

بررسی تأثیر منابع شخصی و غیر کاری بر نتایج عملکردی کارکنان با نقش میانجی‌گری تعلق خاطر کاری

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۲/۱۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۹/۰۳

مهدی بابایی چگینی^۱، احمدرضا اسماعیلی^۲، صیاد درویشی^۳

از صفحه ۲۴۹ تا ۲۸۰

چکیده

زمینه و هدف: امروزه توسعه دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های کارکنان از طریق شیوه‌های مؤثر منابع انسانی یکی از کلیدی‌های موفقیت سازمان‌هاست. این پژوهش با هدف شناخت میزان تأثیر منابع شخصی و غیر کاری بر نتایج عملکردی کارکنان صف بانک‌ها با نقش میانجی‌گری تعلق خاطر کاری انجام شده است. **روش‌شناسی:** پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نوع، توصیفی-پیمایشی، از نظر ماهیت داده‌ها کمی و از حیث روابط بین داده‌ها هم‌بستگی بود. جامعه آماری پژوهش شامل مدیران و کارشناسان شعب بانک شهر در استان تهران که حداقل دارای مدرک کارشناسی بودند، است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران در جامعه ۱۰۰۰ نفری، ۲۷۸ تعیین شد. روش نمونه‌گیری در این پژوهش، نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای بود. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسش‌نامه بوده است. برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از تکنیک معادلات ساختاری استفاده شد.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان دادند که حمایت خانواده بر خودکارآمدی و تعلق خاطر کاری تأثیر مثبت و معنادار دارد. تمایل به ترک کار زودهنگام، عملکرد درونی نقش، عملکرد بازیابی و عملکرد فرانشی نیز تحت تأثیر تعلق خاطر کاری هستند. خودکارآمدی در تأثیر حمایت خانواده بر تعلق خاطر کاری نقش میانجی دارد. تعلق خاطر کاری در تأثیر حمایت خانواده بر تمایل به ترک کار زود هنگام، عملکرد درون‌نقشی، عملکرد بازیابی و عملکرد فرانشی و تعلق خاطر کاری در تأثیر خودکارآمدی بر تمایل به ترک کار زودهنگام، عملکرد درون‌نقشی، عملکرد بازیابی و عملکرد فرانشی نقش میانجی دارد.

نتیجه‌گیری: نتایج نشان می‌دهد هرچقدر میزان تعلق خاطر ناشی از منابع شخصی و غیر کاری کارکنان بانک افزایش یابد، به همان میزان می‌توان عملکرد کارکنان را پیش‌بینی کرد.

واژه‌های کلیدی: حمایت خانواده، خودکارآمدی، تعلق خاطر کاری، عملکرد درون‌نقشی، عملکرد بازاریابی خدمات.

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی - گرایش تحول دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین، (رایانامه: mahdi.babai7679@gmail.com)

۲- استادیار گروه مدیریت منابع انسانی دانشگاه علوم انتظامی امین، (نویسنده مسئول)، (رایانامه: esmaeliahmadreza@gmail.com)

۳- استادیار گروه پیشگیری از جرم، دانشگاه علوم انتظامی امین و عضو پیوسته انجمن علمی پژوهش‌های انتظامی ایران، (رایانامه: s49darvishi@gmail.com)

مقدمه

در فضای بازاری که به‌طور فزاینده‌ای رقابتی است، مدیران تشخیص می‌دهند که سرمایه‌گذاری در توسعه دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های کارکنان صف بانک‌ها از طریق شیوه‌های مؤثر منابع انسانی یکی از کلیدهای موفقیت و بقا است. این موضوع مهم است، زیرا کارکنان صف بانک باید در تعامل روزانه خود با مشتریان احساسات مورد نظر سازمانی را به نمایش بگذارند (یو^۱، ۲۰۱۶). آن‌ها قرار است خدمات با کیفیتی را به مشتریان ارائه دهند (نارته^۲، ۲۰۱۸). آن‌ها همچنین سنگ بنای تحویل وعده تجاری یک شرکت تلقی می‌شوند (آلباسامی^۳ و همکاران، ۲۰۱۵). مشغله کاری حالت روحی و روانی است که با نشاط، فداکاری و جذب مشخص می‌شود (شوفلی و همکاران، ۲۰۰۲). به‌نظر می‌رسد کارکنان صفی که در سطح بالایی مشغول کار هستند می‌توانند انتظارات فوق را با موفقیت برآورده کنند (کاراتپ و آگا^۴، ۲۰۱۶). علی‌رغم اهمیت دارا بودن کارکنانی با تعلق خاطر شغلی بیشتر، کارمندان فاقد این خصوصیت بیشتر شده‌اند (گالوپ، ۲۰۱۳). همچنین گزارش شده است که کارکنان صف که در تعامل مکرر با مشتریان قرار دارند، کمترین تعلق خاطر شغلی را دارند (کاراتپ و همکاران، ۲۰۱۸). با این شناخت، مهم است که مشخص شود چه عواملی تعلق خاطر شغلی کارکنان صف بانک را تقویت می‌کنند (کاراتپ و همکاران، ۲۰۱۸). هم‌چنین تشخیص سازوکار اساسی که از طریق آن منابع کاری، غیرکاری و شخصی با نتایج چندگانه عملکرد و تمایل به ترک کار در مراحل اولیه، به دغدغه مدیران تبدیل شده‌است.

علی‌رغم پژوهش‌های متمرکز در مورد پیش‌بینی‌ها و نتایج تعلق خاطر کاری، بخش‌های مهمی وجود دارد که ناشناخته مانده‌اند و یا توجه کمی به آن شده‌اند. اول، منابع غیرکاری، مانند پشتیبانی خانواده، می‌تواند کارمندان را به داشتن روابط خانوادگی محکم قادر کند و بر حالات مثبت آن‌ها تأثیر بگذارد (هافمن^۵ و همکاران، ۲۰۱۵). چنین پشتیبانی می‌تواند عشق و انتظاراتی را برای ایجاد انگیزه در کارمندان برای

1-Yoo

2-Narteh

3 -Albassami

4- Karatepe & Olugbade

5- Huffman

بررسی تأثیر منابع شخصی و غیرکاری بر نتایج عملکردی کارکنان با نقش میانجی‌گری تعلق خاطر کاری رسیدن به اهداف کاری خود فراهم کند (سی‌یو^۱ و همکاران، ۲۰۱۰). با این حال، شواهد مربوط به پیوند بین منابع غیرکاری مانند حمایت از خانواده و تعلق خاطر شغلی کم است (کاراتپ، ۲۰۱۵).

دوم، پژوهش‌گران به این نتیجه رسیده‌اند که خودکارآمدی را به‌عنوان واسطه تأثیر حمایت از خانواده بر تعلق خاطرکاری گزارش دهند. زیرا کارکنانی که اعتقاد به خودکارآمدی بالاتری دارند وقتی متوجه می‌شوند که در طول زندگی از طرف اعضای خانواده خود پشتیبانی می‌شوند، تعلق خاطر کاری را در سطح بالایی نشان می‌دهند (تمنت^۲، ۲۰۱۴). هم‌چنین از طرفی باید متغیرهای عملکردی متعددی به‌عنوان نتایج تعلق خاطرکاری معرفی شوند و ارتباط بین درگیری شغلی و نتایج مشخص شود (ریجسگر و همکاران^۳، ۲۰۱۷).

امروزه یکی از مسائل مهمی که در تمامی سازمان‌ها مطرح است این موضوع است که چطور می‌توان پر ارزش‌ترین منبع و دارایی سازمان یعنی منابع انسانی را به سمتی هدایت کرد که بیشترین بهره‌وری را داشته باشند و برون‌دادهای مطلوبی داشته باشند (ایمانی و همکاران، ۱۳۹۵). مؤسسه‌های مالی برای این که بتوانند سود بیشتری رادر بازارهای موجود و با توجه به نیازهای مشتریان خود داشته باشند نیاز دارند تا عملکرد کلی کارکنان خود را ارتقاء دهند که این امر دغدغه مدیران برای کسب جایگاه بهتر در بازارهای رقابتی است. با وجود افزایش تعداد خدمات ارائه شده در بانک‌های خصوصی کارکنان توانمند می‌توانند باعث موفقیت در بانک‌ها شوند به همین دلیل این سرمایه انسانی زمانی که توانایی‌های لازم را نداشته باشد، مشکل و دغدغه ایجاد می‌کند. بانک شهر به‌عنوان یکی از بانک‌های نوپا در ایران که در بازار رقابتی گسترده‌ای در میان بانک‌های خصوصی و دولتی قرار گرفته‌است، برای حفظ جایگاه خود به سطح عملکرد بالایی نیاز دارد. تأمین نیاز شهرداری‌ها به اعتبارات کلان، تأمین نقدینگی و سرمایه و پوشش هزینه‌ها و مخارج شهر در راستای تحقق توسعه شهری و تجربه خودکفایی انگیزه‌ای اصلی برای برداشتن این گام بزرگ است. اکنون بانک‌شهر با دل‌سپاری به گوهر جاودان راستی و درستی به پشتوانه همیاری و همکاری شهروندان، هم‌وطنان و

1- Siu

2- Tement

3- Reijseger and et al

سپرده‌گذاران و با شعار نوآوری در خدمت، نمادی روشن از آبادانی و مهرورزی و گواه داد و ستدی برانزده و سازگار با معیارهای جهانی است که برای حفظ آن باید به متغیرهای تأثیرگذار در منابع انسانی به عنوان با ارزش‌ترین سرمایه درون سازمانی توجه داشته باشد. با توجه به این که نتایجی که از عملکرد بانک شهر حاصل می‌شود می‌تواند در اقتصاد و توسعه پایدار شهرها تأثیرگذار بوده و در پروژه‌ها شرایط بهتر اجرایی ایجاد نماید و این روزها مهم‌ترین اصل در زندگی شهری، نوین بودن و اجرای پروژه‌های مناسب و کاربردی است، از این رو پژوهش‌گر بر آن شد تا با انجام این پژوهش پاسخی برای این سؤال در راستای دغدغه فوق بیابد، چرا که بانک شهر به عنوان بازوی قدرتمند شهرداری‌ها و شهرها برای اجرای پروژه‌ها در هر شهری به خصوص کلان‌شهر تهران عمل می‌کند؛ آیا منابع شخصی و منابع غیرکاری با نقش میانجی تعلق خاطر کاری بر نتایج عملکردی کارکنان شعب بانک شهر در استان تهران تأثیر می‌گذارند؟

مبانی نظری: تعلق خاطر کاری: کان (۱۹۹۰) تعلق خاطر کاری را به عنوان «مهار اعضای خود سازمان به عنوان نقش خود در کار» تعریف می‌کند. طبق گفته‌های شوفلی و بیکر (۲۰۰۴)، تعلق خاطر کاری، اشتغال وضعیت ذهنی مثبت، تحقق بخشیدن به کار است که با نشاط، فداکاری و جذب مشخص می‌شود. پژوهش‌گران مفاهیم مختلفی را برای توضیح فعالیت‌های کارکنان، رفتارها و حالات روان‌شناختی (به‌عنوان مثال، تعهد، انگیزه و رضایت) به‌عنوان مؤلفه‌های اصلی تعلق خاطر کاری ایجاد کرده‌اند. پژوهش‌گران استفاده از تعلق خاطر کاری با اصطلاحات مختلف (مانند اشتغال کارمندان، مشاغل شغلی و تعامل شغلی) را شروع کرده‌اند. مشارکت کارمندان به «درگیری و رضایت فرد و هم‌چنین تعلق خاطر کاری» اشاره دارد (هارتر^۱ و همکاران، ۲۰۲۰). تعلق خاطر کاری (همان‌طور که در این پژوهش به کار رفته است) به‌عنوان «حالت ذهنی مثبت، تحقق بخشنده به کار است که با نشاط، فداکاری و جذب مشخص می‌شود» تعریف شده است. اگرچه این اصطلاحات مرتبط تعاریف کمی متفاوت دارند، اما هر تعریف دارای یک هسته مشترک است: برای توصیف وضعیت ذهنی (باکر و آلبرت^۲، ۲۰۱۸).

1- Harter

2- Bakker & Albrecht

عملکرد درون نقشی: کارهای مطالعاتی در مورد کارآیی کارکنان، نشان‌گر این واقعیت است که افرادی که از کار خود راضی هستند عملکرد شغلی بیشتری خواهند داشت (احمد^۱ و همکاران، ۲۰۱۲). عملکرد به پنج دسته تقسیم می‌شود: برنامه‌ریزی، توسعه، رتبه‌بندی، نظارت و پاداش. در مرحله اول برنامه‌ریزی، برنامه‌ریزی به معنای تدوین راهبرد، تعیین اهداف و تعیین وظیفه و جدول زمانی برای تکمیل اهداف است. نظارت، ارائه مداوم در حال محاسبه و ارائه پاسخی ماندگار به کارکنان و مجموعه تلاش‌ها برای بهبود آن‌ها در جهت دستیابی به هدفشان است. در مرحله توسعه، کارمند برای افزایش هرگونه کاهش عملکردی که در طول دوره مشاهده شده است در یک شرکت به‌کار رفته است. رتبه‌بندی کل عملکرد کارگران است. این مرحله برای پاداش و تشخیص رفتارهای استثنایی مانند آن‌چه بهتر از حد محاسبه است محاسبه می‌شود. عملکرد کارمندان اساساً تحت تأثیر توانایی، محیط کار و انگیزه قرار می‌گیرد (لین و همکاران^۲، ۲۰۱۳). انگیزه بر عملکرد افراد در سازمان با ارائه یا دادن انواع مختلفی از انگیزه و پاداش تأثیر می‌گذارد. کارکنان راضی‌تر و با انگیزه‌تر با تلاش بیشتر کار می‌کنند و افزایش کارایی بالا را موجب می‌شوند (آذر و شفیقی^۳، ۲۰۱۳). کارکنان با انگیزه بیشتر به خودکفایی توجه دارند و بیشتر خودمحمور هستند و در کار خود استادانه عمل می‌کنند (دیسویک و همکاران^۴، ۲۰۱۰). رفتارهای درون نقش و نقش‌های اضافی کارمندان خدمات خط مقدم شامل پیوستن و ماندن در سیستم و غلبه بر خط وظیفه است (کاتز، ۱۹۶۴). استانداردهایی که برای ارزیابی عملکرد کارکنان از رفتارهای درون نقش ایفاء می‌شود، معمولاً به چهار دسته تقسیم می‌شوند، یعنی رتبه‌بندی، ارزیابی کیفیت، استاندارد کمیت، و سوابق داده‌های سند، مانند سوابق ایمنی کار، رکورد، غیبت و سابقه ثبت تأخیر در کار و ... (چان و وان^۵، ۲۰۱۲).

عملکرد بازیابی خدمات: عملکرد بازیابی خدمات برای سازمان‌ها، مشتریان، کارمندان بسیار مهم است. ادبیات سرشار از مطالعاتی است که نشان‌دهنده اهمیت عملکرد خوب در بازیابی خدمات است. عملکرد بازیابی خدمات می‌تواند سطح رضایت

1- Ahmad

2- Lin and et al

3- Azar & Shafiqhi

4- Dysvik

5- Chan & Wan

مشتری را افزایش دهد. سطح عملکرد بهتر بازیابی بر رضایت و قصد خرید مجدد در محیط برخط^۱ و برون خط^۲ تأثیر می‌گذارد (هریس و همکاران، ۲۰۰۶) و صاحب مشاغل می‌تواند حرف منفی را کاهش داده و رضایت مشتری را افزایش دهد (لئو و همکاران^۳، ۲۰۱۱).

عملکرد فرآینقی: پژوهش‌های قبلی مفهوم عملکرد را به‌عنوان یک جنبه نتیجه ناشی از رفتار کارکنان توصیف می‌کرد. علاوه بر این، نویسندگان موافق هستند که ساختار عملکرد باید به‌صورت چند بُعدی در نظر گرفته شود (نظیر و همکاران^۴، ۲۰۱۴). وان اسکوتر و موتوویدلو (۱۹۹۴) ساختار عملکرد را به دو بُعد، عملکرد وظیفه و عملکرد متنی تقسیم کردند. با این حال، مطالعات جدیدتر این مفهوم را به‌عنوان عملکرد درون نقش (عملکرد وظیفه) و عملکرد فوق‌العاده نقش (عملکرد متنی) تعریف می‌کنند. عملکرد درون نقش به‌عنوان سهم کارمندان در سازمان توصیف می‌شود، همان‌طور که در توضیحات رسمی شغل تعریف شده است، در حالی که عملکرد فوق‌العاده نقش رفتارهایی را توصیف می‌کند که فراتر از الزامات رسمی شغل است. عملکرد درون نقش با تغییر آن بین مشاغل مشخص می‌شود در حالی که عملکرد فوق‌العاده نقش در کل مشاغل مشابه است (ریوتر و همکاران^۵، ۲۰۱۲). در این مطالعه، تمرکز بر ساختاری از عملکرد فوق‌نقش خواهد بود. این انتخاب به دلیل استدلال از گولد ویلیامز (۲۰۰۳) استدلال می‌کند که «عملکرد فقط در صورتی بهبود می‌یابد که کارمندان آماده پیاده‌روی مایل اضافی شوند» (کنیس و لیسینیک^۶، ۲۰۱۴).

پیشینه پژوهش: ممانی و همکاران (۱۳۹۸) پژوهشی با عنوان ملاحظه نتایج سنجش استقلال شغلی درک شده به‌عنوان نقش میانجی در رابطه‌ی بین خودکارآمدی اعضای هیات علمی با فرسودگی، درگیری و بیگانگی شغلی انجام دادند. یافته‌های پژوهش نشان داد که استقلال شغلی در رابطه بین خودکارآمدی اعضای هیات علمی و فرسودگی شغلی نقش میانجی ندارد ولی در رابطه بین خودکارآمدی اعضای هیات

1- Online

2- Offline

3- Liu and et al

4- Nazeer and et al

5- Reuter and et al

6- Knies & Leisink

علمی‌درگیری شغلی و بیگانگی شغلی نقش میانجی دارد. طبرسا و معینی کربکندی (۱۳۹۶)، پژوهشی تحت‌عنوان بررسی رابطه تعلق خاطر کاری با عملکرد کارکنان را انجام دادند. یافته‌های پژوهش نشان داد که ضریب هم‌بستگی پیرسون میان تعلق خاطر کاری و عملکرد کارکنان ۰/۴۳۸ است که بیان‌گر آن است که میان تعلق خاطر کاری و عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. قاسمی و همکاران (۱۳۹۵) پژوهشی با عنوان سنجش عملکرد کارکنان و تحلیل ارتباط ویژگی‌های شخصیتی و تعلق خاطر با بهبود آن را انجام دادند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که رابطه مثبت معناداری بین ویژگی شخصیتی و وجدانی بودن با دو ویژگی شغلی تعلق خاطر و عملکرد شغلی وجود دارد. همچنین یافته‌های این پژوهش رابطه مثبت معناداری را بین ویژگی شخصیتی توافقی بودن با تعلق خاطر نشان داد در حالی که رابطه معناداری بین این ویژگی شخصیتی با عملکرد شغلی مشاهده نشد. عیسی‌خانی (۱۳۹۲) پژوهشی با عنوان تبیین نقش منابع شغلی و منابع شخصی در تعلق خاطر کاری کارکنان انجام دادند. نتایج حاصله نشان می‌دهد که منابع شغلی و منابع شخصی با تعلق خاطر کاری رابطه مثبت و معنادار داشته و هر دو به‌طور مثبت بر تعلق خاطر کاری کارکنان تأثیرگذارند؛ اما میزان تأثیر منابع شغلی بیشتر از منابع شخصی است.

کاراتپ و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان «تأثیر منابع غیرکاری و منابع شخصی بر تعلق خاطر کاری کارمندان بانک و نتایج بحرانی شغل»، نشان دادند که خودکارآمدی و حمایت از خانواده بر تعلق خاطر شغلی تأثیر می‌گذارند، که به‌نوبه خود باعث افزایش قدرت ترقی زودهنگام در کار می‌شود و عملکرد در نقش، عملکرد بازیابی خدمات و عملکرد فرا نقشی را فعال می‌کند. لی و همکاران^۱ (۲۰۱۷) پژوهشی با عنوان «شخصیت فعال و رضایت شغلی: نقش میانجی تعلق خاطر کاری و خودکارآمدی در معلمان» انجام دادند. نتایج نشان داد که شخصیت فعال با رضایت شغلی معلمان رابطه مثبت دارد. علاوه بر این، تحلیل‌های میانجی‌گری نشان داد که رابطه بین شخصیت پرتحرک و رضایت شغلی معلمان با خودکارآمدی و تعلق خاطر کاری واسطه بوده و پیوسته با واسطه خودکارآمدی کار انجام می‌شود. ابونا^۲ (۲۰۱۷) پژوهشی با عنوان «تأثیر

1- Li and et al

2- Abuna

تعلق خاطرکاری کارمندان بر عملکرد شغلی: پرونده بانک‌های خصوصی اتیوپی» انجام دادند. عملکرد شغلی از سه بعد اندازه‌گیری شد: هوش هیجانی صفت، عملکرد در نقش و عملکرد فوق‌العاده نقش پذیرفته شده از ادبیات. اطلاعات جمع‌آوری شده از پاسخ‌دهندگان با استفاده از مقیاس لیکرت پنج امتیاز با استفاده از آمار استنباطی و توصیفی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته‌های پژوهش نشان داد که تأثیر تعلق خاطرکاری کارمندان بر عملکرد شغلی تأثیر مثبت دارد. نتیجه مطالعه حاضر اهمیت تعلق خاطرکاری کارکنان را برای موفقیت عملکرد سازمان از طریق کمک‌های مختلفی که کارمندان درگیر تحویل سازمان‌های خود می‌شوند، ارائه می‌دهد. دمووروتی و همکاران^۱ (۲۰۱۵) پژوهشی با عنوان «بازآفرینی شغلی و رفتار خارج از نقش: نقش تعلق خاطر و شکوفایی کار» انجام دادند. نتایج نشان می‌دهد که جست‌وجوی منابع با عملکرد متنی از طریق تعلق خاطر کاری و خلاقیت از طریق تعلق خاطرکاری و شکوفایی رابطه مستقیمی مثبت دارند. کاهش تقاضا با عملکرد متنی و خلاقیت از طریق تعلق خاطرکاری روابط غیرمستقیم منفی داشت.

تعلق خاطرکاری در پیشینه‌های زیادی به‌عنوان متغیر مستقل و یا میانجی مورد بررسی قرار گرفته است و اغلب نیز در کنار بازآفرینی شغلی قرار دارد. اما بررسی‌ها نشان می‌دهد موضوع حاضر که در واقع تعلق خاطر را به‌عنوان میانجی در تأثیر انواع منابع بر عملکرد در نظر گرفته است، مورد مطالعه قرار نگرفته و جزء یک پژوهش خارجی، پژوهش‌گر دیگری به آن نپرداخته است. همچنین انتخاب بانک شهر به‌عنوان قلمرو مکانی، داده‌هایی با اصالت که برای اولین بار جمع‌آوری و تحلیل می‌شوند را ارائه خواهد داد که نتایج را از دیگر پژوهش‌ها متمایز می‌کند.

چارچوب نظری و مدل مفهومی: حمایت اجتماعی به «معامله بین فردی است که شامل نگرانی عاطفی، کمک ابزار، اطلاعات یا ارزیابی» است. حضور پشتیبانی اجتماعی و خانواده می‌تواند منابع شخصی کارمندان را فعال کند. به‌عنوان مثال، اعضای خانواده (به عنوان مثال همسران) می‌توانند درک هم‌دلی نسبت به وظایف در محل کار ارائه دهند و به مسائل مربوط به کار کمک و مشاوره ارائه دهند (کاراتپ، ۲۰۱۵). کارمندانی که چنین حمایتی را کسب می‌کنند می‌توانند بیشتر روی وظایف خود تمرکز کنند و وقت و

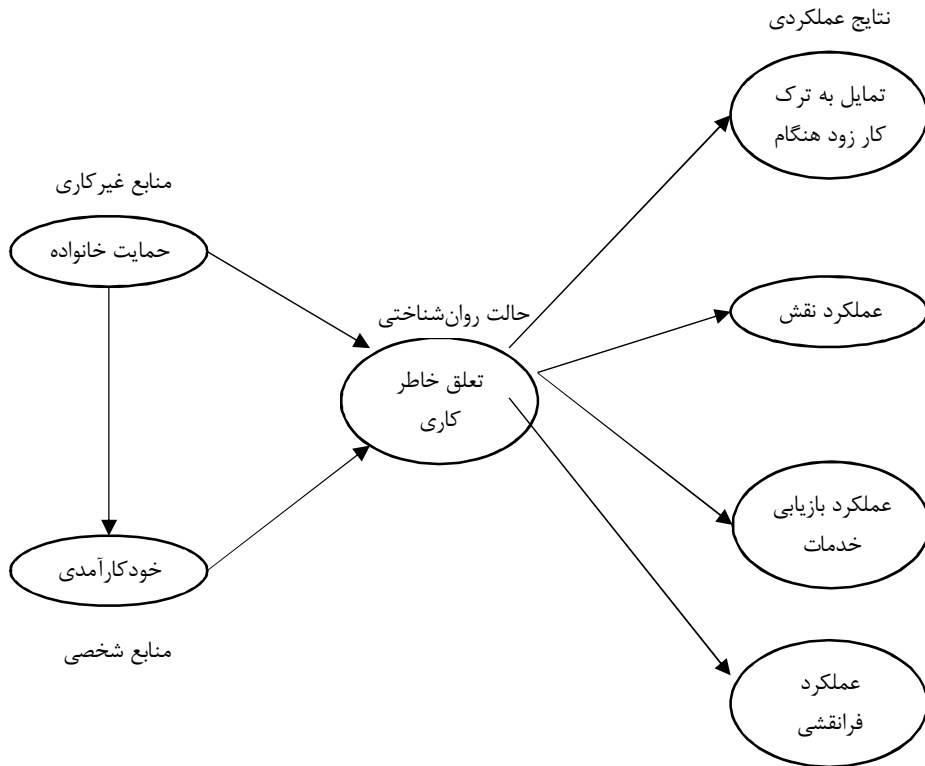
تلاش بیشتری را برای رسیدن به اهداف کار صرف کنند (سی‌یو و همکاران، ۲۰۱۰). انباشت منابع، افراد را قادر می‌سازد تا یک کاروان منابع ایجاد کنند (کاراتپ و همکاران، ۲۰۱۹). یک محیط کار غیر کارآمد که توسط حمایت خانواده ترویج می‌شود اعتقادات خودکارآمدی را تقویت می‌کند. این امر توسط تورس و سولبرگ (۲۰۰۱) تأکید می‌کند که حمایت خانواده «یک پایگاه امن در طول زندگی فرد فراهم می‌کند، که منابع مهمی از اعتماد به نفس» را فراهم می‌کند. به همین ترتیب، چنین پشتیبانی می‌تواند احساسات افراد را در مورد چگونگی کنار آمدن با چالش‌های زندگی تقویت کند. مسیر انگیزشی در نظریه JD-R ادعا می‌کند که منابع شخصی تا حدودی واسطه تأثیر منابع شغلی بر تعامل کار است. به‌طور خاص، منابع شغلی نقش‌های انگیزشی بیرونی و ذاتی دارند. منابع شغلی باعث رشد و پیشرفت کارکنان می‌شوند (انگیزه ذاتی) و تمایل آن‌ها را برای انجام تلاش‌های جسمی و ذهنی به سمت وظایف خود در محل کار (انگیزه بیرونی) تشویق می‌کنند (مک لوید^۱، ۲۰۱۱). هم‌چنین خودکارآمدی یک منبع شخصی مهم است که کارمندان را قادر می‌سازد تا عوامل استرس‌زا را مدیریت کنند و آن‌ها را برای انجام در سطوح بالاتر انگیزه می‌دهد (تیلور^۲، ۲۰۱۱). خودکارآمدی می‌توانند مشکلات ناشی از عوامل استرس‌زا را مرتفع کنند. خودکارآمدی به نوبه خود مشغول کار در سطوح بالاتر هستند. شواهد نشان می‌دهد که درک کارکنان از خودکارآمدی باعث اشتغال بیشتر کار می‌شود (مینو و همکاران^۳، ۲۰۱۴). کاراته و آگا (۲۰۱۶) گزارش دادند که هرچه میزان اشتغال بیشتر باشد، عملکرد شغلی نیز بیشتر می‌شود. هرچه میزان اشتغال در کار بیشتر باشد، نقش درونی، بازیابی خدمات و عملکردهای خلاقانه بیشتر خواهد بود. تعلق خاطر شغلی باعث افزایش عملکرد خدمات به مشتری می‌شود (ریچسر و همکاران، ۲۰۱۷).

با توجه به میانی و چارچوب نظری برگرفته از مقاله (کاراتپ و همکاران، ۲۰۱۹) مدل مفهومی به صورت شکل شماره یک ارائه می‌شود:

1- McLoyd

2- Taylor

3- Maino and et al



شکل شماره ۱: مدل مفهومی پژوهش
(منبع: کاراتپ و همکاران، ۲۰۱۹)

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر ماهیت، کاربردی بوده و روش پژوهش به کار رفته در این پژوهش از نوع توصیفی از نوع پیمایشی است. این پژوهش از لحاظ نوع روش پیمایشی که در آن به کار گرفته شده است، یک پژوهش پیمایشی از نوع مقطعی است. هم‌چنین، با توجه به هدف اصلی پژوهش، به لحاظ ارتباط بین متغیرها، این پژوهش توصیفی از نوع هم‌بستگی به‌شمار می‌آید. جامعه آماری مطالعه حاضر مدیران و کارشناسان شعب بانک شهر در استان تهران است که حداقل دارای مدرک کارشناسی و ۲ سال سابقه کاری هستند به تعداد ۱۰۰۰ نفر است. حجم نمونه با توجه به فرمول کوکران با حجم جامعه مشخص محاسبه می‌شود. به‌منظور نمونه‌گیری هم از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای

استفاده می‌شود. در این پژوهش به منظور گردآوری اطلاعات ثانویه از روش کتابخانه‌ای با ابزار فیش‌نویسی و هم‌چنین به منظور گردآوری داده‌ها، پاسخ‌گویی به سؤال‌های پژوهش از روش میدانی با ابزار پرسش‌نامه استفاده شده است. این پرسش‌نامه دارای ۲۹ سنجه است. اندازه‌گیری امتیازات پرسش‌نامه فاصله‌ای و بر اساس مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت است. در این پژوهش با توجه به معیارهای درج شده در پژوهش (کاراتپ و همکاران (۲۰۱۹) که شامل؛ حمایت خانواده، خودکارآمدی، تعلق خاطر کاری، تمایل به ترک کار زودهنگام، عملکرد درون نقشی، عملکرد بازبایی خدمات، عملکرد فرانشی است، پرسش‌نامه تهیه می‌شود. در جدول شماره یک، مشخصات کامل پرسش‌نامه، شامل (مؤلفه‌ها، متغیرها، نوع متغیرها، سنجه‌های مربوط به هر متغیر، منبع سنجه‌های مطرح شده، نوع مقیاس سنجش سنجه‌ها، شماره سنجه‌های مربوطه) بیان شده است.

جدول شماره ۱: مشخصات پرسش‌نامه پژوهش

شماره سنجه	نوع مقیاس	منبع	سنجه‌های مربوط به هر متغیر	نوع متغیر	متغیر
۴-۱			کمک کردن خانواده	مستقل	حمایت خانواده
			دریافت کردن کمک و حمایت عاطفی مورد نیاز		
			صحبت کردن درباره مشکلاتم		
۶-۵			کمک کردن در تصمیم‌گیریها	مستقل، میانجی، وابسته	خودکارآمدی
			مطمئن بودن از یافتن راه حل مناسب برای مشکلات		
			مطمئن بودن نسبت به حوزه کاری داشتن انرژی زیاد		
۱۵-۷	طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت	کاراتپ و همکاران، ۲۰۱۹	نیرومند بودن	مستقل، میانجی، وابسته	تعلق خاطر کاری
			داشتن حس کار موقع بیدار شدن		
			مشائق بودن		
۱۸-۱۶			الهام بخش بودن افتخار کردن	وابسته	تمایل به ترک کار زودهنگام
			داشتن حس خوشبختی		
			غوطه ور بودن		
۲۱-۱۹			فراموش کردن اطراف، هنگام کار	وابسته	عملکرد درون نقشی
			قابل قبول بودن ترک کار زود هنگام پذیرفتنی بودن ترک کار زودهنگام		
			داشتن امکان ترک کار ده دقیقه زودتر		
۲۱-۱۹			طبق شرایط کاری عمل کردن	وابسته	
			پاسخگو بودن به تمام درخواستهای مشتریان		

شماره سنجه	نوع مقیاس	منبع	سنجه‌های مربوط به هر متغیر	نوع متغیر	متغیر
۲۶-۲۲			برآورده کردن رفتارهای مورد انتظار مشتریان	وابسته	عملکرد بازاریابی خدمات
			اراده کردن مشتریان ناراضی		
			نداشتن مشکل با برخورد با مشتریان ناراضی		
			باقی نماندن مشکلات مشتریان		
			ایجاد شدن هیجان در زمان، راضی نگه داشتن مشتریان شاکی		
۲۹-۲۷			وفادار شدن مشتریان شاکی گذشته	وابسته	عملکرد فرانشی
			خدمت کردن فراتر از وظایف		
			کار کردن خارج از وظایفشان در زمینه رضایت مشتریان		
			دریافت خدمات مشتریان فراتر از انتظارات		

در این پژوهش برای سنجش روایی پرسش‌نامه از اعتبار‌صوری و استفاده شد و اندازه‌گیری قابلیت اعتماد ابزار پژوهش از روش آلفای کرونباخ انجام شد و با توجه به بیشتر بودن مقادیر آلفا از ۰/۷ باشد، پایایی پرسش‌نامه تأیید شد.

جدول شماره ۲: نتایج پایایی ابزار پژوهش با استفاده از آلفای کرونباخ

شاخص	تعداد سؤال‌ها	آلفای کارونباخ
حمایت خانواده	۴	۰/۷۳۲
خودکارآمدی	۲	۰/۷۱۹
تعلق خاطر کاری	۹	۰/۷۶۳
تمایل به ترک کار زود هنگام	۳	۰/۷۲۵
عملکرد درون نقشی	۳	۰/۷۲۹
عملکرد بازاریابی خدمات	۵	۰/۷۳۹
عملکرد فرانشی	۳	۰/۷۲۲
مقدار آلفای کرونباخ برای کل پرسش‌نامه		۰/۸۳۵

در پژوهش حاضر تجزیه و تحلیل‌های کمی، با استفاده از روش‌های آماری به دو صورت توصیفی و استنباطی انجام می‌گیرد. در تحلیل توصیفی، ابتدا برای مشخصات عمومی افراد نمونه مورد مطالعه جداول فراوانی به همراه نمودار آماری رسم و سپس برای سؤال‌های مربوط به هر فرضیه جداول توزیع فراوانی تشکیل شده در این جداول، فراوانی پاسخ‌های مربوط به هر سؤال به همراه میانگین و انحراف معیار درج می‌شود. در بخش تحلیل استنباطی ابتدا فرض نرمال بودن توزیع نمونه‌های مورد مطالعه با آزمون

بررسی تأثیر منابع شخصی و غیرکاری بر نتایج عملکردی کارکنان با نقش میانجی‌گری تعلق خاطر کاری کلموگروف-اسمیرنوف بررسی می‌شود. در نهایت با استفاده از مدل معادلات ساختاری به آزمون فرضیه‌های پژوهش پرداخته می‌شود. برای تحلیل توصیفی داده‌ها و محاسبه ضریب آلفای کرونباخ، آزمون کلموگروف اسمیرنوف، از نرم‌افزار اس.پی.اس.اس^۱ و برای انجام معادلات ساختاری از نرم‌افزار لیزرل استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

بررسی نرمال بودن متغیرها

برای اجرای روش‌های آماری و محاسبه آماره آزمون مناسب و استنتاج منطقی درباره فرضیه‌های پژوهش مهم‌ترین عمل قبل از هر اقدامی، انتخاب روش آماری مناسب برای پژوهش است برای این منظور آگاهی از توزیع داده‌ها از اولویت اساسی برخوردار است. برای همین منظور در این پژوهش از آزمون معتبر کلموگروف-اسمیرنوف برای بررسی فرض نرمال بودن داده‌های پژوهش استفاده شده است. با توجه به جدول شماره سه (آزمون کولموگروف اسمیرنوف) اگر سطح معنی‌داری برای کلیه متغیرهای مستقل و وابسته بزرگ‌تر از سطح آزمون (۰/۰۵) باشد توزیع داده‌ها نرمال است.

جدول شماره ۳: نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف متغیرهای پژوهش

متغیر	آماره‌ی آزمون K-S	سطح معناداری	نتیجه آزمون
حمایت خانواده	۰/۸۷۵	۰/۲۰۵	نرمال است
خودکارآمدی	۰/۹۲۵	۰/۱۷۹	نرمال است
تعلق خاطر کاری	۱/۲۷۹	۰/۰۷۶	نرمال است
تمایل به ترک کار زود هنگام	۱/۱۸۳	۰/۰۵۸	نرمال است
عملکرد درون نقشی	۱/۱۷۵	۰/۰۶۹	نرمال است
عملکرد بازاریابی خدمات	۱/۰۳۶	۰/۰۹۶	نرمال است
عملکرد فرانشی	۰/۷۴۱	۰/۳۳۷	نرمال است

همان‌طور که از جدول شماره سه مشخص است، سطح معناداری آزمون کلموگروف-اسمیرنوف برای همه متغیرهای پژوهش بزرگ‌تر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه تمامی متغیرها دارای توزیع نرمال هستند.

آزمون فرضیه‌های پژوهش

مدل‌سازی معادلات ساختاری: برای بررسی روابط علی بین متغیرها به صورت منسجم کوشش‌های زیادی در دهه

اخیر صورت گرفته است. یکی از این روش‌ها برای انجام تحلیل عامل تأییدی، معادلات ساختاری یا تحلیل چند متغیری با متغیرهای مکنون است. مدل‌سازی معادله ساختاری یک تکنیک تحلیل چند متغیری بسیار کلی و نیرومند از خانواده رگرسیون چند متغیری و به بیان دقیق‌تر بسط مدل خطی کلی است که به پژوهش‌گر امکان می‌دهد مجموعه‌ای از معادلات رگرسیونی را به‌طور هم‌زمان مورد آزمون قرار دهد. مدل‌سازی معادلات ساختاری رویکرد آماری جامع برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط بین متغیرهای مشاهده شده^۱ و متغیرهای مکنون^۲ است، که گاه تحلیل ساختاری کوواریانس، مدل یابی علی و گاه نیز LISREL^۳ نامیده شده است. اما اصطلاح غالب در این روزها، مدل یابی معادله ساختاری یا به گونه خلاصه SEM^۴ است.

آزمون برازش الگوی مفهومی: در این بخش، الگوی مفهومی پژوهش در قالب دیاگرام مسیر ترسیم و با استفاده از روش‌های مختلف برازش آن سنجیده می‌شود. یک مدل کامل معادلات ساختاری در حقیقت بیان‌گر آمیزه‌ای از نمودار مسیر و تحلیل عاملی تأییدی (CFA^۵) است.

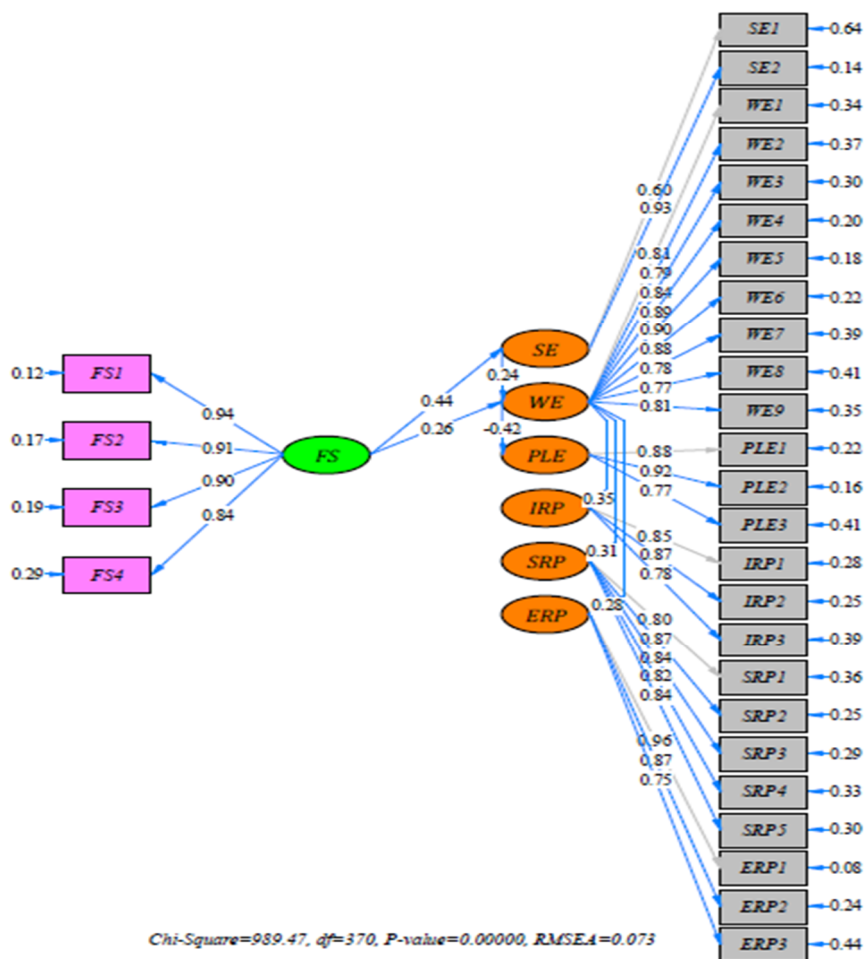
1- Observed variables

2- latent variables

3- Linear Structural Relationships

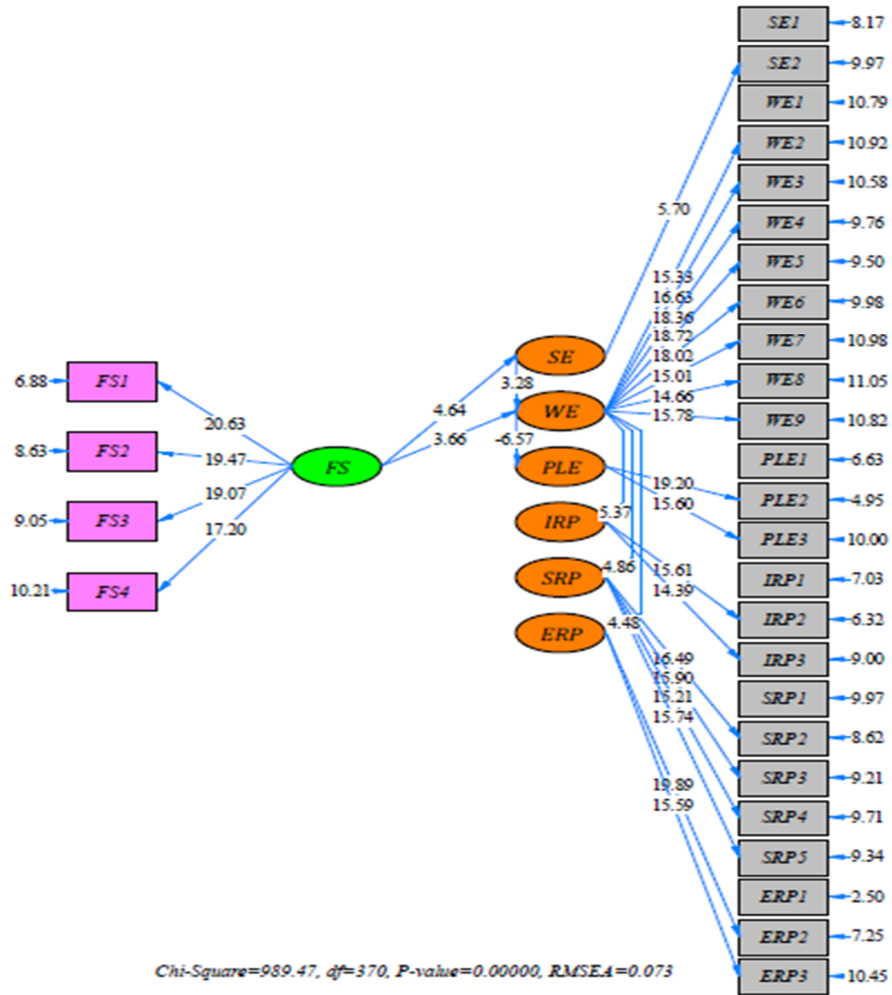
4- Structural Equation Modeling

5- Confirmatory Factor Analysis



شکل شماره ۲: ضرایب مسیر استاندارد مدل ساختاری پژوهش

FS = حمایت خانواده، SE = خودکارآمدی، WE = تعلق خاطر کاری، PLE = تمایل به ترک کار زود هنگام، IRP = عملکرد درونی نقش، SRP = عملکرد بازایی خدمات، ERP = عملکرد فرا نقشی.



شکل شماره ۳: اعداد معنی‌داری مدل ساختاری پژوهش

FS = حمایت خانواده، SE = خودکارآمدی، WE = تعلق خاطر کاری، PLE = تمایل به ترک کار زود هنگام، IRP = عملکرد درونی نقش، SRP = عملکرد بازیابی خدمات، ERP = عملکرد فرا نقشی

نیکویی برازش مدل

در پایان برای برازش مدل ساختاری فرضیه اصلی پژوهش نیز از تعدادی از شاخص‌های نیکویی برازش استفاده شده است. جدول شماره چهار بیان‌گر مهم‌ترین

بررسی تأثیر منابع شخصی و غیرکاری بر نتایج عملکردی کارکنان با نقش میانجی‌گری تعلق خاطر کاری شاخص‌های برازش است. جدول شماره چهار نشان می‌دهند که الگوی مفهومی پژوهش برای تبیین و برازش از وضعیت مناسبی برخوردار است.

جدول شماره ۴: شاخص‌های برازش مدل ساختاری

نتیجه	مقدار مطلوب	نام شاخص	شاخص برازش
۲/۶۷۴	<۳/۰۰	شاخص مجذور کای	Chi-square/df
۰/۰۷۳	<۰/۰۸	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	RMSEA
۰/۰۴۲	<۰/۰۵	شاخص میانگین مجذور باقی مانده‌ها	RMR
۰/۹۰	>۰/۹۰	شاخص نیکویی برازش	GFI
۰/۹۱	>۰/۹۰	شاخص نرم شده برازندگی	NFI
۰/۹۲	>۰/۹۰	شاخص برازندگی فزاینده	IFI
۰/۹۲	>۰/۹۰	شاخص برازش تطبیقی	CFI

تفسیر شاخص‌های برازش

کای اسکوئر: کای اسکوئر را می‌توان به‌عنوان عمومی‌ترین و پرکاربردترین شاخص برازش در مدل‌سازی معادلات ساختاری تلقی کرد. هر چه مقدار آن کوچک‌تر باشد برازش داده‌ها به مدل بهتر است. تا جایی که مقدار صفر برای آن نشان از برازش کامل است. یک معیار رایج برای بررسی مناسب بودن این شاخص این است که حاصل تقسیم مقدار کای اسکوئر بر درجه آزادی بایستی کمتر از مقدار ۳ باشد. که در مدل ما این مقدار برابر ۲/۶۷۴ محاسبه شده است. بنابراین مدل از برازش مناسبی برخوردار است.

RMSEA: این شاخص بر مبنای تحلیل ماتریس باقیمانده قرار دارد. بر خلاف شاخص‌های دیگر در مدل‌سازی که تنها دارای برآورد نقطه‌ای هستند، این شاخص برای فواصل اطمینان مختلف نیز قابل محاسبه است. مقدار کمتر از ۰/۰۸ برای این شاخص نشان از برازش مناسب مدل دارد. مقدار این شاخص برای مدل پژوهش برابر ۰/۰۷۳ محاسبه شده که نشان از برازش مناسب مدل دارد.

PMR: این شاخص بر اساس ماتریس باقیمانده محاسبه می‌شود و مقادیر کمتر از ۰/۰۵ آن نشان‌دهنده مناسب بودن برازش مدل است. در مدل پژوهش این مقدار برابر ۰/۰۴۲ شده است که مناسب می‌باشد.

CFI، NFI و GFI. مقادیر بالاتر از ۰/۹ هر یک از شاخص‌های برازش بالا مؤید مناسب بودن برازش مدل است. با توجه به این‌که در مدل پژوهش تمامی مقادیر به دست آمده برای این شاخص‌ها بزرگ‌تر از ۰/۹ هستند در نتیجه مدل برازش داده شده به داده‌ها مناسب می‌باشد. برای آزمون معنی‌داری؛ ضرایب مسیر بین متغیرها از خروجی نرم‌افزار استفاده خواهد شد. نتایج آزمون فرضیه‌ها، ضرایب مسیر و نتایج مربوط به معناداری آن‌ها در جدول شماره پنج داده شده است.

جدول شماره ۵: نتایج آزمون فرضیه‌ها

ردیف	فرضیه‌ها	ضریب مسیر (β)	انحراف استاندارد (SE)	عدد معنی‌داری (t-value)	نتیجه آزمون
۱	حمایت خانواده بر خودکارآمدی تأثیر معناداری دارد.	۰/۴۴	۰/۰۹۵	۴/۶۴	تأیید
۲	حمایت خانواده بر تعلق خاطر کاری تأثیر معناداری دارد.	۰/۲۶	۰/۰۷۰	۳/۶۶	تأیید
۳	خودکارآمدی بر تعلق خاطر کاری تأثیر معناداری دارد.	۰/۲۴	۰/۰۷۲	۳/۲۸	تأیید
۴	تعلق خاطر کاری بر تمایل به ترک کار زود هنگام تأثیر معناداری دارد.	-۰/۴۲	۰/۰۶۳	-۶/۵۷	تأیید
۵	تعلق خاطر کاری بر عملکرد درونی نقش تأثیر معناداری دارد.	۰/۳۵	۰/۰۶۵	۵/۳۷	تأیید
۶	تعلق خاطر کاری بر عملکرد بازاریابی خدمات تأثیر معناداری دارد.	۰/۳۱	۰/۰۶۴	۴/۸۶	تأیید
۷	تعلق خاطر کاری بر عملکرد فرانشی تأثیر معناداری دارد.	۰/۲۸	۰/۰۶۲	۴/۴۸	تأیید

برای بررسی نقش متغیر میانجی از یک آزمون کاربرد به نام آزمون سوبل^۱ با استفاده از فرمول زیر بهره گرفته می‌شود که برای معناداری تأثیر یک متغیر میانجی در رابطه میان دو متغیر دیگر به کار می‌رود:

$$z \text{ -value} = \frac{0,44 \times 0,24}{\sqrt{(0,24^2 \times 0,095^2) + (0,44^2 \times 0,072^2)}} = 2,706$$

جدول شماره ۶: اثرات غیر مستقیم و مقدار آماره سوبل برای متغیر میانجی

مسیر تأثیر فرضیه‌ها از طریق متغیر میانجی		نقش میانجی آماره سوبل اثر غیرمستقیم			
تأثیر از متغیر	به متغیر	با میانجی			
حمایت خانواده	تعلق خاطر کاری	خودکارآمدی	۰/۱۰۶	۲/۳۶۶	تأیید
حمایت خانواده	تمایل به ترک کار زود هنگام	تعلق خاطر کاری	-۰/۱۰۹	۳/۲۴۵	تأیید
حمایت خانواده	عملکرد درونی نقش	تعلق خاطر کاری	۰/۰۹۱	۳/۰۵۷	تأیید
حمایت خانواده	عملکرد بازیابی خدمات	تعلق خاطر کاری	۰/۰۸۱	۲/۹۴۷	تأیید
حمایت خانواده	عملکرد فرانشی	تعلق خاطر کاری	۰/۰۷۳	۲/۸۶۹	تأیید
خودکارآمدی	تمایل به ترک کار زود هنگام	تعلق خاطر کاری	-۰/۱۰۱	۲/۹۸۱	تأیید
خودکارآمدی	عملکرد درونی نقش	تعلق خاطر کاری	۰/۰۸۴	۲/۸۳۴	تأیید
خودکارآمدی	عملکرد بازیابی خدمات	تعلق خاطر کاری	۰/۰۷۴	۲/۷۴۶	تأیید
خودکارآمدی	عملکرد فرانشی	تعلق خاطر کاری	۰/۰۶۷	۲/۶۸۲	تأیید

همان‌گونه که مقدار z-value حاصل از آزمون سوبل در تمام آزمون‌ها حاکی از بیشتر بودن از مقدار ۱/۹۶ است، می‌توان اظهار داشت که در سطح اطمینان ۹۵٪ تأثیر متغیر میانجی در اثرگذاری بین دو متغیرها معنادار است. بنابراین تمام فرضیه‌های پژوهش از طریق متغیر میانجی تأیید می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

در بخش آمار استنباطی، ابتدا مدل اندازه‌گیری ارزیابی و سپس برای انتخاب درست نرم‌افزار مورد استفاده، نوع توزیع داده‌ها مشخص شد. در نهایت روایی سازه با تحلیل عاملی تأییدی و تحلیل مسیر برای سنجش فرضیه‌ها انجام شدند.

در این پژوهش با توجه به موضوع و نوع متغیرهای مورد بررسی، برای آزمون فرضیه‌ها از روش تحلیل مسیر در نرم‌افزار لیزرل استفاده شد. در روش تحلیل مسیر متغیرهای مستقل و وابسته به صورت یک‌جا مورد تحلیل قرار می‌گیرند. به کمک مدل تحلیل مسیر پژوهش در حالت آماره معناداری و مدل تحلیل مسیر پژوهش در حالت ضریب مسیر استاندارد می‌توان به تأیید یا رد فرضیه‌ها و شدت و جهت آن‌ها پرداخت.

❖ حمایت خانواده بر خودکارآمدی تأثیر مثبت و معنادار دارد.

نتایج تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از نمونه آماری نشان داد که این فرضیه پذیرفته شده است. یعنی در صورتی که حمایت خانواده به اندازه یک واحد تقویت شود و افزایش یابد، خودکارآمدی را ۴۴ درصد بهبود می‌بخشد. پذیرش این فرضیه نشان می‌دهد اگر خانواده کارکنان در هنگام حل مشکلات در کنار وی باشند و از نظر روحی و حتی جسمی به بهبود شرایط کمک کنند، راه‌حل‌های مناسب‌تری در محیط کاری پیدا خواهند شد. کاراتپ و همکاران (۲۰۱۹) نیز در پژوهش‌های خود، این تأثیر مستقیم را سنجیده و آن را معنادار اعلام کرده‌اند و به همین دلیل با پژوهش حاضر هم‌خوانی دارند.

❖ حمایت خانواده بر تعلق خاطر کاری تأثیر مثبت و معنادار دارد.

الگوی تحلیل مسیر و آماره تی محاسبه شده نشان داد حمایت خانواده ۲۶ درصد تعلق خاطر کاری را پیش‌بینی می‌کند. از پذیرش این فرضیه چنین استنباط می‌شود که اگر کارکنان از طرف خانواده کمک‌های عاطفی و حمایت‌های مختلف را داشته باشند و با ذهنی آرام که دغدغه‌ای در زمینه خانواده ندارد، در محل کار خود حاضر شوند، برای انجام وظایف خود انرژی بیشتری دارند و مشتاق هستند تا آن‌ها را انجام داده و به نتیجه برسانند. بر اساس بررسی‌های صورت گرفته از پیشینه، کاراتپ و همکاران (۲۰۱۹)، فیوریلی و همکاران (۲۰۱۹) و بابایی خلجی و همکاران (۱۳۹۲) نیز در پژوهش خود که این فرضیه را بررسی کرده بودند، به نتایج مشابهی رسیده و در زمینه پذیرش این فرضیه با پژوهش‌گر هم عقیده بودند.

❖ خودکارآمدی بر تعلق خاطر کاری تأثیر مثبت و معنادار دارد.

نتایج به‌دست آمده از تحلیل داده‌ها نشان داد در صورتی که خودکارآمدی به اندازه یک واحد افزایش پیدا کند، تعلق خاطر کاری به اندازه ۲۴ درصد افزایش خواهد یافت. بر اساس پذیرش این فرضیه زمانی که کارکنان مطمئن باشند در صورت بروز مشکل توانایی این را دارند که راه حلی یافته و مسئله به‌وجود آمده راه حل کنند، کار کردن برای آن‌ها الهام‌بخش خواهد شد. یعنی اگر کارمندی به جلسات و راه‌حل‌های ارائه شده برای مشکلات ایمان داشته باشند، در انجام کارهای خود احساس خوشبختی خواهند

بررسی تأثیر منابع شخصی و غیر کاری بر نتایج عملکردی کارکنان با نقش میانجی‌گری تعلق خاطر کاری کرد. پژوهش‌گر در بررسی پیشینه‌های پژوهش به این نتیجه رسید که کاراتپ و همکاران (۲۰۱۹)، لی و همکاران (۲۰۱۷)، الساندری و همکاران (۲۰۱۵)، ممانی و همکاران (۱۳۹۸) و عیسی خانی (۱۳۹۲) در پژوهش خود این فرضیه را بررسی کرده و آن را معنادار اعلام کرده و در نتیجه می‌توان گفت با پژوهش حاضر مغایرت ندارد.

❖ تعلق خاطر کاری بر تمایل به ترک کار زود هنگام تأثیر منفی و معنادار دارد.

نتایج تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از نمونه آماری نشان داد که این فرضیه پذیرفته شده است. یعنی در صورتی که تعلق خاطر کاری به اندازه یک واحد تقویت شود، تمایل به ترک کار زود هنگام را ۴۲ درصد کاهش می‌دهد. پذیرش این فرضیه نشان می‌دهد اگر کارکنان در زمان انجام فعالیت و وظایف خود، در آن غوطه‌ور شده و برای انجام دادن آن‌ها مشتاق باشند، راضی نخواهند شد که زودتر از موعد مقرر قانونی، کار خود را ترک کنند و ترک کردن سازمان قبل از ساعت کاری را برای خود نمی‌پسندند. کاراتپ و همکاران (۲۰۱۹) و زبانی شادآباد محمد علی و همکاران (۱۳۹۶) نیز در پژوهش خود، این تأثیر مستقیم را سنجیده و آن را معنادار اعلام کرده‌اند و به همین دلیل با پژوهش حاضر هم‌خوانی دارند.

❖ تعلق خاطر کاری بر عملکرد درونی نقش تأثیر مثبت و معنادار دارد.

الگوی تحلیل مسیر و آماره تی محاسبه شده نشان داد تعلق خاطر کاری ۳۵ درصد عملکرد درونی نقش را پیش‌بینی می‌کند. از پذیرش این فرضیه چنین استنباط می‌شود که اگر کارکنان در زمان انجام کار چنان غرق وظایف خود شده و بر آن‌ها متمرکز شوند که اطرافشان را فراموش کنند، تمام خدماتی که مشتریان از آن‌ها درخواست می‌کنند را بی‌کم و کاست برایشان انجام خواهند داد. بر اساس بررسی‌های صورت گرفته از پیشینه، کاراتپ و همکاران (۲۰۱۹)، آبونا (۲۰۱۷)، وان و پوئل (۲۰۱۷)، کاراپت و آگا (۲۰۱۶)، الساندری و همکاران (۲۰۱۵) و رنگریز و رضایی (۱۳۹۴) نیز در پژوهش خود که این فرضیه را بررسی کرده بودند، به نتایج مشابهی رسیده و در زمینه پذیرش این فرضیه با پژوهش‌گر هم‌عقیده بودند.

❖ تعلق خاطر کاری بر عملکرد بازیابی خدمات تأثیر مثبت و معنادار دارد.

نتایج به دست آمده از تحلیل داده‌ها نشان داد در صورتی که تعلق خاطر کاری به اندازه یک واحد افزایش پیدا کند، عملکرد بازیابی خدمات به اندازه ۳۱ درصد افزایش خواهد یافت. بر اساس پذیرش این فرضیه زمانی که کارمند برای ارائه خدمات مشتاق باشد و با کارهایی که انجام می‌دهد حس افتخار را در خود بیابد، تمام مشتریان از عملکرد وی راضی خواهند بود و حتی مشتریانی که با شکایت وارد بانک می‌شود، پس از برخورد با این کارمند و دریافت پاسخ و خدمت، به مشتری وفادار تبدیل خواهند شد. بررسی پیشینه‌های پژوهش نشان داد کاراتپ و همکاران (۲۰۱۹) در میان پژوهش‌گران خارجی این فرضیه را بررسی کرده و آن را معنادار دانسته‌اند. در نتیجه می‌توان گفت پژوهش‌های مذکور با پژوهش حاضر هم‌راستا هستند.

❖ تعلق خاطر کاری بر عملکرد فرآیندهای خدمات تأثیر مثبت و معنادار دارد.

نتایج تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از نمونه آماری نشان داد که این فرضیه پذیرفته شده است. یعنی در صورتی که تعلق خاطر کاری به اندازه یک واحد تقویت شود، عملکرد فرآیندهای ۲۸ درصد بهبود می‌بخشد. پذیرش این فرضیه نشان می‌دهد اگر کارکنان از این‌که در سازمان در حال خدمت و فعالیت هستند، احساس خوبی داشته باشند و زمانی که از خواب برمی‌خیزند، علاقه‌ای برای حضور در محل کار را در وجود خود حس کنند، برای مشتریان بیش از حد وظیفه کار می‌کنند و رضایت آن‌ها را جلب خواهند کرد. کاراتپ و همکاران (۲۰۱۹)، شوکوری و یورادی (۲۰۱۸)، ویر و گرین هاسو (۲۰۱۷)، الدور و هارپاز (۲۰۱۶) و دموروتی و همکاران (۲۰۱۵) نیز در پژوهش‌های خود، این تأثیر مستقیم را سنجیده و آن را معنادار اعلام کرده‌اند و به همین دلیل با پژوهش حاضر هم‌خوانی دارند.

❖ خودکارآمدی در تأثیر حمایت خانواده بر تعلق خاطر کاری نقش میانجی دارد.

نتایج تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از نمونه آماری نشان داد که این فرضیه پذیرفته شده است. یعنی در صورتی که حمایت خانواده به اندازه یک واحد تقویت شود، با میانجی‌گری خودکارآمدی، تعلق خاطر کاری ۲۶ درصد بهبود می‌یابد. پذیرش این فرضیه نشان می‌دهد اگر کارکنان بتوانند در تصمیم‌گیری‌ها با خانواده خود مشورت کرده و

بررسی تأثیر منابع شخصی و غیرکاری بر نتایج عملکردی کارکنان با نقش میانجی‌گری تعلق خاطر کاری حمایت‌های آن‌ها را دریافت کند، راحت‌تر می‌تواند مشکلات را حل کنند و هر روز صبح با اشتیاق برای حضور در محل کار و ارائه خدمت در سازمانی که به آن تعلق خاطر بالایی دارند، حاضر خواهند شد. بررسی پیشینه‌های پژوهش نشان داد کاراتپ و همکاران (۲۰۱۹) در میان پژوهش‌گران خارجی این فرضیه را بررسی کرده و آن را معنادار دانسته‌اند. در نتیجه می‌توان گفت پژوهش‌های مذکور با پژوهش حاضر هم‌راستا هستند.

❖ تعلق خاطر کاری در تأثیر حمایت خانواده بر تمایل به ترک کار زود هنگام نقش

میانجی دارد.

الگوی تحلیل مسیر و آماره سوبل محاسبه شده نشان داد حمایت خانواده با میانجی‌گیری تعلق خاطر کاری ۱۱ درصد تمایل به ترک کار را کاهش می‌دهد. از پذیرش این فرضیه چنین استنباط می‌شود که اگر کارکنان بتوانند درباره مشکلات خانوادگی و کاری خود با خانواده صحبت کرده و راه‌کاری برای آن‌ها بیابند، از طریق توانایی بالاتر در حل مسائل کاری، تمایلشان برای ترک زودهنگام سازمان و شغل خود نخواهند داشت. کاراتپ و همکاران (۲۰۱۹) نیز در پژوهش خود، این تأثیر غیرمستقیم را سنجیده و آن را معنادار اعلام کرده است و به همین دلیل با پژوهش حاضر هم‌خوانی دارد.

❖ تعلق خاطر کاری در تأثیر حمایت خانواده بر عملکرد درون‌نقشی، نقش

میانجی دارد.

نتایج تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از نمونه آماری نشان داد که این فرضیه پذیرفته شده است. یعنی در صورتی که حمایت خانواده به اندازه یک واحد تقویت شود، با میانجی‌گری تعلق خاطر کاری، عملکرد صادرات ۱۰ درصد بهبود می‌یابد. پذیرش این فرضیه نشان می‌دهد اگر کارکنان بتوانند روی کمکی که از خانواده دریافت می‌کنند حساب کنند، با آرامش ذهنی در محل کار خود حاضر شده و در نتیجه بهتر به ارائه خدمات برای مشتریان خواهند پرداخت. بررسی پیشینه‌های پژوهش نشان داد کاراتپ و همکاران (۲۰۱۹) در میان پژوهش‌گران خارجی این فرضیه را بررسی کرده و آن را معنادار دانسته‌اند. در نتیجه می‌توان گفت پژوهش‌های مذکور با پژوهش حاضر هم‌راستا هستند.

❖ تعلق خاطر کاری در تأثیر حمایت خانواده بر عملکرد بازبایی خدمات نقش

میانجی دارد.

الگوی تحلیل مسیر و آماره سوبل محاسبه شده نشان داد حمایت خانواده با میانجی‌گری تعلق خاطر کاری ۸ درصد عملکرد بازیابی خدمات را پیش‌بینی می‌کند. از پذیرش این فرضیه چنین استنباط می‌شود که اگر خانواده‌ها بتوانند درک خود را از شرایط روحی کارکنان بالاتر برده و با آنها هم‌فکری کنند، از طریق انرژی بالاتری که برایشان به ارمغان می‌آید، رضایت تمام مشتریان را جلب کرده و از مشتریان شاکی، مشتریان وفادار خواهند ساخت. کاراتپ و همکاران (۲۰۱۹) نیز در پژوهش خود، این تأثیر غیرمستقیم را سنجیده و آن را معنادار اعلام کرده است و به‌همین دلیل با پژوهش حاضر هم‌خوانی دارد.

❖ تعلق خاطر کاری در تأثیر حمایت خانواده بر عملکرد فرانشی نقش میانجی

دارد.

نتایج تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از نمونه آماری نشان داد که این فرضیه پذیرفته شده است. یعنی در صورتی که حمایت خانواده به اندازه یک واحد تقویت شود، با میانجی‌گری تعلق خاطر کاری، عملکرد فرانشی ۷ درصد بهبود می‌یابد. پذیرش این فرضیه نشان می‌دهد یک کارمند زمانی می‌تواند فراتر از وظایف خود عمل کند و خدمات بیشتری به مشتریان ارائه دهد که با پشتیبانی خانواده و دریافت کمک‌های آنها، کار برایش الهام‌بخش شده و برای انجام وظایف مشتاق باشد. بررسی پیشینه‌های پژوهش نشان داد کاراتپ و همکاران (۲۰۱۹) در میان پژوهش‌گران خارجی این فرضیه را بررسی کرده و آن را معنادار دانسته‌اند. در نتیجه می‌توان گفت پژوهش‌های مذکور با پژوهش حاضر هم‌راستا هستند.

❖ تعلق خاطر کاری در تأثیر خودکارآمدی بر تمایل به ترک کار زود هنگام نقش

میانجی دارد.

الگوی تحلیل مسیر و آماره سوبل محاسبه شده نشان داد خودکارآمدی با میانجی‌گری تعلق خاطر کاری ۱۰ تمایل به ترک کار زود هنگام را کاهش می‌دهد. از پذیرش این فرضیه چنین استنباط می‌شود که اگر کارکنان مطمئن باشند که صورت بروز مشکلات، درمانده نخواهند شد و توانایی حل آنها وجود دارد، بر انجام خدمات تمرکز کرده و با حس افتخاری که از خدمت‌رسانی دارد، نمی‌خواهد زودتر از سمتی که دارد خارج شود.

بررسی تأثیر منابع شخصی و غیرکاری بر نتایج عملکردی کارکنان با نقش میانجی‌گری تعلق خاطر کاری کاراتپ و همکاران (۲۰۱۹) نیز در پژوهش خود، این تأثیر غیرمستقیم را سنجیده و آن را معنادار اعلام کرده است و به‌همین دلیل با پژوهش حاضر هم‌خوانی دارد.

❖ تعلق خاطر کاری در تأثیر خودکارآمدی بر عملکرد درون‌نقشی، نقش میانجی دارد.

نتایج تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از نمونه آماری نشان داد که این فرضیه پذیرفته شده است. یعنی در صورتی که خودکارآمدی به اندازه یک واحد تقویت شود، با میانجی‌گری تعلق خاطر کاری، عملکرد درون‌نقشی ۸ درصد بهبود می‌یابد. پذیرش این فرضیه نشان می‌دهد یک کارمند می‌تواند به تمام درخواست‌های مشتریان پاسخ دهد اگر از طریق اطمینان به توانایی‌ها و مهارت‌های خود، توانسته باشد به کار خودش تعلق ذهنی پیدا کند و آن را برای خود الهام‌بخش بداند. بررسی پیشینه‌های پژوهش نشان داد کاراتپ و همکاران (۲۰۱۹) در میان پژوهش‌گران خارجی این فرضیه را بررسی کرده و آن را معنادار دانسته‌اند. در نتیجه می‌توان گفت پژوهش‌های مذکور با پژوهش حاضر هم‌راستا هستند.

❖ تعلق خاطر کاری در تأثیر خودکارآمدی بر عملکرد بازبایی خدمات نقش میانجی دارد.

الگوی تحلیل مسیر و آماره سوبل محاسبه شده نشان داد خودکارآمدی با میانجی‌گری تعلق خاطر کاری ۷ درصد عملکرد بازبایی خدمات را پیش‌بینی می‌کند. از پذیرش این فرضیه چنین استنباط می‌شود که اگر کارکنان به قدری در حوزه کاری خود تسلط داشته باشند که در جلسات مدیریتی بتوانند درباره آن نظر دهند، احساس خوشبختی بیشتری در کار خواهند داشت و در نتیجه با رسیدگی به تمام شکایات مشتریان، هیچ مشکلی را حل نشده و هیچ مشتری را ناراضی نخواهند گذاشت. کاراتپ و همکاران (۲۰۱۹) نیز در پژوهش خود، این تأثیر غیرمستقیم را سنجیده و آن را معنادار اعلام کرده است و به‌همین دلیل با پژوهش حاضر هم‌خوانی دارد.

❖ تعلق خاطر کاری در تأثیر خودکارآمدی بر عملکرد فرانقشی نقش میانجی دارد.

نتایج تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از نمونه آماری نشان داد که این فرضیه پذیرفته شده است. یعنی در صورتی که خودکارآمدی به اندازه یک واحد تقویت شود، با میانجی‌گری تعلق خاطر کاری، عملکرد فرانقشی ۶ درصد بهبود می‌یابد. پذیرش این

فرضیه نشان می‌دهد کارکنان زمانی خدمات فراتر از مسئولیتشان به مشتری ارائه خواهند داد که با توانایی‌های بالایی که در حوزه کاری خودشان دارند، در کار غوطه‌ور شده و با رفع نیاز هر مشتری به خود افتخار کنند. بررسی پیشینه‌های پژوهش نشان داد کاراتپ و همکاران (۲۰۱۹) در میان پژوهش‌گران خارجی این فرضیه را بررسی کرده و آن را معنادار دانسته‌اند. در نتیجه می‌توان گفت پژوهش‌های مذکور با پژوهش حاضر هم‌راستا هستند.

پیشنهادها

با توجه به بررسی و آزمون فرضیه‌های موجود در پژوهش، می‌توان پیشنهادهایی بر اساس نتایج هر یک از فرضیه به مدیریت شعب بانک شهر در استان تهران مطرح کرد که در ادامه این پیشنهادها ارائه می‌شود:

۱- برنامه‌هایی را برای به‌کارگیری نظرات اعضای خانواده برای بهبود خدمات برای سنین مختلف در نظر بگیرند و از طریق پرسش‌نامه‌هایی که به اعضای خانواده کارکنان ارائه می‌شود این نظرسنجی را صورت دهند و در تصمیم‌گیرهای خود استفاده کنند.

۲- به مناسبت‌های عمومی مختلف مانند روز مادر و زن و یا مناسبت‌های شخصی مانند سالگرد ازدواج یا تولد، هدیه‌هایی را برای خانواده کارکنان در نظر بگیرند و آن را نسبت به سازمان مسئول کنند تا از کارکنان حمایت روحی بیشتری را به‌عمل آورند.

۳- با برگزاری همایش‌هایی با عنوان کار و زندگی، همسران کارمندان خود را دعوت کرده و به آن‌ها درباره کمک در تصمیم‌گیری‌ها و طریق درست صحبت برای حل مشکلات، آموزش دهند.

۴- برای کارکنان کلاس‌های آموزشی و روان‌شناسی برگزار کنند و در آن به این موضوع بپردازند که برای جلب حمایت خانواده باید چه فعالیت‌هایی انجام داد. به‌عنوان مثال عدم انتقال ناراحتی‌های محل کار به منزل می‌تواند یک راه‌کار باشد.

- ۵- هنگام جذب کارکنان، آزمون‌های ورودی را با دقت بالاتری برگزار کنند و با کنار گذاشتن رابطه‌ها، افرادی که توانایی و مهارت فعالیت در بانک را دارند به کار گیرند تا قدرت کاری بیشتر شود.
- ۶- با ایجاد فضایی با تهویه هوای مطبوع و برقراری سکوت و آرامش در محل کار و همچنین حذف حاشیه‌های کاری، انرژی لازم برای ساعت کاری کارکنان را فراهم کنند.
- ۷- با سرمایه‌گذاری برای ارتقای دانش کارکنان مانند، برگزاری کلاس زبان رایگان، توانمندی آن‌ها را در ترجمه مقالات، مرور سایت‌های خارجی و حتی برقراری ارتباط با خارجی زبانان، تقویت کنند.
- ۸- برای افزایش انگیزه کارکنان در زمینه حضور در محل کار، هر صبح و قبل از حضورشان در بانک، تعداد مشتریانی که روز قبل به آن‌ها مراجعه کرده و گردش مالی که توسط آن‌ها ایجاد شده است را اطلاع‌رسانی کنند و به ایشان ثابت کنند که زحمات آن‌ها را می‌بینند.
- ۹- در محیط کاری افراد، از تابلوها و دست‌نوشته‌های زیبا شامل مفاهیم مربوط به کار و خدمت‌رسانی به مردم استفاده کنند و میزان الهام‌بخشی کار را تقویت کنند.
- ۱۰- با برگزاری مراسم معرفی کارمند نمونه در زمینه‌های سودآوری برای بانک، جلب رضایت مشتری و ... شرایطی فراهم کنند که کارکنان به کار خود افتخار کنند.
- ۱۱- به‌منظور افزایش تعلق خاطر کارکنان، پس از پایان پیک‌های کاری، مرخصی‌های چند روزه با خدمات رفاهی مانند رزرو اقامتگاه، شارژ کارت اعتباری و ... به کارکنان بدهند و تا با جلب رضایت خانواده‌ها، حمایت آن‌ها را برای خانواده‌ها ایجاد کرده و انرژی کارکنان را تأمین کنند.

۱۲- در هر دوره کاری (به عنوان مثال دوره‌های یک‌ساله) تندیس و لوح‌های تقدیری به کارکنان تلاش‌گر اهدا کنند تا با دیدن آن‌ها، حس افتخار بیشتری داشته باشند.

سپاس‌گزاری

در پایان از تمام کارشناسان و همکارانی که ما را در انجام این پژوهش یاری کردند، کمال تشکر و قدردانی به‌عمل می‌آید.

منابع

- ایمانی، حسین؛ قلی‌پور، آرین؛ سید جوادین، سیدرضا (۱۳۹۵). بررسی تأثیر کامیابی در کار بر عملکرد شغلی و سلامت روانی کارکنان (مورد مطالعه: بانک رفاه). *مجله علمی «مدیریت فرهنگ سازمانی»*، شماره ۱۴(۳): ۸۴۷-۸۲۹. قابل بازیابی از:
https://jomc.ut.ac.ir/article_58901.html
- طبرسا، غلامعلی؛ معینی کربکندی، منصوره (۱۳۹۶). بررسی رابطه تعلق خاطر کاری با عملکرد کارکنان، کنفرانس سالانه پارادایم‌های نوین مدیریت در حوزه هوشمندی، تهران، دبیرخانه دائمی کنفرانس، دانشگاه تهران، قابل بازیابی از:
<https://civilica.com/doc/637314/>
- عیسی‌خانی، احمد (۱۳۹۲). تبیین نقش منابع شغلی و منابع شخصی در تعلق خاطر کاری کارکنان. *مدیریت دولتی*، ۲(۵): ۷۳-۹۶، قابل بازیابی از:
https://jipa.ut.ac.ir/article_36744.html
- قاسمی، محمد؛ دهمرده، محمدمصطفی؛ حاتمی‌مقدم، ناصر؛ سرگلزایی، مهدی (۱۳۹۵). سنجش عملکرد کارکنان و تحلیل ارتباط ویژگی‌های شخصیتی و تعلق خاطر با بهبود آن. *سومین سمپوزیوم بین‌المللی علوم مدیریت با محوریت توسعه پایدار، تهران، مؤسسه آموزشی عالی مهر ارونند و مرکز راهکارهای دستیابی به توسعه پایدار، قابل بازیابی از:*
<https://civilica.com/doc/598890/>
- ممانی، رعنا؛ قلعه‌ای، علیرضا؛ عبدیان، هاشم (۱۳۹۸). ملاحظه نتایج سنجش استقلال شغلی درک شده به‌عنوان نقش میانجی در رابطه بین خودکارآمدی اعضای هیئت علمی با فرسودگی، درگیری و بیگانگی شغلی. *پیشرفت‌های نوین در روان‌شناسی، علوم تربیتی و آموزش و پرورش*، شماره ۱۵، قابل بازیابی از:
<http://noo.rs/NnRxO>
- Abuna, J. (2017). *The Effect Of Employee Engagement On Job Performance: The Case of Ethiopian Private Banks* (Doctoral dissertation, Addis Ababa University).
- Ahmad, Z., Abdullah, N. M. H., & Roslan, S. (2012). Capital structure effect on firms performance: Focusing on consumers and industrials sectors on Malaysian firms. *International review of business research papers*, 8(5): pp 137-155.
- Albassami, F. A., Al-Meshal, S. A., & Bailey, A. A. (2015). An investigation of internal marketing and its effects on employees in the banking sector in Saudi Arabia. *Journal of Financial Services Marketing*, 20(3): pp 176-190.
- Azar, M., & Shafighi, A. A. (2013). The effect of work motivation on employees' job performance (Case study: employees of Isfahan Islamic

Revolution Housing Foundation). International journal of academic research in business and social sciences, 3(9): p 432.

- Bakker, A. B., & Albrecht, S. (2018). Work engagement: current trends. Career Development International.
- Chan, K. W., & Wan, E. W. (2012). How can stressed employees deliver better customer service? The underlying self-regulation depletion mechanism. Journal of Marketing, 76(1): pp 119-137.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., & Gevers, J. M. (2015). Job crafting and extra-role behavior: The role of work engagement and flourishing. Journal of Vocational Behavior, 91, pp 87-96.
- Gallup, L. L. C. (2013). State of the American workplace: Employee engagement insights for US business leaders. Retrieved from Washington, DC. Retrieved from:
<http://www.gallup.com>.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., Agrawal, S., Plowman, S. K., & Blue, A. T. (2020). Increased Business Value for Positive Job Attitudes during Economic Recessions: A Meta-Analysis and SEM Analysis. Human Performance, pp 1-24.
- Huffman, A. H., Culbertson, S. S., Wayment, H. A., & Irving, L. H. (2015). Resource replacement and psychological well-being during unemployment: The role of family support. Journal of Vocational Behavior, 89, pp 74-82.
- Karatepe, O. M., & Aga, M. (2016). The effects of organization mission fulfillment and perceived organizational support on job performance: The mediating role of work engagement. International Journal of Bank Marketing, 34(3): pp 368-387.
- Karatepe, O. M., Ozturk, A., & Kim, T. T. (2019). The effects of nonwork and personal resources on frontline bank employees' work engagement and critical job outcomes. International Journal of Bank Marketing, 37(3): pp 858-879.
- Karatepe, O. M., Yavas, U., Babakus, E., & Deitz, G. D. (2018). The effects of organizational and personal resources on stress, engagement, and job outcomes. International Journal of Hospitality Management, 74, pp 147-161.
- Karatepe, O.M. (2015). The effects of family support and Work engagement on organizationally Valued job outcomes. Original scientific paper. Vol. 63. No. 4, pp. pp 447 -464.
- Knies, E., & Leisink, P. (2014). Linking people management and extra-role behaviour: results of a longitudinal study. Human Resource Management Journal, 24(1): pp 57-76.
- Li, M., Wang, Z., GAO, J., & You, X. (2017). Proactive personality and job satisfaction: The mediating effects of self-efficacy and work engagement in teachers. Current Psychology, 36(1): pp 48-55.

- Lin, C. H., Liu, E. Z. F., Chen, Y. L., Liou, P. Y., Chang, M., Wu, C. H., & Yuan, S. M. (2013). Game-based remedial instruction in mastery learning for upper-primary school students. *Journal of Educational Technology & Society*, 16(2): pp 271-281.
- Liu, Y., Loi, R., & Lam, L. W. (2011). Linking organizational identification and employee performance in teams: The moderating role of team-member exchange. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(15): pp 3187-3201.
- Maino, E., Pasinato, S., Fara, D., Talpone, U., & Molteni, M. (2014). *Couples with a Handicapped Child: Experiencing Intimacy*. Using Workbooks in Mental Health: Resources in Prevention, Psychotherapy, and Rehabilitation for Clinicians and Researchers.
- McLoyd, V. C. (2011). How money matters for children's socioemotional adjustment: Family processes and parental investment. In *Health disparities in youth and families* (pp. 33-72). Springer, New York, NY.
- Narteh, B. (2018). Service quality and customer satisfaction in Ghanaian retail banks: the moderating role of price. *International Journal of Bank Marketing*, 36(1): pp 68-88.
- Nazeer, S., Zahid, M. M., & Azeem, M. F. (2014). Internal service quality and job performance: Does job satisfaction mediate. *Journal of Human Resources*, 2(1): pp 41-65.
- Reijseger, G., Peeters, M. C., Taris, T. W., & Schaufeli, W. B. (2017). From motivation to activation: why engaged workers are better performers. *Journal of Business and Psychology*, 32(2): pp 117-130.
- Reuter, E. M., Voelcker-Rehage, C., Vieluf, S., & Godde, B. (2012). Touch perception throughout working life: Effects of age and expertise. *Experimental Brain Research*, 216(2): pp 287-297.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness studies*, 3(1): pp 71-92.
- Siu, O. L., Lu, J. F., Brough, P., Lu, C. Q., Bakker, A. B., Kalliath, T., & Sit, C. (2010). Role resources and work-family enrichment: The role of work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 77(3): pp 470-480.
- Taylor, R. (2011). Association of poverty with family relations and children's and adolescents' socioemotional adjustment. *Handbook on family and community engagement*, pp 125-129.
- Tement, S. (2014). The role of personal and key resources in the family-to-work enrichment process. *Scandinavian journal of psychology*, 55(5): pp 489-496.

- Yoo, J. (2016). Perceived customer participation and work engagement: the path through emotional labor. *International Journal of Bank Marketing*, 34(7): pp 1009-1024.