

تأثیر تاب آوری سازمانی بر عملکرد سازمانی با توجه به نقش میانجی رضایت شغلی کارکنان بانک شهر استان یزد

سید محمدرضا حسینی فرد

کارشناسی ارشد مدیریت، دانشکده مدیریت، اقتصاد و علوم اداری، دانشگاه پیام نور، یزد، ایران.
rezahf1104@gmail.com

زهرة شرعی

گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، اقتصاد و علوم اداری، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. (نویسنده مسئول).
z_sharei@pnu.ac.ir

چکیده

هدف از انجام این پژوهش، بررسی تأثیر تاب آوری سازمانی بر عملکرد سازمانی با توجه به نقش میانجی رضایت شغلی کارکنان بانک شهر استان یزد است. پژوهش از نظر هدف، کاربردی بوده و جامعه و نمونه آماری پژوهش را ۵۹ نفر از کارکنان در سرپرستی، شعب مختلف و شهرت‌های بانک شهر استان یزد تشکیل می‌دهند که با استفاده از روش نمونه‌گیری کل‌شمار انتخاب شدند. به منظور جمع‌آوری داده‌های پژوهش از سه پرسشنامه استاندارد تاب آوری سازمانی پرایاگ و همکاران (۲۰۱۸)، پرسشنامه رضایت شغلی مینسوتا ویس و همکاران (۱۹۷۶) و پرسشنامه عملکرد سازمانی کاپلان و نورتون (۲۰۰۱)، استفاده شد. برای تحلیل یافته‌ها نیز از رویکرد معادلات ساختاری به روش حداقل مربعات جزئی استفاده شد که امکان بررسی روابط مستقیم و غیرمستقیم بین متغیرها را فراهم می‌سازد. نتایج نشان داد که تاب آوری سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمانی و رضایت شغلی دارد؛ همچنین رضایت شغلی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد و رضایت شغلی رابطه میان تاب آوری سازمانی با عملکرد سازمانی را میانجی‌گری می‌کند.

واژگان کلیدی: بانک شهر، تاب آوری سازمانی، رضایت شغلی، عملکرد سازمانی.

مقدمه

در دهه‌های اخیر، عملکرد سازمانی ابزاری مناسب برای آسیب‌شناسی و به تبع آن، بهبود عملکرد در سطوح مختلف سازمانی مورد توجه پژوهشگران و مدیران اجرایی کشور قرار گرفته است، زیرا سنجش، نظارت و ارزیابی عملکرد سازمان، لازمه زنده ماندن سازمان‌ها و ادامه بقای آنهاست (تانژن^۱، ۲۰۱۴). عملکرد سازمانی بهینه زمانی حاصل می‌شود که نتیجه واقعی، همان نتیجه مورد انتظار باشد. با افزایش پیچیدگی محیط سازمان‌ها در هر دهه معیارهای بیشتری در ارزیابی عملکرد سازمانی مورد نظر قرار گرفتند. یکی از این معیارها، توجه به تاب آوری سازمانی است (سلطانی‌زاده و همکاران، ۱۴۰۰). تاب آوری، نوعی توانایی و ظرفیت برای یک سازمان در مواجهه و مقابله با بحران‌ها و چالش‌ها، و توانایی بازگشت به شرایط عادی کسب‌وکار، ایجاد می‌کند که این توانایی ویژگی بسیار مهمی است که سازمان‌ها باید برای بقا و تداوم کسب‌وکارشان به آن مجهز باشند (بورن، سانتوس و تیس^۲، ۲۰۲۱). تاب آوری تغییر فرایندهایی است که شایستگی را ارتقاء می‌دهد، کارایی را بازیابی می‌کند و به همان اندازه ساختارها را رشد داده و شناخت شیوه‌هایی است که این فرایندها را تشویق می‌کنند. سازمان‌ها در محیط‌های متغیر، در تلاش هستند تا آسیب‌های وارده بر سازمان را به حداقل برسانند و این مهم از طریق گسترش تاب آوری سازمانی قابل دستیابی است. تاب آور ساختن سازمان، در سال‌های اخیر جهت انطباق با خطرات محیطی

¹ Tangen

² Beuren, Santos & Theiss

مورد توجه قرار گرفته است (کان و همکاران^۱، ۲۰۱۸). همچنین باید در نظر داشت که موفقیت سازمان در تحقق اهداف خود در گرو توجه به نیروی انسانی خود و ایجاد رضایت شغلی در آنها است. رضایت شغلی عاملی مهم برای افزایش کارایی و نیز رضایت فردی در سازمان تلقی می‌شود. مدیران به شیوه‌های مختلف درصدد افزایش رضایت شغلی کارکنان خود هستند. آن دسته از کارکنان و مدیرانی که در سازمان، از وضعیت خود رضایت دارند، در سیستم باقی می‌مانند و با علاقه و انگیزه بیشتری اهداف شغلی، فردی و سازمانی را دنبال می‌کنند. همچنین هرچه کارکنان از شغل خود و جنبه‌های مؤثر بر آن راضی‌تر باشند، به همان اندازه در پیشبرد اهداف سازمان تلاش بیشتری از خود بروز می‌دهند؛ که این امر به نوبه خود بر عملکرد سازمانی اثرگذار بوده و به بهبود عملکرد سازمانی کمک می‌کند (بهوند و امیرنژاد، ۱۳۹۸). این مقاله در پنج بخش تدوین شده است. بعد از مقدمه، در بخش دوم مبانی نظری و ادبیات پژوهش ارائه شده است. بخش سوم به جمع‌آوری، سازمان‌دهی و توصیف داده‌ها اختصاص یافته است. در بخش چهارم، نتایج تجربی ارائه شده‌اند و سرانجام بخش پنجم به نتیجه‌گیری و پیشنهادها اختصاص یافته است.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

همواره در اکثر سازمان‌ها، مدیران و رهبران سازمانی در پی ارتقا و بهبود عملکرد سازمان‌های خویش هستند. عملکرد یکی از مفاهیم بنیادین مدیریت به‌شمار می‌رود، چرا که بسیاری از وظایف مدیریت براساس آن شکل می‌گیرد. هر سازمان، عملکرد خود را اندازه‌گیری، نظارت و تجزیه و تحلیل می‌کند. دلیل اصلی برای اندازه‌گیری این عملکرد، افزایش اثربخشی کلی سازمان و فرایندهای کسب و کار است (کردنائیچ و همکاران، ۱۳۹۳). عملکرد سازمانی پدیده‌ای پیچیده است که شاید ساده‌ترین تعبیر برای آن را بتوان مجموعه فعالیت‌های معطوف به دستیابی سازمانی دانست. عملکرد سازمانی به چگونگی مأموریت‌ها و وظایف و فعالیت‌های سازمانی و نتایج آنها اطلاق می‌گردد (رستگار، قره‌بلاغ و عین‌علی، ۱۳۹۹). از سویی علی‌رغم پیشرفت‌های چشم‌گیر علم مدیریت در قرن حاضر و پیدایش نظریه‌های وضعی و اقتضایی و سایر یافته‌های علوم رفتاری که توجه به نیازهای مختلف انسانی را اساس و زیربنای نفوذ بر رفتارهای سازمانی می‌داند، هنوز رفتارهای مدیریتی متناسب با اقصای مختلف در سازمان‌ها نیست. به‌نظر می‌رسد روشن نبودن چگونگی این روابط در مراکز اداری نه‌تنها فرصت‌های رشد و بلوغ طبیعی را در زمینه‌های شغلی، روانی و اجتماعی کارکنان می‌گیرد، بلکه با ایجاد جوسازمانی نامطلوب، زمینه‌های بروز نارضایتی را در آنها فراهم می‌آورد. مقاومت و تلاش برای پیدا کردن راه‌حل‌های منطقی در بستر شرایط تنش‌زا را تاب‌آوری می‌گویند و افرادی که تاب‌آوری بالایی دارند موقعیت‌های تنش‌زا را بررسی و سپس با اتخاذ راه‌حل‌های منطقی، آن موقعیت‌ها را در مسیری که خود می‌خواهند هدایت می‌کنند. در همین راستا توجه نسبتاً زیادی به سازمان‌های تاب‌آور در برابر بحران‌ها به‌عنوان یکی از اجزای مهم تاب‌آوری اجتماعی صورت گرفته است (نیک‌منش و دهقاندار، ۱۳۹۹). مطالعات تجربی و نظری نشان می‌دهد که تاب‌آوری سازمانی مهم‌ترین عامل تشریح‌کننده این است که چرا برخی از سازمان‌ها می‌توانند به‌صورت موفقیت‌آمیزی بر بحران‌ها غلبه کنند. این امر به تاب‌آوری بالای این سازمان‌ها نسبت داده شده است (چن، خی و لیو^۲، ۲۰۲۱؛ فروتن و همکاران، ۱۴۰۲). در دوره کمال مدیریت، سازمان‌هایی در برابر فشار تغییرات محیطی موفق هستند که به دلیل آمادگی و برنامه‌ریزی‌های لازم؛ انعطاف‌پذیری بالایی در خود ایجاد می‌نمایند و می‌توانند بحران‌ها را با هزینه‌های کم، پشت سر گذاشته و به بهبود عملکرد سازمانی مناسب دست یابند (بورن و همکاران، ۲۰۲۱). پاسمور و همکاران^۳ (۲۰۱۲) معتقدند تاب‌آورتر شدن یک سازمان باعث می‌شود که آن سازمان نسبت به تغییر، پاسخ‌گویی بهتر داشته باشد. به‌طور کلی تاب‌آوری را به‌عنوان شاخص ارتباط‌دهنده بین سیستم و محیط خارجی‌اش برای جذب عدم

¹ Kahn et al

² Chen, Xie & Liu

³ Passmore et al

قطعیت، درجه پویایی سیستم و همچنین به‌عنوان توانایی تغییر و سازگاری می‌توان در نظر گرفت و کسب و کار باید به اندازه کافی تاب‌آور باشد تا هم تهدیدات غیرقابل پیش‌بینی و هم فرصت‌های موجود در آینده نامطمئن و محیط بی‌ثبات را مدیریت کند (پرایاگ و همکاران^۱، ۲۰۱۸). یکی از مباحث مطرح شده در مورد تاب‌آوری سازمانی نقش آن در موفقیت و عملکرد سازمان‌هاست. پژوهشگران معتقدند که تاب‌آوری سازمانی باعث بهبود بهره‌وری و عملکرد سازمان می‌گردد. نتایج نشان می‌دهد که قابلیت تاب‌آوری بر عملکرد سازمانی تأثیر می‌گذارد و سازمان‌های تاب‌آور بهتر از سازمان‌های غیرتاب‌آور عمل می‌کنند، زیرا تاب‌آوری سازمانی پاسخ‌های مؤثر به تغییرات محیطی را با استفاده از توسعه انواع مختلفی از قابلیت‌های سازمانی ارتقا می‌دهد و به سازمان‌ها اجازه می‌دهد تا چالش‌های مخرب را مدیریت کرده و در مواقع بحران پیشرفت کنند (رستگار، قره‌بلاغ و عین‌علی، ۱۳۹۹؛ بهوند و امیرنژاد، ۱۳۹۸، یانگ و هسو^۲، ۲۰۱۸؛ لی و همکاران^۳، ۲۰۱۷). هالاک و همکاران^۴ (۲۰۱۸) نیز بیان کردند که تاب‌آوری بر عملکرد از طریق متغیرهای دیگر مانند نوآوری محصول و خودکارآمدی مدیران تأثیر می‌گذارد.

از سویی ظرفیت تاب‌آوری سازمانی بر نگرش‌ها و رفتارهای فردی مانند رضایت شغلی تأثیر می‌گذارد (لینلوئک^۵، ۲۰۱۷). رضایت شغلی نتیجه ادراک کارکنان از چگونگی برآورده شدن انتظار آن‌ها توسط شغل افراد است (کرمی، کاظمی و رحمانی، ۱۴۰۱). رضایت شغلی یک ساختار پویا است که در پاسخ به شرایط شخصی و محیطی تغییر می‌کند. افراد در محیط کار بازیگران منزوی هستند و ادراکات، احساسات و رفتارهای آن‌ها تحت تأثیر تعامل آن‌ها با محیط سازمانی است (منگل و همکاران^۶، ۲۰۱۶). وستور و تیلور^۷ (۲۰۱۰)، مشاهده کردند که عوامل سازمانی مسئول تغییرات بیشتری در رضایت شغلی نسبت به ویژگی‌های فردی هستند و رضایت شغلی فردی احتمالاً تحت تأثیر تاب‌آوری سازمانی است. سازمان‌های تاب‌آور حتی در شرایط نامطمئن، ناپایدار، نامطلوب و غافل‌گیرکننده نیز رشد می‌کنند (لینلوئک، ۲۰۱۷). قابلیت تاب‌آوری؛ دانش، مهارت‌ها و قابلیت‌های فنی و پیامدهای رفتاری کارکنان را افزایش می‌دهد. بنابراین، تاب‌آوری سازمانی به افراد اجازه می‌دهد تا به‌طور مؤثر با چالش‌ها کنار بیایند و در عین حال به اهداف خود دست یابند، چیزی که منجر به رضایت شغلی می‌شود (ورشنی و ورشنی^۸، ۲۰۱۷).

اکثر پژوهش‌های پیشین در بحث رضایت شغلی و عملکرد، بر عملکرد فردی متمرکز بودند. پژوهش‌های جدیدتر به رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد سازمانی می‌پردازند. نتایج آن‌ها گاهی بیانگر وجود رابطه مثبت بین رضایت شغلی و عملکرد سازمانی بود؛ درحالی که در برخی دیگر هیچ رابطه آماری معناداری بین این دو متغیر یافت نشد. اگرچه این رابطه در پژوهش‌ها به‌طور دقیق روشن نشده است، اما رضایت شغلی یک عامل کلیدی در حفظ بهره‌وری است (منگل و همکاران، ۲۰۱۶؛ ورشنی و ورشنی، ۲۰۱۷). براساس یافته‌های گل و همکاران^۹ (۲۰۱۸)، رضایت شغلی باعث بهبودی در اجرای فعالیت‌ها می‌شود و پیامدهای مفیدی برای عملکرد سازمان دارد. کاتو^{۱۰} (۲۰۱۷)، بیان کرد که برای بهبود عملکرد عملیاتی، سازمان‌ها باید از شیوه‌هایی استفاده کنند که رضایت شغلی را بهبود می‌بخشد. کارکنان راضی در رفتارهای مشارکتی شرکت می‌کنند، انگیزه بیشتری برای کار در جهت اهداف سازمانی احساس می‌کنند و رفتارهای اختیاری لازم برای دستیابی به عملکرد سازمانی بالاتر را دنبال می‌کنند.

¹ Prayag et al

² Yang and Hsu

³ Lee et al

⁴ Hallak et al

⁵ Linnenluecke

⁶ Meneghel et al

⁷ Westover and Taylor

⁸ Varshney and Varshney

⁹ Gul et al

¹⁰ Katou

بانک شهر از جمله موسسه‌های مهم مالی است که با سازوکاری متفاوت از بانک‌های تجاری از طریق تأمین سرمایه، سرمایه‌گذاری و ارائه دانش فنی و مدیریتی سودمند به بخش‌های مختلف اقتصادی و اجتماعی، به توسعه آن کمک می‌کند و با فراهم نمودن وام‌های بلندمدت برای بخش‌های تخصصی اقتصاد، به‌عنوان مهم‌ترین ابزار سیاست‌های سرمایه‌گذاری دولت در جهت سوق دادن منابع پولی و مالی به مجاری تولیدی و اصلی‌ترین کانال ارتباطی بخش خصوصی و دولتی محسوب می‌شود (دسترنج، میرفخرالدینی و زارع احمدآبادی، ۱۳۹۸). با توجه به تحریم‌های ظالمانه علیه شبکه بانکی کشور، و مشکلات بسیاری که برای بانک‌ها و صاحبان صنایع نمایان شده است، در راستای تغییرات و تحولات در نظام مالی و بانکی، بانک شهر نیز از جمله سازمان‌هایی است که باید به عملکرد سازمانی خود با توجه به نظام مدیریت منابع انسانی کارکنانش توجه ویژه‌ای نماید. توجه به بانک شهر و نیازهای آن و تغییرات و تحولات ناگهانی و در یک کلمه تاب‌آوری سازمانی یکی از مهم‌ترین عواملی است که بر بهره‌وری و عملکرد بانک شهر اثرگذار است. مدیریت باید به دنبال راه‌ها و تکنیک‌هایی باشد که مشکلات موجود را حل کند و در نتیجه رضایت شغلی و عملکرد بانک را افزایش دهد. با عنایت به بررسی‌های دقیق صورت گرفته در این بانک، مشاهده می‌شود که علی‌رغم حاکمیت فرهنگ نسبتاً مطلوب، تاب‌آوری و تحمل مشکلات سازمانی و احاطه آن بر فضای کلی آن‌ها و همچنین برخورداری از نظام شایستگی‌های مدیران، تاکنون وضعیت عملکرد سازمانی شعب بانک شهر استان از ابعاد مالی و غیرمالی از مطلوبیت لازم برخوردار نبوده و با توجه به اینکه عملکرد سازمانی مهم‌ترین مسئله در سازمان‌ها، محسوب می‌شود، لذا بانک شهر نیز باید به عوامل موثر در بهبود عملکرد سازمان توجه نماید.

با توجه به مبانی نظری بیان شده، فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر است:

فرضیه اول: تاب‌آوری سازمانی بر عملکرد سازمانی تاثیر معناداری دارد.

فرضیه دوم: تاب‌آوری سازمانی بر رضایت شغلی تاثیر معناداری دارد.

فرضیه سوم: رضایت شغلی بر عملکرد سازمانی تاثیر معناداری دارد.

فرضیه چهارم: تاب‌آوری سازمانی بر عملکرد سازمانی با میانجی‌گری رضایت شغلی تاثیر معناداری دارد.

پیشینه خارجی

کاسپارکوا و همکاران^۱ (۲۰۲۲)، پژوهشی با عنوان تأثیر تاب‌آوری کارکنان بر عملکرد. با بکارگیری حجم نمونه ۳۶۰ نفری از کارکنان خدمات امداد کشور چک انجام دادند. هدف اصلی پژوهش پاسخ‌گویی به این سوال بود که چرا تاب‌آوری کارکنان با نقش میانجی رضایت‌مندی شغلی و درگیری شغلی به عملکرد بهتر می‌انجامد؟ نتایج نشان داد که تاب‌آوری با میانجی‌گری رضایت‌مندی شغلی و درگیری شغلی تاثیر معناداری بر عملکرد شغلی کارکنان دارد. کربت و همکاران^۲ (۲۰۲۲)، پژوهشی با عنوان آیا حمایت‌های بانکی ناشی از بحران بر عملکرد سازمانی، تاب‌آوری و کشف قیمت بانک‌های اروپایی تأثیر گذاشته است؟ انجام دادند. این پژوهش مجموعه‌ای از تغییر ساختارهای مالکیت بانک‌های دولتی، خصوصی و عمومی را توسعه داد و عملکرد چندین مؤسسه بانکی بزرگ اروپایی را در طول دوره‌های بحران و کاهش اقدامات بانک مرکزی مورد مقایسه قرار داد. نتایج نشان داد که سهم اطلاعاتی کشف قیمت در بین بانک‌های اروپایی تحت حمایت دولت در دوره‌های غیربحرانی به‌طور قابل توجهی بیشتر از بانک‌های غیردولتی است.

بورن، سانتوس و تیس^۳ (۲۰۲۱)، پژوهشی با عنوان تاب‌آوری سازمانی، رضایت شغلی و عملکرد سازمانی بر روی نمونه‌ای از ۱۰۲ نفر از مدیران شرکت‌های برزیلی انجام دادند. نتایج نشان داد که تاب‌آوری سازمانی بر عملکرد سازمانی (در ابعاد

¹ ppprrkovH, HH

² Corbet et al.

³ Beuren, Santos & Theiss

مالی و غیرمالی) و رضایت شغلی (در ابعاد منافع مالی و شخصی) تأثیر می‌گذارد. چیترا و کارونانیدی^۱ (۲۰۲۰)، در پژوهشی تحت عنوان تأثیر آموزش تاب‌آوری بر استرس شغلی، تاب‌آوری، رضایت شغلی و بهزیستی روانشناختی پلیس زن، نشان دادند که آموزش تاب‌آوری در تقویت تاب‌آوری، رضایت شغلی و بهزیستی روان‌شناختی افسران زن پلیس و کاهش استرس شغلی مؤثر است.

رحمان و همکاران^۲ (۲۰۱۹)، در پژوهش خود تحت عنوان تأثیر انگیزه و رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان بانک‌ها نشان دادند که عوامل ذاتی و بیرونی انگیزه و رضایت شغلی بر روی عملکرد کارکنان بانک‌های کشور بنگلادش تأثیر می‌گذارد. سوریانینگتیاس^۳ و همکاران (۲۰۱۹)، پژوهشی با عنوان تاب‌آوری سازمانی و عملکرد سازمانی: بررسی نقش میانجی رهبری تاب‌آور و فرهنگ سازمانی انجام دادند. یافته‌ها نشان داد که تاب‌آوری سازمانی با عملکرد سازمانی ارتباط مثبتی دارد و رهبری تاب‌آور و فرهنگ سازمانی نقش مهمی در میانجی‌گری مدل مورد استفاده در این پژوهش دارند. پرایاگ و همکاران^۴ (۲۰۱۸)، مطالعه‌ای با عنوان تاب‌آوری سازمانی و عملکرد مالی انجام دادند. این مطالعه تاب‌آوری سازمانی را به‌عنوان یک سازه مرتبه دوم مدل‌سازی می‌کند و دو مدل تاب‌آوری سازمانی و عملکرد مالی را با هم مقایسه می‌کند. نتایج نشان داد که مدل‌سازی تاب‌آوری برنامه‌ریزی شده و انطباقی به‌طور جداگانه بهتر است و تنها تاب‌آوری انطباقی بر عملکرد مالی شرکت‌ها تأثیر دارد.

ورشنی و ورشنی (۲۰۱۷)، در مطالعه خود تأثیر تاب‌آوری بر عملکرد و رضایت شغلی را در کارکنان شرکتی در عربستان سعودی بررسی نمود. این بررسی در بین ۱۲۶ کارمند صنعت ساخت و ساز انجام شد. نتایج نشان داد که تاب‌آوری رابطه بین عملکرد و رضایت شغلی کارکنان را میانجی می‌کند. همچنین تاب‌آوری بر عملکرد مالی و غیرمالی و بر رضایت شغلی کارکنان نیز تأثیر دارد. کاتو (۲۰۱۷)، به بررسی اثرات سیستم مدیریت منابع انسانی (که محتوا و فرآیند فعالیت‌های منابع انسانی را ادغام می‌کند) بر نتایج نزدیک سازمانی (مانند رضایت شغلی، انگیزه و تعهد سازمانی) و نتایج دور سازمانی (مانند مشارکت کارکنان، رفتار شهروندی سازمانی، همکاری بین کارکنان، قصد ترک شغل، و عملکرد عملیاتی) پرداخت. تجزیه و تحلیل براساس نمونه‌ای از ۹۹۶ کارمند یونانی شاغل در ۱۰۸ سازمان خصوصی انجام گرفت. نتایج حاکی از آن است که محتوای مدیریت منابع انسانی نسبت به فرآیند مدیریت منابع انسانی با رضایت شغلی و انگیزش، رابطه مثبت بیشتری دارد و کمتر با تعهد سازمانی مرتبط است. علاوه بر این، سیستم مدیریت منابع انسانی با نتایج سازمانی (هم به‌طور مستقیم و هم غیرمستقیم) مرتبط است و به‌طور معناداری بر رضایت شغلی و انگیزه کارکنان، و همچنین رفتارهای شهروندی سازمانی و همکاری بین کارکنان و عملکرد عملیاتی تأثیر می‌گذارد.

پیشینه داخلی

شاه‌کرمی و همکاران (۱۴۰۱)، پژوهشی با عنوان بررسی مهم‌ترین عامل در تاب‌آوری سازمانی شبکه بانکداری در شرایط تحریم انجام دادند. این مطالعه در بخش کمی کلیه کارکنان شعب بانک توسعه صادرات ایران در سال ۱۳۹۹ بود که از میان آنها براساس فرمول کوکران تعداد ۲۵۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شد. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که عامل سیاست‌های مالی بیشترین تأثیر در تاب‌آوری بانک‌ها را دارد. طباطبایی‌فر و بیگدلی (۱۴۰۱)، پژوهشی با هدف بررسی تأثیر تاب‌آوری سازمانی بر عملکرد مالی و غیرمالی در بانک توسعه صادرات ایران به انجام دادند. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کارکنان شاغل در این شرکت به تعداد ۹۰۰ نفر تشکیل دادند. از این میان، ۲۶۹ نفر از فرمول شارل کوکران و به

¹ Chitra & Karunanidhi

² Rahman et al

³ Suryaningtyas et al

⁴ Prayag et al

روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. آنالیز داده‌ها در بخش استنباطی با توجه به نتیجه آزمون اسمیرنوف کلموگروف و توزیع نرمال داده‌های جمع‌آوری شده بر اساس روش همبستگی و رگرسیون و آنالیز واریانس صورت پذیرفت. یافته‌های پژوهش نشان داد که تاب‌آوری سازمانی و کلیه ابعاد وابسته به آن بر عملکرد مالی و غیرمالی بانک مذکور تاثیر مثبت و مستقیم دارد.

سلطانی‌زاده و همکاران (۱۴۰۰)، پژوهشی با هدف پیش‌بینی عملکرد سازمانی کارکنان فدراسیون ورزش معلولین و جانبازان براساس تاب‌آوری روان‌شناختی و نوآوری انجام دادند. جامعه آماری پژوهش را تمامی کارکنان فدراسیون ورزش معلولان و جانبازان تشکیل دادند که از بین آن‌ها تعداد ۵۴ نفر به‌صورت نمونه در دسترس انتخاب شدند. نتایج نشان داد، همبستگی مثبت و معناداری بین نوآوری با عملکرد سازمانی و تاب‌آوری با عملکرد سازمانی وجود دارد. همچنین نوآوری و تاب‌آوری توانستند به‌طور مستقیم عملکرد سازمانی را پیش‌بینی کنند. آذرکردار و همکاران (۱۴۰۱)، پژوهشی با هدف بررسی نقش واسطه‌ای تاب‌آوری در رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و رضایت شغلی در معلمان شهرستان بافت انجام دادند. جامعه آماری این پژوهش شامل تمام معلمان شهرستان بافت استان کرمان بودند که از بین آن‌ها ۳۲۰ معلم به‌عنوان نمونه به شیوه نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. نتایج نشان داد که تاب‌آوری نقش واسطه‌ای میان بعضی از ویژگی‌های شخصیت با رضایت شغلی معلمان دارد و تصمیم‌گیرندگان در حوزه تعلیم و تربیت باید به نقش این متغیر در رضایت شغلی معلمان توجه داشته باشند.

نیک‌منش و دهقاندار (۱۳۹۹)، مطالعه‌ای با عنوان بررسی تاثیر عوامل تاب‌آوری بر عوامل عملکرد نوآورانه سازمان تامین اجتماعی استان البرز انجام دادند. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه مدیران، کارکنان و کارشناسان تامین اجتماعی استان البرز به تعداد ۲۱۹۰ بود که با فرمول کوکران حجم نمونه آماری ۳۲۷ نفر محاسبه شد. نتایج پژوهش نشان داد که بین تاب‌آوری سازمانی و عملکرد نوآورانه رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. بر این اساس شایستگی فردی دارای تاثیر قوی؛ اعتماد به‌غرایز فردی، تحمل عاطفه منفی دارای تاثیر متوسط؛ پذیرش مثبت تغییر و روابط ایمن دارای تاثیر ضعیف، کنترل دارای تاثیر متوسط و تأثیرات معنوی دارای تاثیر متوسط بر عملکرد نوآورانه می‌باشد. رستگار، باقری قره‌بلاغ و عین‌علی (۱۳۹۹)، مطالعه‌ای با عنوان واکاوی نقش ابتکار استراتژیک و تاب‌آوری بر عملکرد سازمانی انجام دادند. جامعه آماری، کلیه مدیران سطوح عالی سازمان‌های دولتی شهر سمنان، و روش نمونه‌گیری، تصادفی طبقه‌بندی شده بود. یافته‌ها نشان داد که ابتکار استراتژیک و تاب‌آوری سازمانی، بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد. علاوه‌براین، مطابق نتایج فرضیه‌های فرعی، تاب‌آوری انطباقی تأثیر معناداری بر عملکرد سازمانی دارد، ولی تاب‌آوری برنامه‌ریزی شده تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمانی ندارد.

حاتمیان و حاتمیان (۱۳۹۸)، در پژوهش خود به بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و تاب‌آوری با رضایت شغلی کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه در سال ۹۵ پرداختند. با استناد به فرمول کوکران و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، تعداد ۱۵۰ نفر از این افراد به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از آزمون‌های همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون گام به گام استفاده شد. نتایج نشان داد که بین تاب‌آوری و رضایت شغلی کارکنان همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین بین ویژگی‌های شخصیتی برون‌گرایی، همسازی و وظیفه‌شناسی همبستگی مثبت و معناداری وجود داشت. در حالی که بین ویژگی‌های شخصیتی روان‌نژند و تجربه‌پذیری با رضایت شغلی همبستگی منفی و معنادار بود. بهوند و امیرنژاد (۱۳۹۸)، به بررسی انعطاف‌پذیری سازمانی بر عملکرد سازمانی و رضایت شغلی در ادارات و مدیریت‌های شرکت بهره‌برداری نفت و گاز امیدیه پرداختند. جامعه آماری پژوهش شامل ۵۴۰ نفر از کارکنان در ادارات و مدیریت‌های شرکت بهره‌برداری نفت و گاز امیدیه بود که با استفاده از جدول کرجسی و مورگان و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده ۲۲۵ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شد. نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش بیانگر آن بود که انعطاف‌پذیری

سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت شغلی و عملکرد سازمانی دارد؛ همچنین رضایت شغلی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد، و رضایت شغلی رابطه میان انعطاف‌پذیری سازمانی با عملکرد سازمانی را میانجی‌گری می‌کند. امیری، محقق‌نیا و بالاوندی (۱۳۹۷)، به ارزیابی تاب‌آوری سیستم بانکی ایران و عوامل مؤثر بر آن پرداختند. بر این اساس در پژوهش آن‌ها ابتدا تاب‌آوری بانک‌های کشور مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد که بانک‌های خصوصی در مجموع نسبت به بانک‌های دولتی تاب‌آوری بیشتری دارند. همچنین بررسی عوامل تعیین‌کننده تاب‌آوری بانک‌ها نشان داد که نسبت حقوق صاحبان سهام، سهم درآمدهای غیرمشاع از کل درآمدها و نسبت تسهیلات پرداختی به دارایی‌های بانک‌ها رابطه‌ای مستقیم و نسبت تسهیلات اعطایی به سپرده‌ها رابطه‌ای غیرمستقیم با تاب‌آوری بانک‌ها دارند. نتایج بیانگر معنی‌دار نبودن اثر اندازه بانک‌ها بر میزان تاب‌آوری بانک‌های کشور بود. رمضان و همکاران (۱۳۹۷)، در پژوهشی ضمن بررسی تأثیرگذاری مدیریت استعداد بر عملکرد سازمانی، به ارزیابی نقش میانجی تاب‌آوری در تأثیرگذاری مدیریت استعداد بر عملکرد سازمانی، پرداختند. جامعه آماری پژوهش کارکنان ستادی یک سازمان با فناوری پیشرفته بود. با توجه به محدود بودن جامعه آماری، نمونه‌گیری به صورت سرشماری صورت گرفت. تجزیه و تحلیل داده‌ها به کمک روش مدلسازی معادلات نشان داد مدیریت استعداد و تاب‌آوری بر عملکرد سازمانی تأثیرگذار هستند و نیز، مدیریت استعداد بر تاب‌آوری تأثیرگذار است. اسماعیلی و صیدزاده (۱۳۹۷) به تأثیر رضایت شغلی بر عملکرد با نقش میانجی وفاداری سازمانی پرداختند. جامعه آماری پژوهش کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان ایلام بود که تعداد ۲۴۰ نفر از طریق نمونه‌گیری تصادفی به عنوان نمونه انتخاب شدند. نتایج تجزیه و تحلیل نشان داد که رضایت شغلی به طور مستقیم و به طور غیرمستقیم با نقش واسطه‌ای وفاداری سازمانی بر عملکرد شغلی تأثیر مثبت دارد. بعلاوه، رضایت شغلی بر وفاداری سازمانی و وفاداری سازمانی بر عملکرد شغلی تأثیر مثبت دارد.

درخشنده و محمدخانی (۱۳۹۵)، پژوهشی با هدف سنجش میزان رضایت شغلی و بررسی رابطه متقابل رضایت شغلی با عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان مرکزی در سال ۱۳۹۴ که تعداد آنها ۴۳۷ نفر بود، انجام دادند. با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۱۳۶ نفر از آنها به عنوان نمونه به روش تصادفی طبقه‌ای - نسبی انتخاب شدند. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی انجام شد. نتایج پژوهش نشان داد که رضایت شغلی و عملکرد کارکنان در سطح مطلوبی از پایایی برخوردارند. میزان رضایت شغلی با متغیرهای تاهل، جنسیت، سابقه خدمت، سن و تحصیلات تفاوت معناداری ندارند. این پژوهش نشان داد بین رضایت شغلی با عملکرد کارکنان رابطه مثبت وجود دارد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر، از نظر هدف، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری و تحلیل اطلاعات، توصیفی و از نوع علی و استراتژی آن، توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش، کلیه کارکنان شعب بانک شهر در استان یزد در سال ۱۴۰۲ - ۱۴۰۱ است که بر طبق آمار دریافتی تعداد آنها (۵۹ نفر) بود. تعداد شعبات بانک شهر در شهر یزد شامل سرپرستی منطقه (۱۵ کارمند)، ۴ شعبه (هر شعبه ۱۰ کارمند که جمعاً ۴۰ نفر) و ۲ شهر نت (هر کدام ۲ کارمند که مجموعاً ۴ نفر) است. با توجه به این که تعداد جامعه آماری محدود می‌باشد از روش نمونه‌گیری تمام سرشماری استفاده شد. به منظور جمع‌آوری داده‌های پژوهش از سه پرسشنامه استاندارد تاب‌آوری سازمانی پرایاگ و همکاران (۲۰۱۸) شامل ۱۰ سوال، پرسشنامه رضایت شغلی مینسوتا ویس و همکاران (۱۹۷۶) شامل ۱۷ سوال و پرسشنامه عملکرد سازمانی از کاپلان و نورتون (۲۰۰۱) شامل ۱۷ سوال استفاده شد. مقیاس امتیازبندی این سوالات براساس لیکرت بود (خیلی زیاد=۵ و خیلی کم=۱). تاب‌آوری سازمانی از دو بعد (تاب‌آوری برنامه‌ریزی شده و تاب‌آوری انطباقی)، عملکرد سازمانی از چهار بعد (دیدگاه مالی، فرآیندهای داخلی، دیدگاه

مشتری و دیدگاه رشد و یادگیری) و رضایت شغلی کارکنان از دو بعد (رضایت درونی و بیرونی) مورد بررسی قرار گرفت. تجزیه و تحلیل داده‌ها، با استفاده از نرم افزارهای SPSS(27) و Smart PLS(4) انجام شد.

یافته‌های پژوهش

الف: آمار توصیفی

یافته‌های پژوهش نشان داد، از ۵۹ نفر نمونه مورد بررسی، ۳۹ نفر (۶۶/۱٪) مرد و ۲۰ نفر (۳۳/۹٪) زن بودند. ۹ نفر در محدوده سنی ۲۵ سال و کمتر، ۲۴ نفر در محدوده ۲۵-۳۵، ۱۵ نفر در محدوده ۳۶-۴۵ و ۱۱ نفر در محدوده بیشتر از ۴۵ سال قرار داشتند. از نظر سابقه کاری ۱۵/۳ درصد در دارای سابقه کاری کمتر از ۶ سال با ۹ نفر فراوانی، ۳۵/۶ درصد دارای سابقه کاری بین ۶ تا ۱۰ سال با ۲۱ نفر فراوانی، ۲۵/۴ درصد دارای سابقه کاری بین ۱۱ تا ۱۵ سال با ۱۵ نفر فراوانی، ۱۸/۶ درصد دارای سابقه کاری بین ۱۶ تا ۲۰ سال با ۱۱ نفر فراوانی و ۵/۱ درصد از آنها دارای سابقه کاری بالای ۲۰ سال با ۳ نفر فراوانی بودند. از نظر محل خدمت نیز ۲۵/۴ درصد در سرپرستی بانک شهر استان با ۱۵ نفر فراوانی، ۶۷/۸ درصد در شعبات بانک شهر با ۴۰ نفر فراوانی و ۶/۸ درصد در شهرنت‌های بانک با ۴ نفر فراوانی قرار داشتند. آمار توصیفی متغیرهای پژوهش در جدول (۱) ارائه شده است. نتایج آمار توصیفی بیانگر این است که میانگین تاب‌آوری برنامه‌ریزی شده و انطباقی به ترتیب ۳/۳۱۴ و ۳/۴۶۳ است که نشان می‌دهد بیشتر داده‌های مربوط به این متغیر حول این نقطه تمرکز یافته‌اند. در میان متغیرهای پژوهش، بعد مشتریان با مقدار ۰/۶۱۵ دارای بیشترین پراکندگی و بعد رضایت بیرونی با مقدار ۰/۳۷۴ دارای کمترین پراکندگی است.

جدول (۱): جدول آمار توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	ابعاد	مركزی		پراکندگی	
		میانگین	انحراف معیار	واریانس	شکل توزیع
تاب‌آوری	تاب‌آوری برنامه‌ریزی شده	۳۱۴.۳	۴۵۱.۰	۲۰۴.۰	کلموگرف اسمیرنف
	تاب‌آوری انطباقی	۴۶۳.۳	۴۷۹.۰	۲۳.۰	سطح معناداری
عملکرد سازمان	بعد مالی	۲۶۷.۳	۴۳۴.۰	۱۸۹.۰	۰۰۱.۰
	بعد مشتریان	۳۱۹.۳	۶۱۵.۰	۳۳۱.۰	۶۱۵.۳
رضایت شغلی کارکنان	فرآیندهای داخلی	۳۴۰.۳	۴۳۸.۰	۱۹۲.۰	۰۱۸.۰
	رشد و یادگیری	۹۸۷.۳	۴۶۵.۰	۲۱۷.۰	۰۲۱.۰
	رضایت درونی	۳,۲۷۹	۴۹۷.۰	۲۴۷.۰	۰۳۱.۰
	رضایت بیرونی	۳,۱۲۷	۳۷۴.۰	۱۴.۰	۰۰۱.۰

ب: آمار استنباطی

از آنجا که برای سنجش متغیرها از چندین شاخص (مفهوم) استفاده شده، بنابراین جهت بررسی روابط میان متغیرها از مدل‌سازی معادلات ساختاری با روش حداقل مربعات جزئی استفاده شده است. در این رویکرد برای بررسی پایایی و روایی، سه مرحله مدل اندازه‌گیری، مدل ساختاری و مدل کلی به ترتیب مورد بررسی قرار می‌گیرد.

برازش مدل اندازه‌گیری: مدل اندازه‌گیری ارتباط هر سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد. برای ارزیابی مدل اندازه‌گیری از ضرایب بارهای عاملی، آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی استفاده شده است. ضرایب بارهای عاملی از محاسبه مقدار

همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه محاسبه می‌شود. اگر این مقدار برابر و یا بیشتر از قدرمطلق ۰/۴ شود، موید این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر بوده و پایایی در مورد آن سازه قابل قبول است. نتایج حاصل از ضرایب بارهای عاملی سازه‌ها برای فرضیه‌های پژوهش در جدول (۲) نشان داده شده است.

جدول (۲): ضرایب بارهای عاملی

متغیر	ابعاد	گویه‌ها	بار عاملی	متغیر	ابعاد	گویه‌ها	بار عاملی
تاب آوری سازمانی	تاب آوری برنامه ریزی شده	۱Q	۷۶۷.۰	رضایت شغلی	رضایت درونی	۲۸Q	۶۵۱.۰
		۲Q	۸۴۴.۰			۲۹Q	۶۳۷.۰
		۳Q	۸۵۶.۰			۳۰Q	۷۲۷.۰
		۴Q	۸۴۷.۰			۳۱Q	۷۱۶.۰
		۵Q	۸۳۷.۰			۳۲Q	۷۵۱.۰
	تاب آوری انطباقی	۶Q	۷۶۴.۰		۳۳Q	۷۵۵.۰	
		۷Q	۸۴۷.۰		۳۴Q	۷۹۳.۰	
		۸Q	۸۵۹.۰		۳۵Q	۷۸۲.۰	
		۹Q	۸۰۳.۰		۳۶Q	۷۱۴.۰	
		۱۰Q	۷۵۸.۰		۳۷Q	۷۷۳.۰	
عملکرد سازمانی	بعد مالی	۱۱Q	۸۵۴.۰	رضایت بیرونی	رضایت بیرونی	۳۸Q	۷۴۴.۰
		۱۲Q	۸۵۶.۰			۳۹Q	۸۴۹.۰
		۱۳Q	۸۶۹.۰			۴۰Q	۷۲۴.۰
		۱۴Q	۶۴۲.۰			۴۱Q	۷۱۸.۰
		۱۵Q	۷۲۴.۰			۴۲Q	۶۹۰.۰
	بعد مشتریان	۱۶Q	۷۹۲.۰		۴۳Q	۶۶۷.۰	
		۱۷Q	۷۱۹.۰		۴۴Q	۷۹۵.۰	
		۱۸Q	۷۷۴.۰				
		۱۹Q	۷۸۴.۰				
		بعد فرآیندهای داخلی	۲۰Q		۷۹۸.۰		
	۲۱Q		۷۹۷.۰				
	۲۲Q		۸۱۹.۰				
	۲۳Q		۷۱۴.۰				
	بعد رشد و یادگیری	۲۴Q	۶۷۸.۰				
		۲۵Q	۸۵۹.۰				
۲۶Q		۸۵۸.۰					
		۲۷Q	۸۰۷.۰				

با توجه به نتایج مربوطه کلیه ضرایب بارهای عاملی مورد تایید قرار می‌گیرند.

پایایی ترکیبی

از آنجا که معیار آلفای کرونباخ (که مقدار آن باید بیشتر از ۰/۷ باشد) یک معیار سنتی برای تعیین پایایی سازه‌ها می‌باشد، برای بررسی پایایی از معیار پایایی ترکیبی^۱ (CR) نیز استفاده شده است. این معیار توسط ورتس و همکاران^۲ (۱۹۷۴) معرفی شد. اگر این معیار برای هر سازه بیشتر از ۰/۷ شود، نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل‌های اندازه‌گیری دارد و کمتر از ۰/۶ عدم وجود پایایی را نشان می‌دهد (داوری و رضازاده، ۱۳۹۶). در جدول (۳) مقدار پایایی هر یک از سازه‌ها نشان داده شده است.

جدول (۳): مقادیر ضریب پایایی ترکیبی

کل			ابعاد			مولفه‌ها
پایایی مرکب	قابلیت اطمینان	آلفای کرونباخ	پایایی مرکب	قابلیت اطمینان	آلفای کرونباخ	
۸۲۲.۰	۷۷۴.۰	۷۶۸.۰	۹۰۳.۰	۸۸۸.۰	۸۶۹.۰	تاب آوری انطباقی
			۹۱۷.۰	۹۰۶.۰	۸۸۹.۰	تاب آوری برنامه‌ریزی شده
۸۵۱.۰	۷۸۴.۰	۷۸۰.۰	۸۷۹.۰	۸۲۹.۰	۸۱۴.۰	رشد و یادگیری
			۸۶۳.۰	۸۰۳.۰	۷۹۰.۰	فرآیندهای داخلی
			۸۸۳.۰	۸۵۱.۰	۸۲۳.۰	مالی
			۸۷۲.۰	۸۲۰.۰	۸۱۶.۰	مشتریان
۸۴۷.۰	۷۳۸.۰	۷۳۸.۰	۹۱۷.۰	۹۱۱.۰	۹۰۰.۰	رضایت بیرونی
			۹۰۰.۰	۸۹۹.۰	۸۷۶.۰	رضایت درونی

با توجه به جدول ۳، ملاحظه می‌شود که این ضرایب برای کلیه سازه‌های مورد بررسی بیشتر از ۰/۶ است. بنابراین مقادیر پذیرفته شده هستند و تاییدی بر قابلیت اطمینان درونی مدل است.

بررسی روایی شاخص‌ها

در مدل اندازه‌گیری علاوه بر پایایی، روایی سازه‌ها (روایی همگرا و واگرا) نیز باید مورد بررسی قرار گیرد. الف) روایی همگرا: این معیار میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد. فورنل و لارکر^۳ (۱۹۸۱) شاخص متوسط واریانس استخراجی (AVE) را برای سنجش روایی همگرا معرفی و اظهار داشتند که مقدار بحرانی این شاخص عدد ۰/۵ است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۶). جدول (۴) مقادیر روایی همگرایی هر یک از سازه‌ها را برای فرضیه‌های پژوهش نشان می‌دهد.

جدول (۴): میانگین واریانس استخراجی سازه‌ها

AVE		متغیرها
کل	ابعاد	مؤلفه‌ها
۶۹۸.۰	۶۵۲.۰	تاب آوری انطباقی
	۶۹۰.۰	تاب آوری برنامه‌ریزی شده
۷۳۴.۰	۶۴۶.۰	رشد و یادگیری
	۶۱۳.۰	فرآیندهای داخلی

¹ Composite Reliability

² Werts et al

³ Fornell and Larcker

	۶۵۸.۰	مالی
	۵۷۶.۰	مشتریان
۵۳۴.۰	۵۵۳.۰	رضایت بیرونی
	۵۳۱.۰	رضایت درونی

با توجه به جدول ۴ ملاحظه می‌شود که این ضرایب برای تمامی سازه‌ها بیشتر از ۰/۵ است. بنابراین روایی همگرایی مدل پذیرفته می‌شود.

ب) روایی واگرا: روایی واگرا میزان همبستگی بین شاخص‌های یک سازه با آن سازه در مقابل همبستگی آن شاخص‌ها با سازه‌های دیگر را نشان می‌دهد. برای بررسی روایی واگرا از ماتریس فورنل و لارکر استفاده شده است. نتایج این جدول برای فرضیه‌های اول و دوم در جدول (۵) نشان داده شده است:

جدول (۵): روایی واگرای فرضیه‌های پژوهش

مولفه‌ها	تاب‌آوری انطباقی	تاب‌آوری برنامه‌ریزی شده	رشد و یادگیری	رضایت بیرونی	رضایت درونی	فرآیندهای داخلی	مالی	مشتریان
تاب‌آوری انطباقی	۸۰۷.۰							
تاب‌آوری برنامه‌ریزی شده	۷۸۳.۰	۸۳۱.۰						
رشد و یادگیری	۶۱۲.۰	۵۹۲.۰	۸۰۴.۰					
رضایت بیرونی	۶۶۱.۰	۶۳۹.۰	۵۹۸.۰	۷۴۴.۰				
رضایت درونی	۶۶۶.۰	۶۵۰.۰	۷۳۳.۰	۷۲۰.۰	۷۲۸.۰			
فرآیندهای داخلی	۵۸۰.۰	۵۴۳.۰	۶۴۴.۰	۵۷۳.۰	۶۵۸.۰	۷۸۳.۰		
مالی	۷۲۹.۰	۶۸۰.۰	۶۳۵.۰	۶۵۸.۰	۶۹۱.۰	۶۳۳.۰	۸۱۱.۰	
مشتریان	۶۵۶.۰	۶۲۴.۰	۶۲۲.۰	۶۲۸.۰	۶۹۰.۰	۶۸۶.۰	۷۲۹.۰	۷۵۹.۰

نتایج حاصل از جدول ۵ نشان می‌دهد که اعداد روی قطر اصلی (ریشه دوم میانگین واریانس استخراجی سازه‌ها) ماتریس بیشتر از سایر اعداد (همبستگی سازه‌ها) بوده و این بدان معنی است که شاخص‌های هر یک از سازه‌ها به‌درستی تعریف شده است.

برازش مدل ساختاری

دومین مرحله برای ارزیابی مدل معادلات ساختاری (و ارزیابی فرضیه‌ها)، مدل ساختاری است. مدل ساختاری ارتباط بین سازه‌ها را مشخص می‌کند. برای بررسی اعتبار مدل ساختاری از ضریب تعیین، معناداری آماره تی و معیار Q^2 استفاده شده است.

الف) ضریب تعیین: معیاری است که برای ارتباط بخش اندازه‌گیری و ساختاری مدل سازی معادلات ساختاری به‌کار می‌رود. چین^۱ (۱۹۹۸) سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ را به‌عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی معرفی کرده است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۶). با توجه به مقدار ضرایب تعیین عملکرد سازمانی، ۵۳ درصد از تغییرات عملکرد سازمانی تحت تأثیر متغیرهای تاب‌آوری سازمانی و رضایت شغلی است.

جدول (۶): ضریب تعیین و ضریب تعیین تعدیل شده

متغیرها	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده
رضایت شغلی	۲۸۰.۰	۲۷۸.۰
عملکرد سازمانی	۵۳۱.۰	۵۲۹.۰

^۱ Chin

ب) معناداری آماره تی: معیار دوم برای بررسی برازش مدل ساختاری، معناداری آماره تی است. ضرایب مسیر باید حداقل در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار باشد. نتیجه اجرای مدل ساختاری در جدول (۷) ارائه شده است. ملاحظه می شود که میزان ضریب مسیر برای فرضیه اول، ۰/۳۳۷ (مقدار آماره تی ۶/۲۸۶ و سطح معنی داری ۰/۰۰۰) است و بدان معنی است که تاب آوری سازمانی تاثیر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمانی دارد. میزان ضریب مسیر برای فرضیه دوم ۰/۵۲۹ (مقدار آماره تی ۹/۴۵۸ و سطح معنی داری ۰/۰۰۰) است و می توان گفت که تاب آوری سازمانی تاثیر مثبت و معناداری بر رضایت شغلی دارد. میزان ضریب مسیر برای فرضیه سوم ۰/۴۹۲ (مقدار آماره تی ۹/۶۳۳ و سطح معنی داری ۰/۰۰۰) است و می توان گفت که رضایت شغلی تاثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی دارد.

جدول (۷): آزمون فرضیه های اول تا سوم پژوهش

نتیجه	P Values	آماره t	ضریب مسیر	فرضیه
تأیید	۰۰۰۰۰	۲۸۶.۶	۳۳۷.۰	تاب آوری سازمانی <- عملکرد سازمانی
تأیید	۰۰۰۰۰	۴۵۸.۹	۵۲۹.۰	تاب آوری سازمانی <- رضایت شغلی
تأیید	۰۰۰۰۰	۶۳۳.۹	۴۹۲.۰	رضایت شغلی <- عملکرد سازمانی

برای آزمون فرضیه اصلی پژوهش و بررسی اثر میانجی رضایت شغلی، از آزمون سوبل به شرح زیر استفاده شد.

$$Z\text{-value} = \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times s_a^2) + (a^2 \times s_b^2) + (s_a^2 \times s_b^2)}}$$

در این رابطه a: ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی، b: ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته، S_a: خطای استاندارد مسیر متغیر مستقل و میانجی و S_b: خطای استاندارد مسیر متغیر میانجی و وابسته است.

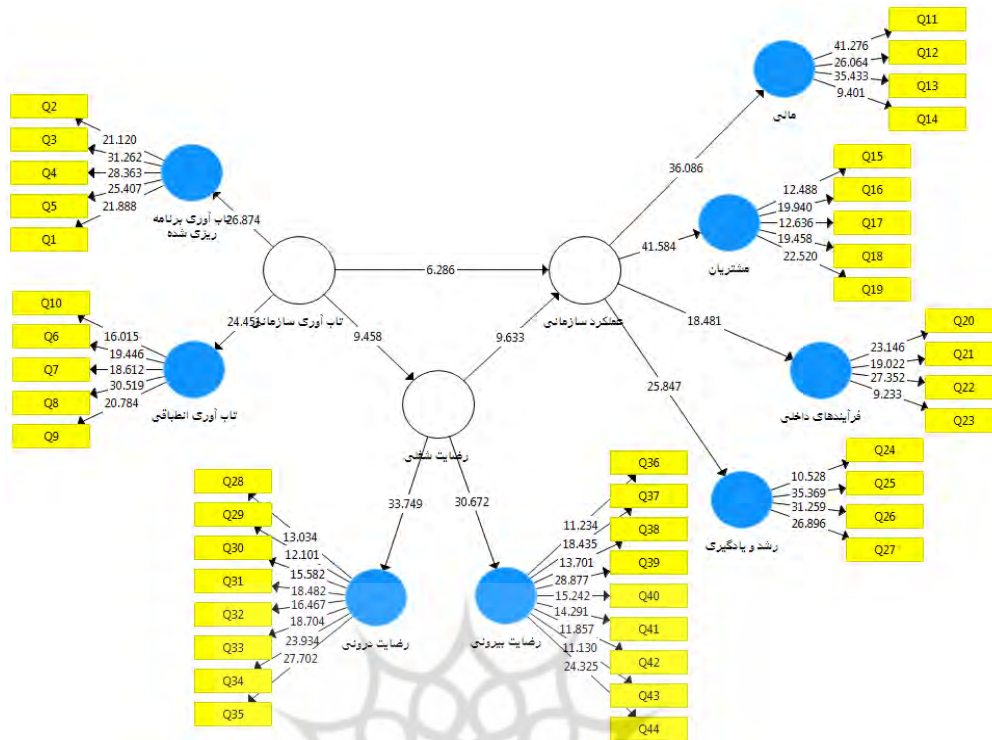
$$Z\text{-value} = \frac{0.529 \times 0.492}{\sqrt{(0.492^2 \times 0.076^2) + (0.529^2 \times 0.0101^2) + (0.076^2 \times 0.101^2)}} = 3.418$$

با توجه به اینکه مقادیر Z-value به دست آمده بالاتر از ۱/۹۶ است، لذا نقش میانجی رضایت شغلی در رابطه بین تاب آوری سازمانی بر عملکرد سازمانی در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است. بر این اساس فرضیه اصلی پژوهش تأیید می شود، به این معنا که تاب آوری سازمانی بر عملکرد سازمانی با میانجی گری رضایت شغلی تاثیر معناداری دارد. برای بررسی میزان و شدت میانجی گری مقدار آماره واریانس محاسبه شده (VAF) محاسبه شد. اگر مقدار این آماره کمتر از ۲۰٪ باشد می توان نتیجه گرفت که میانجی گری صورت نگرفته است. در مقابل وقتی مقدار این آماره خیلی بزرگ و بالاتر از ۸۰٪ باشد، می توان ادعای میانجی گری کامل کرد. وضعیتی که در آن بین ۲۰٪ تا ۸۰٪ باید، به عنوان میانجی گری جزئی تشریح می شود (داوری و رضازاده، ۱۳۹۶). با توجه به مقدار بدست آمده از آماره VAF که برابر با ۰,۴۳۵ است که می توان گفت که میانجی گری جزئی صورت گرفته است.

جدول (۸): آزمون فرضیه اصلی پژوهش

نتیجه	Sobel	VAF	P Values	آماره t	ضریب مسیر	فرضیات
تأیید	۳,۲۱۹	۴۳۵.۰	۰۰۰۰۰	۲۸۶.۶	۳۳۷.۰	تاب آوری سازمانی <- رضایت شغلی <- عملکرد سازمانی
			۰۰۰۰۰	۲۸۶.۶	۳۳۷.۰	اثر مستقیم
			۰۰۰۰۰	۲۳۷.۶	۲۶۰.۰	اثر غیر مستقیم
			۰۰۰۰۰	۴۶۹.۱۴	۵۹۷.۰	اثر کل

مدل (۱): برازش مدل ساختاری (منبع: یافته‌های تحقیق)



معیار Q^2 : این معیار که توسط استون و گیزر^{۳۳} (۱۹۷۵) معرفی شد، قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌سازد. به اعتقاد آن‌ها، مدل‌هایی که دارای برازش مدل ساختاری قابل قبولی هستند، باید قابلیت پیش‌بینی شاخص‌های مربوط به سازه‌های درون‌زای مدل را داشته باشند. بدین معنی که اگر در یک مدل، روابط بین سازه‌ها به درستی تعریف شده باشند، سازه‌ها قادر خواهند بود تا تاثیر کافی بر شاخص‌های یکدیگر گذاشته و از این راه فرضیه‌ها به درستی تایید شوند. مقدار Q^2 باید در مورد تمامی سازه‌های درون‌زای مدل محاسبه شود و نتیجه آن در قسمت تفسیر مدل بیان گردد. در صورتی که مقدار Q^2 در مورد یک سازه درون‌زا صفر و یا کمتر از صفر شود، بیانگر این است که روابط بین سازه‌های دیگر مدل و آن سازه درون‌زا به خوبی تبیین نشده است و مدل نیاز به اصلاح دارد. هنسler و همکاران^{۳۳} (۲۰۰۹) در مورد شدت قدرت پیش‌بینی مدل در مورد سازه‌های درون‌زا به ترتیب سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را تعیین نموده‌اند. جدول (۹) مقادیر این معیار را نشان می‌دهد. نتایج بیانگر این است که برای فرضیه‌های پژوهش شاخص عملکرد سازمانی از قابلیت پیش‌بینی بیشتری برخوردار است.

جدول (۹): نتایج حاصل از توان پیش‌بینی مدل

$Q^2 = (1 - SSE/SSO)$	SSE	SSO	متغیرها
-----	۰۰۰.۸۰۰	۰۰۰.۸۰۰	تاب آوری سازمانی
۱۹۱.۰	۹۶۵.۶۴۶	۰۰۰.۸۰۰	رضایت شغلی
۲۶۲.۰	۴۳۸.۴۷۶,۱	۰۰۰.۰۰۰,۲	عملکرد سازمانی

ارزیابی کلی مدل معادلات ساختاری

معیار نیکویی برازش مربوط به بخش کلی مدل‌های معادلات ساختاری است. این شاخص هر دو مدل ساختاری و اندازه‌گیری را به صورت یکجا در نظر گرفته و کیفیت آنها را مورد آزمون قرار می‌دهد. این شاخص بصورت میانگین R^2 و میانگین مقادیر اشتراکی بصورت دستی محاسبه می‌شود.

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

وتزلس و همکاران^{۳۴} (۲۰۰۹)، سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ را به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای نیکویی برازش مدل معرفی نمودند (داوری و رضازاده، ۱۳۹۶). نتایج این آماره برای مدل مورد استفاده در جدول (۱۰) برازش مناسب مدل کلی پژوهش است.

جدول (۱۰): نتایج برازش مدل کلی

GOF	مقادیر اشتراکی	مقادیر اشتراکی	ضریب تعیین	ضریب تعیین	متغیرها
۲۵۰۰۰	۳۸۶۰۰	۶۹۸۰۰	۶۴۹۰۰		تاب آوری سازمانی
		۷۳۴۰۰		۲۸۰۰۰	رضایت شغلی
		۵۳۴۰۰		۵۳۱۰۰	عملکرد سازمانی
۰,۰۸۹	ریشه دوم میانگین مربعات باقیمانده استاندارد شده (SRMR)				

نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر تاب‌آوری سازمانی بر عملکرد سازمانی با توجه به نقش میانجی رضایت شغلی کارکنان بانک شهر استان یزد صورت گرفت. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان شعب بانک شهر در استان یزد در سال ۱۴۰۲-۱۴۰۱ به تعداد ۵۹ نفر بود. برای تحلیل یافته‌ها از رویکرد معادلات ساختاری به روش حداقل مربعات جزئی‌استفاده شد. تاب‌آوری، توانایی کارکنان در شناسایی مشکلات فعلی شغلی، تحمل آنها و پیدا نمودن پاسخ مناسب و تلاش برای انطباق بهتر است. سازمان‌ها و کارکنانی که از توانمندی بالاتری در غلبه کردن بر چالش‌های محیطی و شغلی برخوردار هستند، عملکرد بهتری را از خود نشان می‌دهند. چرا که افراد تاب‌آور به‌طور خلاقانه و انعطاف‌پذیری به مسایل می‌نگرند، برای حل آنها طرح و برنامه‌ریزی دارند و در صورت نیاز نسبت به درخواست کمک از دیگران دریغ نمی‌ورزند و منابع کاملی برای مقابله با مشکلات دارند که این عوامل باعث می‌شود فرد از شغل خود رضایت داشته باشد. نتایج بررسی فرضیه‌ها نشان داد که تاب‌آوری سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمانی و رضایت شغلی دارد؛ همچنین رضایت شغلی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد و رضایت شغلی رابطه میان تاب‌آوری سازمانی با عملکرد سازمانی را میانجی‌گری می‌کند. به‌عبارت‌دیگر، از آنجایی که تاب‌آوری سازمانی بر عملکرد سازمانی و رضایت شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد و هم‌چنین رضایت شغلی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد، پس می‌توان گفت که تاب‌آوری سازمانی هم به‌طور مستقیم و هم به‌طور غیرمستقیم از طریق تأثیر بر رضایت شغلی می‌تواند باعث بهبود در عملکرد سازمانی گردد، به این معنا که اجرا و رعایت مفاهیم مرتبط با تاب‌آوری سازمانی ابتدا باعث رضایت شغلی کارکنان خواهد شد و سپس کارکنان راضی باعث ارتقای عملکرد سازمانی خواهند شد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش کاسپارکوا و همکاران (۲۰۲۲)، بورن و همکاران (۲۰۲۱) و ورشنی و ورشنی (۲۰۱۷)، سلطانی‌زاده و همکاران (۱۴۰۰)، رستگار و همکاران (۱۳۹۹) مطابقت دارد. با توجه به نتایج به دست آمده، به‌منظور توجه به نیازهای آتی ذینفعان، پیشنهاد می‌شود که این پژوهش در شعب بانک شهر سایر استان‌ها نیز انجام شود. پیشنهاد می‌شود پژوهشگران علاقه‌مند به مباحث تاب‌آوری، پژوهش حاضر را در سایر

بانک‌های دولتی و خصوصی انجام دهند و نتایج حاصله در جهت تقویت تاب‌آوری و افزایش رضایت شغلی کارکنان و در نهایت بهبود عملکرد سازمانی بانک‌ها مورد مقایسه قرار گیرد. از جمله محدودیت‌های این پژوهش، وجود تفاوت‌های فردی (تفاوت در میزان انگیزه، درک مطالب، علاقه به موضوع و...)، توانایی‌های ذاتی و تفاوت‌های اجتماعی و فرهنگی آزمودنی‌ها بود. همچنین، اثر تعصبات و تمایلات شخصی آزمودنی‌ها بر نتایج پژوهش و محتاط بودن برخی از پاسخ‌دهندگان ممکن است نتایج پژوهش را تحت تأثیر قرار داده باشد.

منابع

- ✓ آذرکردار، فاطمه، پوراحسان، سمیه، توحیدی، افسانه، (۱۴۰۱)، نقش واسطه‌ای تاب‌آوری در رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و رضایت شغلی در معلمان، فصلنامه روان‌شناسی تربیتی، دوره ۱۸، شماره ۶۵، صص ۱۸۳-۲۱۰.
- ✓ اسماعیلی، محمودرضا، صیدزاده، حیدر، (۱۳۹۷)، تأثیر رضایت شغلی بر عملکرد با نقش میانجی وفاداری سازمانی، نشریه مطالعات مدیریت بهبود و تحول، دوره ۲۵، شماره ۸۳، صص ۵۱-۶۸.
- ✓ امیری، میثم، محقق‌نیا، محمدجواد، بالاوندی، علی، (۱۳۹۷)، ارزیابی تاب‌آوری سیستم بانکی ایران و عوامل موثر بر آن، دانش و توسعه، دوره ۲، شماره ۱۶، صص ۲۵۵-۲۷۵.
- ✓ بهوند، موسی، امیرنژاد، قنبر، (۱۳۹۸)، بررسی انعطاف‌پذیری سازمانی بر عملکرد سازمانی و رضایت شغلی در ادارات و مدیریت‌های شرکت بهره‌برداری نفت و گاز امیدیه، علوم اجتماعی، دوره ۱۳، شماره ۱، صص ۲۲۳-۱۴۲.
- ✓ حاتمیان، پیمان، حاتمیان، پرستو، (۱۳۹۸)، رابطه ویژگی‌های شخصیتی و تاب‌آوری با رضایت شغلی کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه، نشریه رویش روان‌شناسی، دوره ۸، شماره ۲، صص ۳-۸.
- ✓ حسینی، ابوالحسن، جعفری‌بازیار، فاطمه، (۱۳۹۸)، تاب‌آوری سازمانی از منظر کارکنان بااستعداد و مدیران سازمان، نشریه مطالعات مدیریت بهبود و تحول، دوره ۲۸، شماره ۹۱، صص ۹-۳۰.
- ✓ داوری، علی، رضازاده، آرش، (۱۳۹۶)، مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS، سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی، چاپ چهارم.
- ✓ درخشنده، علی، محمدخانی، کامران، (۱۳۹۵)، رابطه بین رضایت شغلی با عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان مرکزی، مجموعه مقالات اولین کنفرانس بین‌المللی هزاره سوم و علوم انسانی، مالزی، کوآلا لامپور.
- ✓ دسترنج، زنجیرچی، میرفخرالدینی، سیدحیدر، زارع احمدآبادی، حبیب، (۱۳۹۸)، طراحی سیستم ارزیابی عملکرد انعطاف‌پذیر با محوریت بانکی (مورد مطالعه: بانک شهر)، فصلنامه پژوهش‌های پولی-بانکی، دوره ۱۲، شماره ۴۱، صص ۴۲۳-۴۴۲.
- ✓ رستگار، عباسعلی، باقری قره‌بلاغ، هوشمند، عین‌علی، محسن، (۱۳۹۹)، واکاوی نقش ابتکار استراتژیک و تاب‌آوری بر عملکرد سازمانی، فصلنامه مطالعات مدیریت راهبردی، دوره ۱۰، شماره ۴۰، صص ۱۰۷-۱۲۸.
- ✓ رمضان، مجید، سنجقی، محمدابراهیم، ابراهیمی، مسیح، نظری، یونس، (۱۳۹۷)، ارتقاء عملکرد سازمانی با تمرکز بر مدیریت استعداد و تاب‌آوری سازمانی (مورد مطالعه: یک سازمان با فناوری پیشرفته)، مجموعه مقالات دومین کنفرانس بین‌المللی تحولات نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، تهران.
- ✓ سلطانی زاده، آزاده، نیک‌آیین، زینت، حاجی انزهایی، زهرا، منوچهری، جاسم، (۱۴۰۰)، پیش‌بینی عملکرد سازمانی کارکنان فدراسیون ورزش معلولین و جانبازان براساس تاب‌آوری روان‌شناختی و نوآوری، مجله مطالعات ناتوانی، دوره ۱۱، شماره ۱، صص ۱۳۲-۱۳۹.

- ✓ شاه کرمی، فرزاد، رستم زاده، رضا، فیضی، جعفرصادق، ژاسبان، محمد، آذر میر، نیما، (۱۴۰۱)، بررسی مهم ترین عامل در تاب آوری سازمانی شبکه بانکداری در شرایط تحریم، فصلنامه دانش کارآفرینی، دوره ۲، شماره ۲، صص ۵۳-۶۷
- ✓ صداقت پرست، الدار، (۱۳۹۴)، آیا بانک های اسلامی در بحران مالی تاب آوری بیشتری دارند؟ نشریه روند، دوره ۷۱، شماره ۲۲، صص ۱۹۳-۲۳۳.
- ✓ طباطبایی فر، سیدمحمد، بیگدلی، سوگل، (۱۴۰۱)، بررسی تأثیری تاب آوری سازمانی بر عملکرد مالی و غیرمالی (مورد مطالعه بانک توسعه صادرات ایران)، فصلنامه پژوهش های علوم مدیریت، دوره ۴، شماره ۱۳، صص ۷۱-۸۹
- ✓ فروتن، فائزه، نقوی کنجین، زهرا، اعتمادی نژاد، سیاوش، جعفرپور، حسنعلی، یزدانی چراتی، جمشید، (۱۴۰۲)، بررسی ارتباط بین تاب آوری سازمانی و رضایت شغلی در یکی از بیمارستان های استان مازندران، مجله دانشگاه علوم پزشکی مازندران، دوره ۳۲، شماره ۲۲۰، صص ۱۱۲-۱۲۷.
- ✓ کاپلان، رابرت، نورتون، دیوید، (۱۳۸۶)، سازمان استراتژی محور، چگونه شرکت ها و سازمان های معروف جهان توانسته اند به کمک روش ارزیابی متوازن استراتژی های خود را پیاده کرده و به موفقیت بزرگ نائل شوند، ترجمه پرویز بختیاری، تهران، سازمان مدیریت صنعتی.
- ✓ کردنائیج، اسداله، فنی، علی اصغر، مسعودی، زهرا، (۱۳۹۳)، فرهنگ سازمانی حلقه مفقوده شفافیت سازمانی و عملکرد سازمان، مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۲، شماره ۲، صص ۱۷۳-۱۸۹.
- ✓ کرمی، محسن، کاظمی، سارا، رحمانی، شمسی، (۱۴۰۱)، بررسی رابطه مولفه های تاب آوری سازمانی و رضایت شغلی با سلامت روانی معلمان دوره متوسطه استان کرمانشاه، پژوهش های کاربردی در علوم ورزشی و سلامت، دوره ۱، شماره ۲، صص ۱-۱۱.
- ✓ محمدپورزرندی، حسین، امیر کبیری، علیرضا، عظیمی، حمیدرضا، (۱۳۹۶)، نقش تغییر سازمانی بر بهبود عملکرد مالی و اقتصادی سازمان ها (مطالعه موردی: بانک شهر)، نشریه اقتصاد و مدیریت شهری، دوره ۵، شماره ۱۸، صص ۱۱۳-۱۲۵.
- ✓ نیک منش، شمس الدین، دهقاندار، محمد، (۱۳۹۹)، بررسی تأثیر عوامل تاب آوری بر عوامل عملکرد نوآورانه سازمان تا مین اجتماعی استان البرز، مطالعات مدیریت و کار آفرینی، دوره ۳۳، شماره ۶، صص ۱۵-۳۱.
- ✓ Beuren, I. M., dos Santos, V., & Theiss, V. (2021). Organizational resilience, job satisfaction and business performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, No: 63, PP: 89-112.
- ✓ Chen R, Xie Y, Liu Y (2021). Defining, conceptualizing, and measuring organizational resilience: A multiple case study. *Sustainability*. 13(5): 2517. PP: 1-25.
- ✓ Chin, W. W. (1998). Issues and opinion on structural equation modeling. *MIS Quarterly*, 22: 1, PP: 7-16.
- ✓ Chitra, T., & Karunanidhi, S. (2020). The Impact of Resilience Training on Occupational Stress, Resilience, Job Satisfaction, and Psychological Well-being of Female Police Officers. *Journal of Police and Criminal Psychology*, PP: 1-16.
- ✓ Corbet, S., Cumming, D. J., Hou, Y. G., Hu, Y., & Oxley, L. (2022). Have crisis-induced banking supports influenced European bank performance, resilience and price discovery? *Journal of International Financial Markets, Institutions and Money*, No: 78, PP: 101-156.
- ✓ Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, PP: 39-50
- ✓ Gul, H., Usman, M., Liu, Y., Rehman, Z. and Jebran, K. (2018), Does the effect of power distance moderate the relation between person environment fit and job satisfaction leading to job performance? Evidence from Afghanistan and Pakistan, *Future Business Journal*, Vol. 4, No. 1, PP. 68-83.

- ✓ aa llaRR Ba aaaaaGG,G' Crrrrr r ra add LeeC C 111111 lFeee eeerrr nnn ce tt t tt cccce restaurant sector: the effects of resilience, creative self-efficacy, innovation and industry experience, *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol. 40, No. 1, PP. 229-240.
- ✓ Kahn, W. A., Barton, M. A., Fisher, C. M., Heaphy, E. D., Reid, E. M., & Rouse, E. D. (2018). The geography of strain: Organizational resilience as a function of intergroup relations. *Academy of Management Review*, Vol: 43(3), PP: 509-529.
- ✓ Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2001). Transforming the balanced scorecard from performance measurement to strategic management: Part 1. *Accounting horizons*, Vol: 15(1), PP: 87-104.
- ✓ aa ááávvv, L., Vacíík, ,, Pccáázaa, J., & Scaaeiii, W. B. 22222 Why rellttt workers perform better: The roles of job satisfaction and work engagement. *Journal of Workplace Behavioral Health*, Vol: 33(1), PP: 43-62.
- ✓ Li, X., Wu, Q., Holsapple, C.W. and Goldsby, T. (2017), An empirical examination of firm financial performance along dimensions of supply chain resilience, *Management Research Review*, Vol. 40 No. 3, PP: 254-269.
- ✓ Linnenluecke, M.K. (2017), Resilience in business and management research: a review of influential publications and a research agenda, *International Journal of Management Reviews*, Vol. 19 No. 1, PP: 4-30.
- ✓ Meneghel, I., Borgogni, L., Miraglia, M., Salanova, M. and Marttttt t l... 666666Fmmm social context and resilience to performance through job satisfaction: a multilevel study over time, *Human Relations*, Vol. 69 No. 11, PP: 2047-2067.
- ✓ Passmore, H. A., Bruna, E. M., Heredia, S. M., & Vasconcelos, H. L. (2012). Resilient networks of ant-plant mutualists in Amazonian Forest fragments. *PLoS One*. Vol: 7(8): e40803.
- ✓ Passmore, J., & Velez, M. (2012), SOAP-M: A Training Evaluation Model for HR. *Industrial and Commercial Training*, Vol: 44(6), PP: 315-325.
- ✓ Prayag, G., Chowdhury, M., Spector, S., & Orchiston, C. (2018). Organizational resilience and financial performance. *Annals of Tourism Research*, Vol: 73(C), Pp: 193-196.
- ✓ Rahman, M. H., Fatema, M. R., & Ali, M. H. (2019). Impact of Motivation and Job Saiaaaciinn nn llll oyeess Performance: An Empirical Study. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, Vol: 10 (4), Pp:1-10.
- ✓ Suryaningtyas D., Sudiro A., Troena Eka A., Irawanto Dodi W., (2019). Organizational Resilience and Organizational Performance: Examining the Mediating Roles of Resilient Leadership and Organizational Culture, *Proceedings of the 1st Sampoerna University-AFBE International Conference, SU-AFBE 2018, 6-7 December 2018, Jakarta Indonesia*.
- ✓ Tangen, S. (2014). Professional practice performance Measurement: from philosophy to practice, *International Journal of Productivity and performance Management*, Vol: 53(8), PP: 726-37.
- ✓ Varshney, D. and Varshney, N.K. (2017), The effect of resilience on performance and job satisfaction among construction managers in Saudi Arabia, *Global Business and Organizational Excellence*, Vol. 36 No. 5, PP. 36-45.
- ✓ Werts, C.E., Linn, R.L., & Joreskog, K., G., (1974). Intra class reliability estimates; Testing structural assumptions, educational and psychological measurement, Vol: 34(1), Pp: 177-192.
- ✓ Wetzels, M., Odekerken-Schorder, G., & Van Oppen, C. (2009). Using PLS Path Modeling for Assessing Hierarchical Construct Models: Guidelines and Empirical Illustration, *MIS Quarterly*, No: 33, PP: 17-31.
- ✓ Westover, J.H. and Taylor, J. (2010), International differences in job satisfaction: the effects of public service motivation, rewards and work relations, *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 59 No. 8, PP: 811-828.

- ✓ Yang, C.C. and Hsu, W.L. (2018), Evaluating the impact of security management practices on resilience capability in maritime firms—a relational perspective, Transportation Research Part A: Policy and Practice, Vol. 110 Nos s/n, PP. 220-233.

