

رابطه ادراک عدالت از سیستم ارزیابی عملکرد با رفتار شهروندی و تعهد سازمانی پرستاران

محمد حسین عباس‌نژاد، علی مهداد*، محمد اسدپور

چکیده

مقدمه: ادراک عدالت کارکنان از نظام ارزیابی عملکرد پیش‌آیندی مهم برای موفقیت و اثربخشی آن است. پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه ادراک عدالت (ظاهری، نظام‌مند، اطلاعاتی، بین‌فردی) از نظام ارزیابی عملکرد با تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت.

روش‌ها: این پژوهش یک مطالعه توصیفی-همبستگی بود. جامعه آماری آن شامل همه پرستاران زن و مرد شاغل در بیمارستانهای شهر رفسنجان در بهار ۱۳۹۲ به تعداد ۶۰۰ نفر بودند که از میان آنان تعداد ۲۵۳ نفر بر اساس جدول حجم نمونه میشل و جولی به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب گردیدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه‌های ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد Thurston، تعهد سازمانی Allen & Meyer و رفتارهای شهروندی سازمانی Lee and Allen بود. داده‌ها با استفاده از روش همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون هم‌زمان مورد تحلیل قرار گرفت.

نتایج: بین مولفه‌های ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد با ابعاد تعهد سازمانی رابطه مثبت معنادار ($p \leq 0/01$) و بین ادراک عدالت ظاهری، نظام‌مند و اطلاعاتی از نظام ارزیابی با رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان رابطه مثبت معنادار ($p \leq 0/01$) وجود دارد. همچنین، از بین مولفه‌های ادراک عدالت فقط ادراک عدالت اطلاعاتی قادر به پیش‌بینی تعهد عاطفی و ادراک عدالت ظاهری قادر به پیش‌بینی تعهد مستمر و ادراک عدالت ظاهری و نظام‌مند قادر به پیش‌بینی تعهد هنجاری پرستاران بود.

نتیجه‌گیری: از آنجایی که ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد در میان پرستاران از اهمیت به‌سزایی برخوردار است و در عین حال می‌تواند انواع نگرش‌ها (از جمله تعهد سازمانی) و رفتارهای آنها (از جمله رفتارهای شهروندی) را متاثر سازد، بنابراین توصیه می‌شود تا رعایت عدالت از نظام ارزیابی عملکرد برای پرستاران از زمره اولویت‌های مطرح در نظام ارزیابی عملکرد قرار گیرد.

واژه‌های کلیدی: ادراک عدالت، ارزیابی عملکرد، تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی

مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی / ۱۳۹۴؛ ۱۵(۳۱): ۲۴۰ تا ۲۵۰

مقدمه

ارزیابی عملکرد یکی از شاخص‌های مهم مدیریت منابع انسانی است که اثربخشی سازمان را تضمین می‌کند.

موفقیت و یا عدم موفقیت سازمان بستگی به مدیریت صحیح ارزیابی عملکرد، جهت رسیدن به اهداف سازمان دارد (۱). ارزیابی عملکرد فرایندی است که عملکرد شغلی فرد را مورد سنجش قرار می‌دهد؛ این سنجش می‌تواند ملاک تصمیم‌گیری‌های مهم اداری و توسعه برای سازمان از جمله پرداخت حقوق و دستمزد، جبران خدمت، ارتقا، به کارگیری و آموزش کارکنان باشد (۲). عدالت در ارزیابی عملکرد برای سازمان، کارکنان، مدیران بسیار مفید و عدم ادراک عدالت کارکنان از نظام ارزیابی عملکرد می‌تواند یک

* نویسنده مسؤول: دکتر علی مهداد (استادیار)، گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خورسگان (اصفهان)، ایران. amahdad@khuif.ac.ir
محمدحسین عباس‌نژاد، کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خورسگان، اصفهان، ایران: abbasnezhad.m.h@gmail.com
دکتر محمد اسدپور (استادیار)، گروه خدمات بهداشتی و ارتقای سلامت، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان، رفسنجان، ایران. (asadpoor1@yahoo.com)
تاریخ دریافت مقاله: ۹۳/۲/۲۴، تاریخ اصلاحیه: ۹۳/۱۲/۲۶، تاریخ پذیرش: ۹۴/۴/۹

همبستگی مثبت و معناداری بین ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد با تعهد سازمانی وجود دارد (۸). یافته‌های چانگ (Chong) و همکارش نشان داد که ادراک عدالت در رویه‌های ارزیابی با اعتماد به سرپرست و ادراک عدالت از نتایج رابطه معناداری دارد که این رابطه منجر به افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان می‌شود (۹). احمد (Ahmed) و همکاران در پژوهشی نشان دادند انصاف ادراک شده در ارزیابی عملکرد با تعهد سازمانی و رفتار شهروندی کارکنان رابطه مثبت و معناداری دارد (۱۰). همچنین، پژوهش‌های انجام گرفته توسط هسلین (Heslin) و همکارش و شارون (Sharon) و همکارش نشان دادند که ادراک عدالت رویه‌ای از نظام ارزیابی عملکرد می‌تواند بر تعهد سازمانی اثرگذار و منجر به افزایش رفتار شهروندی شود (۲ و ۱۱).

آلن (Allen) و همکارش تعهد سازمانی را نوعی حالت روانی تعریف می‌کند که بیانگر تمایل، نیاز و یا الزام جهت ادامه خدمت در یک سازمان است. از دیدگاه آنها تعهد سازمانی شامل تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد هنجاری است؛ کارکنانی که تعهد عاطفی زیادی دارند به خاطر علاقه زیاد در سازمان می‌مانند؛ کارکنانی که تعهد مستمر زیادی دارند به خاطر نیازهایی که به کار در سازمان دارند، به خدمت خود در سازمان ادامه می‌دهند و بالاخره کارکنانی که تعهد هنجاری دارند، ماندن در سازمان را برای خود یک تکلیف می‌دانند (۱۲). کاهش احساس تعهد کارکنان نسبت به سازمان محل کار خود، یکی از عوامل مخد در افزایش بهره‌وری و عملکرد فردی است (۱۳). همان‌گونه که مرور مبانی نظری پژوهشی نشان داد، دیگر متغیر پیامدی ادراک از نظام ارزیابی عملکرد، رفتارهای شهروندی سازمانی است. رفتار شهروندی سازمانی رفتار اختیاری و فراوظیفه‌ای است که در افزایش عملکرد اثر بخشی سازمان مؤثر است و به طور مستقیم یا غیرمستقیم به وسیله سیستم پاداش رسمی سازمان سازمان‌دهی نمی‌شود (۱۴). ویلیامز (Williams) و

مشکل اساسی برای سازمان باشد؛ بر اساس اصول عدالت سازمانی، تصمیم‌گیری‌ها در تمام فرایندهای ارزیابی علاوه بر منصف بودن باید منصف ادراک شوند (۳). ادراک عدالت کارکنان از نظام ارزیابی عملکرد یکی از مهم‌ترین مباحثی است که سازمان‌ها، در اجرای نظام ارزیابی با آن مواجه هستند، به طوری که بسیاری از کارکنان ارزیابی از عملکرد خود را منصفانه و صحیح نمی‌دانند (۴). ادراک عدالت از نتیجه ارزیابی عملکرد به ایجاد نگرش‌های مثبت نسبت به شغل و سازمان کمک می‌کند و در نهایت موجب افزایش عملکرد وظیفه، رفتارهای شهروندی سازمانی و بهره‌وری سازمان می‌شود. در یک تعریف کلی می‌توان گفت ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد به معنی تصور ذهنی و برداشت کارکنان از میزان انصاف در نظام ارزیابی عملکرد سازمان است (۵). طبقه‌بندی عدالت از نظام ارزیابی شامل عدالت نظام‌مند (Systemic Justice) که عبارت است از ادراک عدالت در رویه‌ها و فرایندهای تصویب شده در ساختار سازمانی جهت ارزیابی عملکرد است (۶). عدالت ظاهری (Justice Configural)، به معنی ادراک عدالت از نتایج و پیامدهای نظام ارزیابی عملکرد است؛ رتبه‌بندی کارکنان یکی از نتایج ارزیابی است که می‌تواند ملاک برای تصمیم‌های اداری شامل ارتقا، افزایش حقوق و غیره باشد (۷). عدالت اطلاعاتی (Justice Informational)، یعنی ادراک عدالت از جنبه‌های اجتماعی در فرایندهای ارزیابی که کیفیت آنها در نتایج ارزیابی تأثیرگذار است؛ شامل فراهم نمودن دانش، آگاهی در مورد روش‌ها، نتایج ارزیابی و میزان بازخورد ارزیابی عملکرد به کارکنان است (۵). عدالت بین فردی (Interpersonal Justice) به ادراک عدالت در ارتباطات و تعامل بین ارزیاب و ارزیابی شونده در فرایندهای ارزیابی اشاره دارد، و ارزیاب باید در حین ارزیابی، اجازه صحبت به ارزیابی شونده را بدهد و بدون پیش داوری شونده خوبی برای دلایل عملکرد کارکنان باشد (۷). مانیر (Munir) و همکاران در تحقیقی با عنوان انصاف در ارزیابی عملکرد نشان دادند که،

است. البته در برخی تحقیقات هر یک از متغیرهای ذکر شده مورد بررسی قرار گرفته‌اند، ولی در کم‌تر پژوهشی به طور هم‌زمان مجموعه متغیرهای ذکر شده مورد مطالعه قرار گرفته‌اند. بنابراین، شناسایی عوامل اثرگذار بر تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی به دلیل اهمیت این متغیرها در مشاغل خاص، چون مشاغل بیمارستانی، به علت ارتباط مستمر با بیماران و اثر بخشی رابطه انسانی در فرایند درمان و بهبود بیماران، ضرورت مهم انجام پژوهش حاضر می‌باشد.

بر این اساس پژوهش حاضر در پی پاسخ‌گویی به این سؤالات است که آیا رابطه‌ای بین ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد با تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی پرستاران دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان وجود دارد؟ و کدام ابعاد ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد پیش‌بینی کننده مهم تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی پرستاران است؟

روش‌ها

این مطالعه از نوع پژوهش‌های توصیفی-همبستگی بود، که جامعه آماری آن را کلیه پرستاران زن و مرد شاغل در بیمارستان‌های زیر مجموعه‌ی دانشگاه علوم پزشکی شهر رفسنجان در بهار ۱۳۹۲ تشکیل دادند که در دوره زمانی پژوهش تعداد ۶۰۰ نفر بودند، که بر اساس جدول انتخاب حجم نمونه میشل و جولی (Jolly and Mitchel) (۱۷) تعداد ۲۴۰ نفر به عنوان نمونه پژوهش مناسب تشخیص داده شد و برای کنترل نرخ پاسخ‌دهی تعداد ۲۸۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب گردیدند. نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده صورت گرفت. بدین ترتیب که ابتدا لیستی از کلیه پرستاران تهیه و سپس به هریک از آنها از ۰۰۱ تا ۶۰۰ کد داده شد. سپس با استفاده از جدول اعداد تصادفی تعداد ۲۸۰ نفر انتخاب شدند.

ابزارهای مورد استفاده در پژوهش حاضر عبارتند از: پرسشنامه ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد، این

همکارش انواع رفتار شهروندی سازمانی را به دو بعد تقسیم می‌کنند: معطوف به سازمان و معطوف به کارکنان. رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان به رفتارهایی مانند پیروی از قوانین سازمان، کار کردن در ایام تعطیل بدون انتظار هرگونه پاداش و وقت شناسی اطلاق می‌شوند و رفتارهای شهروندی معطوف به کارکنان، رفتارهایی هستند که مانند کمک به همکاران و یاری رسانی به آنها و خوشرویی با مراجعین و مشتریان به افراد معطوف می‌شوند، رفتار شهروندی یکی از شاخص‌های بهبود عملکرد در سازمان است (۱۵) و به اندازه‌ای مهم و مطلوب است که سبب همکاری گروه‌های کاری و زمینه ساز تقسیم کار شده و همچنین کارکنان را در انجام وظایف فراتر از نقش خود مشارکت می‌دهند (۱۶). از آنجا که شغل پرستاری به دلیل ارتباط مستمر با بیماران یکی از مشاغل حساس و پراسترس در فرایند درمان بیماران و همچنین اثر بخشی سازمان‌های درمانی است، بنابراین از آنان، نه تنها انتظار می‌رود که وظایف محوله خویش را به خوبی انجام دهند، بلکه انتظار انجام رفتارهای فراتر از آنان می‌رود که انجام این رفتارها می‌تواند زمینه ساز بهبود اثر بخشی فردی و سازمانی باشد. بر این اساس، ادراک عدالت از نتایج ارزیابی عملکرد توسط پرستاران می‌تواند زمینه لازم را برای افزایش تعهد آنان به سازمان و بروز رفتارهای شهروندی معطوف به افراد (مثل، کمک و یاری رسانی پرستاران به هم‌دیگر در شرایط پر استرس و خوشرویی و احترام به بیماران و مراجعین) و سازمان (مثل کار کردن در ایام تعطیل بدون انتظار هر گونه پاداش، همکاری در آموزش دانشجویان و ارائه تصویر مطلوب از سازمان به دیگران) را فراهم نماید. مروره‌ای به عمل آمده از پژوهش‌های انجام گرفته در ایران، حاکی از خلأ جدی دانش در عرصه پیوند میان ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد با تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی به طور عام و به طور خاص در میان پرستاران

پرسشنامه توسط تورستون (Thurston) طراحی و ساخته شده است و دارای ۳۶ سؤال است که ابعاد ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد، شامل چهار بعد عدالت نظام مند (۱۲ سؤال)، ظاهری (۱۱ سؤال)، اطلاعاتی (۹ سؤال)، بین فردی (۴ سؤال) را می‌سنجد (۷). مقیاس پاسخ‌گویی مورد استفاده برای این پرسشنامه ۵ درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) است. تورستون ضریب پایایی این پرسشنامه را برای چهار بعد عدالت نظام‌مند، ظاهری، اطلاعاتی و بین فردی به ترتیب برحسب آلفای کرونباخ ۰/۷۸، ۰/۸۷، ۰/۸۵، ۰/۹۱ گزارش نموده است (۷).

پرسشنامه حاضر برای اولین بار در ایران، در پژوهش حاضر مورد استفاده قرار گرفته است. این پرسشنامه ابتدا توسط یک متخصص زبان انگلیسی به فارسی ترجمه و سپس توسط یک متخصص دیگر زبان انگلیسی به انگلیسی باز ترجمه گردید و پس از بازبینی و مقایسه، اندک تفاوت‌ها برطرف و برای تطبیق با فرهنگ سازمانی جامعه مورد مطالعه، روایی محتوایی آن توسط دو متخصص روانشناس صنعتی و سازمانی مورد تأیید قرار گرفت. در این پژوهش برای سنجش پایایی، از دو روش آلفای کرونباخ و دونیمه کردن استفاده گردید که به ترتیب برای چهار بعد عدالت، عدالت نظام‌مند ۰/۸۳، ۰/۶۷ و عدالت ظاهری ۰/۷۱، ۰/۶۰، عدالت اطلاعاتی ۰/۸۵، ۰/۷۴ و عدالت بین فردی ۰/۹۱، ۰/۸۹ به دست آمد. همچنین، روایی سازه پرسشنامه با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفت. بر اساس سنجه کیزر، میر و اولکین که در مقاله یانگ (Yong) و همکارش به آن اشاره شده است (۱۸) KMO برابر با ۰/۸۹۴ و آزمون کرویت بارتلت برابر با ۴۵۲۲/۳۰ که معنادار $P < ۰/۰۱$ است، را نشان داد. بازبینی ماتریس مؤلفه‌های چرخش یافته، حاکی از آن بود که اکثریت سؤالات بر ۴ مؤلفه‌ی محتوایی مطرح در پرسشنامه قرار داشت.

پرسشنامه تعهد سازمانی، این پرسشنامه توسط آلن (Allen) و همکارش طراحی و ساخته شده و دارای ۲۴ سؤال است که ابعاد تعهد سازمانی شامل تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری را می‌سنجد مقیاس پاسخ‌گویی این پرسشنامه پنج‌درجه‌ای (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) است. آلن و همکارش ضریب پایایی تعهد سازمانی کل را ۰/۸۶ گزارش نموده است (۱۱). پرسشنامه تعهد سازمانی در پژوهش‌های متعددی در ایران مورد استفاده قرار گرفته است که همگی نشان‌دهنده پایایی بالای این پرسشنامه است. علاوه بر این، در این پژوهش میزان همسانی درونی پاسخ‌ها پس از گردآوری داده‌ها با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای بعد عاطفی ۰/۸۱ و بعد مستمر ۰/۸۰ و بعد هنجاری ۰/۶۷ به دست آمد.

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی، این پرسشنامه توسط لی (Lee) و همکارش طراحی شده است و دارای ۱۶ سؤال است که رفتار شهروندی سازمانی معطوف به افراد و رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان را اندازه‌گیری می‌کند (۱۹) و مقیاس پاسخ‌گویی پرسشنامه هفت‌درجه‌ای (هرگز = ۱ تا همیشه = ۷) است. آلفای کرونباخ پرسشنامه توسط لی (Lee) و همکارش برای رفتار شهروندی معطوف به افراد و رفتار شهروندی معطوف به سازمان به ترتیب ۰/۸۲ و ۰/۷۷ گزارش شده است (۱۹). این پرسشنامه در پژوهش‌های متعددی در ایران (۲۰ تا ۲۲) مورد استفاده قرار گرفته است. در پژوهش حاضر ضریب پایایی با استفاده از روش آلفای کرونباخ و روش دونیمه کردن به ترتیب برای بعد رفتار شهروندی معطوف به همکاران ۰/۷۴، ۰/۷۲ و برای بعد رفتار شهروندی معطوف به سازمان ۰/۸۳، ۰/۸۲ به دست آمد. در این پژوهش جمع‌آوری اطلاعات و داده‌ها مبتنی بر دو روش کتابخانه‌ای و میدانی بود. شیوه‌ی مطالعه‌ی کتابخانه‌ای و جستجوی اینترنتی از طریق سایت‌ها و پایگاه‌های علمی معتبر داخلی و خارجی برای تدوین مباحث نظری و پیشینه‌ی پژوهش به کار رفته و شیوه‌ی میدانی برای

گردآوری داده‌های آماری مورد نیاز استفاده شده است. قبل از توزیع پرسشنامه‌ها موافقت مسئولین بیمارستان و رضایت کامل شرکت‌کنندگان برای شرکت در پژوهش جلب شد و به آنان اطمینان داده شد که کلیه اطلاعات آن‌ها به صورت محرمانه نزد پژوهشگر محفوظ می‌ماند. داده‌های حاصل از پرسشنامه پژوهش با استفاده از نرم‌افزار SPSS-19 و آمار توصیفی و استنباطی مورد تحلیل قرار گرفت. در سطح آمار توصیفی از شاخص‌های گرایش مرکزی نظیر میانگین و شاخص‌های پراکندگی نظیر انحراف معیار، در سطح استنباطی نیز برای فرضیه‌های پژوهش از ضرایب همبستگی ساده و تحلیل

رگرسیون هم‌زمان استفاده گردید.

نتایج

از تعداد ۲۸۰ پرسشنامه توزیع شده در نهایت تعداد ۲۵۳ پرسشنامه کامل تکمیل شده بود و مورد تحلیل قرار گرفت (نرخ پاسخ‌دهی ۹۰٪). ۶۳٪ گروه نمونه را زنان، با میانگین سابقه شغلی ۱۳ سال تشکیل دادند. اطلاعات جمعیت شناختی نمونه‌ها در جدول ۱ ذکر شده است.

جدول ۱: درصد فراوانی اطلاعات جمعیت شناختی گروه نمونه پژوهش

مرد	زن	کل	رسمی	آزمایشی	پیمانی	قراردادی	کل	تا ۱۰ سال	۱۱ تا ۲۰ سال	۲۱ سال بالاتر	کل
۹۳ (۳۳٪)	۱۶۰ (۵۷٪)	۲۵۳ (۱۰۰٪)	۷۹ (۳۱٪)	۴۵ (۱۷٪)	۵۲ (۲۰٪)	۷۷ (۳۰٪)	۲۵۳ (۱۰۰٪)	۱۵۸ (۶۲٪)	۶۳ (۲۴٪)	۳۲ (۱۲٪)	۲۵۳ (۱۰۰٪)

جدول ۲: شاخص‌های توصیفی گروه نمونه پژوهش و ماتریس همبستگی درونی متغیرهای پژوهش

عدالت ظاهری	۱	۳۳/۹۶±۵/۶۴									
عدالت نظام‌مند	۰/۵۶**	۴۱/۴۳±۶/۷۵	۱								
عدالت اطلاعاتی	۰/۷۲**	۲۹/۱۳±۶/۴۷	۰/۶۶**	۱							
عدالت بین فردی	۰/۵۰**	۱۴/۳۰±۳/۵۴	۰/۴۶**	۰/۵۰**	۱						
تعهد عاطفی	۰/۳۲**	۲۵/۰۷±۵/۸۳	۰/۳۰**	۰/۲۶**	۰/۳۵**	۱					
تعهد مستمر	۰/۳۲**	۲۶/۶۵±۵/۸۳	۰/۲۲**	۰/۲۹**	۰/۱۲*	۰/۴۳**	۱				
تعهد هنجاری	۰/۳۹**	۲۶/۱۱±۴/۳۳	۰/۳۷**	۰/۳۹**	۰/۲۷**	۰/۵۸**	۰/۴۸**	۱			
رفتار شهروندی معطوف سازمان	۰/۱۷*	۴۴/۰۵±۸/۶۰	۰/۲۲**	۰/۲۳**	۰/۱۱	۰/۴۷**	۰/۲۲**	۰/۳۱**	۱		
رفتار شهروندی معطوف همکاران	۰/۰۰	۳۸/۵۰±۱۲/۰۴	۰/۰۰۷	۰/۰۰۷	۰/۰۷۱	۰/۰۲۰	۰/۱۲*	۰/۰۱	۰/۰۵	۰/۵۳**	۱

رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان رابطه مثبت معنادار ($p \leq 0/01$) وجود دارد. ولی بین هیچ یک از ابعاد ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد با رفتارهای شهروندی معطوف به افراد رابطه معنادار مشاهده نشد.

بر اساس یافته‌های ارائه شده در جدول ۲، بین تمام ابعاد ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد با کلیه مؤلفه‌های تعهد سازمانی رابطه مثبت معنادار ($p \leq 0/01$) وجود دارد. همچنین بین عدالت ظاهری، نظام‌مند و اطلاعاتی با

جدول ۳: نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه به روش هم‌زمان برای پیش‌بینی مؤلفه‌های تعهد سازمانی و ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی از طریق ابعاد ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد

متغیرهای پیش‌بین	متغیرهای ملاک	B	خطای استاندارد	Beta	t	F	R	R ²		
									تعهد عاطفی	تعهد مستمر
ضریب ثابت		۱۱/۴۰	۲/۵۳	-	۴/۵۰**	۱۰/۵۲**				
عدالت ظاهری	تعهد عاطفی	۰/۱۰۷	۰/۰۹۱	۰/۱۰۴	۱/۱۷		۰/۳۸۱	۰/۱۴۵		
عدالت نظام‌مند		۰/۰۷۸	۰/۰۶۹	۰/۰۹۰	۱/۱۲					
عدالت بین فردی		۰/۱۳۷	۰/۰۷۸	۰/۱۱۶	۱/۱۷					
عدالت اطلاعاتی		۰/۱۶۰	۰/۱۱۶	۰/۰۷۸	۱/۸۲*					
ضریب ثابت		۱۴/۷۰	۲/۵۶	-	۵/۷۲**	۸/۳۹**				
عدالت ظاهری	تعهد مستمر	۰/۲۵۵	۰/۰۹۲	۰/۲۴۷	۲/۷۶*		۰/۳۴۵	۰/۱۱۹		
عدالت نظام‌مند		۰/۰۲۳	۰/۰۷۰	۰/۰۲۷	۰/۳۲۹					
عدالت بین فردی		-۰/۱۴۳	۰/۱۱۸	۰/۰۸۴	-۱/۲۱					
عدالت اطلاعاتی		۰/۱۳۳	۰/۰۸۸	۰/۱۴۷	۱/۵۰					
ضریب ثابت		۱۳/۱۹	۱/۸۲	-	۷/۲۵**	۱۵/۴۰**				
عدالت ظاهری	تعهد هنجاری	۰/۱۴۲	۰/۰۶۶	۰/۱۸۵	۲/۱۷*		۰/۴۴۶	۰/۱۹۹		
عدالت نظام‌مند		۰/۱۱۱	۰/۰۵۰	۰/۱۷۳	۲/۲۳*					
عدالت بین فردی		۰/۰۵۸	۰/۰۸۳	۰/۰۴۷	۰/۶۹۵					
عدالت اطلاعاتی		۰/۰۸۱	۰/۰۶۳	۰/۱۲۱	۰/۱۹۷					
ضریب ثابت		۱/۳۵	۰/۰۶۸	-	۱۹/۸۱**	۱۴/۱۴**				
عدالت ظاهری	معطوف به سازمان	۰/۰۱۱	۰/۰۰۲	۰/۱۱۹	-۲/۷۴		۰/۲۳۱	۰/۰۵۳		
عدالت نظام‌مند		۰/۱۳۱	۰/۰۰۲	۰/۱۴۷	۱/۷۴					
عدالت بین فردی		۰/۰۰۴	۰/۰۰۳	۰/۰۰۱	۰/۰۲۰					
عدالت اطلاعاتی		۰/۲۳۱	۰/۰۶۱	۰/۲۳۱	۳/۷۶*					
ضریب ثابت		۱/۶۵	۰/۰۴۴	-	۳۸/۸۱**	۰/۸۹۵				
عدالت ظاهری	معطوف به همکاران	۰/۰۰۲	۰/۰۰۲	۰/۱۱۳	۱/۱۹		۰/۱۱۹	۰/۰۱۴		
عدالت نظام‌مند		۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۶۶	۰/۷۶۴					
عدالت بین فردی		۰/۰۰۰	۰/۰۰۲	۰/۰۱۴	۰/۱۸۷					
عدالت اطلاعاتی		۰/۰۰۳	۰/۰۰۲	۰/۱۸۸	۱/۸۱					

با ضریب بتای ۲۳۱ / ۰، ۵/۳ درصد از واریانس رفتار شهروندی معطوف به سازمان را با سطح معناداری ($P \geq ۰/۰۵$) تبیین نمودند.

بحث

هدف از انجام پژوهش حاضر بررسی رابطه ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد با تعهد سازمانی و رفتارهای

همان‌گونه که در جدول ۳ مشاهده می‌شود از بین مؤلفه‌های ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد، عدالت اطلاعاتی با ضریب بتای ۱۶۰ / ۰، ۱۴/۵ درصد از واریانس تعهد عاطفی، عدالت ظاهری با ضریب بتای ۲۵۵ / ۰، ۱۱/۹ درصد از واریانس تعهد مستمر، عدالت ظاهری با ضریب بتای ۱۴۲ / ۰ و عدالت نظام‌مند با ضریب بتای ۱۱۱ / ۰، ۱۹/۹ درصد از واریانس تعهد هنجاری و عدالت اطلاعاتی

شهروندی سازمانی و پاسخ‌گویی به این سؤال بود که کدام مؤلفه‌ی ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد پیش‌بینی کننده تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی است. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که بین کلیه مؤلفه‌های ابعاد ادراک عدالت (ظاهری، نظام‌مند، اطلاعاتی، بین فردی) از نظام ارزیابی عملکرد با ابعاد تعهد سازمانی (عاطفی، هنجاری، مستمر) رابطه مثبت و معنادار ($p \leq 0/01$) وجود دارد و از بین مؤلفه‌های ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد، عدالت اطلاعاتی پیش‌بین معنادار تعهد عاطفی، عدالت ظاهری پیش‌بین معنادار تعهد مستمر و عدالت ظاهری و عدالت نظام‌مند پیش‌بین معنادار تعهد هنجاری است. یافته‌های پژوهش حاضر با یافته‌های پژوهش مانیر (Munir) و همکاران، چانگ و همکارش، احمد و همکارش، هسلین و همکاران و شارون و همکارش (۸ تا ۱۱) مبنی بر ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد با تعهد سازمانی رابطه دارد، هم‌سو است. در تبیین این یافته‌ها می‌توان چنین بیان نمود که هر چه میزان ادراک عدالت پرستاران از نتایج نظام ارزیابی عملکرد سازمان خود بیشتر باشد، به عبارتی نتایج حاصل از نظام ارزیابی عملکرد هر چه عادلانه‌تر ادراک گردد، نسبت به سازمان متعهدتر می‌شوند.

لطفی می‌کند، او خود را موظف می‌داند که لطف او را جبران کند. هر چه این لطف و کمک بزرگ‌تر باشد، فرد بیش‌تر تمایل دارد آن را جبران کند (۲۴). بر این اساس، هنگامی که پرستاران چنین ادراک می‌کنند که تصمیمات سازمان درباره آنان منصفانه، درست و به‌جا بوده است و سازمان با آنان عادلانه رفتار می‌کند، بر طبق میثاق دوسویه بین خود و سازمان، خویش را موظف به پاسخ مناسب می‌دانند و چنین پاسخی می‌تواند تعهد بیش‌تر و بالاتر به سازمان باشد.

یافته دیگر این پژوهش مبنی بر ارتباط معنادار میان مؤلفه‌های ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد با رفتار شهروندی معطوف به سازمان و عدم وجود رابطه معنادار میان مؤلفه‌های ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد با رفتار شهروندی معطوف به افراد، بیانگر این نکته بسیار مهم است که در فرایند ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد، منبع اصلی تحلیل، سازمان بوده و افراد نمی‌توانند مرکز تحلیل قرار بگیرند، چون هیچ نقشی در فرایند ارزیابی عملکرد ندارند؛ در این ارتباط می‌توان به یافته کب (Cobb) و همکاران استناد کرد، که کارکنان، سیاست‌های سازمان و ارزیابان را به صورت جداگانه و در دو محور ساختاری و اجتماعی ایجادکننده عدالت، ادراک می‌کنند (۲۵). نتایج پژوهش حاضر با یافته‌های احمد و همکاران، هسلین و همکاران و شارون و همکاران (۱۰ و ۱۱) مبنی بر ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه دارد، هم‌سو است. این نتایج نشان داد که ادراک عدالت کارکنان از نظام ارزیابی عملکرد باعث افزایش رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان می‌شود.

در تبیین این یافته‌ها می‌توان بیان داشت، تصمیم برای اعمال رفتار شهروندی سازمانی تابع درجه‌ای است که کارکنان احساس نمایند در سازمان با آن‌ها به چه میزانی عادلانه رفتار می‌شود (۱۲). یعنی کارکنانی که ادراک بی‌عدالتی در ارزیابی عملکرد را دارند نه تنها رفتارهای

نظریات اولیه آدامز (Adams) حاکی از آن است که ادراک عدالت توزیعی تحت تأثیر ادراک برابری و انصاف قرار می‌گیرد. بر پایه این نظریه می‌توان گفت وقتی کارکنان در تخصیص رتبه ارزیابی عملکرد احساس انصاف و برابری کنند و بر اساس نتایج ارزیابی عادلانه ارتقا و پاداش دریافت کنند، به‌طور طبیعی تعهد آن‌ها نسبت به سازمان افزایش پیدا می‌کند (۲۳). همچنین در تبیین این که چگونه ادراک عدالت می‌تواند به تعهد سازمانی منجر گردد می‌توان به نظریه تبادل اجتماعی بلاو (Blau) استناد نمود. بر اساس نظریه تبادل اجتماعی این انگیزه در طرفین یک رابطه وجود دارد که طی فرایند روابط اجتماعی، هنگامی که طرفی در حق طرف دیگر،

شهروندی سازمانی از آن‌ها مشاهده نخواهد گردید، بلکه شاهد رفتارهای ضد تولید و انحرافی از آن‌ها نیز خواهیم بود. یعنی بر اساس نظریه عدالت سازمانی می‌توان پیش‌بینی کرد که کارکنان در قبال وجود و یا عدم وجود عدالت در ارزیابی عملکرد واکنش نشان می‌دهند. یکی از این واکنش‌ها افزایش یا کاهش برون داد است.

بر اساس نظریه قرارداد اجتماعی واندن (Vandyne) و همکارش، یک رابطه قراردادی بین کارکنان و سازمان برقرار می‌شود (۲۶). بر این مبنا که اگر پرستاران مشاهده کنند که در ارزیابی عملکرد، عدالت اجرا نمی‌شود دچار نوعی تنش منفی می‌شوند و در نتیجه برای کاهش این تنش سعی می‌کنند میزان گذاشته‌ها و مشارکت‌های خود را در سازمان کاهش دهند و در چنین مواردی، ممکن است رفتارهای شهروندی در سازمان کاهش یابد؛ برعکس اگر پرستاران ادراک کنند که در ارزیابی عملکرد عدالت وجود دارد، برانگیخته می‌شوند تا با انجام رفتارهای یاری‌رسان و فرا نقش مشارکت خود را در سازمان افزایش دهند. همچنین، هنگامی که پرستاران چنین ادراک می‌کنند که تصمیمات سازمان درباره آنان منصفانه، درست و به‌جا بوده است و سازمان با آنان بر اساس ارزیابی عادلانه از عملکرد رفتار می‌کند، بر طبق میثاق دوسویه بین خود و سازمان، خویش را موظف به پاسخ مناسب و مقتضی می‌دانند و چنین پاسخی می‌تواند بروز و افزایش رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان باشد (۲۲).

بنابراین، بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر، از آنجا که افزایش تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان وابسته به میزان ادراک عدالت پرستاران از نظام ارزیابی عملکردشان می‌باشد، به مدیران سازمان مورد مطالعه به طور خاص، و دیگر سازمان‌های درمانی به طور عام پیشنهاد می‌گردد که در فرایند ارزیابی شرایط زیر فراهم گردد تا پرستاران با مشارکت در تعیین رویه‌ها و فرایند ارزیابی عملکرد و از طریق روشهای زیر

از فرایند و نتیجه نظام ارزیابی عملکرد، ادراک عدالت نمایند: ۱- رویه‌های ارزیابی باید در میان اشخاص و در طول زمان، پایدار باشد. ۲- رویه‌ها باید قابلیت اصلاح داشته باشد، بدین معنا که فرصت‌های تجدیدنظر برای تصمیمات غیرمنصفانه در هر مرحله از ارزیابی عملکرد در اختیار پرستاران قرار گیرد. ۳- رویه‌های ارزیابی باید نماینده‌ی همه طرف‌های ذی‌نفع اهداف سازمان باشد، ۴- رویه‌های ارزیابی در تعیین انتظارات عملکرد باید به‌گونه‌ای باشد که حتی‌المقدور از تعارض نقش، ابهام نقش و گرانباری جلوگیری شود. ۵- سازمان باید فردی را جهت ارزیابی انتخاب کند که شرایط تخصصی، دانش و آگاهی از نحوه انجام شغل فرد ارزیابی‌شونده را دارا باشد. ۶- برای ادراک عدالت اطلاعاتی، اطلاعات و آگاهی لازم به کارکنان از انتظارات عملکرد در جلسه آغازین شروع دوره ارزیابی داده شود. ۷- برای بهبود عملکرد پرستاران، بازخورد لازم در خصوص نحوه انجام وظایف شغلی و بهبود آن در اختیار پرستاران گذاشته شود. ۸- ادراک عدالت بین فردی (برای مثال رعایت برخورد‌های مؤدبانه به همراه رعایتشان و منزلت پرستاران) در کلیه مراحل ارزیابی عملکرد انجام گیرد. برای ادراک عدالت ظاهری، دقت و صحت در رتبه‌بندی عملکرد که باید مرتبط با میزان تلاش هر فرد در سازمان باشد، ضروری است.

این مطالعه همچون سایر پژوهش‌ها محدودیت‌هایی داشت که از آن جمله می‌توان به اجرای این پژوهش صرفاً بر روی پرستاران سه بیمارستان شهرستان رفسنجان اشاره داشت. لذا، در تعمیم یافته‌های این پژوهش به سایر سازمان‌های دولتی و خصوصی دیگر، جانب احتیاط را باید رعایت نمود. همچنین، روش پژوهش رابطه‌ای بوده است و نمی‌توان استنباط علی از آن به عمل آورد.

ادراک عدالت یکی از واکنش‌های مهم کارکنان در حوزه ارزیابی عملکرد است. این پژوهش برای اولین بار در داخل کشور واکنش کارکنان را به منظور اثربخشی نظام

ارزیابی سازمان‌ها مورد بررسی قرار داد.

توسط مدیران سازمان‌های درمانی، می‌تواند زمینه لازم برای ادراک عدالت توسط پرستاران را فراهم نماید، تا از این طریق تعهد آنان به سازمان افزایش و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی امکان‌پذیر گردد؛ توجه به این امر بهبود اثربخشی فردی و سازمانی را به دنبال خواهد داشت.

نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که بین کلیه مؤلفه‌های ابعاد ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد با ابعاد تعهد سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد و از بین مؤلفه‌های ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد، عدالت اطلاعاتی پیش‌بین معنادار تعهد عاطفی، عدالت ظاهری پیش‌بین معنادار تعهد مستمر و عدالت ظاهری و عدالت نظام‌مند پیش‌بین معنادار تعهد هنجاری می‌باشد. یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که یکی از راهکارها برای افزایش تعهد سازمانی و بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی، ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد از طرف پرستاران است که با به‌کارگیری راهکارهای ارائه شده

قدردانی

پژوهشگران بر خود لازم می‌دانند تا از کلیه مسئولین و پرسنل محترم بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان و سرکار خانم ندا عباس‌نژاد که در اجرای این پژوهش مساعدت‌های لازم را مبذول داشته‌اند، صمیمانه تشکر و قدردانی نمایند.

منابع

- Selvarajan R, Cloninger PA. The Importance of Accurate Performance Appraisals for Creating Ethical Organizations. *Journal of Applied Business Research*. 2008; 24(3):39 – 44.
- Ton SLC, Lau CM. The Impact of Performance Measures on Employee Fairness Perceptions, Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Journal of Applied Business Research*. 2012; 10(2): 57 – 72.
- Mehdad A. [Personnal psychology]. 1sted. Tehran: jangle; 2008. [Persian]
- Erdogan B. Antecedents and consequences of justice perceptions in performance appraisals. *Human Resource Management Review*. 2002; 12(4): 555-78.
- Walsh MB. Perceived fairness of and satisfaction with employee performance appraisal [Dissertation]. Louisiana: Louisiana State University and Agricultural and Mechanical College; 2003.
- Erdogan B, Kraimer ML, Liden RC. Procedural justice as a two-dimensional construct: An examination in the performance appraisal context. *Journal of Applied Behavioral Science*. 2001; 37(2): 205-22.
- Thurston PW. Clarifying the Structure of Justice Using Fairness Perceptions of Performance Appraisal Practices. Albany: state university of New York; 2001.
- Salleh M, Amin A, Muda I S, Abdul Halim M. Fairness of Performance Appraisal and Organizational Commitment. *Asian Social Science*. 2013;9(2): 1911-2017.
- Lau CM, Oger B. Behavioral effects of fairness in performance measurement and evaluation systems: Empirical evidence from France. *Advances in Accountin, Incorporating Advances in International Accounting*. 2012; 28: 323 – 332.
- Ishfaq A, Muhammad R, Saher Khushi M, Talat I. Relationship between perceived fairness in performance appraisal and ocb mediating role of organizational commitment. *International journal of academic research*. 2011; 3(5):15-20.
- Heslin PA, VandeWalle D. Managers implicit assumptions about personnel. *Current Directions in Psychological Science*. 2008; 17(3): 219-223.
- Allen NJ, Meyer JP. Affective continuance and normative commitment to the organization an examination of construct validity. *Journal of vocational behaviour*. 1996; 49(3): 252-76.
- Mehdad A. [Industrial and organizational psychology]. 8thed. Tehran: jangle; 2013. [Persian]
- Morkoczy L, Xin K. The virtues of omission in organizational citizenship behavior. 2004. [cited 2015

- July 11] Available from: <http://www.goldmark.org/livia/papers/ocb/ocb.pdf>
15. Williams LJ, Anderson SE. Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*. 1991; 17(3): 601–17.
 16. Muchinsky PM. *Psychology Applied to Work*. 8thed. USA: Wads Worth; 2006.
 17. Mitchell ML, Jolly JM. *Research designs explain*. 6thed. USA: Thomson Wads Worth; 2007.
 18. Yong AG, Pearce S. A beginner's guide to factor analysis: Focusing on exploratory factor analysis. *Tutorials in Quantitative Methods for Psychology*. 2013; 9(2): 79-94.
 19. Lee K, Allen NJ. Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions. *J Appl Psychol*. 2002; 87(1): 131–142.
 20. Mehdad A, Arifin HZ. Moderating effect of Nationality, Gender, position and tenure on the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behaviors among Iranian and Malaysian automotive workers. *Iranian international journal of psychology*. 2009; 3: 120-145.
 21. Mehdad A, Dehghan E, Golparvar M, Shoja A. [The relationship between psychologically healthy work place' components and organizational commitment and organizational trust among employees of sar-Khoon and qushm gas refinery incorporation]. *Knowledge and research in applied psychology*. 2012; 31(2): 71-80. [Persian]
 22. Mehdad A, Ahmadpour S, Golparvar M. [rabeteye chandgane edalate sazemaniye edrak shode va paybandi be gharardahaye ravan shenakhti ba raftarhaye shahrivandiye sazemani]. *Faslnameye modiriyate bahrevari*. 2013; 7(26): 125-146. [Persian]
 23. Adams JS. Inequity in social exchange. In: Berkowitz L (Ed). *Advances in Experimental Social Psychology*. 2thed. New York: Academic Press; 1965.
 24. Blau P. Justice in social exchange. *Sociological Inquiry*. 1964; 34(2): 193-206.
 25. Cobb AT, Vest M, Hills F. Who Delivers Justice? Source Perceptions of Procedural Fairness. *Journal of Applied Psychology*. 1997; 27(12): 1021-1040.
 26. Van Dyne L, Graham JW, Deinesch RM. Organizational citizenship behavior: Construct Redefinition, Measurement, and Validation. *Acad Manag J*. 1994; 37(4):(565-701).

The Relationship between Justice Perception of Performance Appraisal System and Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment among Nurses

Mohammad Hossein Abbasnezhad¹, Ali Mehdad², Mohammad Asadpour³

Abstract

Introduction: Employee justice perception of performance appraisal system is an important prerequisite to its success and effectiveness. This study aimed to investigate the relationship between justice perception (configural, systemic, informational, and interpersonal) of performance appraisal system with organizational commitment and organizational citizenship behavior.

Methods: This research was a descriptive-correlational study. The population consisted of all male and female nurses (600) in hospitals of Rafsanjan City in 2013. Research sample included 253 nurses who were selected through simple random sampling and based on Jolly and Mitchell's sample size table. Data collection tools were Thurston's justice perception of performance appraisal system, Allen & Meyer's organizational commitment questionnaire, and Lee and Allen's organizational citizenship behavior questionnaire. Data were analyzed using Pearson correlation and regression analysis.

Results: There was a positive significant relationship between components of justice perception of performance appraisal system and dimensions of organizational commitment ($p \leq 0.01$). There was also a positive significant relationship between configural, systemic and informational justice perception of performance appraisal system and organization-oriented organizational citizenship behavior ($p \leq 0.01$). Among the components of justice perception of performance appraisal system, informational justice perception was only able to predict affective commitment; configural justice perception was able to predict continuous commitment; and informational and configural justice perception was able to predict normative commitment.

Conclusion: Since justice perception of performance appraisal system is of great importance among nurses and can affect their attitudes (including organizational commitment) and behaviors (including citizenship behavior), it is recommended to prioritize justice in performance appraisal system for nursing staff.

Keywords: justice perception, performance appraisal, organizational commitment, organizational citizenship behavior

Addresses:

1. M A in Industrial and organizational psychology, Islamic Azad University, Khorasgan Branch, Isfahan, Iran. E-mail: abbasnezhad.m.h@gmail.com
2. (✉) Assistant professor, Department of Industrial and organizational psychology , Islamic Azad University, Khorasgan Branch, Isfahan , Iran. E-mail: amahdad@khuif.ac.ir
3. Assistant Professor, Department of Health Services and Health Promotion, Faculty of Medicine, Rafsanjan University of Medical Sciences, Rafsanjan, Iran. E-mail: asadpoor1@yahoo.com