‌های شغلی افراد حول وظائف محوله به ایشان اشاره دارد (کوپمنز^۲ و همکاران، ۲۰۱۴).

مطالعات نشان داده‌اند که عملکرد وظیفه‌ای مبتنی بر نظریه‌هایی مانند نظریه تقاضاها- منابع شغلی^۳ و نظریه خودمختاری^۴، به شدت متأثر از تأمین نیازهای بنیادین شغلی کارکنان توسط مدیریت و ایجاد شرایط کسب منابع مورد تقاضای شغلی برای کارکنان می‌باشد. نیازهای بنیادین و پایه‌ای به مقتضیات مورد نیاز برای کارکنان به منظور انجام اثربخش و کارایی وظائف شغلی اشاره داشته و بدنبال فراهم کردن شرایط کسب خودمختاری یا استقلال شغلی، شایستگی یا قابلیت‌های شغلی و کسب مهارت‌ها و آموزش‌های مرتبط با شغل خود می‌باشد. تأمین این نیازها مبتنی بر تلاش مدیران سازمان‌ها در جهت فراهم آوردن بسترهای لازم برای دستیابی به چنین اهدافی می‌باشد (وان دن بروک^۵ و همکاران، ۲۰۱۰). به علاوه منابع شغلی نیز به آن جنبه‌های از شغل اشاره دارند (فیزیکی، روان‌شناختی، اجتماعی یا سازمانی) که از کارکنان در زمینه دستیابی به اهداف کاری خود حمایت می‌نماید (دمروتی^۶ و همکاران، ۲۰۰۵).

براساس بر مطالعات موجود، پژوهش حاضر به بررسی نقش کلیدی دو عامل فوق بر بهبود عملکردهای وظیفه‌ای کارکنان پرداخته است. مطالعات وان وینگرتن^۷ و همکاران

-
- 1 . Bakker
 - 2 . Koopmans
 - 3 . Job Demands- Resources (JD-R) theory
 - 4 . Self-Determination theory (SDT)
 - 5 . Van den Broeck
 - 6 . Demerouti
 - 7 . Van Wingerden

(۲۰۱۸) و بهاتی^۱ و همکاران (۲۰۱۸) بر نقش میانجی‌گری درگیری شغلی کارکنان در زمینه انتقال تأثیرات کسب منابع شغلی مطلوب به سمت عملکردهای شغلی از جمله عملکرد وظیفه-ای اشاره داشته‌اند؛ فلذا در مطالعه حاضر نقش میانجی‌گری این متغیر نیز در رابطه میان منابع شغلی و عملکرد وظیفه‌ای مورد توجه قرار گرفته است. نهایتاً این که مطالعات بر نقش و اهمیت هوش فرهنگی افراد به‌عنوان یکی از توانمندی‌های فردی و ویژگی‌های شخصیتی ایشان در زمینه کسب موفقیت‌های شغلی اشاره داشته‌اند؛ هوش فرهنگی به‌صورت قابلیت‌های افراد به‌منظور انجام وظائف و مسئولیت‌های خود در محیط‌هایی با تنوع فرهنگی بالا تعریف می‌گردد. بر طبق مطالعات، افرادی دارای هوش فرهنگی بالا به‌خوبی قادر به تعامل و همکاری و پیشرفت شغلی در محیط‌هایی دارای تنوع منابع انسانی از بعد فرهنگی می‌باشند (ایسنبرگ^۲ و همکاران، ۲۰۱۳). از این رو پژوهش حاضر به بررسی اثرات هوش فرهنگی در کارکنان بر تأمین نیازهای بنیادین شغلی، درگیری کاری و عملکرد وظیفه‌ای ایشان پرداخته است.

این پژوهش در صنعت بانکداری و به‌طور خاص در بانک کارآفرین کشور به انجام رسید. با توجه به اینکه این بانک اهداف عالی خود را بر مطرح‌شدن بانک کارآفرین به‌عنوان مدرن‌ترین، سریع‌ترین و پیشروترین بانک ایرانی (با توجه به تکنولوژی و محصولات و خدمات متمایز) و ارتقاء حداکثری انعطاف‌پذیری و کارآفرینی خود در کنار افزایش مستمر سهم بازار بانک کارآفرین از سپرده‌ها و تسهیلات سیستم بانکی قراردادده است، فلذا نیاز شدید و مبرمی به توسعه منابع انسانی متخصص، با دانش و متبحر در شعب خود در سرتاسر کشور داشته و دستیابی به این مهم صرفاً از طریق ایجاد بسترهای لازم برای کارکنان در جهت کسب منابع فنی و روان‌شناختی شغلی و تأمین نیازهای بنیادین شغلی ایشان فراهم خواهد آمد.

برخی از دستاوردهای بانک کارآفرین در طی سال‌های اخیر می‌توان به کسب رتبه برتر در بخش رسانه‌های دیجیتال، کسب نشان سیمین در جایزه ملی مدیریت مالی و کسب نشان زرین برترین بانک در ارایه خدمات ارزی و بین‌المللی، اشاره کرد که بی‌شک حاصل عملکرد مناسب کارکنان است. علی‌رغم تلاش‌های گسترده انجام‌شده از سوی مدیران ارشد و مدیران شعب این بانک در جهت ایجاد چنین بسترهایی، به دو جهت نیاز به انجام چنین پژوهشی احساس می‌گردد؛ نخست اینکه مدیران بانک در زمینه پیامدهای بسترسازی‌های

1 . Bhatti

2 . Eisenberg

لازم در جهت توسعه منابع انسانی و رفع نیازهای بنیادین آنها مطلع نبوده و نیاز به ایجاد درک و بینشی نو در این زمینه احساس می‌گردد و دوم این که میزان موفقیت چنین فعالیت‌هایی نیز در بانک کارآفرین نیاز به بررسی و تأمل بیشتر دارد. فلذا پژوهش حاضر در جهت ارتقاء و جهت‌دهی به تلاش‌های مدیریت بانک در زمینه بهبود شرایط کسب منابع شغلی و تأمین نیازهای بنیادین شغلی کارکنان به منظور بهبود عملکردهای شغلی ایشان به انجام رسیده است. می‌توان سؤال اصلی پژوهش را به شکل زیر مطرح نمود: تأثیر منابع شغلی و هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای کارکنان با نقش میانجی تأمین نیازهای بنیادین شغلی و درگیری کاری، در بانک کارآفرین چگونه است؟

پیشینه نظری پژوهش

منابع شغلی^۱

امروزه در سازمان‌ها انتظار می‌رود که کارکنان در کار خود درگیر و خلاق باشند و از خود ابتکار عمل نشان دهند. دستیابی به چنین وضعیتی، ایجاب می‌کند تا سازمان‌ها در محیط کار، شرایطی ایجاد کنند که منابع انگیزشی و انرژی‌زا به اندازه کافی وجود داشته باشد. این منابع انگیزشی به عنوان منابع شغلی در نظر گرفته می‌شود (هاکانن^۲ و همکاران، ۲۰۰۶). منابع شغلی جنبه‌های فیزیکی، روانی و سازمانی شغل است که اولاً برای دستیابی به اهداف کاری ضروری بوده و ثانیاً موجب رشد و توسعه فردی می‌شوند. مطالعات پیشین نشان داده است که برخی منابع شغلی مانند استقلال، بازخورد و توسعه فرصت‌ها و حمایت اجتماعی رابطه مثبتی با درگیری کاری دارند.

بر اساس مدل منابع-تقاضای شغلی، شرایط کاری را می‌توان به دو طبقه تقسیم کرد: تقاضای شغلی و منابع شغلی. تقاضای شغلی به جنبه‌های فیزیکی (صدا)، روانی (حجم کاری)، اجتماعی (حجم تعاملات) و سازمانی (رهبری) اطلاق می‌شود که مستلزم کوشش‌های روانی و فیزیکی پایدار است و بنابراین به هزینه‌های روانی و فیزیولوژیکی مربوط است. منابع شغلی به جنبه‌های فیزیکی (ابزار کافی)، روانی (کنترل)، اجتماعی (حمایت از همکاران و سرپرستان) و سازمانی (جو نوآورانه) اشاره دارد، ابعادی که در دستیابی به اهداف کاری کمک کرده و تقاضاهای شغلی و تحریک رشد و توسعه شخصی را کاهش می‌دهد.

1 Job resource

2 Hakanen

منابع شغلی دارای پتانسیل بازپروری انرژی و ایجاد انگیزه و تندرستی در فرد را دارد (کاسکی و کینونن^۱، ۲۰۲۱).

همچنین مطالعات نشان می‌دهد کارمندان بیشتر در روزهایی مشارکت دارند که منابع شغلی بیشتری در دسترس دارند. منابع شغلی، کارکنان را در راستای تحقق اهداف ترغیب می‌کنند و موجب می‌شوند که کارکنان به شغل خود متعهدتر شده و با آن درگیر شوند (هاکانن^۲ و همکاران، ۲۰۰۸). در واقع منابع شغلی شروع یک فرایند انگیزشی است که به تعهد و درگیری بالاتر کارمند منجر می‌شود. علاوه بر اینکه به درگیری شغلی کارکنان منجر می‌شوند از خستگی روانی کارکنان نیز جلوگیری می‌کنند. (باکر و دمروتی^۳، ۲۰۰۷).

هوش فرهنگی^۴

هوش فرهنگی، توانایی گذر کارآمد از محیط‌ها و تعاملات چندفرهنگی است و می‌تواند تأثیر عمیقی بر سواد فرهنگی و روانی داشته باشد. هوش فرهنگی می‌تواند منجر به کسب دانش و مهارت‌های شود که آگاهی، فروتنی، حساسیت و شایستگی فردی را با توجه به گونه فرهنگ توسعه می‌بخشد. هوش فرهنگی به عنوان توانایی عملکرد مؤثر در محیط‌های فرهنگی متنوع تعریف می‌شود. همچنین می‌تواند تأثیر عمیقی بروی سواد فرهنگی و روانی و در نهایت بر رفع موانع فرهنگی و ساختاری داشته باشد (ریچارد اگلین^۵، ۲۰۲۱). هوش فرهنگی قابلیت است که به افراد کمک می‌کند تا در موقعیت‌های متنوع فرهنگی به صورت اثربخش عمل کنند (ات و میچایلووا^۶، ۲۰۱۸). هوش فرهنگی یک مفهوم چهار عاملی است که شامل جنبه‌های ذهنی (جنبه شناختی و فراشناختی)، انگیزشی و رفتاری است. دانش فرهنگی، دانش کلی و ساختارهای شناختی و فراشناختی معرف جنبه‌های ذهنی است. انگیزش و هدایت درونی برای سوق دادن انرژی فرد در جهت یادگیری تعاملات موقعیت‌های بین فرهنگی معرف بعد انگیزشی هوش فرهنگی است و قابلیت فرد برای نشان دادن فعالیت‌های کلامی و غیرکلامی مناسب در کنش متقابل با مردم متفاوت، معرف بعد رفتاری

-
- 1 Kaski and Kinnunen
 - 2 . Hakanen
 - 3 . Bakker & Demerouti
 - 4 . Cultural Quotient or Cultural Intelligence
 - 5 . Richard Eaglin
 - 6 . Ott & Michailova

هوش فرهنگی است (آننگ، ونداین و کج^۱، ۲۰۰۶). برای سنجش هوش فرهنگی، از شاخص‌های ارائه‌شده توسط پرسبیترو^۲ (۲۰۱۶) استفاده می‌شود. ابعاد آن شامل: هوش فرهنگی انگیزشی، هوش فرهنگی فراشناختی، هوش فرهنگی شناختی و هوش فرهنگی رفتاری می‌باشد.

نیازهای بنیادین شغلی

انسان موجودی مبتنی بر نیازهای متعدد است. هر یک از نیازهای انسان در زمانی خاص زمینه کنش و واکنش به موقعیت‌ها و شرایط مختلف را فراهم می‌آورند. طی سال‌های پس از ۲۰۰۰ میلادی، اندیشمندان و پژوهشگران مختلف توجه فزاینده‌ای را به مبانی نظری نقش نیازهای روانی-اجتماعی در محیط‌های کار معطوف نموده‌اند (هنفس تیگل^۳ و همکاران، ۲۰۱۰). بخش عمده‌ای از نظریات کنونی به نوعی با نظریه خودتعیین‌گری^۴ ارتباط دارد.

یکی از رویکردهایی که نیازهای بنیادین را موردبررسی قرار داده است، نظریه خودتعیین‌گری است. دسی و رایان در نظریه خودتعیین‌گری، نظریه نیازهای بنیادین را مطرح ساختند و معتقدند که عملکرد بهینه افراد در زمینه‌های مختلف وابسته به ارضای نیازهای بنیادین آنهاست. بر اساس این نظریه، سه نیاز بنیادین شامل خودمختاری، شایستگی (قدرت و پیشرفت) و وابستگی اجتماعی (پیوند جویی)، برای بهزیستی و سلامت روانی انسان‌ها از نیازهای بنیادین هستند (دسی و رایان، ۲۰۰۲). به عنوان مثال زمانی که کارمند بتواند ارتباطات عمیق و معناداری در محیط کارش ایجاد کند، نیاز وابستگی اجتماعی تأمین شده است. در مقابل، اگر کارمند احساس کند ارتباطش با همکاران قطع شده است، این نیاز در فرد ارضا نشده و در صورتی که کارمند توسط همکاران خود مورد آزار و اذیت قرار بگیرد، منجر به ناکامی فرد در این نیاز می‌شود (بوسکیو کریر^۵ و همکاران، ۲۰۲۱). همچنین بین ارزش‌های کاری و نیازهای روانشناختی در محیط کار در دو سطح ارتباط وجود دارد. سطح اول، ارزش‌های کاری، رضایت و ناکامی از نیازهای روانشناختی را پیش‌بینی می‌کند. سطح دوم، رضایت و ناکامی از نیازهای روانشناختی نقش میانجی در ارتباط بین ارزش‌های کاری و

1 . Ang, Van Dyne & Koh
2 . Persbitro
3 . Hanfstigel
4 . self determination theory
5 Busque-Carrier

شاخص های سلامتی و بیماری را ایفا می کند (اسپروس^۱ و همکاران، ۲۰۱۴ و آنانو^۲ و همکاران، ۲۰۱۷).

درگیری کاری

یکی از نگرش‌هایی که اکنون در حوزه پژوهش و روانشناسی صنعتی و سازمانی به آن توجه شده است درگیری کاری است. درگیری کاری به عنوان مشارکت کارکنان شناخته شده و بیانگر سطح تعهد و پشتکار کارکنان نسبت به کارشان و ارزش‌هایی که به آن اعتقاد داشته و آنها را در مسیر تحقق اهداف توانمند می‌سازد. درگیری کاری نشان‌دهنده میزان دل‌بستگی به کار، همکاران و سازمان است که می‌تواند بر روی تمایل کارکنان جهت توسعه خودشان و استفاده از انرژی و انگیزه جهت دستیابی به بهترین عملکرد تاثیرگذار است. افرادی که درگیری در کار داشته و کار در سازمان برای آنها معنا پیدا کند، آنها متعهدتر خواهند بود و در مسیر دستیابی به اهداف سازمانی سهم خواهند بود. بنابراین سازمان مستلزم داشتن درگیری کاری کارکنان است تا بتواند به بهره‌وری بالاتر، وفاداری بیشتر و مشتری‌مداری بیشتر دست یابد (هنگارواتی و کیسومونو^۳، ۲۰۲۲). مطالعه‌ای در سطح جهانی نشان داد تنها ۶۶ درصد کارکنان درگیری کاری نشان داده‌اند (اوهرلر و آدایر^۴، ۲۰۱۹).

درگیری کاری به عنوان حالت ذهنی مثبت کارکنان نسبت به کارشان بوده و شامل قدرت، فداکاری و جذب است. به صورت ویژه، قدرت بیانگر سطوح بالای انرژی کارکنان، تمایل شان به سرمایه‌گذاری تلاش و پشتکارشان در جهت مواجهه با چالش‌ها و مشکلات است. فداکاری، با احساس اشتیاق، غرور، الهام و اهمیت دادن، مشخص می‌شود. جذب، مستلزم تمرکز کامل و درگیر شدن در کار است به گونه‌ای که زمان به سرعت می‌گذرد و جداسدن از کار دشوار باشد. در سال‌های اخیر تحقیقات نشان داده است که درگیری کاری با انواع مختلف پیامدهای فردی (مانند رضایت شغلی، رفتار فرآینقی، ماندگاری و عملکردی) و پیامدهای مختلف سازمانی (مانند بهره‌وری و سودآوری) در ارتباط است (وستراتن و همکاران^۵، ۲۰۲۱).

1 Schreurs
2 Unannue
3 Hanggarawati and Kisomono
4 Oehler and Adair
5 Veestraeten

عملکرد وظیفه‌ای

عملکرد وظیفه‌ای بیانگر انجام فعالیت‌های مربوط به شرح شغل بوده که در حوزه تخصص و حرفه شغلی است. به عبارت دیگر عملکرد وظیفه‌ای بیانگر ایفای نقش‌ها و مسئولیت‌های اساسی جهت انجام یک وظیفه است. عملکرد وظیفه‌ای مستلزم دانش فنی و مهارت‌های مربوط به وظیفه است. وجود دانش فنی و مهارت‌های شغلی برای سازمان ضروری است زیرا با کارایی، اثربخشی و تحقق اهداف سازمانی در ارتباط است. عملکرد وظیفه‌ای می‌تواند به عنوان سطح کارایی کارکنان توصیف شود و با ویژگی‌های شخصیتی و خودکارآمدی کارکنان در ارتباط است (کارابوگا^۱ و همکاران، ۲۰۲۱). عملکرد شغلی، یک ساختار چندبعدی است که می‌توان آن را در دو بعد عملکرد وظیفه‌ای و عملکرد زمینه‌ای تقسیم کرد (کیم و کامالانابان^۲، ۲۰۲۰).

وتزلز^۳ و همکاران (۲۰۰۰) عملکرد شغلی را به‌عنوان میزانی که کارمندان وظایف و مسئولیت‌های خود را انجام می‌دهند، مشخص کرد. عملکرد فروشنده اهمیت ویژه‌ای برای مدیران دارد و این به دلیل منابع هزینه شده برای آموزش فروشندگان است در بخش صنعت عملکرد شغلی به یک خروجی قابل‌شمارش مثل میزان فروش اشاره دارد. به‌عبارت‌دیگر بوش^۴ و همکاران (۲۰۰۰) پیشنهاد دادند که ارزیابی عملکرد شغلی فروشندگان خرده‌فروشی باید شامل دو بعد خروجی (مثل فروش) و رفتاری (مثل مشتری‌مداری) باشد (ابراهیمی و جوادی، ۱۳۹۰). عملکرد عبارت است از مجموعه رفتارهای مرتبط با شغل که افراد از خود نشان می‌دهند. رفتارها از فرد اجراکننده صادر شده و عملکرد را از یک مفهوم انتزاعی به مفهومی عملی تبدیل می‌کند. رفتارها فقط ابزاری برای نتایج نیست بلکه خود رفتارها، نتیجه به‌حساب می‌آید و می‌توان جدای از نتایج، در مورد آن‌ها قضاوت کرد (بیک زاد و همکاران، ۱۳۸۹). در واقع عملکرد نتیجه‌نهایی فعالیت است.

پیشینه تجربی پژوهش

-
- 1 Karaboga
 - 2 Kim and Kamalanabhan
 - 3 Wetzels
 - 4 Bush

در جدول ۱ خلاصه ای از پیشینه تحقیقات مرتبط با موضوع بیان شده است که در ادامه، تشریح خواهند شد.

جدول ۱: خلاصه ای از پیشینه پژوهش های انجام شده در حوزه تحقیق

| پژوهشگران | عنوان | بیان مختصر پژوهش و نتایج آن | نقد و بررسی |
|--------------------------------------|--|--|--|
| رامالو ^۱ و همکاران (۲۰۱۹) | تأثیر هوش فرهنگی بر درگیری کاری اساتید دانشگاهی با توجه به نقش رفع نیازهای روان‌شناختی افراد | هدف از این پژوهش بررسی نقش میانجی‌گری رفع نیازهای روان‌شناختی کارکنان در زمینه تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم هوش فرهنگی بر درگیری شغلی کارکنان می‌باشد. در این زمینه پژوهشگران داده‌های موردنیاز را از نمونه‌ای ۱۵۲ تایی از اساتید دانشگاهی شاغل در ۲۰ دانشگاه دولتی کشور مالزی گردآوری نمودند. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد که تأمین نیازهای روان‌شناختی اساتید دانشگاهی به صورتی جزئی میانجی‌گر رابطه بین هوش فرهنگی و درگیری کاری اساتید می‌باشد. همچنین، هوش فرهنگی کارکنان نیز دارای تأثیر مستقیم و معناداری بر درگیری کاری ایشان می‌باشد. فلذا هوش فرهنگی دارای تأثیرات مستقیم و غیرمستقیمی بر درگیری کاری در میان اساتید دانشگاهی شناسایی گردید. | این تحقیق در جامعه آماری دانشگاه انجام شده و صرفاً یک متغیر میانجی دارد اما تحقیق حاضر در بانک خصوصی و با لحاظ نمودن متغیرهای مختلف انجام شده است |
| گابل ^۲ و همکاران (۲۰۱۹) | تأثیر هوش فرهنگی، تخصص‌گرایی و فرهنگ‌سازمانی بر درگیری کاری در سازمان چندملیتی از منظر نظریه منابع | هدف از این مطالعه بررسی تأثیر هوش فرهنگی، تخصص‌گرایی و فرهنگ‌سازمانی بر درگیری کاری در یک سازمان چندملیتی از منظر نظریه منابع می‌باشد. نمونه آماری شامل ۲۱۹ کارمند از یک شرکت چندملیتی می‌باشد. برای آزمون مدل مطالعه از معادلات ساختاری استفاده شد. نتایج حاکی از آن است که هوش فرهنگی با درگیری شغلی رابطه مثبتی دارد و این رابطه توسط تخصیص‌گرایی کارمندان و فرهنگ‌سازمانی تعدیل می‌یابد. | این تحقیق در سازمان چندملیتی و از منظر نظریه منابع انجام شده اما تحقیق حاضر با رویکرد باز و با لحاظ نمودن متغیرهای هوش فرهنگی، منابع شغلی و تأمین نیازهای بنیادین در درگیری کاری انجام شده است |

ادامه جدول ۱-

- 1 . Ramalu
- 2 . Gabel-Shemueli

| پژوهشگران | عنوان | بیان مختصر پژوهش و نتایج آن | نقد و بررسی |
|---|--|--|---|
| وان وینگردن ^۱ و همکاران (۲۰۱۸) | تأثیر منابع شغلی، رفع نیازهای بنیادین کارکنان در محیط کار و درگیری کاری بر عملکرد وظیفه‌ای | مطالعه‌ای در زمینه تأثیر منابع شغلی، رفع نیازهای بنیادین کارکنان در محیط کار و درگیری کاری را بر عملکرد وظیفه‌ای کارآموزان پزشکی و پرستاری به انجام رساندند. این پژوهش با تکیه بر نظریه‌های مقتضیات و منابع شغلی و خودمختاری، برخی از پیشایندهای اثرگذار بر عملکرد را در میان کارآموزان پزشکی و پرستاری مورد بررسی قرار داده است. در این زمینه پژوهشگران داده‌های مورد نیاز خود را از نمونه‌ای ۱۸۸ تایی از کارآموزان و سرپرستان بخش‌های مختلف بیمارستانی در کشور هلند گردآوری نمودند. مبتنی بر نتایج حاصل شده از تحلیل داده‌های گردآوری شده، تأمین نیازهای بنیادین کارکنان دارای نقش میانجی‌گر معناداری در زمینه تأثیرگذاری منابع شغلی بر درگیری شغلی بوده و درگیری شغلی نیز میانجی‌گر معنادار و مثبتی در زمینه تأثیرگذاری تأمین نیازهای شغلی و عملکرد وظیفه‌ای افراد می‌باشد. | این تحقیق به بررسی تأثیر متغیرهای مختلف بر عملکرد وظیفه‌ای در جامعه آمری پزشکی پرداخته اما تحقیق حاضر علاوه بر متغیرهای فوق هوش فرهنگی را بررسی نموده است |
| باتی ^۲ و همکاران (۲۰۱۸) | تأثیرات عوامل مربوط به منابع شغلی بر عملکرد شغلی پرستاران با نقش میانجی‌گری درگیری شغلی | هدف از این پژوهش بررسی نقش میانجی‌گری درگیری شغلی و اجزاء آن (قدرت و تخصیص) بین منابع شغلی و عملکرد شغلی می‌باشد. در این زمینه پژوهشگران داده‌های مورد نیاز خود را از نمونه‌ای ۳۶۴ تایی از کارکنان گردآوری نمودند. نتایج حاصله از تحلیل داده‌ها نشان داد که به صورتی کلی می‌توان ادعا نمود که درگیری شغلی میانجی‌گر معنادار و مثبت برای رابطه منابع شغلی و عملکرد شغلی در میان پرستاران می‌باشد. همچنین به صورتی جزئی نتایج نشان دادند که قدرت و تخصیص نیز میانجی‌گر رابطه فوق می‌باشند. | تحقیق حاضر با مداخله یک متغیر میانجی درگیری شغلی پرداخته اما تحقیق حاضر متغیرهای چندگانه را بررسی کرده است |

| پژوهشگران | عنوان | بیان مختصر پژوهش و نتایج آن | نقد و بررسی |
|--------------------------------------|--|--|---|
| شاپوری ^۱ و همکاران (۲۰۱۶) | منابع شغلی و منابع فردی بر درگیری کاری و تمایل به ترک سازمانی پرستاران | هدف از این پژوهش بررسی نقش دو دسته از منابع کارکنان یعنی منابع شغلی و فردی بر ارتقاء درگیری کاری و کاستن از تمایلات نسبت به ترک سازمان می-باشد. بدین منظور پژوهشگران داده‌های موردنیاز خود را از نمونه‌ای ۲۰۸ تایی از پرستاران زن گردآوری نمودند. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان دادند که منابع فردی دارای تأثیرات معنادار و منفی بر تمایل به ترک سازمان به صورت مستقیم و غیرمستقیم از طریق درگیری کاری می‌باشد. همچنین، منابع شغلی نیز صرفاً از طریق میانجی‌گری درگیری شغلی دارای تأثیر غیرمستقیم بر تمایل به ترک سازمان بوده و معناداری تأثیر مستقیم آن مورد تأیید قرار نگرفت. | تحقیق حاضر به بررسی نقش ۲ متغیر منابع شغلی و فردی بر درگیری و ترک خدمت پرداخته اما تحقیق حاضر متغیرهای چندگانه را بررسی نموده است |
| برکت ^۲ و همکاران (۲۰۱۵) | تأثیر هوش فرهنگی بر رضایت شغلی و عملکرد شغلی کارکنان | هدف از این پژوهش بررسی تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم هوش فرهنگی افراد بر عملکرد شغلی با توجه به متغیر میانجی‌گری رضایت شغلی می‌باشد. در این زمینه پژوهشگران داده‌های موردنیاز خود را از نمونه‌ای ۳۳۲ تایی از مدیران شرکت‌های چندملیتی فعال در کشور برزیل گردآوری نمودند. نتایج حاصل از تحلیل داده‌های گردآوری شده نشان داد که رضایت شغلی دارای نقش میانجی‌گری معناداری در زمینه انتقال تأثیر هوش فرهنگی به عملکردهای شغلی بوده و همچنین، هوش فرهنگی به صورتی مستقیمی نیز بر عملکردهای شغلی مدیران شرکت‌های چندملیتی تأثیر مثبت و معناداری دارد. بدین جهت، هوش فرهنگی مستقیم و غیرمستقیم دارای تأثیرات معناداری بر عملکرد شغلی مدیران می‌باشد. | تحقیق حاضر به بررسی یک متغیر میانجی‌گر رضایت شغلی پرداخته اما تحقیق حاضر متغیرهای مختلف را بررسی نموده است |

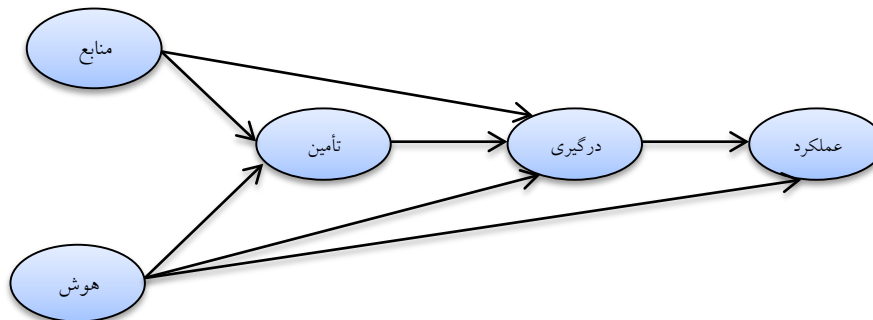
عمده تحقیقات انجام شده در موضوع تحقیق با یک متغیر میانجی و در جامعه آماری پزشکی و آموزشی بوده اما تحقیق حاضر چند متغیره بوده و در جامعه آماری سازمان مالی (بانک) انجام شده است.

- 1 . Shahpouri
- 2 . Barakat

فرضیه اول: منابع شغلی بر تأمین نیازهای بنیادین شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
فرضیه دوم: هوش فرهنگی بر تأمین نیازهای بنیادین شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
فرضیه سوم: هوش فرهنگی بر درگیری کاری تأثیر مثبت و معناداری دارد.
فرضیه چهارم: هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای تأثیر مثبت و معناداری دارد.
فرضیه پنجم: تأمین نیازهای بنیادین شغلی بر درگیری کاری تأثیر مثبت و معناداری دارد.
فرضیه ششم: درگیری کاری بر عملکرد وظیفه‌ای تأثیر مثبت و معناداری دارد.
فرضیه هفتم: منابع شغلی بر درگیری کاری تأثیر مثبت و معناداری دارد.
فرضیه هشتم: منابع شغلی با تأثیر میانجی تأمین نیازهای بنیادین شغلی بر درگیری کاری تأثیر مثبت و معناداری دارد.

با توجه به مطالب ذکر شده، مدل مفهومی تحقیق در شکل ۱ معرفی شده است.

شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق (ترکیبی از مدل‌های رامالو و همکاران، وان و ینگردن و همکاران، باتی و همکاران، برکت و همکاران)



روش شناسی پژوهش

این پژوهش براساس پارادایم در حیطه پژوهش‌های اثبات‌گرایی با رویکرد قیاسی و از منظر ماهیت داده‌ها جزء پژوهش‌های کمی است. از آنجا که پژوهش حاضر به تبیین وضعیت مدل پژوهش در سازمان مالی (بانک) می‌پردازد، از استراتژی توصیفی استفاده شده است. ابزار سنجش متغیرهای پژوهش، پرسشنامه استاندارد است. قلمرو زمانی پژوهش، سال ۱۳۹۸، قلمرو مکانی آن، بانک کارآفرین و قلمرو موضوعی، مدیریت منابع انسانی است. جامعه آماری، شامل کلیه کارشناسان و مدیران ستادی بانک کارآفرین بوده که تعداد آنان ۱۲۰۰ نفر است. با توجه به محدود بودن جامعه، از جدول مورگان، ۲۹۱ نفر حجم نمونه انتخاب

شده است. روش نمونه گیری نیز به صورت تصادفی - طبقه ای بود. به منظور اندازه گیری متغیرها، پرسش نامه ای با سوالات جمعیت شناختی و ۶۱ گویه تخصصی، توسط پژوهشگر طراحی شد که مقیاس اندازه گیری آنها طیف پنج گزینه ای لیکرت بوده است. در تحقیق حاضر، از روش اعتبار یا روایی محتوایی استفاده شده است. برای تعیین روایی محتوایی این پرسشنامه از شاخص CVR یا ضریب لاوشه براساس فرمول زیر استفاده شده است.

$$CVR = \frac{n_E - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

بدین منظور، پرسشنامه حاضر پس از تایید استاد راهنما به نظر تعداد دیگری از اساتید رسانده شده است و با توجه به فرمول زیر ضریب CVR برای هر یک از سوالات محاسبه شده است. از آنجایی که تعداد ارزیابان برای سنجش روایی سوالات ۱۰ نفر می باشند، لذا حداقل CVR مورد قبول با توجه به این تعداد ارزیاب، ۰/۶۲ می باشد.

CVR به دست آمده طبق جدول لاوشه گویای این است که سوالات از نظر خبرگان در حد قابل قبولی بوده و اعتبار ابزار مورد تایید قرار می گیرد. به منظور اندازه گیری قابلیت اعتماد (پایایی) از روش آلفای کرونباخ و با استفاده از نرم افزار SPSS انجام گردیده است. بدین منظور یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسشنامه اولیه پیش آزمون گردید و سپس با استفاده از داده های به دست آمده از این پرسشنامه ها و به کمک نرم افزار SPSS میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که ضریب آلفای کرونباخ کل پرسشنامه ۰/۸۲۵ به دست آمد. این عدد نشان دهنده آن است که پرسشنامه مورد استفاده، از قابلیت اعتماد و یا به عبارت دیگر، از پایایی لازم برخوردار می باشد.

در تحقیق حاضر چند متغیر مستقل وجود داشته و باید اثر آن ها بر روی متغیرهای وابسته مورد بررسی قرار گیرد، استفاده از مدل معادلات ساختاری ضرورت می یابد. در این راستا نرم افزارهای SPSS و AMOS به کار گرفته شدند که در ادامه به تشریح یافته ها پرداخته می شود.

تأثیر منابع شغلی و هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای کارکنان: ... | علی‌زاده و همکاران | ۱۵۱

جدول ۲: آلفای کرونباخ پرسش‌ها

| متغیرها | شاخص | سؤالات در پرسشنامه | آلفای کرونباخ |
|----------------------------|---------------|--------------------|---------------|
| منابع شغلی | بازخورد | ۱-۴ | ۰/۷۵۵ |
| | حمایت اجتماعی | ۵-۱۰ | |
| هوش فرهنگی | بعد فراشناختی | ۱۱-۱۴ | ۰/۷۵۸ |
| | بعد شناختی | ۱۵-۲۰ | |
| | بعد انگیزشی | ۲۱-۲۵ | |
| | بعد رفتاری | ۲۶-۳۰ | |
| تأمین نیازهای بنیادین شغلی | خودمختاری | ۳۱-۳۶ | ۰/۸۲۲ |
| | شایستگی | ۳۷-۴۲ | |
| | وابستگی | ۴۳-۵۰ | |
| درگیری کاری | - | ۵۱-۵۷ | ۰/۸۳۲ |
| عملکرد وظیفه‌ای | - | ۵۸-۶۱ | ۰/۸۲۴ |

یافته های پژوهش

جدول ۳، نتایج آمار توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد. اطلاعات این جدول حاکی از آن است که میانگین برای همه متغیرها بین ۳/۳۰۴ و ۳/۴۵۲ می‌باشد. انحراف استاندارد و چولگی و کشیدگی نیز برای تمامی متغیرها در حد مطلوبی است.

جدول ۳: آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

| متغیرها | میانگین | انحراف استاندارد | واریانس | چولگی | کشیدگی |
|----------------------------|---------|------------------|---------|--------|--------|
| منابع شغلی | ۳/۴۵۲ | ۰/۲۶۷ | ۰/۰۷۲ | -۰/۱۸۵ | ۰/۱۶۶ |
| هوش فرهنگی | ۳/۳۰۴ | ۰/۳۵۴ | ۰/۱۲۵ | -۱/۰۵۰ | ۰/۳۴۶ |
| تأمین نیازهای بنیادین شغلی | ۳/۳۶۷ | ۰/۳۲۳ | ۰/۱۰۵ | -۱/۳۵۵ | ۱/۰۲۰ |
| درگیری کاری | ۳/۴۴۹ | ۰/۳۲۷ | ۰/۱۰۷ | -۰/۹۵۱ | ۱/۷۰۹ |
| عملکرد وظیفه‌ای | ۳/۳۴۵ | ۰/۴۳۲ | ۰/۱۸۷ | -۰/۶۶۳ | ۰/۳۸۷ |

بر اساس جدول ۴ با توجه به مقدار به دست آمده سطح معنی‌داری برای متغیرها که از مقدار خطا بزرگ‌تر است، مشخص می‌شود که داده‌های مربوط به هر یک از متغیرهای این تحقیق نرمال هستند. به همین دلیل و همچنین با توجه به بالا بودن حجم نمونه، از آمار پارامتریک و نرم‌افزار آماری Amos جهت تحلیل داده‌ها استفاده می‌شود.

جدول ۴: آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای متغیرها

| نتیجه آزمون | مقدار خطا | سطح معنی داری | متغیرهای تحقیق |
|-------------|-----------|---------------|----------------------------|
| نرمال است | ۰/۰۵ | ۰/۰۶۲ | منابع شغلی |
| نرمال است | ۰/۰۵ | ۰/۱۰۵ | هوش فرهنگی |
| نرمال است | ۰/۰۵ | ۰/۱۳۰ | تأمین نیازهای بنیادین شغلی |
| نرمال است | ۰/۰۵ | ۰/۰۷۲ | درگیری کاری |
| نرمال است | ۰/۰۵ | ۰/۱۰۸ | عملکرد وظیفه‌ای |

بر اساس نتایج جدول ۵، مقدار KMO برابر ۰/۷۸۹ می‌باشد که نشان می‌دهد حجم نمونه برای انجام تحلیل عاملی کافی می‌باشد و سطح معنی داری آزمون بارتلت نیز کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد بنابراین ماتریس همبستگی بین گویه‌ها ماتریس همانی و یا واحد نمی‌باشد بدین معنی که بین مؤلفه‌های هر متغیر همبستگی بالایی وجود داشته و بین مؤلفه‌های هر متغیر با متغیر دیگر هیچ گونه همبستگی وجود ندارد. نتایج این آزمون نشان می‌دهد ارتباط معنی داری بین متغیرها وجود داشته و امکان کشف ساختار جدید از داده‌ها ممکن می‌باشد.

جدول ۵: نتایج آزمون بارتلت و شاخص KMO

| KMO and Bartlett's Test | | |
|-------------------------|---------------|--------------|
| ۰/۷۸۹ | KMO | |
| ۴۵۹/۶۴۹ | آماره کای دو | آزمون بارتلت |
| ۱۰ | درجه آزادی | |
| ۰/۰۰۰ | سطح معنی داری | |

بر اساس نتایج جدول ۶ مشخص می‌شود که نشانگرهای باقی مانده در هر سازه به دلیل داشتن مقدار بیشتر از ۰/۴ از اهمیت لازم برای اندازه‌گیری برخوردار هستند و لذا روایی سازه که برای بررسی دقت و اهمیت نشانگرهای انتخاب شده برای اندازه‌گیری سازه‌ها انجام شد، نشان می‌دهد که نشانگرها، ساختارهای عاملی مناسبی را جهت اندازه‌گیری ابعاد مورد مطالعه در مدل تحقیق فراهم می‌آوردند. زیرا نشانگرهایی که برای اندازه‌گیری مفهوم وابسته خود دارای سطح معنی داری بزرگ‌تر از ۰/۰۵ باشند عملاً از کارایی لازم برخوردار نبوده و از فرایند مدل‌سازی کنار گذاشته خواهند شد. علاوه بر روایی سازه که برای بررسی اهمیت نشانگرهای انتخاب شده برای اندازه‌گیری سازه‌ها به کار می‌رود، روایی تشخیصی نیز در تحقیق حاضر مورد نظر است به این معنا که نشانگرهای هر سازه در نهایت تفکیک مناسبی

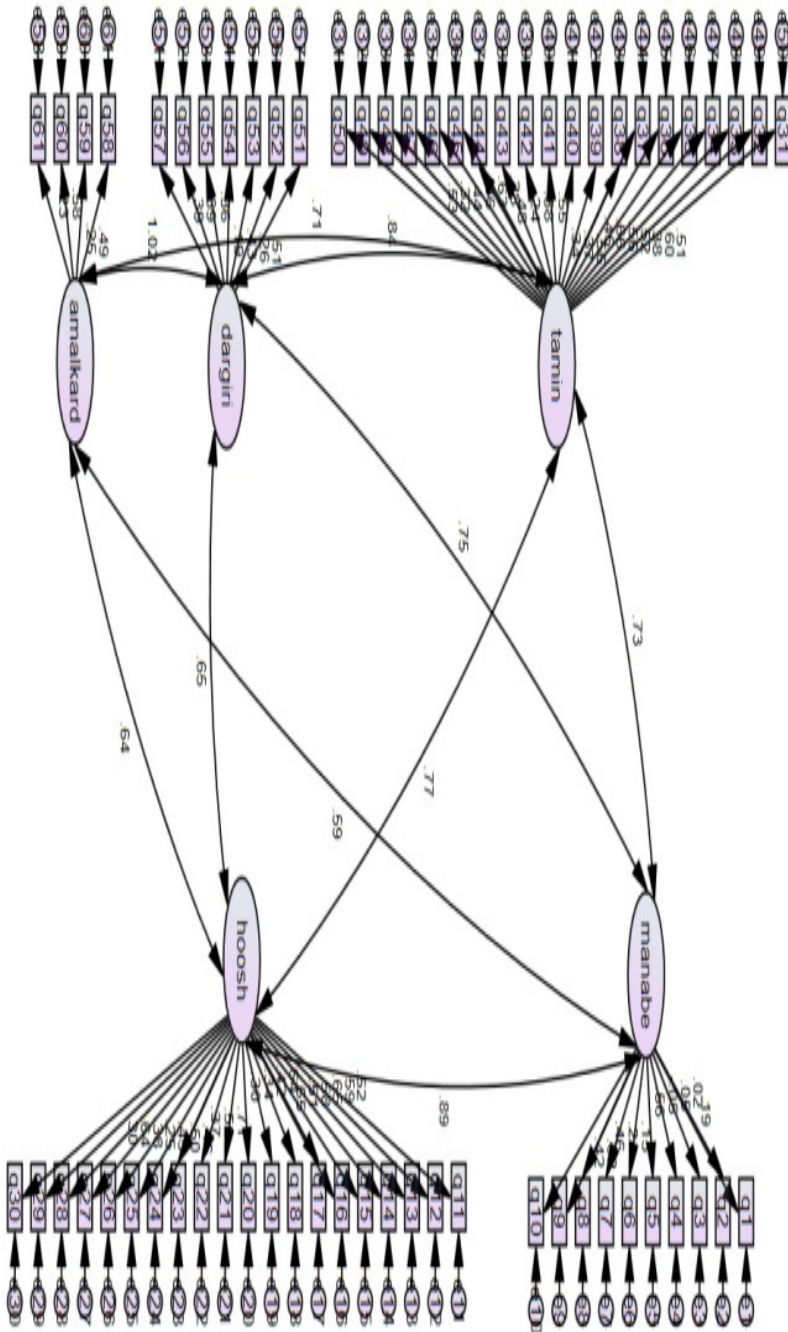
تأثیر منابع شغلی و هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای کارکنان: ... | علی‌زاده و همکاران | ۱۵۳

را به لحاظ اندازه‌گیری نسب به سازه‌های دیگر مدل فراهم آورند. به عبارت ساده‌تر هر نشانگر فقط سازه خود را اندازه‌گیری کند و ترکیب آن‌ها به گونه‌ای باشد که تمام سازه‌ها به‌خوبی از یکدیگر تفکیک شوند. این فرایند با کمک شاخص میانگین واریانس استخراج شده صورت گرفت که مشخص شد تمام سازه‌های مورد مطالعه دارای میانگین واریانس استخراج شده (AVE)، بالاتر از ۰/۵ هستند که این ضرایب در جدول ۶ نشان داده شده است.

در ادامه مباحث مطرح شده در قالب مدل‌های شماتیک و جداول کمی ارائه شده‌اند. ابتدا مدل اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش ارائه می‌شود که به صورت شکل ۲ نشان داده شده است. شاخص‌های برازش مدل در جدول زیر مدل نمایان می‌باشد و نشان‌دهنده رضایت‌بخش بودن مدل می‌باشد. جدول شماره ۶ شاخص‌های برازش متغیرهای مدل مطالعه را نشان می‌دهد. طبق این جدول مدل از برازش مطلوبی برخوردار است. پرسش‌های شماره ۱، ۲، ۳، ۴، ۶، ۷، ۱۹، ۲۰، ۲۳، ۲۷، ۲۸، ۳۰، ۳۳، ۳۹، ۴۰، ۴۳، ۴۵، ۴۷، ۴۹، ۵۲، ۵۴، ۵۵، ۵۷ و ۶۱ به دلیل کسب بار عاملی پایین‌تر از ۰/۴، از روند تحلیل کنار گذاشته شد. بارهای عاملی به دست آمده از مدل اندازه‌گیری علاوه بر در جدول شماره ۷ در شکل ۱ نیز ارائه شده است.

جدول ۶: شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری پژوهش

| مقدار | مقدار مناسب | شاخص |
|-------|---------------|--|
| ۱/۸۷۷ | کمتر از ۳ | کای اسکوار تقسیم بر درجه آزادی |
| ۰/۹۳۲ | بالاتر از ۰/۹ | شاخص نرم شده برازندگی (NFI) |
| ۰/۹۶۷ | بالاتر از ۰/۹ | شاخص برازندگی فزاینده (IFI) |
| ۰/۹۶۳ | بالاتر از ۰/۹ | شاخص برازندگی تطبیقی (CFI) |
| ۰/۰۳۰ | نزدیک به صفر | ریشه دوم برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA) |



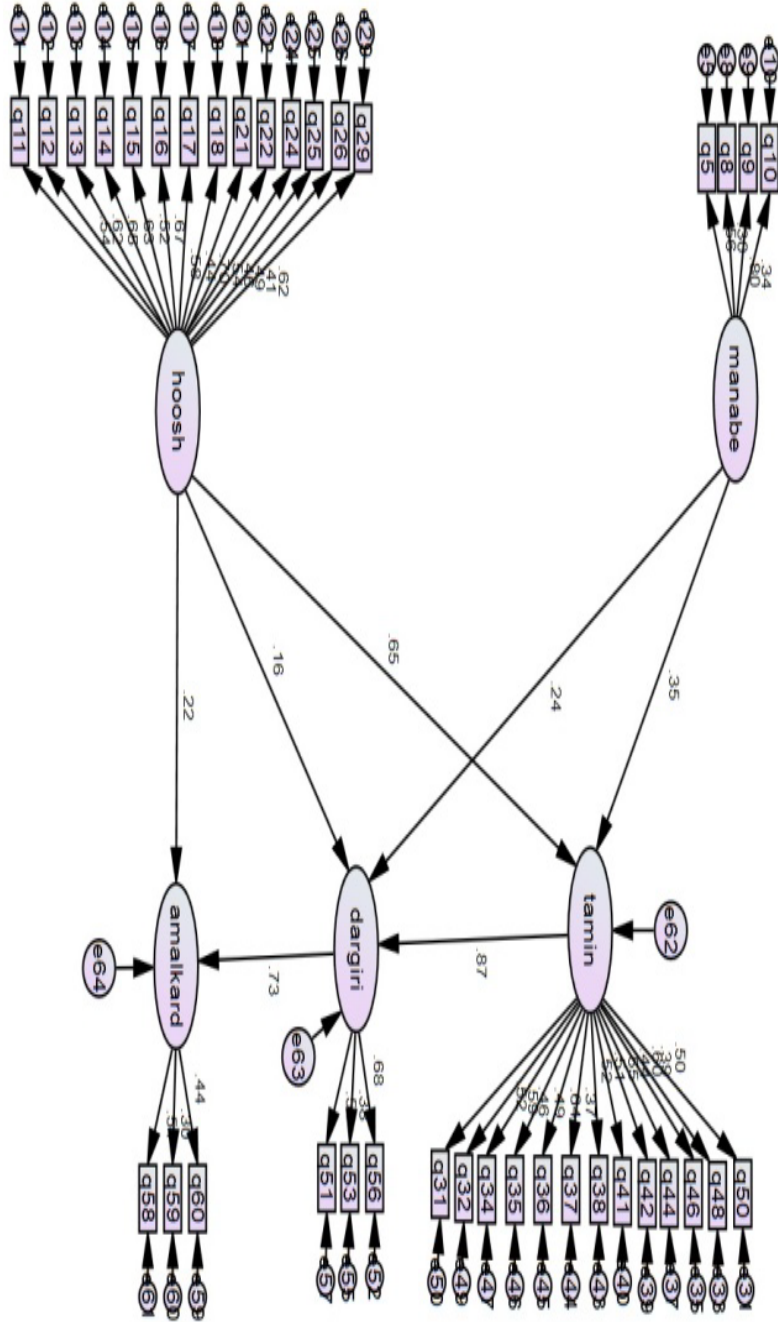
شکل ۲: مدل اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش

بارهای عاملی پرسش‌های پژوهش مورد بررسی قرار گرفت. مطابق نتایج آن، مقادیر AVE و همچنین میزان آلفای کرونباخ متغیرها نیز در حد مناسبی قرار دارند که نشان‌دهنده اعتبار و پایایی مناسب سؤالات پرسشنامه می‌باشد. بعد از حذف پرسش‌هایی که بار عاملی کمتر از ۰/۴ کسب کردند، مدل ساختاری پژوهش برای آزمون فرضیات پژوهش اجرا می‌شود. شکل ۲ مدل ساختاری پژوهش که مدل اصلی پژوهش می‌باشد و آزمون فرضیه‌های پژوهش را نشان می‌دهند.

جدول ۷ نیز، شاخص‌های برازش این مدل را نشان می‌دهند و به دلیل قرار گرفتن آماره‌های مناسب برای آن، مدل از برازش خوبی برخوردار است. نتایج آزمون فرضیه‌ها در جدول ۹ ارائه شده است.

جدول ۷: شاخص‌های برازش مدل ساختاری برای آزمون فرضیه‌ها

| شاخص | مقدار مناسب | مقدار |
|---|---------------|-------|
| کای اسکوار تقسیم بر درجه آزادی | کمتر از ۳ | ۱/۴۸۷ |
| شاخص نرم‌شده برازندگی (NFI) | بالاتر از ۰/۹ | ۰/۹۲۳ |
| شاخص برازندگی فزاینده (IFI) | بالاتر از ۰/۹ | ۰/۹۷۲ |
| شاخص برازندگی تطبیقی (CFI) | بالاتر از ۰/۹ | ۰/۹۶۸ |
| ریشه دوم برآورد واریانس خطای تقریب، (RMSEA) | نزدیک به صفر | ۰/۰۲۴ |



شکل ۲: مدل ساختاری برای آزمون فرضیه‌ها

تأثیر منابع شغلی و هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای کارکنان: ... | علی‌زاده و همکاران | ۱۵۷

جدول ۸ نشان‌دهنده نتایج مدل ساختاری پژوهش برای آزمون فرضیه‌های تحقیق می‌باشد. با توجه به مقادیر ارائه‌شده در این جدول، زمانیکه عدد معناداری بیش از مقدار (۱/۹۶) و یا کمتر از مقدار (۱/۹۶-) حاصل شود، در این صورت فرضیه فوق تایید می‌گردد.

جدول ۸: بررسی فرضیات پژوهش

| فرضیه | مسیر | آماره t | ضریب استاندارد | نتیجه |
|-------|----------------------------|---|----------------------------|-------------------------|
| ۱ | منابع شغلی | <<<<< | تأمین نیازهای بنیادین شغلی | ۳/۶۲۹ ۰/۳۵۳ تایید |
| ۲ | هوش فرهنگی | <<<<< | تأمین نیازهای بنیادین شغلی | ۶/۱۲۲ ۰/۶۴۸ تایید |
| ۳ | هوش فرهنگی | <<<<< | درگیری کاری | ۲/۴۸۶ ۰/۱۵۸ تایید |
| ۴ | هوش فرهنگی | <<<<< | عملکرد وظیفه‌ای | ۲/۰۰۱ ۰/۲۱۷ تایید |
| ۵ | تأمین نیازهای بنیادین شغلی | <<<<< | درگیری کاری | ۵/۱۲۴ ۰/۲۳۸ تایید |
| ۶ | درگیری کاری | <<<<< | عملکرد وظیفه‌ای | ۴/۹۱۷ ۰/۷۳۳ تایید |
| ۷ | منابع شغلی | <<<<< | درگیری کاری | ۲/۴۳۳ ۰/۲۳۸ تایید |
| ۸ | منابع شغلی | با تأثیر میانجی تأمین نیازهای بنیادین شغلی | درگیری کاری | ۵/۳۶۵ ۰/۱۷۴ تایید |

بحث و نتیجه‌گیری

هدف تحقیق حاضر تعیین تأثیر منابع شغلی و هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای با نقش میانجی تأمین نیازهای بنیادین شغلی و درگیری کاری کارکنان بانک کارآفرین بوده است. در این پژوهش هشت فرضیه وجود دارند که نتایج آزمون آن‌ها در ذیل به‌طور جداگانه مورد بررسی قرار می‌گیرد:

فرضیه اول: منابع شغلی بر تأمین نیازهای بنیادین شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد. بر مبنای نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش، این فرضیه تأیید می‌گردد؛ در واقع منابع شغلی، ویژگی‌های جسمی، روانی، اجتماعی و سازمانی شغلی است که در راستای دستیابی به اهداف کاری کاهش تقاضاهای شغلی کمک می‌کنند. همچنین هزینه‌های جسمی یا روانی ناشی از تقاضاهای بر فرد می‌گردند (دمروتی و همکاران، ۲۰۰۵). بر این اساس یافته‌های

برآبادی و همکاران (۱۳۹۴)، وان وینگردن و همکاران (۲۰۱۸)، باتی ۱ و همکاران (۲۰۱۸) و شاپوری و همکاران (۲۰۱۶)، با نتایج این پژوهش هم‌راستا می‌باشد.

فرضیه دوم: هوش فرهنگی بر تأمین نیازهای بنیادین شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد. بر مبنای نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش، این فرضیه تأیید می‌گردد؛ در واقع هوش فرهنگی یک مفهوم چهار عاملی است که شامل دو جنبه ذهنی (جنبه شناختی و فراشناختی)، انگیزشی و رفتاری است. دانش فرهنگی، دانش کلی و ساختارهای شناختی و فراشناختی معرف جنبه‌های ذهنی است. انگیزش و هدایت درونی برای سوق دادن انرژی فرد در جهت یادگیری تعاملات موقعیت‌های بین فرهنگی معرف بعد انگیزشی هوش فرهنگی است و قابلیت فرد برای نشان دادن فعالیت‌های کلامی و غیر کلامی مناسب در کنش متقابل با مردم متفاوت، معرف بعد رفتاری هوش فرهنگی است (آنگک، ونداین و کح ۲، ۲۰۰۶). بر این اساس یافته‌های برکت و همکاران (۲۰۱۵)، رامالو و همکاران (۲۰۱۹) و گابل شمواالی و همکاران (۲۰۱۹)، با نتایج این پژوهش هم‌راستا می‌باشد.

فرضیه سوم: هوش فرهنگی بر درگیری کاری تأثیر مثبت و معناداری دارد. بر مبنای نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش، این فرضیه تأیید می‌گردد؛ در واقع درگیری کاری یعنی افراد کار را چگونه می‌بینند و رابطه آن‌ها با کار و محیط کارشان چگونه است و کار و زندگی‌شان چگونه درهم آمیخته است (هافر و مارتین ۳، ۲۰۰۶). همانندسازی روان-شناختی فرد با کارش درگیری کاری نام دارد (پاولایی ۴ و همکاران، ۱۹۹۴). بر این اساس یافته‌های زبانی و همکاران (۱۳۹۶)، رامالو و همکاران (۲۰۱۹) و گابل شمواالی و همکاران (۲۰۱۹)، با نتایج این پژوهش هم‌راستا می‌باشد.

فرضیه چهارم: هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای تأثیر مثبت و معناداری دارد. بر مبنای نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش، این فرضیه تأیید می‌گردد؛ بر این اساس یافته‌های برآبادی و همکاران (۱۳۹۴)، یوسف‌زاده و همکاران (۱۳۹۰) و وان وینگردن و همکاران (۲۰۱۸)، با نتایج این پژوهش هم‌راستا می‌باشد.

-
- 1 . Bhatti
 - 2 . Ang, Van Dyne & Koh
 - 3 Hafer and Martin
 - 4 Paullay

فرضیه پنجم: تأمین نیازهای بنیادین شغلی بر درگیری کاری تأثیر مثبت و معناداری دارد. بر مبنای نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش، این فرضیه تأیید می‌گردد؛ در واقع در بین نیازهای متعدد انسانی، نیازهای بنیادین به دلایل مختلف، از جمله ثبات و استحکام آن‌ها در طول زمان؛ تأثیرات عمیق و اساسی آن‌ها بر رفتار و شخصیت؛ نقش تعیین‌کننده آن‌ها در مراحل رشد و تحول؛ و روی هم رفته پیامدهای مثبت و منفی آن‌ها در زمینه‌های درون شخصی و بین شخصی، جایگاه و اهمیت ویژه‌ای دارند و مرکز توجه پژوهشگران و محور اصلی مباحث نظریه‌های نیاز محور روان‌شناختی قرار داشته‌اند. بعضی از محققان نیازهای انسان را ذاتی می‌دانند (دسی و رایان، ۲۰۰۰). بر این اساس یافته‌های سیلمان (۲۰۱۴) و وان وینگردن و همکاران (۲۰۱۸)، با نتایج این پژوهش هم‌راستا می‌باشد.

فرضیه ششم: درگیری کاری بر عملکرد وظیفه‌ای تأثیر مثبت و معناداری دارد. بر مبنای نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش، این فرضیه تأیید می‌گردد؛ در واقع افراد دارای درگیری کاری بالا ظاهراً از کار خود رضایت دارند، روحیه مثبتی در کار نشان می‌دهند و نسبت به سازمان و همکاران خود تعهد بالایی ابراز می‌کنند (میرهاشمی و همکاران، ۱۳۸۷). بر این اساس یافته‌های زبانی و همکاران (۱۳۹۶)، رامالو و همکاران (۲۰۱۹) و گابل شموالی و همکاران (۲۰۱۹)، با نتایج این پژوهش هم‌راستا می‌باشد.

فرضیه هفتم: منابع شغلی بر درگیری کاری تأثیر مثبت و معناداری دارد. بر مبنای نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش، این فرضیه تأیید می‌گردد؛ در واقع عملکرد وظیفه‌ای مبتنی بر نظریه‌هایی چون نظریه تقاضاها- منابع شغلی و نظریه خودمختاری، به شدت متأثر از تأمین نیازهای بنیادین شغلی کارکنان توسط مدیریت و ایجاد شرایط کسب منابع مورد تقاضای شغلی برای کارکنان می‌باشد (هاکانن و همکاران، ۲۰۰۶). بر این اساس یافته‌های برآبادی و همکاران (۱۳۹۴)، وان وینگردن و همکاران (۲۰۱۸)، باتی و همکاران (۲۰۱۸) و شاپوری و همکاران (۲۰۱۶)، با نتایج این پژوهش هم‌راستا می‌باشد.

فرضیه هشتم: منابع شغلی با تأثیر میانجی تأمین نیازهای بنیادین شغلی بر درگیری کاری تأثیر مثبت و معناداری دارد. بر مبنای نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش، این فرضیه تأیید می‌گردد؛ بر این اساس، می‌توان گفت با افزایش یک واحدی در میزان منابع شغلی با تأثیر میانجی تأمین نیازهای بنیادین شغلی بر درگیری کاری کارکنان بانک کارآفرین، به

میزان ۰/۱۷ درصد، افزایش می‌یابد. در واقع منابع شغلی شروع یک فرآیند انگیزشی است که به تعهد و درگیری بالاتر کارمند منجر می‌شود. علاوه بر اینکه به درگیری شغلی کارکنان منجر می‌شوند از خستگی روانی کارکنان نیز جلوگیری می‌کنند. این منابع به دلیل پرورش فرصت‌های رشد، یادگیری و توسعه کارکنان، نقش انگیزش درونی و به دلیل دستیابی به اهداف کاری نقش انگیزش بیرونی را بازی می‌کنند (باکر و دمروتی، ۲۰۰۷). بر این اساس یافته‌های سیلمان (۲۰۱۴)، وان وینگردن و همکاران (۲۰۱۸) و رامالو و همکاران (۲۰۱۹)، با نتایج این پژوهش هم‌راستا می‌باشد. براساس یافته‌های پژوهش پیشنهادت زیر ارایه می‌گردد:

۱. نتایج تحقیق نشان داد، بهبود منابع شغلی منجر به تأمین نیازهای بنیادین شغلی کارکنان می‌شود. در این راستا پیشنهاد می‌گردد: فضای ارتباط دوستانه و صمیمانه‌ای بین کارکنان برقرار شود تا با انگیزه بهتری عملکرد خود را در محیط کاری ارائه کنند. همچنین حس پذیرفته شدن در یک گروه از جمله نیازهای بنیادین هر فرد در زندگی شخصی‌اش می‌باشد. در محیط‌های کاری این حس بسیار بیشتر دیده می‌شود، لذا شایسته است کارکنان در محیط کاری خود بتوانند با رعایت موازین تنظیم‌شده از سوی مدیران، ارتباط صمیمانه‌ای برقرار نمایند تا جایی که با توجه به علاقه شخصی همکاری خود را ادامه دهند و در فعالیت خود مؤثرتر عمل نمایند.

۲. نتایج تحقیق نشان داد، بهبود هوش فرهنگی، موجب تأمین نیازهای بنیادین شغلی کارکنان می‌شود. در این راستا پیشنهاد می‌گردد: به منظور تقویت هوش فرهنگی کارکنان بایستی نسبت به فرهنگ‌های مختلف آگاهی یافته، نسبت به پذیرش فرهنگ‌های متنوع در خود پذیرش ایجاد کرده و واکنش‌های رفتاری متناسب با فرهنگ‌ها را داشته باشند.

۳. نتایج تحقیق نشان داد، هوش فرهنگی، موجب بهبود درگیری کاری کارکنان می‌شود. در این راستا پیشنهاد می‌گردد: در زمان جذب و انتخاب کارکنان به میزان همسویی اهداف و ارزش‌های فردی با اهداف و ارزش‌های سازمانی توجه شده و ظرفیت‌های هوش فرهنگی توسعه یابد.

۴. نتایج تحقیق نشان داد، هوش فرهنگی، موجب تقویت عملکرد وظیفه‌ای کارکنان می‌شود. در این راستا پیشنهاد می‌گردد: کارکنان از طریق سازماندهی وظایف، ایجاد نظم کاری و برنامه ریزی دقیق، تمرکز خود را بهبود بخشیده و منجر به بهبود عملکرد وظیفه‌ای شوند.

۵. نتایج تحقیق نشان داد، تأمین نیازهای بنیادین شغلی، موجب بهبود درگیری کاری کارکنان می‌شود لذا پیشنهاد می‌گردد: واگذاری وظایف و مسئولیت‌ها با توجه به توانایی‌ها و شایستگی‌های کارکنان باشد و با ایجاد فضای کاری خوشایند، اشتیاق کاری کارکنان را بهبود بخشند.

۶. نتایج تحقیق نشان داد، درگیری کاری، موجب بهبود عملکرد وظیفه‌ای کارکنان می‌شود. بنابراین پیشنهاد می‌گردد: از طریق جذب و نگهداشت کارکنان وظیفه‌شناس و مسئولیت‌پذیر، عملکرد کل سازمان ارتقا یابد.

۷. نتایج تحقیق نشان داد، منابع شغلی، موجب بهبود درگیری کاری کارکنان بانک کارآفرین می‌شود. لذا پیشنهاد می‌گردد: به منظور ایجاد انگیزه کاری، حمایت‌های مادی و معنوی در قالب پاداش و مزایا با توجه به نیاز کارکنان، لحاظ گردد.

۸. نتایج تحقیق نشان داد، منابع شغلی با تأثیر میانجی تأمین نیازهای بنیادین شغلی، موجب بهبود درگیری کاری کارکنان می‌شود. لذا القای حس آرامش و امنیت خاطر به کارکنان باعث می‌شود در قبال سخت‌ترین مسئولیت‌ها شانه خالی نکنند و با دلگرمی و رضایت مسئولیت خویش را به اتمام برسانند

نوآوری تحقیق تعیین تأثیر منابع شغلی و هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای با متغیرهای میانجی تأمین نیازهای بنیادین شغلی و درگیری کاری است. تحقیقات گذشته به صورت تک متغیره انجام شده اما در این تحقیق روابط چندگانه میان متغیرها بررسی شده است.

تعارض منافع

تعارض منافع ندارم.

سپاسگزاری

در این بخش بر خود واجب می‌دانیم از کارکنان بانک کارآفرین که ما را در انجام این پژوهش یاری نمودند، کمال تقدیر و تشکر را داشته باشیم.

References

- Ang, S; Van Dyne, L; Koh, C. (2006). Personality Correlates of the four-factor model of cultural Intelligence. *Journal of Group Organization Management*, 31, 40-55
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328
- Bakker, A. B., Vergel, A. I. S., & Kuntze, J. (2015). Student engagement and performance: A weekly diary study on the role of openness. *Motivation and Emotion*, 39(1), 49-62
- Barakat, L. L., Lorenz, M. P., Ramsey, J. R., & Cretoiu, S. L. (2015). Global managers: An analysis of the impact of cultural intelligence on job satisfaction and performance. *International Journal of Emerging Markets*, 10(4), 781-800
- Beikzad, J., Fardiazar, A.R., & Fathibanaii, R. (1389). Investigating organizational factors affecting organizational learning. 12, *Management and Human Resource in the Oil Industry*, 33-66
- Bhatti, M. A., Mat, N., & Juhari, A. S. (2018). Effects of job resources factors on nurses job performance (mediating role of work engagement). *International journal of health care quality assurance*, 31(8), 1000-1013
- Busque-Carrier, M., Ratelle, C.F., Corff, Y.L. (2021). Work value and job Satisfaction: the mediating role of Basic psychological needs at work, *Journal of career development*, 0(0), 1-16
- Deci E. L., & Ryan R.m., (2002). Overview of self - determination theory: An organismic dialectical perspective. *Handbook of self-determination research*.3-33
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B. (2005). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512
- Eisenberg, J., Lee, H. J., Brück, F., Brenner, B., Claes, M. T., Mironski, J., & Bell, R. (2013). Can business schools make students culturally competent? Effects of cross-cultural management courses on cultural intelligence. *Academy of Management Learning & Education*, 12(4), 603-621
- Ebrahimi, A; Javadi, M. (2011). Investigating the Relationship between Role Stress and Customer Orientation and Job Performance of Vendors in Retail, *Marketing Management. Journal of Marketing Management*, 6 (13), 1-18 (in Persian)
- Hafer, J.C., and Martin, T.N. (2006). Job involvement or affective commitment: a sensitivity analysis study of apathetic employee mobility. *IBAM*. 8(1): 2-19

- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology, 43*(6), 495-513
- Hakanen, J.J., Schaufeli, W.B., and Ahola, K. (2008). The Job Demands Resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement, *Work & Stress, 22*, 224_241
- Hanfstingl, B., Andritz, I., Muller, F.H., & Thomas, A. (2010). Are self-regulation and self-control mediators between psychological basic needs and intrinsic teacher motivation? *Journal for Educational Research Online, 2* (2), 55-71
- Hanggarawati, U.B., & Kismono, G. (2022) Gender and generation gaps in government organization: does it affect work engagement? *journal Siasat Bisnis, 26* (1), 1-22
- Gabel-Shemueli, R., Westman, M., Chen, S. and Bahamonde, D. (2019), "Does cultural intelligence increase work engagement? The role of idiocentrism-allocentrism and organizational culture in MNCs", *Cross Cultural & Strategic Management, Vol. 26* No. 1, pp. 46-66
- Karaboga, T., Erdal, N., Karagoga, H.A., & Tatoglu, E. (2022). Creativity as a mediator between personal accomplishment and task performance: A multigroup analysis based on gender during the COVID-19 pandemic. *Journal of Current psychlopy, 41* (2), 1-13
- Kaski, S.S., & Kinnunen, U., (2021). Work-related ill- and well-being among Finnish sport coaches: Exploring the relationships between job demands, job resources, burnout and work engagement. *international journal of sports science & coaching, 16* (2), 262-271
- Kim, H. D., & Kamalanabhan, T.J., (2020). Task Performance of Expatriates Based on Emissary model of Global human resource strategy. *Journal of Management and kabour studies, 46* (1), 78-93
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., De Vet, H. C., & Van der Beek, A. J. (2014). Construct validity of the individual work performance questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine, 56*(3), 331-337
- Kristensen, T.S., Hannerz, H., Høgh, A., & Borg, V. (2005). The Copenhagen Psychosocial Questionnaire-a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Scandinavian Journal of Work Environment & Health, 31*, 438-449
- Oehler, K., & Adair, C. (2019) 2019 Trends in global Employee Engagement. [http:// www. Kincenetric.com/-/media/ Kincenetric/2019/ December/ Kincenetric-2019-trend-in-employee-engagement.pdf](http://www.kincenetric.com/-/media/Kincenetric/2019/December/Kincenetric-2019-trend-in-employee-engagement.pdf)

- Ott, D.L. & Michailova, S. (2018). Cultural intelligence: a review and new research avenues. *International Journal of Management Reviews*, 20, 99-119
- Paullay, I.M., Alliger, G.M., and Stone-Romero, E.F. (1994). Construct validation of two instruments designed to measure job involvement and work centrality. *Journal of Applied Psychology*, 79: 224-228
- Persbitro, M. (2016). Happiness habits at work-Twelve secrets for a happy workplace. Retrieved from www.happinesshabits.com
- Ramalu, S. S., & Subramaniam, C. (2019). Cultural intelligence and work engagement of expatriate academics: The role of psychological needs satisfaction. *International Journal of Cross Cultural Management*, 1470595819827992
- Richard Eaglin, A. (2021). The Significance of Cultural Intelligence in Nurse Leadership. *Nurse Leader*, 19 (1), 90-94
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. *Contemporary educational psychology*, 25, 54-67
- Schreurs, B., van Emmerik, I. H., Van den Broeck, A., & Guenter, H. (2014). Work values and work engagement within teams: The mediating role of need satisfaction. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 18(4), 267-281
- Shahpouri, S., Namdari, K., & Abedi, A. (2016). Mediating role of work engagement in the relationship between job resources and personal resources with turnover intention among female nurses. *Applied Nursing Research*, 30, 216-221
- Unanue, W., Rempel, K., Gómez, M. E., & Van den Broeck, A. (2017). When and why does materialism relate to employees' attitudes and well-being: The mediational role of need satisfaction and need frustration. *Frontiers in Psychology*, 8, 1755-1815
- Van den Broeck, A., Vansteenkiste, M., De Witte, H., Soenens, B., & Lens, W. (2010). Capturing autonomy, competence, and relatedness at work: Construction and initial validation of the Work related Basic Need Satisfaction scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(4), 981-1002
- Van Wingerden, J., Derks, D., & Bakker, A. B. (2018). Facilitating interns' performance: The role of job resources, basic need satisfaction and work engagement. *Career Development International*, 23(4), 382-396
- Vestraeten, M., Johnson, S.K., Leroy, H., Sy, T., & Sels, L. (2021). Exploring the bounds of pygmalio effects: Congruence of implicit followership

تأثیر منابع شغلی و هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای کارکنان: ... | علی‌زاده و همکاران | ۱۶۵

theories drives and binds leader performance expectations and follower work engagement, 28 (2), 137-153

استناد به این مقاله: علی‌زاده، مهدی، کوشکی جهرمی، علیرضا، فولادی، بهنوش. (۱۴۰۱). تأثیر منابع شغلی و هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای کارکنان: متغیرهای میانجی تامین نیازهای بنیادین شغلی و درگیری کاری. *مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، ۳۱ (۱۰۵)، ۱۳۷-۱۶۵. doi: 10.22054/jmsd.2022.62565.4001



Management Studies in Development and Evolution is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.