

مطالعه عوامل اثرگذار بر رفاه ذهنی کارکنان

تهمینه برهانی*، اکرم هادیزاده مقدم**

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی عوامل اثرگذار بر رفاه ذهنی کارکنان بخش عمومی انجام شده است. نیروی انسانی یک سازمان، منبع کلیدی برای کسب مزیت رقابتی پایدار و یکی از عوامل اصلی موفقیت در سازمان‌ها به حساب می‌آید؛ از این رو مدیریت اثربخش منابع انسانی به یکی از مهم‌ترین مسائل پیش روی سازمان‌ها برای نیل به اهداف سازمانی تبدیل شده است. از آنجای که انجام کار در قالب شغل، شکل می‌گیرد، لازم است ویژگی‌هایی که شغل در ارتباط با خصوصیات شاغل، سنجیده و ملحوظ شود. باید شغل و مراحل انجام آن را به خوبی شناخت و به تجزیه و تحلیل شغل توجه کرد؛ در گام بعدی شغل را طراحی کرد و افراد متناسب با هر شغل را در جایگاه شغلی لازم به کار گمارد. در این راستا متغیر رفاه ذهنی کارکنان به عنوان متغیر وابسته و فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی و طراحی شغل به عنوان متغیرهای مستقل و عوامل اثرگذار بر رفاه ذهنی کارکنان انتخاب شده‌اند. جامعه آماری این پژوهش کارکنان بخش آزمایشگاه مرکزی «بیمارستان امام خمینی» به تعداد ۲۰۰ نفر هستند که پرسشنامه استاندارد پژوهش در میان ۱۳۳ نفر از اعضای این جامعه به روش نمونه‌گیری ساده و دردسترس توزیع و جمع‌آوری شد. نتایج تحلیل داده‌ها حاکی از این است که طراحی شغل و فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی بر رفاه ذهنی کارکنان تأثیر زیادی می‌گذارد؛ همچنین نتایج نشان دادند که تأثیر طراحی شغل به میزان زیادی بیشتر از تأثیر فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی است.

کلیدواژه‌ها: رفاه ذهنی کارکنان؛ طراحی شغل؛ فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۱۱/۱۲، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۵/۱۷.

* کارشناس ارشد، دانشگاه شهید بهشتی (نویسنده مسئول).

E-mail: tahminehborhani@yahoo.com

** دانشیار، دانشگاه شهید بهشتی.

۱. مقدمه

مفهوم رفاه از آن دسته مفاهیم سهل و ممتنع علوم اجتماعی است که در عین حال که به راحتی در دوره‌های مختلف تعریف شده است، به ندرت درباره تعریف آن توافق وجود دارد (برادران و حسین‌پور، ۱۳۹۱). رفاه را می‌توان توصیف وضعیت زندگی مردم دانست (گیلیوری ۲۰۰۷؛ به نقل از مدیری و آزادار مکی، ۱۳۹۱) و معمولاً به دو بخش عینی و ذهنی تقسیم می‌شود (مدیری و آزادار مکی، ۱۳۹۱). در گذشته بیشتر بر بُعد عینی رفاه تأکید می‌شده است؛ ولی از آنجاکه ابعاد عینی مثل داشتن شغل و درآمد و غیره، به تنهایی تأمین‌کننده رفاه افراد نیست، توجه به رفاه ذهنی از قبیل امنیت، رضایت شغلی و احساس آرامش به علت تأثیر مستقیم آن بر کیفیت زندگی انسان، اهمیت ویژه‌ای یافته است (برادران و حسین‌پور، ۱۳۹۱). عوامل زیادی بر رفاه ذهنی کارکنان تأثیرگذار هستند که از جمله آن‌ها می‌توان به سرمایه اجتماعی (برادران و حسین‌پور، ۱۳۹۱)، تنش شغلی، حجم کاری (Cotton & Hart, 2003)، طراحی شغل، کنترل عملکرد، فعالیت‌های منابع انسانی و حمایت رهبر گروه (Holman, 2002)، اشاره کرد. طراحی شغل و فعالیت‌های منابع انسانی، به عنوان عوامل اثرگذار بر رفاه ذهنی کارکنان در بخش عمومی در نظر گرفته شده‌اند. در حیات هر سازمان عوامل مختلفی نقش دارند که مهمترین این عوامل عبارت‌اند از: نیروی انسانی، ماشین‌آلات و سرمایه که در میان این عوامل، مهم‌ترین و اثربخش‌ترین عامل، نیروی انسانی است؛ چراکه نیروی انسانی موجب بهره‌وری از ماشین‌آلات، سرمایه، مواد و سایر عوامل می‌شود. در قرن اخیر نقش و اهمیت نیروی انسانی در توسعه پایدار هر جامعه‌ای انکارناپذیر است. نیروی انسانی ماهر و کارآمد با ارزش‌ترین و ارزنده‌ترین دارایی هر کشور است (نصیری‌پور و همکاران، ۱۳۹۱)؛ بنابراین امروزه منابع انسانی، سرمایه اصلی سازمان محسوب می‌شوند (دعایی و همکاران، ۱۳۹۰). ارزش و خلق ارزش در سازمان‌ها بسیار اهمیت دارد و بر اساس گفته راجر (۲۰۱۰) و ففر (۱۹۹۴)، یکی از منابعی که به خلق ارزش در سازمان منجر می‌شود، منابع انسانی است (سید تقوی و همکاران، ۱۳۹۱). مدیریت منابع انسانی ابزارهای بسیار ارزشمندی را برای اداره، توسعه و تحول منابع انسانی به سرمایه انسانی، ارائه می‌کند (امیرخانی و همکاران، ۱۳۹۳). کارکردهای منابع انسانی در مسائل مربوط به مدیریت و بالندگی افراد سازمان موضوعی تخصصی است. این کارکردها ممکن است در یک یا همه حوزه‌های مدیریت منابع انسانی مطرح شود. بر اساس مدل مدیریت راهبردی منابع انسانی، این کارکردها را می‌توان در چهار فرآیند جذب و به‌کارگیری، آموزش و پرورش، انگیزش و نگهداری دسته‌بندی کرد (عباس‌پور، ۱۳۸۱). شغل و طراحی صحیح آن در رضایت شغلی، اثربخشی و بی‌میلی به ترک خدمت و رهایی از خدمت، نقش بسزایی دارد. نخستین مقوله‌ای که در این زمینه باید بررسی شود، اهمیت تخصصی کردن یک شغل در مقابل متنوع و وسیع کردن آن است. تقسیم کار

به‌عنوان یک اصل که همه دانشمندان مدیریت کلاسیک به آن اعتقاد داشتند و به‌عنوان پارادایم سنتی بهره‌وری، مطرح بوده است؛ دارای مزیت‌ها و عیب‌هایی است. ازجمله مزیت‌های آن، افزایش مهارت و کاهش زمان انجام کار است؛ اما تقسیم کار شدید، به‌علت تکرار وظایف کم‌اهمیت، در بلندمدت سبب کاهش بهره‌وری و کاهش رضایت شغلی می‌شود؛ بنابراین طراحی مشاغل نقش مهمی در افزایش روحیه، رضایت شغلی و سرانجام بهره‌وری نیروی انسانی دارد. سازمان می‌تواند با تبیین دقیق وظایف و مأموریت‌ها، طراحی مجدد مشاغل، مشارکت در تصمیم‌گیری و رعایت تناسب شغل با شاغل در سازمان، کارایی منابع انسانی را افزایش دهد (خنیفر و همکاران، ۱۳۸۹). طراحان مشاغل به‌دنبال تقسیم وظایف به فعالیت‌های کوچک و نزدیک به هم در یک فرآیند عملیاتی پشت سر هم هستند که زمان استاندارد نسبتاً دقیقی برای آن‌ها قابل‌اندازه‌گیری است (سرلاب و سیدی، ۱۳۹۱). هرچند در سال‌های اخیر بررسی‌های متعددی در زمینه رفاه ذهنی کارکنان انجام شده است، پرداختن به مباحث تخصصی اثرگذار بر آن می‌تواند برای برخی از مسائل سازمان‌ها پاسخ ارائه کند؛ ازاین‌رو پژوهش حاضر به بررسی رابطه «عوامل اثرگذار بر رفاه ذهنی کارکنان» پرداخته و درصدد جست‌وجوی پاسخ به پرسش‌های زیر است:

- ویژگی‌های شغل و فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی چه تأثیری بر رفاه ذهنی کارکنان دارند؟
- تنوع مهارت، ماهیت شغل، اهمیت شغل، استقلال شغلی و بازخور شغلی تا چه حد می‌تواند بر رفاه ذهنی کارکنان تأثیر بگذارد؟
- استخدام جدید و انتخاب، آموزش و توسعه، ارزیابی عملکرد و جبران خدمات تا چه حد می‌تواند بر رفاه ذهنی کارکنان تأثیر گذارد؟

۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

رفاه. رفاه، مفهومی مبهم با تفاسیر متعدد است که تعریف قابل‌قبول جهانی ندارد (گیلیوری ۲۰۰۷؛ به نقل از مدیری و آزادار مکی، ۱۳۹۱) و معمولاً به دو بخش عینی و ذهنی تقسیم می‌شود (مدیری و آزادار مکی، ۱۳۹۱). در رویکرد عینی بر سنجش «سنج‌های سخت» مثل درآمد یا انطباق زندگی در وضعیت یکسان، تأکید می‌شود (برادران و حسین‌پور، ۱۳۹۱) و با شاخص‌های مشاهده‌ای مانند موقعیت اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی تبیین می‌شود (مدیری و آزادار مکی، ۱۳۹۱). این رویکرد در سنت آمارهای اجتماعی ریشه دارد که داده‌های آن به قرن ۱۹ برمی‌گردد (برادران و حسین‌پور، ۱۳۹۱)؛ اما رویکرد ذهنی بر «سنج‌های نرم» مثل رضایت از درآمد و مسکن تأکید دارد (برادران و حسین‌پور، ۱۳۹۱).

رفاه ذهنی کارکنان. دایانا و همکاران (۲۰۱۱)، جنبه احساس خوشی را در نظر گرفتند و از آن برای بررسی رفاه ذهنی استفاده کردند. رویکرد پژوهشی رفاه ذهنی که توسط سایر پژوهشگران ارائه شد، بر جنبه اخلاقیات تأکید دارد؛ بنابراین دیدگاه‌های فلسفی مختلف با استناد به مدل‌های نظری متمایز، مدل‌های مفهومی گوناگونی را برای مطالعه رفاه ذهنی در نظر می‌گیرند (Zheng et al, 2015). در سنجش رفاه ذهنی که می‌توان آن را مترادف با سلامت، آرامش، بهروزی یا سعادت نیز دانست، توصیف افراد از میزان خوشبختی، رضایت از زندگی یا فراوانی خلق مثبت به کار می‌آید (مدیری و آزادار مکی، ۱۳۹۱). رویکرد ذهنی در پژوهش‌های پیمایشی ریشه دارد که مربوط به دهه ۱۹۶۰ است. این رویکرد به جریان روان‌شناختی وابسته است که بر موضوع‌هایی مثل اعتماد مصرف‌کننده و فقر ذهنی نظارت دارد (برادران و حسین‌پور، ۱۳۹۱). راسل (۲۰۰۸)، معتقد است رفاه ذهنی به دریافت‌های شخص از خود و بینش ذهنی از تجربه زندگی‌اش اشاره دارد؛ به عبارت دیگر این نوع از رفاه، ارزیابی‌های احساسی و شناختی از زندگی افراد را دربرمی‌گیرد و نشان‌دهنده حالت پیشرفته خوشایند روان‌شناختی است (برادران، ۱۳۹۱). رفاه ذهنی به ارزیابی کلی فردی از کیفیت زندگی مبتنی بر استانداردهای شخصی اشاره دارد که شامل دو عامل اصلی می‌شود: رضایت از زندگی؛ یا درکی از کیفیت زندگی فرد و تجربه احساسی، شامل احساسات مثبت و منفی (Zheng et al, 2015). یکی از ویژگی‌های مهم رفاه ذهنی، درونی بودن آن است؛ به این صورت که ارزیابی رفاه، مبتنی بر استانداردهای شخصی یک فرد است تا اینکه مبتنی بر استانداردهای دیگران باشد؛ با این حال در یک فرهنگ جمع‌گرا، مانند فرهنگ کشور چین، ارتباطات بین‌فردی در ادراک رفاه افراد اثرگذار است؛ زیرا در چنین فرهنگ‌هایی فرد نه تنها رفاه خود، بلکه رفاه مشترک جامعه را پیگیری می‌کند. در یک فرهنگ جمع‌گرا، مردم برای دستیابی به تمایلات شخصی و برآورده ساختن نیازهای رفاهی گروه، مشتاق‌تر هستند؛ در نتیجه، رفاه تحت شرایط فرهنگی و اجتماعی این‌چنینی ممکن است تنها معطوف به استانداردهای فردی نباشد؛ اما بیشتر معطوف به استانداردهای دیگران و وابسته به اجتماع باشد (Zheng et al, 2015). توجه به رفاه ذهنی کارکنان بنا به دلایل زیر اهمیت دارد:

۱. سیاست اجتماعی هرگز به رفاه عینی محدود نیست؛ بنابراین توجه به رفاه ذهنی در کنار رفاه عینی از جنبه‌های مختلف از جمله برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری اجتناب‌ناپذیر است؛
۲. افزایش رفاه عینی افراد همیشه نشان‌دهنده رفاه ذهنی آنان نیست؛ زیرا بُعد عینی رفاه (افزایش درآمد و داشتن شغل) مطلوبیت لازم را برای افراد و استفاده‌کنندگان آن به همراه نداشته است؛

۳. توجه به رفاه ذهنی افراد باعث کاهش فشار و استرس افراد در محیط کار می‌شود و این مقوله به نوبه خود تعارض و کشمکش‌های درون‌سازمانی را به حداقل می‌رساند و باعث تقویت روابط اعضا و افزایش احساس همبستگی، حمایت، مشارکت و نشاط در کارکنان می‌شود؛

۴. پژوهش‌های مختلف ارتباط مثبت سرمایه اجتماعی و رفاه ذهنی افراد را نشان می‌دهد (برادران و حسین‌پور، ۱۳۹۱).

رفاه کارکنان از سه مؤلفه اصلی شده است: رفاه روانی^۱، رفاه کاری^۲ و رفاه ذهنی^۳ که در مجموع رفاه زندگی^۴ را تشکیل می‌دهد (Zheng et al, 2015). رفاه ذهنی ارزیابی کلی افراد از کیفیت زندگی بر اساس استانداردهای شخصی آن‌ها است؛ نه بر اساس استانداردهای دیگران و دربرگیرنده دو عامل اصلی است: ۱. رضایت از زندگی یا درکی از کیفیت زندگی فرد؛ ۲. تجربه احساسی که شامل احساسات مثبت و منفی است که احساسات مثبت به عبارتی دوری از احساسات منفی است (Zheng et al, 2015). کاتن و هارت (۲۰۰۳) معتقدند که می‌توان اصطلاح «رفاه زندگی» را به جای «رفاه ذهنی» برای ارائه بهتر این مفهوم، استفاده کرد؛ زیرا با شادی در زندگی فرد مرتبط است. اگرچه رفاه ذهنی و رفاه روانی از یکدیگر متفاوت هستند، اما پژوهش‌ها نشان داده‌اند که این دو مفهوم در برخی از سطوح با هم ارتباط دارند (Zheng et al, 2015). از جمله عوامل اثرگذار بر رفاه ذهنی می‌توان به تنش شغلی (Cotton & Hart, 2003)، حجم کار (حجم کاری به‌تنهایی می‌تواند کارکنان را به سمت هر دو مسئله تنش و روحیه (دلگرمی) هدایت کند. برای مثال، انجام حجم کاری بالا می‌تواند پیشرفت مثبتی برای کارکنان باشد؛ در حالی که احساس نیاز به اضافه‌کاری اغلب یک عامل تنش‌زا است) (Cotton & Hart, 2003) و غیره اشاره کرد. از جمله پیامدهای پایین‌بودن رفاه ذهنی این است که سطوح پایین‌تر رفاه ممکن است، غیبت و تعدیل را افزایش دهد که می‌تواند هزینه‌های استخدام دوباره و میزان آموزش کارکنان را افزایش دهد. رفاه پایین‌تر ممکن است کیفیت خدمات مشتری را کاهش و خطاها را افزایش دهد (Holman, 2002). علاوه بر موارد یادشده به‌عنوان عوامل اثرگذار بر رفاه ذهنی کارکنان، می‌توان به طراحی شغل و فعالیت‌های منابع انسانی، اشاره کرد (Holman, 2002).

طراحی شغل. طی ۲۵۰ سال گذشته ماهیت کار، تحولات زیادی داشته است؛ به‌طوری‌که در ابتدا افراد به صورت پیشه‌ور یا کارگر در مزارع و یا کارگاه‌های کوچک روستایی و شهری کار می‌کردند و امروزه افراد در شرکت‌های بزرگ و چندملیتی که برای تولید و ارائه خدمات در سطح

1. Psychological Well-Being (PWB)
2. Work Well-Being (WWB)
3. Subjective Well-Being (SWB)
4. Life Well-Being (LWB)

جهانی تلاش می‌کنند، مشغول به کار هستند. علاوه بر ماهیت کار، «طراحی شغل» نیز دچار تحولات قابل‌ملاحظه‌ای شده است (عریضی سامانی و صباحی، ۱۳۸۸). مفهوم کلی طراحی شغل (و یا طراحی مجدد) به آن معنا است که کارگران با رضایت شغلی برای عملکرد بهتر برانگیخته شوند (چهاردولی و همکاران، ۱۳۹۳). پژوهش‌ها نشان داده‌اند، توانایی سازمان برای داشتن کارکنان باانگیزه، تعیین‌کننده موفقیت یا شکست در آن است. ایجاد کارهایی که جالب، خلاق و معنادار هستند، اغلب به سطح بالایی از رضایت کارکنان منجر می‌شود (چهاردولی و همکاران، ۱۳۹۳). پروین (۲۰۱۱)، هدف طراحی شغل را افزایش سطح رضایت شغلی بیان می‌کند که می‌تواند به عملکرد خوب کارکنان منجر شود (MoeedAbid et al, 2013). طراحی شغل فرایندی است که در آن عوامل مختلف برای ایجاد یک شغل کنار هم قرار می‌گیرند (MoeedAbid et al, 2013). در تعریفی دیگر، طراحی شغل، عبارت است از: یکی کردن محتوای کار (وظایف، روابط، رفتارها، کارکردها، مسئولیت‌ها و جبران خدمات به صورت مالی و غیرمالی) و کیفیت موردنیاز برای انجام کار (مهارت‌ها، توانایی‌ها، تجربه و دانش)؛ به گونه‌ای که نیازهای کارکنان و سازمان برآورده شود (سرلاب و سیدی، ۱۳۹۱). در طراحی شغل، اساس هماهنگی نیاز سازمان با نیازهای فردی و گروهی نیروی انسانی است؛ در واقع هدف طراحی شغل، وحدت بین شغل و شاغل است که این امر به افزایش رضایت شغلی کارکنان و بهبود و افزایش عملکرد منجر می‌شود؛ بنابراین طراحی شغل تنها موردی است که می‌تواند این دو موضوع را به طور هم‌زمان مورد توجه قرار دهد و از این طریق بر عملکرد سازمانی اثر بگذارد (چهاردولی و همکاران، ۱۳۹۳).

ابعاد و ویژگی‌های شغل. ویژگی‌های شغل به چگونگی فعالیت‌ها، وظایف، تکالیف و ابعاد مختلف یک شغل اشاره دارد. (ابراهیم‌پور و همکاران، ۱۳۹۰). ویژگی‌های شغل اساساً به این امر می‌پردازند که چگونه کار انجام می‌شود و طیف و ماهیت وظایفی را که با یک شغل خاص همراه هستند، پوشش می‌دهند (Morgeson & Humphrey, 2006). این ویژگی‌ها عبارت‌اند از: ۱. تنوع در مهارت: به الزام مهارت‌ها و استعدادهای گوناگون برای انجام فعالیت‌های خاص در یک شغل، می‌پردازد (عریضی سامانی و صباحی، ۱۳۸۸)؛ ۲. هویت شغلی (وظیفه): به درجه‌ای اشاره دارد که شغل، همه بخش‌های کار را شامل می‌شود و نتایجی را دربردارد که می‌توانند به‌آسانی شناسایی شوند؛ ۳. اهمیت شغلی: درجه و میزان تأثیری که کار فرد بر سایر همکاران یا مشتریان درون یا بیرون سازمان دارد (Morgeson & Humphrey, 2006)؛ ۴. استقلال (خودمختاری): مهم‌ترین ویژگی است که به طور گسترده مطالعه شده و فرض می‌شود جایگاه اصلی را در نگرش‌های انگیزشی طراحی شغل دارد. استقلال از ابتدا به‌مثابه میزان آزادی و عدم وابستگی یک فرد در انجام وظایف شغلی در نظر گرفته می‌شود (Morgeson & Humphrey, 2006)؛ ۵.

بازخورد: منعکس کننده میزانی است که شغل اطلاعات مستقیم یا غیر مستقیم را در مورد عملکرد وظیفه‌ای فرد فراهم می‌آورد (Morgeson & Humphrey, 2006).

پیامدها و نتایج طراحی شغل. طراحی شغلی یکی از عوامل مؤثر بر تنش و سلامت روانی می‌باشد (چهاردولی و همکاران، ۱۳۹۳). طراحی شغل از یک سو در افزایش کارایی و از سوی دیگر در ایجاد رضایت شغلی و رشد تخصصی افراد نقش دارد؛ بنابراین طراحی مناسب مشاغل، راهی مؤثر در ایجاد انگیزه و رشد افراد سازمان است (سیدی و سرلاب، ۱۳۹۱). کارایی و رضایت خاطر کارکنان این نتیجه را دربردارد که یک شغل تا چه حد خوب طراحی شده است. مشاغلی که خوب طراحی نشده باشند، ممکن است کارایی کمتر، غیبت، شکایت، تخریب، استعفا، ترک خدمت، تنش، کاهش انگیزه و عملکرد و سایر مشکلات را به همراه داشته باشد (چهاردولی و همکاران، ۱۳۹۳). بی‌تردید مشاغلی که بد طراحی می‌شوند به بهره‌وری پایین و ترک خدمت اختیاری کارکنان، غیبت، کارشکنی، کناره‌گیری و استعفا و اتحادیه‌سازی منجر می‌شوند؛ بنابراین، طراحی شغل اثربخش چالشی عمده برای مدیران منابع انسانی به‌شمار می‌رود (سیدی و سرلاب، ۱۳۹۱). در راستای مطالعات انجام‌شده با هدف شناسایی عوامل اثرگذار بر رفاه ذهنی کارکنان، طراحی شغل از دیگر عواملی است که در برخی مطالعه‌ها تأثیر آن بر رفاه ذهنی کارکنان، بررسی و تأیید شده است. با توجه به مطالب ذکرشده، می‌توان به مطالعه هلمان (۲۰۰۲)، اشاره کرد که در زمینه پژوهش در طراحی شغل نشان می‌دهد، تنوع کار عامل مهمی برای کارکنان است. به نظر می‌رسد کنترل شغلی زیاد، ارتباط مثبتی با رضایت شغلی داشته باشد؛ در صورتی که یافته‌ها حاکی از ارتباط مستقیم این عامل با خستگی احساسی است. کار روزمره ارتباط مستقیم با خستگی روحی دارد که خود نیز مرتبط با حجم کاری بالا است. به طور خلاصه هلمان (۲۰۰۲)، کنترل کم شغل، تنوع کم و افزایش حجم کاری را عوامل مؤثر در ایجاد تنش و تغییر در رفاه ذهنی کارکنان می‌داند؛ بنابراین انتظار می‌رود که روشن و ساده‌سازی شغل، ایجاد رضایت شغلی و داشتن انگیزش برای عملکرد بهتر، همگی به ایجاد سطح بالای رفاه منجر شوند. با توجه به این امر فرضیه نخست پژوهش به‌صورت زیر تبیین می‌شود:

فرضیه اول: طراحی شغل بر رفاه ذهنی کارکنان، تأثیر مثبت و معناداری دارد.

فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی. از گذشته انسان‌ها برای چرخه حیات و کنارآمدن با پدیده‌ها، مبادرت به تأسیس و گسترش سازمان‌ها کرده‌اند تا از طریق آن بتوانند اهداف و نیازهای خود را محقق سازند. با وجود پیشرفت‌های عظیم اخیر در عرصه‌های مختلف، انسان‌ها همچنان مهره‌های اصلی سازمان‌ها را تشکیل می‌دهند؛ به‌طوری‌که موفقیت سازمان‌ها در جهت تحقق

اهداف خود به نحوه نگرش آنان نسبت به انسان و چگونگی به‌کارگیری این نیروها وابسته است (پورامین زاد و هاشمی، ۱۳۹۰). مدیریت منابع انسانی عبارت است از: علم و عملی که به ماهیت رابطه استخدامی و تمامی تصمیم‌ها، اقدامات و موضوع‌های مربوط به این رابطه می‌پردازد (علی‌پور درویشی و همکاران، ۱۳۹۰). در تعریفی دیگر، مدیریت منابع انسانی به خط‌مشی‌ها، روش‌ها و سیستم‌هایی اشاره دارد که بر رفتار، نگرش‌ها و عملکرد کارکنان تأثیر می‌گذارد. دسلر (۱۳۸۱)، در این زمینه می‌گوید که مقصود از مدیریت منابع انسانی، سیاست‌ها و اقدامات موردنیاز برای اجرای بخشی از وظایف مدیریت است که به جنبه‌هایی از فعالیت کارکنان، به‌ویژه کارمندیابی، آموزش، ارزیابی عملکرد، اعطای پاداش و ایجاد محیطی سالم و منصفانه برای کارکنان سازمان بستگی دارد (امیرخانی و همکاران، ۱۳۹۳). در مطالعات اخیر مدیریت منابع انسانی^۱، مشخصاً یکی از دو جریان اصلی را ثبت کرده است. نخستین جریان بر عملکردهای مختلف مدیریت منابع انسانی، برای مثال، گرفتن نیروی تازه، انتخاب، آموزش، گسترش، ارزیابی عملکرد و پاداش تمرکز می‌کند؛ جریان دوم، مدیریت منابع راهبردی شامل دادن قدرت اختیار، سیستم‌های کاری با عملکرد بالا و روابط آن‌ها با عملکرد سازمانی را بررسی می‌کند (Yang et al, 2009). هدف اساسی این است که اطمینان حاصل شود مدیریت به نحو اثربخشی با هر چیز مرتبط با استخدام و بهسازی افراد و روابطی که بین مدیریت و کار وجود دارد، برخورد می‌کند. کارکرد منابع انسانی سهم عمده‌ای در ایجاد محیطی دارد که افراد قادر باشند بهترین استفاده را از قابلیت‌های خود داشته باشند. افراد باید پی ببرند که از استعداد‌های بالقوه آنان برای منافع فردی و سازمانی هم‌زمان استفاده می‌شود (عباس‌پور، ۱۳۸۱). وظایف و فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی از دیدگاه‌های گوناگونی بررسی شده است. پژوهش‌های پیشین، وظایف مدیریت منابع انسانی را از ابعاد متفاوت همچون وظایف راهبردی منابع انسانی، وظایف نوآورانه منابع انسانی و وظایف جدید منابع انسانی بررسی کرده‌اند. نوا و همکاران (۲۰۰۰)، فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی را شامل تحلیل و طراحی شغل، برنامه‌ریزی منابع انسانی، استخدام، انتخاب، آموزش و توسعه، جبران خدمات، مدیریت عملکرد و روابط کارکنان می‌دانند و معتقدند که مدیران منابع انسانی با انجام این وظایف عملکرد آنان را بهبود می‌بخشند (امیرخانی و همکاران، ۱۳۹۳). از نظر ینگ ولین (۲۰۰۹)، فعالیت‌های اصلی مدیریت منابع انسانی شامل کارمندیابی، آموزش و توسعه، ارزیابی عملکرد و جبران خدمات است (امیرخانی و همکاران، ۱۳۹۳). این پژوهش به بررسی روش‌های کارکردی مدیریت منابع انسانی از دیدگاه ینگ و لین (۲۰۰۹)، می‌پردازد؛ از این رو در ادامه کارکردهای منابع انسانی از این دیدگاه شرح داده می‌شود:

1. Human Resource Management (HRM)

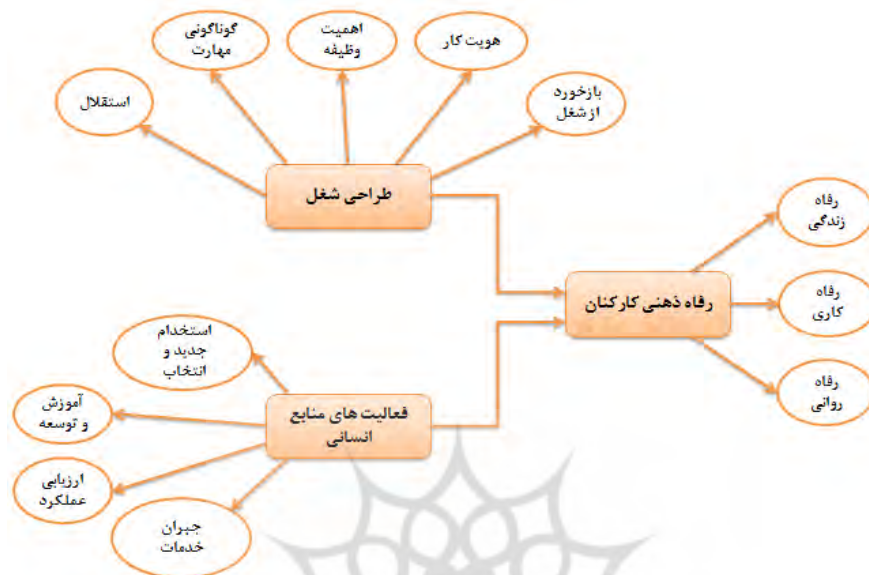
کارمندیابی: پیکربندی منابع انسانی بر شناسایی کارکنانی با مهارت‌های خاص برای تبدیل شدن به سرمایه انسانی تمرکز دارد؛ چراکه این‌گونه کارکنان قادر هستند، رقابت‌پذیری سازمانی را ارتقا دهند؛

آموزش و توسعه: ینگ ولین (۲۰۰۹)، به نقل از بونتیسوفیتز - انز (۲۰۰۲)، بیان می‌دارند که سرمایه‌گذاری سازمان‌ها در تجمیع سرمایه انسانی اساساً از طریق آموزش و توسعه رخ می‌دهد. *ارزیابی عملکرد:* این سیستم، بازخوردهای لازم درخصوص عملکرد را به کارکنان ارائه می‌کند و آن‌ها را در راستای بهبود شایستگی‌های خود برای برآوردن نیازهای سازمان، یاری می‌رساند. ارزیابی عملکرد همچنین به ایجاد انگیزش در رفتارهای کارکنان منجر می‌شود و نتایج را در عملکرد فردی یا گروهی بهبود می‌بخشد (امیرخانی و همکاران، ۱۳۹۳)؛

پاداش: یک عامل اساسی برای سازمان‌ها در راستای حفظ و تقویت سرمایه انسانی، نظام جبران خدمات منصفانه و رقابتی است (امیرخانی و همکاران، ۱۳۹۳). ترفیع داخلی، فرصت‌های پیشرفت را برای کارکنان فراهم می‌کند و تمایلات آن‌ها را برای برخورد با دیگران افزایش می‌دهد. پاداش مبتنی بر عملکرد، کارکنان را به تسهیم اطلاعات و بنابراین توسعه سرمایه اجتماعی سازمانی، تشویق می‌کند (Chuang et al, 2013). در راستای مطالعات انجام‌شده با هدف شناسایی عوامل اثرگذار بر رفاه ذهنی کارکنان، فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی از دیگر عواملی است که در برخی مطالعه‌ها تأثیر آن بر رفاه ذهنی کارکنان، بررسی و تأیید شده است. با توجه به مطالب ذکرشده، می‌توان به هلمان (۲۰۰۲)، اشاره کرد که در این زمینه بیان می‌دارد که ارزیابی کارکنان از فعالیت‌های منابع انسانی، برای مثال، منصف بودن سیستم پرداخت، پاداش عملکرد سودمند و آموزش کافی، با رضایت شغلی بیرونی ارتباط مستقیم و با افسردگی، ارتباط منفی دارد. دلایل اینکه چرا این فعالیت‌ها با رفاه مرتبط هستند، ممکن است متفاوت باشد. برای مثال، اگر فردی معتقد باشد که سطح پرداخت غیرمنصفانه است، اشتیاق کمتری نسبت به انجام کار دارد. با توجه به پاداش عملکرد، دریافت بازخورد سازنده می‌تواند یک تجربه رضایت‌بخش تفسیر شود؛ درحالی‌که آموزش ممکن است نگرانی‌های کارکنان درباره توانایی‌شان برای انجام کار را کاهش دهد؛ از این‌رو فعالیت‌های منابع انسانی و حمایت رهبر گروه ارتباط مثبتی با رفاه دارد (Holman, 2002). به‌طور کلی فعالیت‌های منابع انسانی، بهره‌وری کارکنان، گرایش به کار و تعهد به هدف را از طریق اعمالی از قبیل استخدام، آموزش، ارزیابی عملکرد، جبران خدمات و ارتقا، افزایش می‌دهد و از این طریق بر عملکرد سازمان اثر می‌گذارد (Uysal & Koca, 2009)؛ بنابراین می‌تواند رفاه ذهنی کارکنان را افزایش دهد؛ یعنی استانداردهایی را که کارکنان بر اساس آن به قضاوت می‌پردازند، ارتقا دهد. با توجه به این امر فرضیه دوم پژوهش به‌صورت زیر تبیین می‌شود:

فرضیه دوم: فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی بر رفاه ذهنی کارکنان، تأثیر مثبت و معناداری دارد.

مدل مفهومی پژوهش. مدل مفهومی پژوهش حاضر در شکل ۱، ارائه شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

۳. روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و به لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها، پیمایشی از گروه پژوهش‌های توصیفی (غیرآزمایشی) است. متغیرهای این پژوهش با طیف لیکرت پنج گزینه‌ای سنجیده شده‌اند؛ از این رو چندوجهی هستند. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان بخش آزمایشگاه مرکزی «بیمارستان امام خمینی» به تعداد ۲۰۰ نفر است. برای انتخاب نمونه آماری، روش نمونه‌گیری ساده و در دسترس به کار رفت. تعداد نمونه بر اساس جدول مورگان و کرجسی در سطح اطمینان ۹۵ درصد، ۱۳۲ نفر مشخص شد؛ ولی با توجه به احتمال عدم بازگشت تعدادی از پرسشنامه‌ها، ۲۰۰ پرسشنامه توزیع شد که از این تعداد، ۱۳۳ پرسشنامه تحلیل شدند.

پرسشنامه و سنجش متغیرها. در این پژوهش از سه پرسشنامه فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی، طراحی شغل و رفاه ذهنی کارکنان استفاده شد که هر سه جزو پرسشنامه‌های استاندارد

هستند. برای سنجش فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی، پرسشنامه استاندارد یانگ و همکاران (۲۰۰۹)، به کار رفت. این پرسشنامه، فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی را با چهار بُعد استخدام جدید و انتخاب، آموزش و توسعه، ارزیابی عملکرد و جبران خدمات، می‌سنجد. به منظور سنجش طراحی شغل از پرسشنامه استاندارد مورگسون و همکاران (۲۰۰۶) استفاده شد و با ابعاد استقلال، گوناگونی مهارت، اهمیت وظیفه، هویت کار و بازخورد از شغل، مورد سنجش قرار گرفت. برای سنجش رفاه ذهنی کارکنان، پرسشنامه استاندارد ژنگ و همکاران (۲۰۱۵) و با ابعاد رفاه روانی، رفاه کاری و رفاه ذهنی به کار رفت.

۴. تحلیل داده‌ها و یافته‌ها

برای بررسی و تحلیل داده‌های پژوهش، روش حداقل مربعات جزئی^۱ (PLS) به کار رفت. این روش توسط ولد (۱۹۷۴)، ابداع شد و از دو مرحله اصلی تشکیل شده است: ۱. بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری و ساختاری؛ ۲. آزمودن روابط میان سازه‌ها (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲). در ادامه نتایج بررسی مدل با نرم‌افزار PLS ارائه شده است.

برازش مدل اندازه‌گیری. برای بررسی برازش مدل اندازه‌گیری از معیارهای پایایی و روایی همگرا استفاده شد.

در پژوهش حاضر، ابتدا بارهای عاملی بررسی شد که در شکل ۲، بارهای عاملی مرتبط با هر سؤال مشاهده می‌شود. مقدار ملاک برای مناسب بودن ضرایب بارهای عاملی ۰/۴ است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲). همان‌گونه که شرح داده شد، پرسشنامه‌های استفاده‌شده در این پژوهش استاندارد بود؛ اما به دلیل اینکه پژوهشگران نتوانستند پژوهش مشابهی که در آن از این پرسشنامه استفاده شده است را در ایران، بیابند، اقدام به بررسی مدل بیرونی پژوهش در روش حداقل مربعات جزئی کردند. در فرایند تحلیل عاملی تأییدی، سؤال‌هایی با بار عاملی کمتر از ۰/۵، حذف شدند.

- از متغیر پنهان مرتبه دوم رفاه ذهنی کارکنان، یک سؤال؛

- از متغیر پنهان مرتبه دوم طراحی شغل، یک سؤال؛

- از بُعد اهمیت وظیفه، مربوط به طراحی شغل، دو سؤال؛

- در بُعد اهمیت وظیفه، مربوط به متغیر طراحی شغل، فقط سؤال ۲۰ باقی ماند که این بُعد باید حذف شود.

بعد از مشخص شدن بار عاملی سؤال‌ها، ضریب آلفای کرونباخ آن‌ها محاسبه شد که برای رفاه ذهنی کارکنان $0/۸۳۶۷$ ، برای فعالیت‌های منابع انسانی $0/۸۷۴۲$ و برای طراحی شغل $0/۸۳۶$ ، به دست آمد و نشان از قابل قبول بودن این شاخص دارد. این امر حاکی از پایایی مناسب متغیرهای مدل است.

بعد از حذف این سؤال‌ها روایی همگرایی متغیرها بررسی شد.

جدول ۱، روایی همگرا برای هر یک از متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۱. روایی همگرا برای متغیرهای پژوهش

متغیرها	AVE	متغیرها	AVE
رفاه ذهنی (زندگی)	$0/۶۱۴۵۱۲$	آموزش و توسعه	$0/۷۵۶۹۷۷$
فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی	$0/۶۷۴۰۰۱$	ارزیابی عملکرد	$0/۶۰۹۴۵۴$
رفاه روانی	$0/۵۴۶۱۰۴$	جبران خدمات	$0/۶۴۰۹۶۹$
استخدام جدید و انتخاب	$0/۶۸۵۲۷۸$	بازخورد از شغل	$0/۵۷۹۸۵۶$
گوناگونی مهارت	$0/۵۹۴۰۰۱$	هویت کار	$0/۵۶۷۴۳۸$
رفاه کاری	$0/۵۲۳۵۸۳$	استقلال	$0/۶۰۲۴۷۰$
رفاه	$0/۷۲۴۰۰۲$	طراحی شغل	$0/۶۰۳۸۰۸$

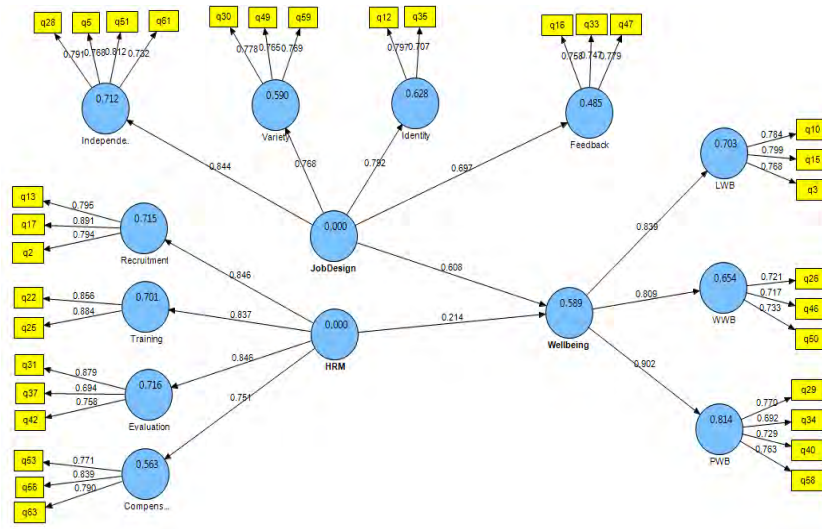
طبق جدول ۱، کلیه متغیرهای پژوهش دارای روایی همگرایی بیشتر از $0/۵$ هستند؛ از این رو قابل قبول محسوب می‌شوند.

از دیگر معیارهایی مورد بررسی، پایایی ترکیبی متغیرهای پژوهش است. جدول ۲، پایایی ترکیبی متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۲. پایایی ترکیبی متغیرهای پژوهش

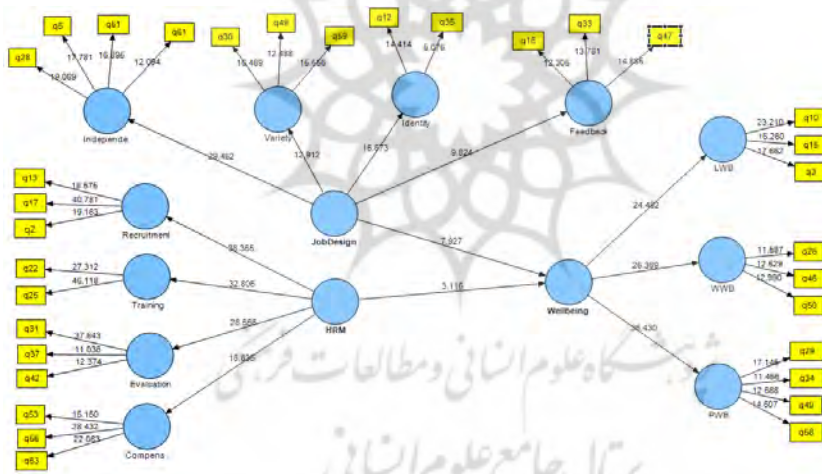
متغیرها	پایایی ترکیبی	متغیرها	پایایی ترکیبی
رفاه ذهنی (زندگی)	$0/۸۲۷۰۲۰$	آموزش و توسعه	$0/۸۶۱۶۴۹$
فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی	$0/۸۹۷۷۹۶$	ارزیابی عملکرد	$0/۸۲۲۵۸۴$
رفاه روانی	$0/۸۲۷۷۰۶$	جبران خدمات	$0/۸۴۲۴۹۵$
استخدام جدید و انتخاب	$0/۸۶۶۸۹۱$	بازخورد از شغل	$0/۸۰۵۴۱۶$
گوناگونی مهارت	$0/۸۱۴۴۳۶$	هویت کار	$0/۷۲۳۳۲۴$
رفاه کاری	$0/۷۶۷۲۶۵$	استقلال	$0/۸۵۸۲۲۲$
رفاه	$0/۸۷۲۳۳۲$	طراحی شغل	$0/۸۶۹۶۲۰$

نتایج جدول ۲، نشان می‌دهد که مقدار پایایی ترکیبی برای همه متغیرهای پژوهش بیشتر از $0/۷$ و قابل قبول است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲). شکل ۲، مدل نهایی پژوهش را نشان می‌دهد.



شکل ۲. ارائه مدل در حالت PLS

برازش مدل ساختاری. معیار اول از برازش مدل ساختاری، ضرایب معناداری است. شکل ۳، ضرایب معناداری مدل را نشان می‌دهد.

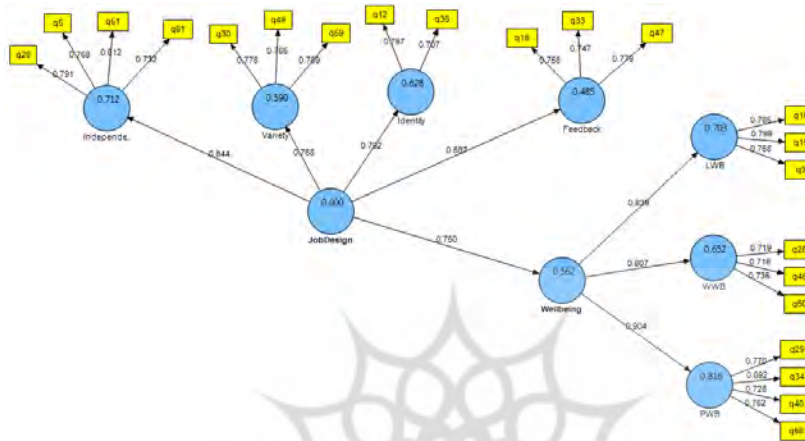


شکل ۳. ضرایب معناداری مدل

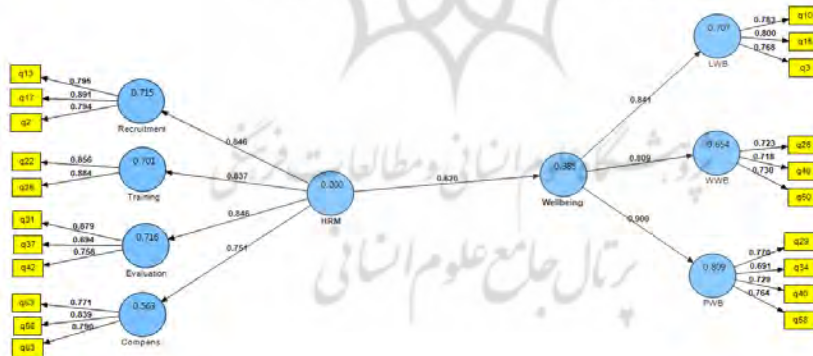
با توجه به شکل ۳، تمامی ضرایب معناداری Z از ۱/۹۶ بیشتر هستند که نشان‌دهنده معنادار بودن تمامی سؤال‌ها و روابط میان متغیرها در سطح اطمینان ۹۵ درصد است؛ بنابراین

طراحی شغل، تأثیر مثبت و معناداری بر رفاه ذهنی کارکنان بر جای می‌گذارد؛ همچنین فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی نیز تأثیر مثبت و معناداری بر رفاه ذهنی کارکنان دارند؛ بنابراین هر دو فرضیه پژوهش تأیید می‌شوند.

برای مشخص‌شدن اندازه تأثیر هر یک از عوامل اثرگذار بر رفاه ذهنی کارکنان، بار دیگر مدل به‌صورت مجزا در PLS رسم شد و مقادیر R^2 برای هر یک جداگانه به‌دست آمد. شکل ۴، تأثیر طراحی شغل بر رفاه ذهنی کارکنان را به‌تنهایی نشان می‌دهد و شکل ۵، نشان‌دهنده تأثیر فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی بر رفاه ذهنی کارکنان، به‌طور مجزا است.



شکل ۴. بار عاملی تأثیر طراحی شغل بر رفاه ذهنی کارکنان



شکل ۵. بار عاملی تأثیر فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی بر رفاه ذهنی کارکنان

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

در پژوهش حاضر تأثیر طراحی شغل و فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی بر رفاه ذهنی کارکنان، بررسی شد. نتایج تحلیل داده‌ها با نرم‌افزار PLS نشان داد که طراحی شغل می‌تواند بر رفاه ذهنی کارکنان تأثیرگذار باشد. بر اساس شکل ۲، R2 متغیر رفاه ذهنی کارکنان، ۰/۵۸۹ است؛ یعنی طراحی شغل و فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی حدود ۵۹ درصد از تغییرات در رفاه ذهنی کارکنان را تبیین می‌کنند. با توجه به شکل ۴، طراحی شغل حدود ۵۶/۲ درصد از ۵۹ درصد و با توجه به شکل ۵، فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی حدود ۳۸/۵ درصد از ۵۹ درصد کل را به خود اختصاص می‌دهند. با توجه به نتایج، تأثیر طراحی شغل بر فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی بیشتر است. در این پژوهش، رفاه ذهنی کارکنان در سه بُعد رفاه روانی، رفاه کاری و رفاه ذهنی، بررسی شد. نتایج نشان داد که فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی در محیط کاری آزمایشگاه مرکزی «بیمارستان امام خمینی» توانسته است باعث افزایش رفاه ذهنی کارکنان شود. این نتیجه با دیدگاه هلمان (۲۰۰۲) همخوانی دارد. وب اشاره کرد که ارزیابی کارکنان از فعالیت‌های منابع انسانی (برای مثال، منصف‌بودن سیستم پرداخت، پاداش عملکرد سودمند و آموزش کافی) با رضایت شغلی بیرونی ارتباط مستقیم و با افسردگی، ارتباط منفی دارد. دلایل اینکه چرا این فعالیت‌ها با رفاه مرتبط هستند، ممکن است متفاوت باشد. برای مثال، اگر فردی معتقد باشد که سطح پرداخت غیرمنصفانه است، اشتیاق کمتری نسبت به انجام کار دارد. با توجه به پاداش عملکرد، دریافت بازخورد سازنده می‌تواند یک تجربه رضایت‌بخش تفسیر شود؛ در حالی که آموزش ممکن است نگرانی‌های کارکنان درباره توانایی آنان برای انجام کار را کاهش دهد؛ از این رو فعالیت‌های منابع انسانی و حمایت رهبر گروه ارتباط مثبتی با رفاه دارد (Holman, 2002). به‌طور کلی فعالیت‌های منابع انسانی، بهره‌وری کارکنان، گرایش به کار و تعهد به هدف را از طریق اعمالی از قبیل استخدام، آموزش، ارزیابی عملکرد، جبران خدمات و ارتقا افزایش می‌دهد و از این طریق بر عملکرد سازمان اثر می‌گذارد (Uysal & Koca, 2009)؛ از این رو می‌تواند رفاه ذهنی کارکنان را افزایش دهد؛ یعنی استانداردهایی را که کارکنان بر اساس آن به قضاوت می‌پردازند، ارتقا دهد؛ بنابراین فرضیه دوم این پژوهش تأیید می‌شود.

نتایج پژوهش حاکی از این است که فعالیت‌های طراحی شغل در محیط کاری آزمایشگاه «بیمارستان امام خمینی» توانسته است باعث افزایش رفاه ذهنی کارکنان شود. هاگمن و لاولر (۱۹۷۱) در مطالعه‌ای که در یک شرکت تلفن انجام دادند به این نتیجه رسیدند که هر چه کارکنان ویژگی‌هایی مانند تنوع مهارت، ماهیت وظیفه، استقلال، بازخور و سروکارداشتن با دیگران را بیشتر در شغل احساس کنند، رضایت خاطر آنان بیشتر و عملکرد و حضور آنان در محل کار بهتر و زیادتر است. این مطالعه زمینه‌ای را برای مدل ویژگی‌های شغلی هاگمن و

اولدهام (۱۹۷۵)، فراهم ساخت و آن‌ها طی پژوهشی دریافتند که هر چه کارکنان از نظر ویژگی‌های شغلی (تنوع مهارت، ماهیت شغلی، اهمیت وظیفه، آزادی عمل در کار و بازخورد شغلی) سطح بالایی داشته باشند، رضایت شغلی و عملکرد آن‌ها افزایش و جابه‌جایی و غیبت از محیط کار کاهش می‌یابد؛ بنابراین فرضیه نخست این پژوهش نیز تأیید می‌شود. این پژوهش از آزمایشگاه مرکزی «بیمارستان امام خمینی» انجام شد. بیمارستان‌ها سازمان‌هایی هستند که کارکنان آن‌ها بار کاری زیادی را متحمل می‌شوند و مشتریان آن‌ها را آسیب‌پذیرترین قشر جامعه تشکیل می‌دهند؛ از این رو کارکنان بیمارستان‌ها، به‌خصوص در بخش عمومی، معمولاً با فشار کاری زیادی مواجه هستند. در این راستا جهانی و همکاران (۱۳۸۹) در بررسی خود ساعت‌های کار زیاد، شرایط نامساعد محیط کار، ضعف شیوه ارزشیابی و ضعف در شیوه تشویق و تنبیه را علت نارضایتی پرستاران ذکر کردند؛ همچنین آن‌ها بیان می‌دارند که با توجه به اینکه کارکنان بیمارستان قسمت مهمی از زندگی خود را در محیط کار و تحت شرایط متفاوتی می‌گذرانند بیشتر در معرض تنیدگی شغلی هستند و این مسئله اثر عمیقی بر سلامتی و کیفیت ارائه خدمات آن‌ها دارد؛ از این رو به سیاست‌گذاران این بیمارستان و سایر بیمارستان‌ها پیشنهاد می‌شود در طراحی شغل به استقلال کاری کارکنان توجه کنند و این استقلال را در زمان‌بندی کار، تصمیم‌سازی و روش‌های کار مدنظر قرار دهند؛ همچنین مشاغل کارکنان را به شیوه‌ای طراحی کنند که از تنوع کافی برخوردار باشد و کارکنان مجبور به انجام کارهای تکراری و یکنواخت در طول روز نشوند؛ زیرا این امر خستگی را افزایش می‌دهد و از انگیزش آن‌ها می‌کاهد. به مسئولان امر پیشنهاد می‌شود که از ارائه بازخوردهای به‌موقع و صحیح به کارکنان غفلت نورزند و آن‌ها را از نتیجه فعالیت‌های خود آگاه سازند. با توجه به این امر به سیاست‌گذاران سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود که به رفاه ذهنی کارکنان توجه کنند و رفاه را تنها به رفاه عینی خلاصه نکنند؛ همچنین سایر عوامل اثرگذار بر رفاه ذهنی کارکنان را موردبررسی و ارزشیابی قرار دهند. از عمده‌ترین محدودیت‌های پژوهش دسترسی به آمار و اطلاعات است. در این زمینه مشکلاتی وجود دارد که موجب شده است خدمات پژوهشی از قبیل دسترسی به کتاب‌ها، مجلات، آمار و بانک‌های اطلاعاتی در کشور به‌راحتی ممکن نباشد. برخی دیگر از این محدودیت‌ها به ماهیت پیمایشی پژوهش برمی‌گردد. برای مثال، پرسشنامه در ذات خود با محدودیت‌هایی مواجه است که از جمله می‌توان به بی‌دقتی احتمالی پاسخ‌دهندگان در پاسخ به سؤال‌ها اشاره کرد. از دیگر محدودیت‌های این پژوهش وفاداری و صداقت پاسخ‌دهندگان در انتخاب گزینه‌ها و به تعبیری نحوه پاسخگویی آن‌ها از جمله محدودیت‌هایی است که می‌تواند در نتیجه پژوهش تأثیر بگذارد. این وضعیت ممکن است ناشی از نگرانی پاسخ‌دهندگان در مشخص شدن اظهارنظر آن‌ها و افشای اسرار آنان و یا صرفاً به دلیل ارتباطات و احساسات باشد؛

هرچند پرسشنامه‌های این پژوهش بی‌نام بود. نبود پژوهش مشابه در این زمینه یکی دیگر از محدودیت‌های پژوهش حاضر بود. با وجود تلاش بسیار پژوهشگر موفق به یافتن پژوهشی نشد که به‌طور مستقیم به این موضوع پرداخته باشد.



منابع

۱. ابراهیم‌پور، حبیب؛ خلیلی، حسن؛ حبیبیان، سجاد؛ سعادت‌مند، محمد (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین ویژگی‌های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در مرکز آموزش صداوسیما (با تأکید بر مدل هاکمن و اولدهام). *پژوهش‌نامه مدیریت تحول*، (۵).
۲. امیرخانی، طیب؛ سپهوند، رضا؛ عارف نژاد، محسن (۱۳۹۳). وظایف مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمان: با بررسی نقش سرمایه‌های اجتماعی و روان‌شناختی. *فصلنامه علوم مدیریت ایران*، (۳۴)، ۱۲۴-۱۰۵.
۳. برادران، مراد؛ حسین پور، نسرین (۱۳۹۱). رابطه سرمایه اجتماعی با رفاه ذهنی کارکنان وزارت رفاه و تامین اجتماعی. *فصلنامه پژوهشی رفاه اجتماعی*، (۴۹).
۴. پورامین‌زاد، سعیده؛ هاشمی، سیدحامد (۱۳۹۰). چالش‌های فراروی توسعه منابع انسانی و راهکاری برای رفع آن. *ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامعه*، (۱۳۶).
۵. چهاردولی، سمیه؛ معتمدزاده، مجید؛ حمیدی، یداله؛ گل‌محمدی، رستم؛ سلطانیان، علیرضا (۱۳۹۳). بررسی ارتباط طراحی شغل، عملکرد و رضایت شغلی در کارکنان بانک ملت. *فصلنامه بهداشت و ایمنی کار*، (۳)۴.
۶. خنیفر، حسین؛ امامی، مصطفی؛ پورابراهیم، سهراب (۱۳۸۹). بررسی و سنجش تناسب شغلی کارکنان و ارائه راهکارهایی جهت بهبود آن. *فصلنامه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت*، (۱۱).
۷. داوری، علی. رضازاده، آرش (۱۳۹۲). *مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS*. انتشارات جهاد دانشگاهی واحد تهران.
۸. دعایی، حبیب‌الله؛ رضایی‌راد، مصطفی (۱۳۹۰). طراحی و تبیین تأثیرگذاری وظایف مدیریت منابع انسانی بر بازارگرایی عملکرد سازمانی. *مجله پژوهش‌های مدیریت عمومی*، (۱۴)، ۸۵-۱۰۶.
۹. سیدنقوی، میرعلی (۱۳۹۱). انعطاف‌پذیری منابع انسانی و عملکرد سازمان در صنعت بیمه. *فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، (۷۶)، ۱۵۳-۱۲۹.
۱۰. سیدی، امیر؛ و سرلاب، زهرا (۱۳۹۳). طراحی شغل بانوان، عاملی مؤثر بر بهره‌وری سازمان‌ها. *مجله فروغ تدبیر*، (۲۰).
۱۱. عباس‌پور، عباس (۱۳۸۱). مقایسه کارکردهای منابع انسانی دانشگاه با کارکردهای مدیریت راهبردی منابع انسانی. *مجله دانش مدیریت*، (۵)، ۸۵-۱۰۶.
۱۲. عریضی سامانی، سید حمیدرضا؛ و صباحی، پرویز (۱۳۸۸). رابطه طراحی شغل با تعهد و عملکرد سازمانی با توجه به نقش تعدیلی انگیزش پیشرفت. *مجله روانشناسی*، (۱۱۳)، (۵۰).
۱۳. علی‌پور درویشی، زهرا؛ سردار دونیقی، سهیلا؛ لطفی دهخوارقانی، لیلا (۱۳۹۰). بررسی نقش میانجی سرمایه فکری بر ارتباط میان وظایف مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمانی. *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)*، (۲)، ۱۱۱-۱۳۱.

۱۴. نصیری پور، امیر اشکان؛ طیبی، سید جمال‌الدین؛ حبیبی، منصوره (۱۳۹۱). رابطه ارائه تسهیلات رفاهی با مسئولیت‌پذیری کارکنان در مراکز بهداشتی و درمانی شهرستان نور. *مجله سلامت و بهداشت*، ۳(۳)، ۲۸-۳۷.

15. Chuang, C., Chen, S., & Chuang, W. (2013). Human resource management practices and organizational social capital: The role of industrial characteristics. *Journal of Business Research*, 66, 678-687.

16. Cotton, P., & Hart, P. (2003). Occupational Well-Being and Performance: A Review Of Organizational Health Research. *Insight SRC Pty Ltd and The University of Melbourne, Australia*, 38(2), 118-127.

17. Holman, D. (2002). Employee Wellbeing in Call centers. *Journal of Human Resource Management*, 12(4), 35-50.

18. MoeedAbid, A., Sarwar, A., Imran, K., Jabbar, A., & Hannan, A. (2013). Effect of Job Design on Employee Satisfaction (A Study of Fertilizer Companies Listed in Lahore Stock Exchange). *European Journal of Business and Management*, 19(5), 1-7.

19. Morgeson, F., & Humphrey, S. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): Developing and Validating a Comprehensive Measure for Assessing Job Design and the Nature of Work. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1321-1339.

20. Uysal, G., & Koca, G. (2009). HR and firm performance at companies in Turkey: Correlative analysis. *Journal of Modern Accounting and Auditing*, 5(1), 45-48.

21. Yang, C., & Lin, C. (2009). Does intellectual capital mediate the relationship between HRM and organizational performance? Perspective of a healthcare industry in Taiwan. *The International Journal of Human Resource Management*, 20(9), 1965-1984.

22. Zheng, X., Zhu, W., Zhao, H., & Zhang, C. (2015). Employee well-being in organizations: Theoretical model, scale development, and cross-cultural validation. *Journal of Organizational Behavior*, 36, 621-644.