

نخستین کنفرانس ملی

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۱/۱۲/۱۱
MCII-conf.ir

بررسی تاثیر اطلاعات عملکرد نسبی بر حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: بیمارستان های شهرستان کرمان)

سامان شهسواری پور^a، مینا ابوسعیدی^b

^a دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری، دانشگاه آزاد واحد کرمان، کرمان ایران.
^b استادیار گروه حسابداری، دانشگاه آزاد واحد کرمان، کرمان، ایران.

نویسنده مسئول: مینا ابوسعیدی abousaidimina@gmail.com

چکیده: پژوهش حاضر به بررسی تاثیر اطلاعات عملکرد نسبی بر حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها می‌پردازد، که سودمندی اطلاعات از دید کارکنان، عملکرد نسبی و هویت حرفه ایی کارکنان رابطه بین اطلاعات عملکرد نسبی و حمایت سازمانی ادراک شده را تعدیل می‌نماید. در این پژوهش کلیه بیمارستان های شهرستان کرمان اعم از دولتی و خصوصی مورد بررسی قرار گرفت. داده های مورد نیاز پژوهش از طریق پرسشنامه جمع آوری گردید. پرسشنامه ها به پرستار مترون و سرپرستار بخش زنان و زایمان بیمارستان ها توزیع و جمع آوری گردید. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که بین اطلاعات عملکرد نسبی کارکنان و حمایت سازمانی ادراک شده و همچنین بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی دار وجود دارد.

کلمات کلیدی: اطلاعات عملکرد نسبی، حمایت سازمانی ادراک شده، رفتار شهروندی سازمانی، هویت حرفه ایی

نخستین کنفرانس ملی
چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۱/۱۲/۱۱
MCII-conf.ir

مؤسسه عالی مدیریت
مؤسسه عالی مدیریت دانش و مهارت
MCII CONF IR

۱. مقدمه

وظیفه سیستم اطلاعاتی در هر سازمانی اعم از (دولتی و خصوصی) تهیه اطلاعات می باشد. این اطلاعات می تواند به دو صورت مالی و غیر مالی (کیفی) باشد. اطلاعات مالی، عملکرد سازمان و بخش های مختلف آن را با ارائه اقلامی همانند، درآمد، هزینه و سود و غیره نشان می دهد و اطلاعات غیر مالی، عملکرد سازمان و بخش های آن را با ارائه اقلامی همانند، شاخص های سنجش کارآیی و کیفیت عملکرد نشان می دهند. این اطلاعات توسط گروه های مختلف استفاده کنندگان اعم از درون سازمانی و برون سازمانی استفاده می شود. استفاده کنندگان درون سازمانی مدیران رده های مختلف و کارکنان می باشند. این دسته از استفاده کنندگان در مقابل این اطلاعات واکنش هایی نشان می دهند. اگر ارائه این اطلاعات بر پاداش کارکنان تاثیر داشته باشد باعث تلاش بیشتر کارکنان می شود (فردریکسون، ۱۹۸۲ و هولمستروم ، ۱۹۹۲) اگر به صورت مقایسه ایی تهیه شود باعث افزایش تلاش کارکنان برای یادگیری و بهبود عملکرد می گردد (فستینگر، ۱۹۵۴ و فردریکسون، ۱۹۹۲) در این تحقیق تاثیر این اطلاعات بر نگرش کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی آنان بررسی می شود. نگرش آن ها با درک آنان از حمایت سازمانی سنجیده می شود. حمایت سازمانی ادراک شده توسط کارکنان به عنوان معیار توجه سازمان به کارکنانش و پیش نیاز رضایت شغلی کارمندان می باشد که با توجه به نتیجه تحقیقات قبلی حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تاثیر دارد (رمضان نادری، فؤاد میرکی، ۱۳۹۲).

همانطور که در تئوری نمایندگی مطرح شده است، اطلاعات مربوط به عملکرد باعث می شود عدم اطمینان میان کارفرما و نماینده کاهش یابد، در مورد سازمان و کارکنانش نیز وضع به همین صورت است و اطلاعات مربوط به عملکرد باعث می شود عدم اطمینان یا ابهام در سازمان کاهش یافته و یا حذف شود. بر اساس تئوری روانشناسی اجتماعی، اطلاعات عملکرد باعث تشویق کارکنان می گردد زیرا آنان را با همکاران خود مقایسه می شوند که در نتیجه افزایش تلاش، یادگیری و عملکرد را به همراه دارد. بنابراین در این تحقیق متغیر مستقل، اطلاعات عملکرد نسبی (اطلاعات عملکرد مقایسه ایی) می باشد. برای سنجش نگرش و رفتار کارکنان نسبت به سازمان محل خدمتشان از متغیر میانجی حمایت سازمانی ادراک شده استفاده می شود، حمایت سازمانی پیش نیاز شکل گیری نگرش مطلوب کارکنان نسبت به وضعیت شغلی، از جمله تعهد سازمانی، درگیری شغلی، و ایفای نقش های فراتر از عملکرد اصلی آن ها است (مهلندورف، ۲۰۱۴). اطلاعات عملکرد با نگرش و درک کارکنان از حمایت سازمانی ارتباط دارد و نگرش کارکنان از سودمندی این اطلاعات، عملکرد نسبی خود کارکنان و هویت حرفه ایی آنان این رابطه را تعدیل می نماید. اگر اطلاعات مربوط به عملکرد (اطلاعات عملکرد مقایسه ایی) سودمند نباشند و یا کارکنان احساس کنند که این اطلاعات سودمند نمی باشند، ممکن است این اطلاعات تاثیر منفی بر حمایت سازمانی ادراک شده داشته باشد و همچنین عملکرد نامطلوب کارکنان و هویت شغلی ضعیف کارکنان باعث چنین تاثیری می گردد و این باعث شکل گیری نگرش منفی کارکنان نسبت به وضعیت شغلی شان شود و این میتواند بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تاثیر داشته باشد. بنابراین در تحقیق حاضر این سوالات مطرح می شود، آیا اطلاعات عملکرد نسبی با نقش میانجی گری حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تاثیر دارد؟ آیا سودمندی این اطلاعات از دیدگاه کارکنان، عملکرد نسبی کارکنان و هویت حرفه ایی آنان بر رابطه بین اطلاعات عملکرد نسبی و حمایت سازمانی ادراک شده تاثیر می گذارد؟

1. ¹Frederickson; Holmstrom

2 . Festinger; Frederickson

3 . Mahlendorf

نخستین کنفرانس ملی

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۱/۱۲/۱۱

MCII-conf.ir

در پژوهش‌های پیشین حسابداری که مبتنی بر انگیزه‌های اطلاعاتی کاهش ناطمینانی مشترک (فردریکسون، ۱۹۸۲ و هولمستروم، ۱۹۹۲) و انگیزشی (ترغیب به تلاش بیشتر) بوده اند هیچ گونه توجهی به تاثیر اطلاعات عملکرد بر نگرش کارکنان نسبت به سازمان آن‌ها نداشته‌اند. به بیان دیگر، پژوهش‌های پیشین حسابداری منحصر بر چگونگی اثرپذیری عملکرد کارکنان از عملکرد نسبی و قرارداد پاداش دهی به ایشان تمرکز نموده‌اند و به طور خاص به تاثیر اطلاعات عملکرد بر حالات و احساسات کارکنان نپرداخته‌اند. اگرچه اطلاعات عملکرد به طور بالقوه بر افزایش عملکرد مبتنی بر وظیفه کارکنان اثرگذار است، با این حال تا کنون هیچ شواهدی در ارتباط با تاثیر اطلاعات عملکرد بر نگرش کارکنان نسبت به موقعیت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی آنان در ایران ارائه نگردیده‌اند. در این تحقیق، واکنش‌های رفتاری دریافت‌کنندگان اطلاعات عملکرد با تمرکز بر میزان احساسات مطلوب کارکنان نسبت به برخورد سازمان با آن‌ها و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مورد بررسی قرار گرفته‌اند.

در این بررسی دو انگیزه نهفته است اول اینکه، به لحاظ نظری بررسی تاثیر مقایسه اجتماعی بر نگرش کارکنان نسبت به شغل آن‌ها، مستقل از انگیزه‌های پولی ناشی از وجود ارتباط بالقوه بین این گونه قیاس‌ها با طرح‌های پاداش شرکت، موضوعی حائز اهمیت است. دوم اینکه، این پژوهش با تمرکز بر نگرش کارکنان نسبت به سازمان آن‌ها در نتیجه ارائه اطلاعات عملکرد در محیط کاری، کاربردهای عملی مناسبی در تعیین تاثیر مقایسه‌های اجتماعی بر افزایش پایبندی به اصول سازمان دارد.

۲- پیشینه پژوهش

مرادی و همکاران (۱۳۸۷) به بررسی نقش سیستم اطلاعات بیمارستانی (HIS) در بهبود عملکرد بیمارستان دکتر شیخ مشهد پرداختند. این پژوهش کاربردی از نوع تطبیقی-تحلیلی است که به صورت مقطعی انجام شده است. در این مطالعه، مدت زمان فرآیندهای موثر بر مدت اقامت از قبیل فرآیندهای پذیرش، تسویه حساب، درخواست و پاسخ آزمایشات و همچنین فرآیند تهیه فهرست بیماران بیمه‌ای، مدت فرآیند محاسبه طرح کارانه کارکنان و میانگین هزینه‌های پنج نوع بیماری رایج با بیشترین فراوانی که امکان مقایسه اطلاعات آن‌ها قبل و بعد از پیاده‌سازی سیستم اطلاعات بیمارستانی فراهم بود، بررسی و مقایسه گردید. یافته‌های این پژوهش بر اساس اهداف مقاله تهیه و تدوین شده است. یافته‌های مربوط به بررسی فرآیندهای مقایسه‌ای بین دو سیستم دستی و اطلاعات بیمارستانی نشان داد که با استفاده از سیستم اطلاعات بیمارستانی کاهش زمانی چشمگیری در فرآیندهای موثر بر مدت اقامت بیماران صورت پذیرفته و موجب بهبود عملکرد بیمارستان شده است.

الوانی و همکاران (۱۳۹۰) به تبیین الگوی اثربخش تشویق کارکنان بخش عمومی با رویکردی کل‌نگرانه به پاداش پرداختند. پاداش متغیر مستقل و انگیزه و عملکرد متغیر وابسته می‌باشد. در تحقیق حاضر کارکنان بانک توسعه صادرات به عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شده‌اند. گردآوری داده‌ها برای متغیر پاداش بر اساس پرسشنامه محقق ساخته صورت گرفت که پس از نظرسنجی از خبرگان و انجام تعدیل‌های لازم به کار گرفته شد. رای متغیرهای انگیزش کاری و عملکرد کارکنان از پرسشنامه استاندارد استفاده گردید. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که میان عناصر پاداش کل، انگیزش و عملکرد همبستگی معنی‌داری وجود دارد. هم‌چنین، میان عناصر پاداش کل و انگیزش رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. چنین رابطه مثبت و معنی‌داری میان عناصر پاداش کل و عملکرد نیز یافت شد. میان انگیزش کاری و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری به دست نیامد. ضمن اینکه از میان عناصر پاداش کل، پاداش‌های گروهی رابطه‌ای و فردی تبدیلی از تاثیر بیشتری بر متغیرهای وابسته برخوردار بودند. لازم به ذکر است که روابط مذکور با کمک مدل‌سازی معادلات ساختاری در قالب یک الگو ارائه شده است.

4 . Frederickson, Holmstrom



امیر کافی و هاشمی نسب (۱۳۹۱) به بررسی تاثیر عدالت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده و اعتمادسازی بر تعهد سازمانی پرداختند. پژوهش حاضر تلاش کرده است از طریق مدل معادلات ساختاری و با استفاده از نرم افزار آموس به بررسی رابطه متغیرهای عدالت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی متغیرهای مستقل با تعهد سازمانی متغیر وابسته بپردازد. به ویژه این تحقیق با بهره گیری از نظریه های مبادله اجتماعی، حمایت سازمانی و مبادله رهبر عضو، نقش حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی را به عنوان متغیرهای میانجی بررسی کرده است. در این پژوهش ۳۴۳ نفر از کارمندان آشنانشانی، هلال احمر، دانشگاه شهید باهنر و اداره امور شعب بانک ملی استان کرمان شرکت داشتند. نتایج تحقیق نشان می دهد که عدالت سازمانی، به شکل غیر مستقیم، از طریق دو متغیر حمایت سازمانی و اعتماد سازمانی بر تعهد تأثیر می گذارد. نتایج حاکی است که حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر مستقیم و غیرمستقیم بر تعهد دارد؛ تأثیر غیرمستقیم آن از طریق متغیر اعتماد سازمانی صورت می گیرد و نهایتاً تأثیر مستقیم اعتماد سازمانی بر تعهد بیش از تأثیر متغیرهای دیگر است.

جهانی و همکاران (۱۳۹۲) به بررسی تاثیر سیستم اطلاعات بیمارستانی بفرآیندها و عملکرد کارکنان از دیدگاه کاربران در بیمارستان های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی بابل در سال ۱۳۹۲ پرداختند. جامعه آماری شامل بیمارستان های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی بابل که سیستم اطلاعات بیمارستانی (HIS) را داشتند، بود. داده ها توسط پرسشنامه جمع آوری گردید. افراد تحت مطالعه اعلام نمودند که اجرای سیستم اطلاعات بیمارستان باعث کاهش حجم کار و کاهش هزینه ها و همچنین باعث افزایش دقت افراد و افزایش سهولت کارها نسبت به قبل گردیده است. نتایج مطالعه نشان می دهد که سیستم اطلاعات بیمارستانی (HIS) بر فرآیندهای عملکرد کارکنان تاثیر مثبتی دارد.

نادری ومیرکی (۱۳۹۲) به بررسی تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. این پژوهش از لحاظ ماهیت و روش، توصیفی- پیمایشی و از لحاظ هدف، کاربردی است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان کادر و وظیفه پلیس راه استان کردستان است. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه استفاده گردید. نتایج این پژوهش نشان دهنده سطح مطلوب رفتار شهروندی سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده توسط کارکنان پلیس راه استان کردستان است. همچنین نتایج نشان داد که حمایت سازمانی ادراک شده با ضریب ۰/۵۸ تأثیر مستقیم و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دارد.

کوشزاده و عزیزآبادی (۱۳۹۳) به بررسی تاثیر عدالت سازمانی ادراک شده بر تمایل به ترک خدمت با میانجیگری هویت سازمانی، حمایت سازمانی و خشنودی سازمانی پرداختند برای گردآوری داده ها از پرسشنامه استفاده شده است. یافته ها نشان دهنده همبستگی قابل قبول میان کلیه متغیرهای پژوهش بود و فرضیات پژوهش در مسیرهای تحلیل شده شامل تأثیر مثبت: عدالت سازمانی بر حمایت سازمانی، عدالت سازمانی بر خشنودی شغلی، حمایت سازمانی بر خشنودی شغلی، هویت سازمانی بر خشنودی شغلی، و تأثیر منفی: حمایت سازمانی بر تمایل به ترک خدمت، هویت سازمانی بر تمایل به ترک خدمت، و خشنودی شغلی بر تمایل به ترک خدمت تأیید شدند.

پیزیینی (۲۰۰۶)^۵ تحقیقی با عنوان (نوع سیستم هزینه یابی و ارزیابی مدیران و مربوط بودن و مفید بودن اطلاعات هزینه و عملکرد مالی: مطالعه تجربی در بیمارستان های آمریکا) انجام داد. در این تحقیق ارتباط میان عملکرد سیستم هزینه یابی، عقاید مدیران در مورد مربوط بودن و مفید بودن اطلاعات و عملکرد مالی واقعی با استفاده از نمونه متشکل از ۲۷۷ بیمارستان در آمریکا بررسی شد. اطلاعات از طریق پرسشنامه جمع آوری گردید. برای روش تحلیل داده ها، از تجزیه وتحلیل واریانس استفاده گردید. نتایج حاکی از آن است که ارزیابی مدیران از مربوط بودن و مفید بودن اطلاعات مالی رابطه مثبتی با اندازه ایی که سیستم می تواند جزئیات کاملی از هزینه ها و طبقه بندی بهتر هزینه ها بر اساس رفتار هزینه و گزارش اطلاعات هزینه به طور متناوب فراهم نماید، دارد. بیمارستان هایی که چنین سیستمی دارند به طور قابل توجهی سودآور می باشند و هزینه های اداری به نسبت کمتری دارند. تنها توانایی فراهم کردن جزئیات هزینه به طور مطلوب با معیارهای عملکرد مالی شامل حاشیه سود عملیاتی، وجه نقد و هزینه های اداری مربوط است و به طور قابل توجهی، مدل سیستم هزینه یابی با هزینه های عملیاتی مربوط به درآمدها رابطه ایی ندارد و بنابراین اطلاعات حسابداری برای اداره کردن موفقیت آمیز هزینه های درمانی استفاده نمی گردد.

5 . Mina J. Pizzini

نخستین کنفرانس ملی

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۱/۱۲/۱۱
MCII-conf.ir

جوجین جونگ و همکاران^۶ (۲۰۱۰) مقاله‌ای تحت عنوان "ارزیابی عملکرد نسبی و گروه‌های مشابه مرتبط در قراردادهای پاداش مدیران" انجام دادند. روش انجام تحقیق بر اساس مدل انجام گرفت و داده‌ها از طریق تجزیه و تحلیل رگرسیون مورد آزمون قرار گرفتند. نتایج نشان داد که تنها ۲۵/۴۴ درصد از شرکت‌های نمونه به طور آشکار از اطلاعات ارزیابی عملکرد نسبی برای تعیین حقوق مدیران استفاده می‌کردند و به منافع و هزینه‌های استفاده از اطلاعات ارزیابی عملکرد نسبی به عنوان مکانیزم انگیزشی هنگام استفاده از این اطلاعات توجه می‌نمودند.

نادیری و تانوا^۷ (۲۰۱۰)، تحقیقی با عنوان "بررسی نقش عدالت در گردش اهداف، رضایتمندی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در صنایع بیمارستانی" انجام دادند. اطلاعات توسط پرسشنامه جمع‌آوری گردید. نمونه انتخابی ۲۰۸ کارمند و مدیر می‌باشد. پرسشنامه توزیع شده میان کارمندان حاوی سوالاتی در مورد رضایتمندی شغلی، عدالت سازمانی و گردش اهداف است. نتایج حاکی از آن است که نتایج شخصی از بی‌طرفی که کارمندان دریافت می‌کنند در مقابل بی‌طرفی ادراک شده از رویه‌های سازمان تأثیر بیشتری بر گردش اهداف و رضایتمندی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی می‌گذارد. همچنین، رضایتمندی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی مربوط است اما عدالت سازمانی عامل مهم و کلیدی است که اثری قوی بر رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی می‌گذارد.

سلواراجان و کلونینگر^۸ (۲۰۱۰)، تحقیقی با عنوان "تأثیر نتایج عملکرد شغلی بر ارزیابی‌های اخلاقی" انجام دادند. هدف از انجام این تحقیق آن است که به بررسی تأثیر عملکرد شغلی کارکنان بر ارزیابی‌های اخلاقی آنان می‌پردازد. با استفاده از تجزیه و تحلیل رگرسیون فرضیات مورد آزمون قرار گرفتند. فرضیه اول تأیید گردید، بدین معنی که عملکرد شغلی کارکنان بر ارزیابی‌های اخلاقی آنان تأثیر می‌گذارد. کارکنانی که عملکرد شغلی بهتری دارند، موفق تر و با اخلاق تر ارزیابی می‌شوند. فرضیه دوم تأیید نمی‌شود، بدین معنی که تفاوت‌های افراد در عقاید اخلاقی، بر رابطه عملکرد شغلی و ارزیابی اخلاقی تأثیر نمی‌گذارد.

تسی و لین^۹ (۲۰۱۴)، تحقیقی با عنوان "آیا تعاملات روانشناسی و رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد سازمانی در سازمان‌های غیردولتی تأثیر دارد؟" انجام دادند. هدف از انجام این تحقیق بررسی کارمندان تمام وقت و کارمندانی که به طور داوطلبی در سازمان‌های غیردولتی کار می‌کنند و تعیین رابطه میان تعاملات روانشناسی و رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی است. این تحقیق با استفاده از پرسشنامه انجام گرفته و ۳۷۵ کارمند تمام وقت و کارمندان داوطلبی به عنوان نمونه انتخاب گردیدند. برای آزمون فرضیات از روش معادلات ساختاری استفاده گردید. نتایج حاکی از آن است که ارتباط مثبتی میان تعاملات روانشناسی و رفتار شهروندی سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی، تعاملات روانشناسی و عملکرد سازمانی وجود دارد. همچنین نتایج نقش میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی را در ارتباط میان تعاملات روانشناسی و عملکرد سازمانی نشان می‌دهد.

۳- مبانی نظری پژوهش

6. Chujin jong

7. Halil Nadiri & Cem Tanova

8. Rajan Selvarajan & Peggy A. Cloninger

9. Tracy Tsui-Hsu Tsai and Arthur Jing Lin

نخستین کنفرانس ملی

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۱/۱۲/۱۱
MCII-conf.ir

اطلاعات عملکرد نسبی، اطلاعاتی هستند که عملکرد نسبی یک کارمند، تعدادی از کارمندان، یک بخش از سازمان و یا کل سازمان را نشان می‌دهند. این اطلاعات می‌تواند شامل مقایسه درآمدها، هزینه‌ها، حاشیه سود، پایبندی به بودجه و کیفیت خدمات ارائه شده و یا رضایتمندی مشتریان باشد. در تحقیقات گذشته، تاثیر این اطلاعات بر عملکرد کارکنان بررسی شده است. در این پژوهش تاثیر این اطلاعات بر رفتار و نگرش کارکنان نسبت به سازمان محل خدمت آن‌ها بررسی می‌گردد. برای درک مفهوم اطلاعات مربوط به عملکرد بایستی ابتدا مفهوم عملکرد را دریابیم. عملکرد به درجه انجام وظایفی که شغل یک کارمند را تکمیل می‌کند اشاره دارد (بایرزورو، ۲۰۰۸:ص ۲۱۶) و نشان می‌دهد که چگونه یک کارمند الزامات یک شغل را به انجام می‌رساند. عملکرد اغلب با «تلاش» که اشاره به صرف انرژی دارد یکسان تلقی می‌شود، اما عملکرد براساس نتایج فعالیت‌ها اندازه‌گیری می‌شود. به عقیده بایرزورو (۲۰۰۸:ص ۲۱۷) عملکرد افراد در یک موقعیت می‌تواند به عنوان نتیجه ارتباط متقابل بین: الف) تلاش، ب) توانایی‌ها و ج) ادراکات نقش تلقی شود. "تلاش"، که از برانگیختگی نشأت می‌گیرد اشاره به میزان انرژی (فیزیکی یا ذهنی) که یک فرد در انجام وظیفه استفاده می‌کند، دارد. "توانایی‌ها"، ویژگی‌های شخصی مورد استفاده در انجام یک شغل هستند و "ادراکات نقش" به مسیریایی که افراد باور دارند بایستی تلاش‌هایشان را در جهت انجام شغلشان هدایت کنند، اشاره می‌کند. با این تفاسیر می‌توان ارزیابی عملکرد را به عنوان فرآیند ارزیابی و برقراری ارتباط با کارکنان در نحوه انجام یک شغل و استقرار برنامه بهبود آن تعریف نمود (بایرزورو، ۲۰۰۸ ص ۳۴۵). در این صورت ارزیابی عملکرد نه تنها به کارکنان اجازه می‌دهد که بدانند عملکردشان چگونه است، بلکه بر سطح تلاش و مسیر آینده‌شان تأثیر می‌گذارد. در بسیاری از سازمان‌ها، ارزشیابی عملکرد، بخش جدایی ناپذیر برنامه‌های مدیریت منابع انسانی و ابزار بسیار کارآمد در توسعه حرفه‌ای محسوب می‌شود و برای مقاصد متعددی مورد استفاده قرار می‌گیرد. به عقیده برناردین (۲۰۰۳ ص ۱۴۴) اطلاعات حاصل از اندازه‌گیری عملکرد بطور گسترده‌ای برای جبران خدمت، بهبود عملکرد و مستندسازی بکار می‌رود. همچنین می‌توان از آن در تصمیمات مربوط به کارکنان (نظیر: ارتقاء، انتقال، اخراج و انفسال از خدمت)، تجزیه و تحلیل نیازهای آموزشی، توسعه کارکنان، تحقیق و ارزشیابی برنامه، استفاده نمود. عملکرد و معیارهای آن باید با خوب یا بد بودن توصیف شوند. عملکرد ذاتاً بدون علامت است و همیشه باید مقایسه‌ای برای تعیین عملکرد وجود داشته باشد. بنابراین عملکرد مفهومی نسبی دارد. برای تعیین رفتار و نگرش کارکنان از حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی آنان استفاده گردید. حمایت سازمانی ادراک شده اولین بار توسط (ایزنبرگ، هانیگون، هانیکسون و سوا، ۱۹۸۶) مطرح شد. حمایت سازمانی ادراک شده باورهای کلی کارمندان را درباره سازمان منعکس می‌سازد. این اعتقادات و باورها، که عمدتاً از تجربیات کاری ناشی می‌شود، برای کارمندان آشکار می‌کند که سازمان تا چه حد به کار و تلاش آنها اهمیت می‌دهد و برای کمک و معاضدت آنها ارزش قائل است و به چه میزان مراقب سلامتی و بهزیستی آنها است (مکنجی و همکاران، ۲۰۰۶؛ وندنبرگ و دیگران، ۲۰۰۴). چنین باورهایی اغلب مبنای استنباط و نتیجه‌گیری کارمندان قرار می‌گیرد و ادراک آنها را در خصوص میزان پایبندی سازمان به تعهدات و مسئولیت‌هایش شکل می‌دهد (وین و همکاران، ۱۹۹۷). از این رو، میتوان حمایت سازمانی ادراک شده را سنجۀ تعهد سازمان در برابر کارمندان نیز در نظر گرفت (مکنجی و همکاران، ۲۰۰۶). کارکنانی که حمایت سازمانی ادراک شده بالایی را تجربه می‌کنند این احساس را دارند که باید با توجه به رفتارها و نگرش‌های مناسبی در سازمان ایفای نقش کنند تا عمل آن‌ها در راستای منافع متبوع سازمان شان باشد و بدین وسیله حمایت سازمان را جبران نمایند. حمایت سازمانی ادراک شده پیش‌نیاز شکل‌گیری نگرش مطلوب کارکنان نسبت به وضعیت و رضایت شغلی از جمله تعهد سازمانی، درگیری شغلی و ایفای نقش‌های فراتر از عملکرد اصلی آنان معرفی شده است (رواند و استنبرگ، ۲۰۰۹). نتایج حاصل از مرور ادبیات پژوهش نشان می‌دهد که تقریباً سبب نوع متفاوت از رفتار شهروندی قابل تفکیک است و تعاریف متعددی از آن به عمل آمده که البته همپوشی‌های بسیاری بین آنها وجود دارد (سنوبری، ۱۳۸۷).



انتهای جامع علمی کاربردنی
مرکز آموزش علمی کاربردی مدیریت صنعتی

نخستین کنفرانس ملی

چالش ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۱/۱۲/۱۱
MCII-conf.ir

یکی از پر کاربردترین تقسیم بندی ها درباره ابعاد و مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی توسط (اورگان، ۱۹۸۸) ارائه شده که در پژوهش های زیادی مورد استفاده قرار گرفته است، این ابعاد عبارتند از: ۱. آداب شهروندی، انعکاس دهنده رفتارهایی است که نشانگر مشارکت مسئولانه فرد در امور سازمان و ارزش قائل شدن برای سازمان می باشد. به بیان دیگر، فرد رفتارهایی از خود بروز می دهد که نشاندهنده حمایت از عملیات اداری سازمان است (رگو و همکاران، ۲۰۱۰). ۲. نوع دوستی، رفتاری داوطلبانه است که هدف اصلی آن، کمک به افراد دیگر سازمان با در نظر گرفتن وظایف یا روابط سازمانی است (هیلمنچون ۲۰۰۵). ۳. وجدان کاری (وظیفه شناسی)، رفتاری داوطلبانه در راستای کمک به سازمان است که در آن، کارکنان از حداقل الزامات مورد نیاز وظایفشان، فراتر می روند (یعقوبی و همکاران، ۲۰۱۳). ۴. جوانمردی، تمایل کارکنان به تحمل شرایطی است که دارای کمترین ایده آل مورد نظر آنها است، بدون آنکه شکایتی انجام دهند (آریانی، ۲۰۱۳). ۵. نزاکت، شامل فعالیتهایی است که به جلوگیری از ایجاد مشکلات مرتبط کاری که ممکن است با دیگران صورت بگیرد، کمک می کند (یعقوبی و همکاران، ۲۰۱۳). نادری و میرکی (۱۳۹۲) به بررسی یثاثر حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. نتایج نشان داد که حمایت سازمانی ادراک شده با ضریب ۰/۵۸ تأثیر مستقیم و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دارد. در نتیجه فرضیه اول مطرح می شود:

فرضیه اول: اطلاعات عملکرد نسبی با میانجی گری حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر دارد.

کیفیت سیستم اطلاعاتی می تواند به عنوان میزان مشارکت واقعی یک سیستم اطلاعاتی معین در نیل به اهداف سازمانی مورد سنجش قرار گیرد. کیفیت سیستم اطلاعاتی می تواند توسط میزان رضایت کاربر مورد سنجش قرار گیرد. همچنین رضایت کاربر برای موارد زیر به کار گرفته شده است: نیاز احساس شده، پذیرش سیستم، سودمندی ادراک شده، احساسات کاربر درباره سیستم اطلاعاتی، ادراک سیستم اطلاعاتی و غیره. رضایت کاربر بدینصورت تعریف گشته است: آن میزانی که کاربران معتقدند سیستم اطلاعاتی در دسترس آنها، نیازهای اطلاعاتی آنها را برآورده می سازد. درک کارکنان از سودمندی اطلاعات بصورت زیر تعریف شده است: میزانی که یک فرد معتقد است که استفاده از یک سیستم خاص، می تواند عملکرد شغلی وی را تقویت نماید (سیدون، ۱۹۹۴). در سازمانهای خصوصی و دولتی، اطلاعاتی مربوط به عملکرد کارکنان تهیه می شود، این اطلاعات در برخی از سازمان ها مانند بیمارستان ها به صورت مقایسه ایی تهیه می گردد. کارمندان تنها در صورتی از اطلاعات عملکرد نسبی احساس خوشایند دارند و حمایت سازمانی ادراک شده را از طرف سازمان درک می کنند که اساسا دریافت اطلاعات و بازخورد اطلاعاتی را در انجام فعالیت یا اتخاذ تصمیم مورد نظر سودمند قلمداد نمایند (تسر، ۱۹۸۸). نتایج تحقیقات نشان می دهد که افراد حرفه ایی شاغل در حوزه درمان به دلیل تفاوت در دیدگاه نسبت به درک از سودمندی سیستم های ارزیابی عملکرد و کنترل مدیریتی، دارای تضاد با کارکنان بخش های اداری و مالی بیمارستان ها بوده اند (ابزیتی و ستلونیدز، ۱۹۹۰؛ کامفور و ارترنزی، ۱۹۹۹) بنابراین فرضیه دوم به این صورت مطرح می شود:

فرضیه دوم: اطلاعات عملکرد نسبی بر حمایت سازمانی ادراک شده تاثیر می گذارد و درک کارکنان از سودمندی اطلاعات این رابطه را تعدیل می نماید.

نخستین کنفرانس ملی

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۱/۱۲/۱۱
MCII-conf.ir

عملکرد شغلی در سازمان‌ها فراوان مورد بررسی قرار می‌گیرد اما این مساله زمانی معنا پیدا می‌کند که درک کنیم، موفقیت و شکست یک سازمان به عملکرد کارکنان آن بستگی دارد (ریجو، ۱۳۸۶). عملکرد شغلی درجانی از انجام وظایف محوله به فرد در شغل وی تعریف می‌شود (طاهیرسلیمان، ۲۰۰۶). همچنین روجلبرگ (۲۰۰۷)، عملکرد را فعالیتهایی تعریف کرده است که به طور معمول بخشی از شغل و فعالیت‌های فرد است و باید آن را انجام دهد. عملکرد و معیارهای آن باید با خوب یا بد توصیف شوند. عملکرد ذاتا بدون علامت است و همیشه باید مقایسه‌ای برای تعیین عملکرد وجود داشته باشد. بنابراین عملکرد مفهومی نسبی دارد. مقایسه می‌تواند رو به بالا باشد یعنی شخص خود را با کارکنانی که عملکردی بهتر از وی دارند و یا مقایسه رو به پایین باشد یعنی شخص خود را با کارکنان با عملکرد کمتر از خود مقایسه نماید (بانگ و گیبونز، ۲۰۰۷؛ کور و همکاران، ۲۰۱۱؛ گوینبرگ و آشتون، ۲۰۰۷؛ جیمز و آشکاناسی، ۲۰۰۷). خلاصه این تحقیقات نشان می‌دهد که مقایسه شخص با اشخاصی که وضعیت بدتری دارند منجر به افزایش اتکا به نفس، کاهش تنش و ایجاد واکنش عاطفی مثبتی در شخص می‌شود که تمامی آن‌ها در خودشکوفایی فرد نقش مثبتی ایفا می‌نمایند. در مقابل مقایسه خود با افرادی که وضعیت بهتری دارند منجر به ایجاد تصویر ذهنی نامطلوبی در شخص می‌گردد ولی نتایج تحقیقات دیگری از جمله (ویلر، ۱۹۶۶) نشان می‌دهد که مقایسه رو به بالا باعث می‌شود در فرد ایجاد انگیزه شود تا تلاش بیشتری در یادگیری داشته باشد. تحقیق (روآدر و ایزنبرگ، ۲۰۰۲) تاثیر عملکرد نسبی کارکنان بر تعهدات عاطفی آنان که حمایت سازمانی ادراک شده یکی از آن‌هاست، بررسی نمودند. در تحقیقات (بانگ و دیگران، ۲۰۰۵؛ اوستون، ۲۰۰۹) نیز تاثیر مقایسه‌های اجتماعی بر رضایت شغلی یا نارضایتی شغلی و جا به جایی از شغل تایید شده است. در این تحقیق فرض می‌شود که افرادی که عملکرد بهتری دارند، اطلاعات مربوط به عملکرد خود را به عنوان بهبود دیدگاه دیگران نسبت به خود می‌دانند و در نتیجه احساس می‌کنند از طرف سازمان محل خدمت‌شان که این اطلاعات را منتشر نموده است، حمایت می‌شوند و بر عکس کارکنانی که عملکرد نسبی ضعیفی دارند، اطاعت مربوط به عملکرد را تهدیدی برای خود قلمداد می‌کنند در نتیجه واکنش منفی از خود بروز می‌دهند که باعث تاثیر منفی بر درک این دسته از کارکنان از حمایت سازمانی خواهد داشت.

در این پژوهش، عملکرد نسبی کارکنان از طریق مقایسه بخشهای درمانی با سایر بیمارستان‌ها و با مفاهیمی همچون سود و حاشیه سود و مخارج هر بیمار، پایداری به بودجه، کیفیت کلی مراقبت، رضایتمندی بیماران، میانگین دوره بستری، میانگین نرخ اشغال تخت روز، شهرت یا اعتبار بخش‌ها سنجیده می‌شود. بنابراین فرضیه سوم مطرح می‌شود:

فرضیه سوم: اطلاعات عملکرد نسبی بر حمایت سازمانی ادراک شده تاثیر دارد و عملکرد نسبی کارکنان این رابطه را تعدیل می‌نماید.

هویت حرفه‌ای به عنوان درک از خود حرفه‌ای^{۱۰} مبتنی بر نگرش‌ها، عقاید، احساسات، ارزش‌ها، انگیزه‌ها و تجارب تعریف شده است (اسمیت، ۲۰۱۱).

کارکنانی که هویت حرفه‌ای بیشتری دارند به سازمان خود علاقه دارند و تمایلی به ترک آن ندارند (دی‌مورا و دیگران، ۲۰۰۹). این افراد موفقیت و پیشرفت شغلی خود را در تحقق اهداف و انتظارات سازمان می‌بینند (ون‌دیک و دیگران، ۲۰۰۴). تمایل به انتشار عمومی اطلاعات عملکرد نسبی در دریافت کنندگان با هویت حرفه‌ای قوی تر بیشتر است زیرا این امر به کاهش نااطمینانی ذهنی ایشان نسبت به عملکرد نسبی آن‌ها کمک می‌کند به عبارت دیگر، مقایسه تصمیمات و اقدامات خود با دیگران منجر به برجسته شدن این گونه مقایسه‌ها می‌گردد (تسر و کمپیل، ۱۹۸۰) بنابراین ادعا می‌شود که اطلاعات عملکرد نسبی درباره اعضای یک گروه به شکل‌گیری تصویر کلی گروه و در نتیجه تسهیل فرآیند خودرته بندی در ذهن اعضای آن کمک می‌کند (هاگ و تری، ۲۰۰۰). مطابق با مدل حفظ خودآزمایی می‌توان فرض کرد که اطلاعات عملکرد نسبی تنها در شرایطی که هم پیشگان و در نتیجه عملکرد ایشان در ذهن هر شخص اهمیت بالایی برای مقاصد خود ارزیابی وی داشته باشد، می‌تواند تاثیر مثبتی بر درک کارکنان از حمایت سازمانی داشته باشد، بنابراین فرضیه چهارم مطرح می‌شود:

فرضیه چهارم: اطلاعات عملکرد نسبی بر حمایت سازمانی ادراک شده تاثیر دارد و هویت حرفه‌ای این رابطه را تعدیل می‌نماید.

۴- روش پژوهش

¹⁰ one's professional self-concept

نخستین کنفرانس ملی

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۱/۱۲/۱۱
MCII-conf.ir

پژوهش حاضر، از نوع پژوهش‌های کاربردی و از نظر مکانیزم اجرا پیمایشی است. جهت جمع‌آوری ادبیات تحقیق از روش کتابخانه‌ای و جهت جمع‌آوری داده‌ها به منظور آزمون فرضیات و پاسخ به سوالات تحقیق از روش میدانی (پرسشنامه) استفاده شده، که به صورت مقطعی در سال ۱۴۰۰ در بیمارستان‌های شهرستان کرمان توزیع و جمع‌آوری گردیده است. جامعه آماری پژوهش شامل پرستار مترون و سرپرستار بخش زنان و زایمان شاغل در بیمارستان‌های خصوصی و دولتی شهرستان کرمان می‌باشد. کل جامعه آماری بررسی شده و نمونه خاصی مورد نظر نبوده است. و برای تحلیل داده‌های مربوط به آزمون فرضیات از ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید.

۵- یافته‌ها:

فرضیه اول: اطلاعات عملکرد نسبی با میانجی‌گری حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر دارد.

در اینجا بایستی رابطه‌های (الف) بین اطلاعات عملکرد نسبی و حمایت سازمانی ادراک شده، (ب) بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی، (ج) بین اطلاعات عملکرد نسبی و رفتار شهروندی سازمانی و همچنین (د) بین اطلاعات عملکرد نسبی و رفتار شهروندی سازمانی با میانجی‌گری حمایت سازمانی سنجیده شود که به ترتیب به هر یک از آنها پرداخته می‌شود.

الف: رابطه بین اطلاعات عملکرد نسبی و حمایت سازمانی ادراک شده

باتوجه به ارقام به دست آمده در جدول ذیل می‌توان گفت که هر سه آزمون همبستگی انجام شده، در سطح ۰/۰۵ معنی دار است و نشان دهنده وجود رابطه بین متغیرهای اطلاعات عملکرد نسبی و حمایت سازمانی ادراک شده می‌باشد.

حمایت سازمانی ادراک شده		اطلاعات عملکرد نسبی
پیرسون		
معنی داری	همبستگی	
013/0	748/0	

ب: رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی

باتوجه به ارقام به دست آمده در جدول ذیل می‌توان گفت که هر سه آزمون همبستگی انجام شده، در سطح ۰/۰۵ معنی دار است و نشان دهنده وجود رابطه بین متغیرهای حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد.

رفتار شهروندی سازمانی		حمایت سازمانی ادراک شده
پیرسون		
معنی داری	همبستگی	
004/0	815/0	

ج: رابطه بین اطلاعات عملکرد نسبی و رفتار شهروندی سازمانی

باتوجه به ارقام به دست آمده در جدول ذیل می‌توان گفت که هر سه آزمون همبستگی انجام شده، در سطح ۰/۰۵ معنی دار است و نشان دهنده وجود رابطه بین متغیرهای حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد.

رفتار شهروندی سازمانی		اطلاعات عملکرد نسبی
پیرسون		
معنی داری	همبستگی	



داری		
010/0	767/0	

(د) رابطه بین اطلاعات عملکرد نسبی و رفتار شهروندی سازمانی با میانجی‌گری حمایت سازمانی باتوجه به ارقام به دست آمده در نمودار ذیل می‌توان گفت که برازش به طور کامل انجام شده و مدل اشباع می‌باشد. یعنی اطلاعات عملکرد نسبی با میانجی‌گری حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر دارد. فرضیه دوم: اطلاعات عملکرد نسبی بر حمایت سازمانی ادراک شده تاثیر می‌گذارد و درک کارکنان از سودمندی اطلاعات این رابطه را تعدیل می‌نماید.

باتوجه به ارقام به دست آمده در جدول ذیل می‌توان گفت که ضریب همبستگی پیرسون بین اطلاعات عملکرد نسبی و حمایت سازمانی ادراک شده در گروه سودمندی اطلاعات بالاتر از متوسط معنی دار است. درضمن ضرایب به دست آمده در گروه سودمندی اطلاعات بالاتر از متوسط، بیشتر از همان ضرایب در گروه سودمندی اطلاعات متوسط به پایین می‌باشند. یعنی متغیر سودمندی اطلاعات از دید کارکنان، یک متغیر تعدیل‌گر است.

حمایت سازمانی ادراک شده			اطلاعات عملکرد نسبی
پیرسون		سودمندی اطلاعات	
معنای داری	همبستگی		متوسط به پایین
07 7/0	76 5/0	متوسط به پایین	اطلاعات عملکرد نسبی
03 8/0	96 2/0	بالاتر از متوسط	

فرضیه سوم: اطلاعات عملکرد نسبی بر حمایت سازمانی ادراک شده تاثیر می‌گذارد و عملکرد نسبی کارکنان، این رابطه را تعدیل می‌نماید. باتوجه به ارقام به دست آمده در جدول ذیل می‌توان گفت که ضرایب همبستگی بین اطلاعات عملکرد نسبی و حمایت سازمانی ادراک شده در گروه عملکرد بالاتر از متوسط، در سطح ۰/۱ معنی دار است. درضمن ضرایب به دست آمده در گروه عملکرد بالاتر از متوسط، بیشتر از همان ضرایب در گروه عملکرد متوسط به پایین می‌باشند. یعنی متغیر عملکرد نسبی کارکنان، یک متغیر تعدیل‌گر است.

حمایت سازمانی ادراک شده			اطلاعات عملکرد نسبی
پیرسون		عملکرد نسبی کارکنان	
معنای داری	همبستگی		متوسط به پایین
68 5/0	25 0/0	متوسط به پایین	اطلاعات عملکرد نسبی
10 3/0	80 2/0	بالاتر از متوسط	

نخستین کنفرانس ملی

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۱/۱۲/۱۱
MCII-conf.ir

فرضیه چهارم: اطلاعات عملکرد نسبی بر حمایت سازمانی ادراک شده تاثیر می‌گذارد و هویت حرفه ای، این رابطه را تعدیل می‌نماید. باتوجه به ارقام به دست آمده در جدول ذیل می‌توان گفت که ضرایب همبستگی بین اطلاعات عملکرد نسبی و حمایت سازمانی ادراک شده در هیچکدام از گروه‌های هویت حرفه ای معنی‌دار نیستند. البته ضرایب به دست آمده در گروه هویت حرفه ای بالاتر از متوسط، بیشتر از همان ضرایب در گروه هویت حرفه ای متوسط به پایین می‌باشند. یعنی متغیر هویت حرفه ای، یک متغیر تعدیل‌گر است.

حمایت سازمانی ادراک شده			اطلاعات عملکرد نسبی
پیرسون		هویت حرفه ای	
معنی داری	همبستگی		متوسط به پایین
423/0	57/0	متوسط به پایین	
196/0	61/0	بالاتر از متوسط	

۶- نتیجه گیری:

- ۱- رابطه بین اطلاعات عملکرد نسبی کارکنان و حمایت سازمانی ادراک شده معنی‌دار است.
- ۲- رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی معنی‌دار است.
- ۳- رابطه بین اطلاعات عملکرد نسبی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی معنی‌دار است.
- ۴- رابطه بین اطلاعات عملکرد نسبی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی با میانجی‌گری حمایت سازمانی ادراک شده معنی‌دار است.
- ۵- در رابطه بین اطلاعات عملکرد نسبی کارکنان و حمایت سازمانی ادراک شده، متغیر سودمندی اطلاعات از دید کارکنان، یک متغیر تعدیل‌گر بوده و با بیشتر شدن آن، رابطه بین متغیرهای ذکر شده قویتر می‌شود.
- ۶- در رابطه بین اطلاعات عملکرد نسبی کارکنان و حمایت سازمانی ادراک شده، متغیر عملکرد نسبی کارکنان، یک متغیر تعدیل‌گر بوده و با بیشتر شدن آن، رابطه بین متغیرهای ذکر شده قویتر می‌شود.
- ۷- در رابطه بین اطلاعات عملکرد نسبی کارکنان و حمایت سازمانی ادراک شده، متغیر هویت حرفه ای، یک متغیر تعدیل‌گر بوده و با بیشتر شدن آن، رابطه بین متغیرهای ذکر شده قویتر می‌شود.

۷- منابع:

- _امیرکافی، مهدی؛ هاشمی نسب، فخرالسادات. (۱۳۹۲). تاثیر عدالت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی. مسائل اجتماعی ایران، سال چهارم، شماره ۱، از صفحه ۳۳_۶۲.
- _الوانی، سیدمهدی؛ غریبی پامچی، حمیده؛ نیک مرام، سحر؛ احمدی زهرانی، مریم. (۱۳۹۰). تبیین الگوی اثربخش تشویق کارکنان بخش عمومی با رویکردی کل نگرانه به پاداش. نشریه مطالعات مدیریت بهبود و تحول، دوره ۲۱، شماره ۶۴، از صفحه ۱_۱۷.

نخستین کنفرانس ملی
چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه
زمان برگزاری: ۱۴۰۱/۱۲/۱۱
MCII-conf.ir

مؤسسه عالی تحقیقاتی مدیریت صنعتی
مؤسسه عالی تحقیقاتی مدیریت صنعتی

_جهانی، محمدعلی؛ نقشینه، علی؛ نقویان، معصومه؛ بیژنی، علی؛ حداد، قمر؛ عبدی، معصومه. (۱۳۹۲). بررسی تاثیر سیستم اطلاعات بیمارستانی بر فرایندها و عملکرد کارکنان از دیدگاه کاربران در بیمارستان های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی بابل. مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی بابل، دوره ۱۶، شماره ۷، از صفحه ۶۳_۷۰.

_صنوبری، محمد. (۱۳۸۷). رفتار شهروندی سازمانی (مفاهیم، تعاریف، ابعاد و عوامل موثر بر آن). دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، شماره ۱.

_کوشازاده، سیدعلی؛ عزیزآباد، ابوالفضل. (۱۳۹۳). بررسی تاثیر عدالت سازمانی ادراک شده بر تمایا به ترک خدمت با میانجیگری هویت سازمانی، حمایت سازمانی و خشنودی سازمانی. نشریه دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، دوره ۱۵، شماره ۲، از صفحه ۲۵ تا ۳۶.

_مرادی، غلامرضا؛ سرباززین آباد، معصومه؛ کیمیافر، خلیل؛ شفیعی، ناصر؛ استایش، یوسف. (۱۳۸۷). بررسی نقش سیستم اطلاعات بیمارستانی (HIS) در بهبود عملکرد بیمارستان دکتر شیخ مشهد. نشریه مدیریت اطلاعات سلامت، دوره ۵، شماره ۲، از صفحه ۱۵۹_۱۶۶.

_نادری، رمضان؛ میرکی، فواد. (۱۳۹۲). تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: پلیس راه استان کردستان). توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، شماره ۳۱، از صفحه ۱_۲۲.

_یعقوبی، مریم؛ سفاییان نژاد اصفهانی، سیکینه؛ گرجی، حسن؛ ابوالقاسم، محسن؛ رضایی، فاطمه. (۱۳۸۸). رابطه عدالت سازمانی بارضایت شغلی و تعهد سازمانی در بین کارکنان بیمارستان های منتخب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت سلامت، دوره ۱۲، شماره ۳۵، از صفحه ۲۵_۳۲.

_Abernethy, M.A., & Stoelwinder, J.V. (1990). Physicians and resource management in hospitals: An empirical investigation. *Financial Accountability Management*, 6(1), 17-31.

_Buunk, B.P., Zyriaga, R., Peiro, D.M., Nauta, A., & Gosalvez, I. (2005). Social comparisons at work as related to a cooperative social climate and to individual differences in social comparison orientation. *Applied Psychology: An International Review*, 54(1), 61-80.

_Buunk, B.P., & Gibbons, F.X. (2007). Social comparison: The end of a theory and the emergence of a field. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 102(1), 3-21.

_Bernardin, H.J. (2003). *Human Resource Management: An experiential approach*. 3rd Edition New York: Mc GrawHill.

_Byars, L.I. & Rue, L.W. (2008). *Human Resource Management: 9th Edition*. New York: Mc GrawHill.

_Corcoran, K., Crusius, J., & Mussweiler, T. (2011). Social comparison: Motives, standards, and mechanisms. In D. Chade (Ed.), *Social Psychology*. Oxford, UK: Wiley-Blackwell.

_Demoura, G.R., Abrams, D., Retter, C., Gunnarsdottir, S., & Ando, K. (2009). Identification as an organizational anchor now identification and job satisfaction combine to predict turnover. *European Journal of Social Psychology*, No. 39, 540-557.

_Festinger, L. (1954). A theory of social comparison processes. *Human Relations*, 1, 117-140.

Guojin Gong, Laura YuLi, jae rongshin. Relative performance Evaluation and Related peer Groups in Executive compensation contracts. *The Accounting Review* (2011) 86(3): 1007-1043. <https://doi.org/10.2308/accr.00000042>.

_Greenberg, J., Ashton, James, C.E., & Ashkanasy, N.M. (2007). Social comparison processes in organizations. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 102(1), 22-41.

_Hogg, M.A., & Terry, D.J. (2000). Social identity and self-categorization processes in organizational contexts. *Academy of Management Review*, 25(1), 121-140.

_Holmstrom, B. (1982). Moral hazard in teams. *The Bell Journal of Economics*, 13(2), 324-340.

_Matthias D. Mahlendorf, Fabian Kleinschmit, Paolo Prego. (2014). Relational effects of relative performance information: The role of professional identity. *Accounting, Organizations and Society* 39(2014) 331-347. <https://doi.org/10.1016/j.aos.2014.05.001>

_Makanjee, Chandra Rekha, Yolanda F. Hartzel, and Ilse L. Uys (2006). The Effect of perceived organizational support on organizational commitment of Diagnostic Imaging Radiographers. *Radiography*, 12: 118-126.

_Nadiri, Halil, and Cem Tanova (2010). An Investigation of the Role of Justice in Turnover Intentions, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior in Hospitality Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29: 33-41.

_Pizzini, M.J. (2006). The relation between cost system design, Managers' evaluations of the relevance and usefulness of cost data, and financial performance: An empirical study of US hospitals. *Accounting, Organizations and Society*, 31(2), 179-210.

_Rogelberg, G.S. (2007). *Encyclopedia of industrial and organizational psychology*. New Delhi, 1st ed. London.

_Rego, A., Ribeiro, N., Cunha, P.M.E. (2010). Perceptions of organizational citizenship behaviors. *Journal of Business Ethics*, 93, 215-235.

نخستین کنفرانس ملی
 چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه
 زمان برگزاری: ۱۴۰۱/۱۲/۱۱
 MCII-conf.ir

دانشگاه علامت‌الله
 مرکز آموزش‌های کاربردی مدیریت صنعتی

_Rhoades,L,& Eisenberger,R.(2002).perceived organizational support:A review of the lithatur.journal of Applied psychology,87(4),698_714.

_selvarajan,R.and cloninger,P.A.(2009).The influence of job performers.personnel Review,vol.38,No4,pp.398_412.

_slay Hs,smit DA(2011).professional idnty construction:using narrative to understand the negotiation of professional and stigmati zed cultural identities.Human Relation,64(1)–85_107.

_Tracy Tsui_Hsu Tsai,Arthur d.Lin.(2014).Do pschological contract and organizational citizenship behavior affect organizational performance in non_profit organizations?.chinese management studies 8(3):397_417.

_Tesser,A(1988).Toward a self_evaluation maintenance model of social behavior.in L.Berkowitz (Ed).Advvance in Experimental psycholog vol.21,pp181_227.New York NY:Academic press.

_Tesser,A.& Campbell,j.(1980).self_definition:the impact of the relative performance and similarity of others.social psychology Quartrly,43(3),341_347.

_Tahir suliman,Am.(2006).Links between justice,satisfaction and performance in the workplace.Journal of management Development25:294_311.

_vandenberghе christian khathleen Bentein and florence stinglhamber.(2004).Affective commitment to the organization,supervisor,and work Group:Antecedents and outcomes,Journal of vocational Behavior,64:47_71.

_van Dick R.,& et.al(2004).should I stay or should I Go? Explaining Turnover intentions with organizational Identificationvand job sati sfaction,British Journal of management,15,351_360.

_Wheeler,L.(1966).Motivation as a determinant of upward comparison.Journal of Experimental social psychology,lcsupplement11,27_31.

_wayne,s.J.,shore,L.M.,&Liden,R.C.(1997).Perceived organizational support and leader_member exchange perspective.Academy of management Journal40,82_111.