پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی
دوره 3، شماره 3، پاییز 1392

آزمون مدل میانجی رابطه بین ارزیابی عملکرد توسعه مدار و عملکرد شغلی

علی پورصفر[1*]، سعید رجایی پور[2]، سید علی سیادت[3]، حمید رضا عریضی سامانی[4]

1- استادیار گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه گیلان، گیلان، ایران
2- دانشیار گروه علوم تربیتی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران
3- دانشیار گروه علوم تربیتی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران
4-دانشیار گروه روانشناسی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

دریافت: 93/2/18 پذیرش: 93/4/14

چکیده

هدف پژوهش حاضر این بود تا بررسی کند چگونه حمایت سازمانی و تعهد سازمانی رابطه بین ارزیابی عملکرد توسعه مدار و عملکرد شغلی کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. 217 نفر از کارکنان رسمی دارای مدرک تحصیلی دیپلم به بالا شرکت گاز استان گیلان با استفاده از شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. شرکت‌کنندگان در این پژوهش پرسشنامه‌های ارزیابی عملکرد توسعه- مدار، تعهد سازمانی، حمایت سازمانی، عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی را تکمیل کردند. به منظور تأیید ساختار عاملی پرسشنامه‌ها از تحلیل عاملی تأییدی و برای ارزیابی الگوی پیشنهادی از مدل معادلات ساختاری و جهت بررسی آثار میانجی و معناداری آن‌ها آزمون بوت استراپ مورد استفاده قرار گرفت. نتایج نشان می‌دهد که الگوی پیشنهادی پژوهش برآزش خوبی با داده‌ها دارد. یافته‌ها نشان داد تنها مسیر غیر مستقیم ارزیابی عملکرد توسعه- مدار، تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معنادار است، در حالی که سه مسیر غیر مستقیم ارزیابی عملکرد توسعه- مدار، حمایت

* نویسنده مسئول مقاله: E-mail: ali.poursafar@yahoo.com

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1392.3.3.2.3]

سازمانی و تعهد سازمانی با عملکرد وظیفه‌ای و ارزیابی عملکرد توسعه مدار، حمایت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی مورد حمایت قرار نگرفت.کاربردهایی برای عمل و جهت‌گیری تحقیقات آینده مورد بحث قرار گرفته است.

واژه‌های کلیدی : ارزیابی عملکرد توسعه مدار،تعهد سازمانی، حمایت سازمانی، عملکرد شغلی، آثار میانجی.

1- مقدمه

عملکرد شغلی[1] به عنوان عمومی‌ترین شکل رفتار بارور در سازمان، توجه بسیاری از روانشناسان سازمان و مدیریت را به خود جلب کرده است.کمبل[2] عملکرد شغلی را به رفتارهایی که کارکنان زمان کار از خود بروز می‌دهند و به طور مثبت به تحقق اهداف سازمانی کمک می‌کند، تعریف کرده است [1]. عملکرد شغلی بالا نه تنها باعث افزایش بهره‌وری و ارتقای کیفیت خدمات سازمان می‌شود [2] بلکه سطوح بالای عملکرد شغلی هم با پیامدهای عینی مانند افزایش شایستگی، پاداش نقدی و فرصت‌های ارتقا و هم با پیامدهای غیر عینی مانند غرور، افتخار از جانب دیگران و مدیران، احساس بالای موفقیت فردی و تقویت خود-کارآمدی برای افراد همراه است [3].

بورمن و ماتاویدلو[3] عملکرد شغلی را به دو مؤلفه عملکرد وظیفه‌ای[4] و زمینه‌ای[5] تقسیم‌بندی تقسیم‌بندی کرده‌اند [4]. عملکرد وظیفه‌ای[6] به عنوان یک بعد مهم عملکرد شغلی، مجموعه‌ای از وظایفی است که در شرح شغل رسمی در نظر گرفته شده است و شاغلان یک شغل به صورت رسمی آن را انجام می‌دهند. بنابر این هر گونه رفتاری که مربوط به وظایف و تکالیف اساسی مورد نیاز شغل باشد، در این مقوله جای می‌گیرد [5]، در حالی که عملکرد زمینه‌ای به رفتارهایی گفته می‌شود که به طور رسمی مورد نیاز یک شغل نیست اما از طریق شکل‌دهی و اثرگذاری بر زمینه‌های روان‌شناختی واجتماعی به اثربخشی سازمان کمک می‌کند؛ به عبارت

1. Job Performance
2. Compbell
3. Borman & Motowidlo
4. Task Performance
5. Contextual Performance
6. Task Performance

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1392.3.3.2.3]

دیگر علی‌رغم اینکه این‌گونه رفتارها اجباری از سوی سازمان برای انجام آن ها وجود ندارد، اما انجام آن از طرف کارکنان می‌تواند به ارتقای عملکرد سازمان منجر شود. امروزه این رفتارها به رفتارهای شهروندی سازمانی معروف شده‌اند.

در سال‌های اخیر محققان مدیریت منابع انسانی پژوهش‌های متعددی در خصوص رابطه بین عمل مدیریت منابع انسانی بر نگرش و رفتار کارکنان انجام داده‌اند [6؛ 7؛ 8 ؛9]. به دلیل اهمیت استراتژیک توسعه منابع انسانی و نقش استراتژیک دانش، توانایی و مهارت‌های کارکنان به‌عنوان یک منبع مهم مزیت رقابتی [10]، در این مطالعه تأثیر عمل منابع انسانی توسعه‌ای[1] بر عملکرد شغلی کارکنان که در ایران کمتر توجه شده، مورد بررسی قرار گرفته است.

2- اثر ارزیابی عملکرد توسعه مدار بر عملکرد شغلی

علی‌رغم اینکه در سال‌های گذشته پژوهش‌های متعددی درخصوص رابطه بین عمل مدیریت منابع انسانی بر نتایج سطح سازمان و فرد انجام شده است [9؛ 11؛ 12؛ 13]، اما در سال‌های اخیر محققان گرایش بیشتری به پژوهش در خصوص بررسی آثار عمل مدیریت منابع انسانی بر پیامدهای سطح فرد - بررسی ادراک کارکنان از آثار عمل مدیریت منابع انسانی بر افراد که پیش‌بینی کننده اصلی نگرش و رفتار کارکنان است، انجام داده‌اند؛ به عبارت دیگر روشی که کارکنان اعمال مدیریت منابع انسانی را تجربه می‌کنند بر نگرش و رفتار آن‌ها تأثیر می‌گذارد که ادراک افراد از این نظام می‌تواند پیش‌بینی کننده عمده پیامدهای رفتاری و نگرشی افراد در سازمان باشد [9].

ارزیابی عمکرد یکی از مهم‌ترین زیرنظام‌های مدیریت منابع انسانی توسعه‌ای در سازمان‌ها است که امروزه استفاده از آن بسیار گسترش پیدا کرده است [14؛ 15]. ارزیابی عمکرد را فرآیند شناسایی، سنجش و توسعه عملکرد افراد در جهت رسیدن به اهداف فردی و سازمانی تعریف کرده‌اند. بسیاری از محققان و نویسندگان برای ارزیابی عملکرد کارکنان، دو هدف عمده را پیشنهادکرده‌اند:

1. Developmental Human Resource Practice

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1392.3.3.2.3]

نخست هدف اداری است که در ارزیابی عملکرد برای اخذ تصمیم‌هایی مانند تخصیص پاداش، افزایش حقوق، تصمیم‌گیری در خصوص ارتقاء، انتقال و کاهش درجه صورت می‌گیرد.

دوم هدف توسعه‌ای است که در آن نقاط قوت و ضعف کارمند مشخص می‌شود، برای افراد فرصت بازخورد عملکرد فراهم می‌آید و درنهایت مبادله با سرپرست تسهیل می‌شود [16؛ 17؛ 18]. با این وجود صاحبنظران هدف نهایی ارزیابی عملکرد را بهبود عملکرد در سطح فرد و متعاقب آن سازمان می‌دانند [18؛ 19].

با وجود اهمیت ارزیابی عملکرد، بسیاری از سازمان‌ها نارضایتی خود را از سیستم ارزیابی عملکرد موجود اعلام کرده‌اند و معتقدند که اغلب نظام‌های ارزیابی عملکرد در ایجاد انگیزه کارکنان ناتوان هستند و شرایط توسعه و پیشرفت آن‌ها را فراهم نمی‌آورند [6؛ 20؛ 21]. به اعتقاد فلچر این نارضایتی ممکن است پیامی باشد در خصوص اینکه سیستم ارزیابی عملکرد به‌عنوان مکانیسم توسعه افراد ناتوان بوده است [20]. یکی از مهم‌ترین دلایل در تبیین مسأله حاضر این است که نظام‌های ارزیابی عملکرد بیش از حد بر جنبه ارزشیابانه (کاربرد اداری) ارزیابی تأکید کرده‌اند و بر کاربردهای توسعه‌ای آن توجه کمتری نشان داده‌اند. به همین دلیل در سال‌های اخیر پژوهش و عمل ارزیابی عملکرد از موضوعات ارزشیابانه و روان‌سنجی به سمت موضوعات انگیزشی و توسعه‌ای حرکت کرده است [6؛ 15؛ 20؛ 22].

با وجود اینکه بهبود عملکرد و توسعه افراد یکی از هدف‌های مهم ارزیابی عملکرد است [6؛ 18؛ 19 ؛23]، پژوهش‌های کمی در خصوص ارزیابی عملکرد توسعه مدار که امکان برانگیختن و توسعه افراد را فراهم می‌کند، انجام شده است [6؛20 ؛ 24]. ارزیابی عملکرد توسعه مدار[1] با هر نوع تلاش برای بهبود نگرش، تجربه، مهارت افراد که شرایط بهبود عملکرد افراد را فراهم می‌کند، در ارتباط است که به طور بالقوه موجب انگیزش و تعهد در محیط کار می‌شود [6]. رابرت و رید برای ارزیابی عملکرد توسعه مدار سه مؤلفه هدف‌گذاری عملکرد، مشارکت و بازخورد عملکرد ارائه کرده‌اند [25]. هدف‌گذاری عملکرد به میزانی که کارکنان اهداف عملکردشان را روشن، چالشی، مرتبط و قابل فهم ادراک می‌کنند، بازخورد عملکرد، به میزانی که کارکنان از بازخورد عملکرد قدرشناسی را تجربه می‌کنند که به صورت روشن،

1. Developmental Performance Appraisal

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1392.3.3.2.3]

مرتبط و قابل فهم ادراک می‌شود و مشارکت به میزانی که افـراد در فرآینـد ارزیـابی عملکـرد مشارکت می‌کنند، اشاره دارند. این ادراکات با بازنمایی مکانیسم‌های زیربنایی مهم تبیین می‌کند که چگونه هدف‌گذاری و بازخورد و مشارکت به‌عنوان فعالیت‌های کلیـدی ارزیـابی عملکـرد توسعه مدار در سازمان‌ها موجبات بهبود نگرش و عملکرد کارکنان را فراهم می‌آورند [6].

پژوهش‌های متعددی برای نقش بالقوه هـدف‌هـای ارزیـابی عملکـرد بـر بهبـود نگـرش و عملکرد کارکنان صورت گرفته است. یک مطالعه فراتحلیـل در ایـن زمینـه توسـط جـواهر و ویلیامز انجام شده است. آن‌ها داده‌های 22 مطالعه را بررسی کردند و دریافتند که ارزیابی انجام گرفته با هدف اداری آسان‌گیرتر از ارزیابی با هدف توسعه‌ای است و دقت کمتـری دارد [26]. تقریبا 70 درصد از شرکت‌کنندگان مطالعه کلولند و همکاران اظهارکردنـد کـه ارزیـابی انجـام گرفته با هدف توسعه‌ای آثـار مثبـت بیشـتری دارد. درواقـع بسـیاری از پاسـخگویان اسـتفاده توسعه‌ای ارزیابی عملکرد مانند برنامه‌ریزی کارراهه، آموزش و توسعه را بر اسـتفاده اداری آن ترجیح دادند [16]. دیپ بوی، دپوندبریاند به طور مشابه نشان دادند که کارکنان زمانی سیسـتم ارزیابی را می‌پذیرند و از آن رضایت دارند که بر توسعه کارکنان و بهبود عملکرد آنـان تأکیـد کند [27]. به اعتقاد بوسول و بودریو زمانی که بر اهداف توسعه‌ای ارزیابی عملکرد تأکید شود، احساسات کارکنان در جهت ارزیابی بهبود پیدا می‌کند [14؛24]. همچنین پژوهش‌هـای انجـام شده در خصوص ارزیابی 360 درجه نشـان داده اسـت کـه ارزیـابی انجـام گرفتـه بـا هـدف توسعه‌ای از طرف کسانی که مورد ارزیابی قرار گرفته‌اند، مثبت‌تر نگریسته شده است. بر مبنای تئوری و پژوهش ارزیابی عملکرد، مؤلفه توسعه‌ای ارزیابی عملکرد همچنـین یـک پـیش‌بینـی کننده مثبت رضایت از ارزیابی عملکرد به شمار می‌رود [16؛ 28؛ 29]. به عقیده صاحب‌نظران زمانی که کارکنان سیستم ارزیابی را بپذیرند و از آن رضایت داشـته باشـند و فرآینـد ارزیـابی عملکرد به درستی اداره شود، بر توسعه کارکنان و بهبود عملکرد آن‌ها تـأثیر خواهـد گذاشـت [6،؛ 14؛ 28]. با توجه به مطالب بالا فرضیه‌های پژوهشی زیر را می‌توان مطرح کرد:

فرضیه 1: بین ارزیابی عملکرد توسعه مدار و عملکرد وظیفه‌ای کارکنان شرکت گاز اسـتان گیلان رابطه وجود دارد.

فرضیه 2: بین ارزیابی عملکرد توسعه مدار و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت گـاز استان گیلان رابطه وجود دارد.

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1392.3.3.2.3]

3- نقش میانجی تعهد و حمایت سازمانی در رابطه بین ارزیابی عملکرد توسعه مدار و عملکرد شغلی

اگرچه یافته‌های تجربی به طور کلی ایده تأثیر عمل مدیریت منابع انسانی بر نتایج مثبت فردی و سازمانی را مورد حمایت قرار داده است، اما به تازگی بسیاری از محققان به دنبال کشف مکانیسم‌هایی هستند که از طریق آن عمل مدیریت منابع انسانی بر نتایج فردی و سازمانی تأثیر می‌گذارد. براساس مدل تئوریک ارائه شده در خصوص رابطه بین عمل مدیریت منابع انسانی و عملکرد، گست[1] پیشنهاد می‌کند که ادراک کارکنان از عمل مدیریت منابع انسانی منجر به پیامدهای نگرشی می‌شود که آن به نوبه خود می‌تواند به پیامدهای رفتاری مانند رفتار شهروندی، عملکرد شغلی و ترک کار منجر شود [30]. به عبارت دیگر متغیرهای نگرشی پیونددهنده بین عمل مدیریت منابع انسانی، عملکرد و رفتار کارکنان هستند [9].

تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در سال‌های گذشته بسیار مورد مطالعه قرار گرفته است. مطالعات نشان داده است که سطح بالایی از عملکرد و بهره‌وری موقعی حاصل می‌شود که کارکنان نسبت به سازمان خود متعهد باشند، به آن سازمان افتخار کنند و اهداف و ارزش‌های سازمان را باور داشته باشند [31]. این دیدگاه براساس نظریه مبادله اجتماعی[2] که در اندیشه‌های بلا و گلدنر[3] ریشه دارد، قرار دارد. براساس این نظریه زمانی که کارکنان از سازمان منفعت کسب کنند، خود را متعهد به ادای دین می‌کنند و سعی در جبران متقابل دارند [32]. مطالعات مختلفی رابطه مثبت بین عمل مدیریت منابع انسانی و تعهد سازمانی را مورد حمایت قرار داده است [33؛ 34؛ 35] . برای مثال کهو و رایت[4] دریافتند که تعهد سازمانی عاطفی به طور جزئی[5] رابطه بین عمل مدیریت منابع انسانی و رفتار شهروندی را میانجی‌گری می‌کند [7]، در حالی که کواس[6] نتوانست حمایت تجربی لازم را در رابطه بین عمل منابع انسانی توسعه‌ای و قصد جابه‌جایی و عملکردکاری که به‌وسیله تعهد عاطفی میانجی

1. Guest
2. Social Exchange Theory
3. Blau & Gouldner
4. Kehoe & Wright
5. Partial
6. Kuvaas

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1392.3.3.2.3]

می‌شود، فراهم کند [32]. مایر و اسمیت در مطالعه‌ای به بررسی رابطه بین عمل منابع انسانی توسعه‌ای (مانند آموزش و ارزیابی عملکرد و توسعه کارراهه) با تعهد سازمانی از طریق آزمون میانجی پرداختند. نتایج نشان داد که عمل منابع انسانی توسعه‌ای به طور معناداری با تعهد هنجاری و عاطفی در ارتباط است، در حالی که تعهد مستمر با عمل منابع انسانی توسعه‌ای رابطه معناداری ندارد [41].

از طرف دیگر پژوهش‌های نشان داده است که سطح بالایی از تعهد سازمانی با پیامدهای مثبتی مانند رضایت، عملکرد و انگیزش شغلی بالاتر و ترک خدمت کمتر رابطه دارد [36]. سامرز و بیرن بائوم[22] در مطالعه‌ای به بررسی رابطه بین تعهد مرتبط با کار و عملکرد شغلی پرداختند. نتایج نشان داد که تعهد عاطفی به طور مثبت با عملکرد وظیفه‌ای رابطه دارد در حالی که تعهد مستمر با عملکرد وظیفه‌ای رابطه منفی دارد [37]. بالفور و وکسلر به بررسی پیشایندها و پیامدهای تعهد سازمانی (عملکرد و بهره‌وری) پرداختند. نتایج نشان داد که تعهد همانندسازی و درونی شده با رفتارهای درون- نقش[1] رابطه مثبتی دارد [38]. به طور کلی مطالعات گذشته نشان می‌دهندکه ارزیابی عملکرد توسعه مدار از طریق متغیرهای نگرشی مانند تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر می‌گذارد. بر این اساس فرضیه‌های زیر را می‌توان مطرح کرد:

فرضیه 3: تعهد سازمانی در رابطه بین ادراک ارزیابی عملکرد توسعه مدار با عملکرد وظیفه‌ای کارکنان شرکت گاز استان گیلان نقش میانجی ایفا می‌کند.

فرضیه 4: تعهد سازمانی در رابطه بین ادراک ارزیابی عملکرد توسعه مدار با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت گاز استان گیلان نقش میانجی ایفا می‌کند.

حمایت سازمانی به ادراک کارکنان از تعهد سازمان به آن‌ها و انعکاس باورهای کارکنان در خصوص میزانی که سازمان کمک‌های کارکنان را ارزشمند می‌شمارد و مراقب رفاه و بهزیستی آن‌هاست، اشاره دارد [39]. نظریه مبادله اجتماعی پیشنهاد می‌کند کارکنانی که سطح بالایی از حمایت سازمانی را ادراک می‌کنند، تعهد برای جبران متقابل به سازمان از طریق نگرش‌های مثبت و رفتارهای مناسب را احساس خواهند کرد. پژوهش‌های قبلی پیشنهاد می‌کنند که

1. In-Role Bbehaviors

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

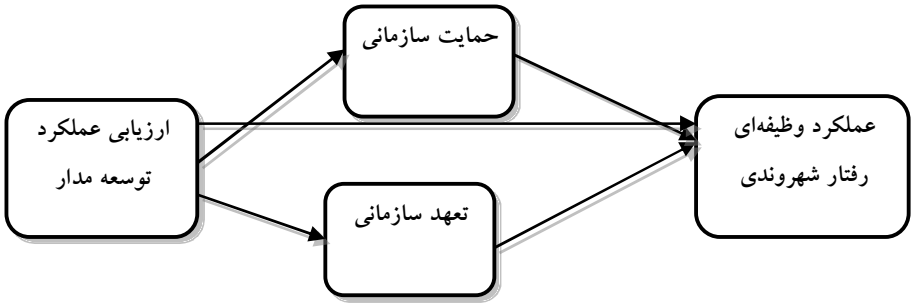
[DOR: 20.1001.1.22286977.1392.3.3.2.3]

حمایت سازمانی ادراک شده می‌تواند رابطه بین عمل مدیریت منابع انسانی و عملکرد شغلی را میانجی‌گری کند [41].

آلن و همکاران، مایر و اسمیت نقش میانجی حمایت سازمانی را در رابطه بین عمل مدیریت منابع انسانی و تعهد سازمانی مورد حمایت قرار دادند [40؛ 41]. اما اسناپ و رادمن نتوانستند شواهدی در خصوص اثر میانجی حمایت سازمانی در رابطه بین عمل مدیریت منابع انسانی و رفتار شهروندی و عملکرد را پیدا کنند [42]. واین و همکاران رابطه مثبت بین ارتقاء، تجارب توسعه‌ای و حمایت سازمانی را مورد حمایت قرار دادند و اذعان کردند که فرصت‌های رشد علایمی است از اینکه سازمان کمک‌های کارکنان را ارزشمند می‌شمارد [43]. درنهایت رادوس، آیزنبرگر و آرملی براساس یک مطالعه فراتحلیل رابطه بین عمل منابع انسانی و حمایت سازمانی ادراک شده را مورد حمایت قرار دادند.آن‌ها همچنین بحث کردند که یک رابطه مثبت بین حمایت سازمانی و سنجه‌های مختلف عملکرد شغلی وجود دارد [44]. براساس یافته‌های بالا می‌توان فرضیه‌های زیر را مطرح کرد:

فرضیه 5: حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه بین ادراک ارزیابی عملکرد توسعه مدار با عملکرد وظیفه‌ای کارکنان شرکت گاز استان گیلان نقش میانجی ایفا می‌کند.

فرضیه6: حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه بین ادراک ارزیابی عملکرد توسعه مدار با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت گاز استان گیلان نقش میانجی ایفا می‌کند.



شکل 1 مدل مفهومی پژوهش

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1392.3.3.2.3]

4- روش پژوهش

از آن جایی که هدف پژوهش تعیین روابط علی میان متغیرهای ارزیابی عملکرد توسعه مدار، حمایت سازمانی، تعهد سازمانی و عملکرد شغلی است، پس از نظر هدف کاربردی، از نظر نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی و از نوع همبستگی است [45]. متغیرهای پژوهش عبارتند از ارزیابی عملکرد توسعه مدار به عنوان متغیر پیش‌بین و عملکرد شغلی به عنوان متغیر ملاک و حمایت سازمانی و تعهد سازمانی به عنوان متغیر میانجی. جامعه آماری پژوهش تمامی کارکنان رسمی شرکت گاز استان گیلان به تعداد 399 نفر که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای (متناسب با حجم نمونه) از میان کارکنانی که دارای مدرک تحصیلی دیپلم به بالا بودند، انتخاب شدند. حجم نمونه براساس فرمول نمونه‌گیری کوکران 240 نفر برآورد شد که برای اطمینان بیشتر 250 پرسشنامه توزیع و 217 پرسشنامه کامل جمع‌آوری شد. نرخ برگشت پرسشنامه 0/87 بود. برای جمع‌آوری اطلاعات از پنج پرسشنامه به شرح زیر استفاده شد:

4-1- ارزیابی عملکرد توسعه مدار

این پرسشنامه توسط کواس [6] ساخته شده است و شامل دو زیرمقیاس هدف‌گذاری عملکرد (6 گویه) و بازخورد عملکرد (4 گویه) می‌باشد که پاسخ‌ها در مقیاس طیف لیکرت (از *کاملاً موافقم* تا *کاملاً مخالفم*) می‌باشند. یک نمونه از سؤال‌های آن عبارت است از «هدف‌گذاری عملکرد به من کمک می‌کند تا آنچه را که از من انتظار می‌رود، به روشنی درک کنم تا بتوانم به اثربخشی شرکت کمک کنم. ضریب پایایی این پرسشنامه در پژوهش کواس با روش آلفای کرونباخ 0/90 محاسبه شد. پایایی این مقیاس در پژوهش حاضر با روش آلفای کرونباخ برای ارزیابی عملکرد توسعه- مدار 0/93 و خرده‌مقیاس هدف‌گذاری عملکرد (0/63) و بازخورد عملکرد (0/88) محاسبه شد. برای تأیید روایی مقیاس نخست به فارسی برگردانده شد و سپس به منظور تأیید روایی محتوایی آن از چند اساتید مرتبط نظرخواهی به عمل آمد. سپس با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی با نرم‌افزار AMOS 21 روایی سازه مقیاس مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج تحلیل عاملی تأییدی روایی سازه این مقیاس را مورد حمایت قرار داد که شاخص‌های آن در جدول 1 گزارش شده است.

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1392.3.3.2.3]

جدول 1 شاخص‌های نیکویی برآزش تحلیل عاملی تأییدی مقیاس ارزیابی عملکرد توسعه- مدار

مجذور خی	درجه آزادی	نسبت مجذور خی به درجه آزادی	سطح معناداری	GFI	NFI	IFI	CFI	RMSEA
65/04	34	1/91	0/01	0/94	0/98	0/95	0/98	0/06

همان طور که در جدول 1 مشاهده می‌شود، تمام شاخص‌ها نشان‌دهنده برآزش الگوی اندازه‌گیری با داده‌های پژوهش است. نسبت مجذور خی به درجه آزادی کوچک‌تر از 3 است. مقدار RMSEA برابر با0/06 به دست آمد که کوچک‌تر از 0/09 است. مقدار شاخص‌های GF، NFI، IFI و CFI نزدیک به 1 است.

4-2- حمایت سازمانی ادراک شده

در پژوهش حاضر برای سنجش حمایت سازمانی ادراک شده از فرم کوتاه شده 8 سؤالی رادوس،آیزنبرگر وآرملی استفاده شد [44]. پاسخ‌ها به وسیله طیف لیکرت (از *کاملاً موافقم* تا *کاملاً مخالفم)* سنجیده می‌شود. ضریب پایایی مقیاس در پژوهش حاضر با روش آلفای کرونباخ 0/83 محاسبه شد. دو نمونه از سؤال‌های آن عبارتند از «سازمان به کمک‌های من در راستای بهبودی خود ارج می‌نهد» و «سازمان واقعاً به بهروزی من اهمیت می‌دهد».

4-3- تعهد سازمانی

در این پژوهش برای سنجش تعهد سازمانی از پرسشنامه تعهد سازمانی بالفور و وکسلر (1996) با دو زیرمقیاس تعهد همانندسازی و تعهد پیوستگی که هریک دارای 3 گویه می‌باشند، استفاده شده است [38]. پاسخ‌ها به وسیله طیف لیکرت (از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) سنجیده می‌شود. دو نمونه از سؤال‌های آن عبارتند از «من از اینکه در این شرکت کار می‌کنم، احساس غرور و افتخار می‌کنم. احساس می‌کنم کارکنان این شرکت همانند خانواده من هستند». ضریب پایایی مقیاس در پژوهش بالفور و وکسلر به روش آلفای کرونباخ 0/86

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1392.3.3.2.3]

گزارش شده است. ضریب پایایی مقیاس در پژوهش حاضر برای تعهد سازمانی(0/84) از برای زیرمقیاس تعهد همانندسازی (0/74) و پیوستگی(0/70) به دست آمد.

4-4- عملکرد وظیفه‌ای

در پژوهش حاضر برای سنجش عملکرد وظیفه‌ای کارکنان از پرسشنامه 7 گویه‌ای ویلیامز و اندرسون از طریق نظرخواهی از سرپرستان استفاده شده است [46]. پاسخ‌ها روی مقیاس لیکرت از 1 (کاملاً مخالف) تا 5 (کاملاً موافق) مشخص شده‌اند. یک نمونه از سؤال‌های آن عبارتند از «کارکنان این شرکت مسئولیت‌های مشخص شده در شرح شغل را انجام می‌دهند». ویلیامز و اندرسون ضریب آلفای کرونباخ این پرسشنامه را 0/88 گزارش نمودند. در این پژوهش پایایی این مقیاس را به روش آلفای کرونباخ 0/87 به دست آمد. برای سنجش روایی این مقیاس از تحلیل عاملی تأییدی با نرم افزار ایموس 21[1] استفاده شده است.

جدول 2 شاخص‌های نیکویی برآزش مدل اندازه‌گیری عملکرد وظیفه‌ای

مجذور خی	درجه آزادی	نسبت مجذور خی به درجه آزادی	سطح معناداری	GFI	NFI	IFI	CFI	RMSEA
41/27	13	3/17	0/00	0/95	0/94	0/96	0/96	0/1

همان طور که در جدول 2 مشاهده می‌شود،تمام شاخص‌های به دست آمده تقریباً نشان‌دهنده برآزش الگوی اندازه‌گیری با داده‌های پژوهش است. نسبت مجذور خی به درجه آزادی نزدیک به 3 است. مقدار RMSEA برابر با 0/1 به دست آمد. مقدار شاخص‌های GF، NFI، IFI وCFI نزدیک به 1 است.

5-4- رفتار شهروندی

برای اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی از مقیاس 16سؤال لی و آلن استفاده شده است [47]. این مقیاس شامل دو مؤلفه عملکرد شهروندی معطوف به فرد و معطوف به سازمان

1. AMOS 21

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1392.3.3.2.3]

است که برای هر مؤلفه 8 سؤال در نظر گرفته شده است. طیف مقیاس لیکرت از *کاملاً موافقم* تا *کاملاً مخالفم* می‌باشد. دو نمونه از سؤال‌های آن عبارتند از «کارکنان این شرکت مشتاقانه برای کمک به دیگران که مشکلات کاری دارند، وقت می‌گذارند. کارکنان این شرکت زمانی که سایر دیگران از شرکت انتقاد می‌کنند، از سازمان دفاع می نمایند». ضریب پایایی مقیاس در پژوهش پیکولو و کالکویت با روش آلفای کرونباخ 0/94 مورد تأیید قرار گرفته است [48]. پایایی این پرسشنامه در پژوهش حاضر به روش آلفای کرونباخ 0/94 محاسبه شده است. برای سنجش روایی این مقیاس از تحلیل عاملی تأییدی با نرم‌افزار AMOS 21 استفاده شده است.

جدول 3 شاخص‌های نیکویی برآزش مدل اندازه‌گیری رفتار شهروندی

مجذور خی	درجه آزادی	نسبت مجذور خی به درجه آزادی	سطح معناداری	GFI	NFI	IFI	CFI	RMSEA
256/6	101	2/54	0/00	0/86	0/89	0/96	0/93	0/08

همان طور که در جدول 3 مشاهده می‌شود، تمام شاخص‌های به دست آمده تقریباً نشان‌دهنده برآزش الگوی اندازه‌گیری با داده‌های پژوهش است. نسبت مجذور خی به درجه آزادی نزدیک به 3 است. مقدار RMSEA برابر با 0/08 به دست آمد. مقدار شاخص‌های GF، NFI، IFI وCFI نزدیک به 1 است.

5- راهبرد تجزیه و تحلیل داده‌ها

به منظور ارزیابی الگوی پیشنهادی پژوهش از مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار PASW 22 و Amos 21 استفاده شده است. به منظور تعیین برآزش الگوی پیشنهادی با داده‌های جمع‌آوری شده از شاخص‌های نیکویی برآزش خی دو، نسبت مجذور خی دو، RMSEA, IFI, GFA, CFA استفاده شده است. برای آزمون آثار میانجی[1] در الگوی پیشنهادی از روش بوت استراپ[2] با برنامه ماکرو پریچر و هایز[3] استفاده به عمل آمده است [49].

1. Mediation Effects
2. Bootstrap
3. Preacher & Hayes

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1392.3.3.2.3]

6- یافته‌های پژوهش

میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی بین متغیرها با استفاده از نرم‌افزار PASW 22 محاسبه شدکه نتایج آن در جدول 4 ارائه شده است. میانگین و انحراف معیار متغیرهای ارزیابی عملکرد توسعه - مدار 3/68 (0/69)، حمایت سازمانی 3/1 (0/64)، تعهد سازمانی 3/8 (0/68)، عملکرد وظیفه‌ای4/2 (0/57) و رفتار شهروندی 4 (0/60) است.

جدول 4 میانگین، انحراف معیار و ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	1	2	3	4	5
1- ارزیابی عملکرد توسعه مدار	3/68	0/69	-				
2- حمایت سازمانی	3/1	0/64	0/56**	-			
3- تعهد سازمانی	3/8	0/68	0/61**	0/62**	-		
4- عملکرد وظیفه‌ای	4/2	0/57	-0/0 4	0/0 4	0/ 02	-	
5- رفتار شهروندی سازمانی	4	0/60	0/ 09	0/ 15*	0/ 16*	0/70**	-
P <0/01 ** P <*0/05							

جدول بالا همبستگی بین متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد. نتایج بیان می‌کند که ارزیابی عملکرد توسعه - مدار با حمایت سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه مثبت و معناداری دارد، در حالی که با عملکرد وظیفه‌ای رابطه منفی غیر معنادار اما با رفتار شهروندی کارکنان رابطه مثبت غیر معنادار دارد. همچنین حمایت و تعهد سازمانی با عملکرد وظیفه‌ای رابطه مثبت وغیر معناداری دارد، در حالی که با رفتار شهروندی رابطه مثبت و معنادار دارد.

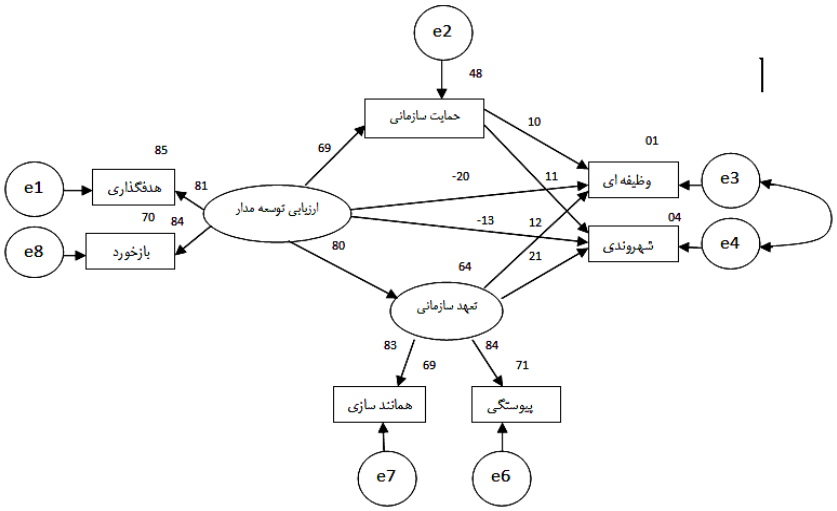
[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1392.3.3.2.3]

جدول 5 برآزش الگوی پیشنهادی و نهایی با داده‌ها براساس شاخص‌های برازندگی

شاخص برآزش / الگو	X^2	*df*	X^2/ df	GFI	NFI	IFI	CFA	RMSEA
الگوی پیشنهادی	27/88	8	0/009	0/96	0/96	0/97	0/97	0/09

به منظور ارزیابی الگوی فرضی پژوهش مدل معادلات ساختاری با نرم‌افزار Amos Graphics ویراست 21 مورد استفاده قرار گرفت. شاخص‌های برآزش الگوی پیشنهادی و نهایی پژوهش با داده‌ها در جدول 5 گزارش شده است. در الگوی پیشنهادی پژوهش نسبت مجذور خی به درجه آزادی کمتر از 3 است. مقدار RMSEA کمتر از 0/1 به دست آمد. مقدار شاخص‌های GF، NFI، IFI و CFI نزدیک به 1 است.



شکل 3 ضرایب مسیر در الگوی نهایی پژوهش

ضرایب مسیر در شکل 3 نشان از تأیید مسیرهای مستقیم ارزیابی عملکرد توسعه - مدار با حمایت سازمانی و تعهد سازمانی و مسیر حمایت سازمانی و تعهد سازمانی به عملکرد

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1392.3.3.2.3]

وظیفه‌ای و رفتار شهروندی کارکنان و عدم تأیید مسیرهای مستقیم ارزیابی عملکرد توسعه - مدار با عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی است. شکل 3 ضرایب مسیرها را در الگوی نهایی نشان می‌دهد. برای بررسی روابط میانجی و تعیین معناداری آن‌ها از آزمون بوت استراپ پریچر و هایز (2004) استفاده شد. جدول 6 نتایج تحلیل میانجی ارائه شده است.

جدول 6 نتایج آزمون بوت استراپ برای بررسی معناداری روابط میانجی

مسیرها	سطح اطمینان 0/95		خطای استاندارد	سوگیری	بوت	داده‌ها
	حد پایین	حد بالا				
ارزیابی عملکرد توسعه مدار ← حمایت سازمانی ← عملکرد وظیفه‌ای	-0/03	0/12	0/03	-0/0002	0/04	0/04
ارزیابی عملکرد توسعه مدار ← تعهد سازمانی ← عملکرد وظیفه‌ای	-0/04	0/12	0/04	0/0007	0/04	0/04
ارزیابی عملکرد توسعه مدار ← حمایت سازمانی ← رفتارشهروندی سازمانی	-0/04	0/15	0/04	-0/001	0/07	0/07
ارزیابی عملکرد توسعه مدار ← تعهد سازمانی ← رفتار شهروندی سازمانی	0/06	0/18	0/04	0/0009	0/09	0/09

فاصله اطمینان برای 3 مسیر اول مندرج در جدول 6 نشان از قرار گرفتن صفر در این فاصله و در نتیجه عدم تأیید روابط غیرمستقیم در این مسیرها می‌باشد، در حالی که فاصله اطمینان برای مسیر آخر (ارزیابی عملکرد توسعه مدار - تعهد سازمانی- عملکرد شهروندی) مندرج در جدول 6 نشان از قرار نگرفتن صفر در این فاصله و در نتیجه تأیید مسیر غیرمستقیم می‌باشد. سطح اطمینان برای این فاصله‌ها 0/95 و تعداد باز نمونه‌گیری 5000 می‌باشد.

7- نتیجه‌گیری

بسیاری از مدل‌های عمل منابع انسانی پیشنهاد می‌کنند که عمل منابع انسانی از طریق اثرگذاری بر نگرش کارکنان بر رفتار و عملکرد آن‌ها تأثیر می‌گذارند [9؛ 50]. برای اینکه ارزیابی عملکرد اثری مثبت بر رفتار کارکنان داشته باشد،آنان باید نسبت به ارزیابی عملکرد واکنش

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1392.3.3.2.3]

مثبتی را تجربه کنند [6]. بنابراین یک توافقی کلی در بین محققان و مجریان ارزیابی عملکرد وجود دارد که سنجش واکنش کارکنان نسبت به ارزیابی عملکرد فعالیتی بسیار اساسی است [51]. در این راستا پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش میانجی حمایت و تعهد سازمانی در رابطه بین ارزیابی عملکرد توسعه مدار با عملکرد شغلی کارکنان شرکت گاز استان گیلان انجام گرفت.

یافته‌ها نقش میانجی تعهد سازمانی در رابطه بین ارزیابی عملکرد توسعه مدار با رفتار شهروندی کارکنان را مورد حمایت قرار داد. براساس نظریه رابطه بین نگرش و قصد رفتار باگوزی[1]، رفتارهای کارکنان در سازمان با ارزیابی فرد از وضعیت و پاسخ عاطفی پس از آن ایجاد می‌شود [50].گست بیان می‌کند که عمل منابع انسانی با تأثیر بر نگرش کارکنان بر رفتاری‌های آن‌ها (مانند رفتار شهروندی و ترک کار) تأثیر می‌گذارد [30]. این نتایج با یافته‌های پژوهش‌های متعددی همسو است. یانگ نقش میانجی تعهد عاطفی را در رابطه بین عمل منابع انسانی و رفتار شهروندی کارکنان خدمت- محور مورد حمایت قرار داد [52]. کهو و رایت دریافتند که تعهد سازمانی رابطه بین عمل منابع انسانی با عملکرد بالا و رفتار شهروندی را به طور جزئی میانجی‌گری می‌کند [7]. براساس این نتایج پیشنهاد می‌شود که به منظور ارتقای رفتار شهروندی کارکنان در سازمان، سیاست‌گذاران منابع انسانی باید ارزیابی عملکرد توسعه‌ای را به گونه‌ای اجرا کنند که تعهد سازمانی کارکنان را نسبت به سازمان افزایش دهد.

بعلاوه یافته‌ها نقش میانجی حمایت و تعهد سازمانی در رابطه بین ارزیابی عملکرد توسعه مدار با عملکرد شغلی کارکنان را در سه مسیر (ارزیابی عملکرد توسعه مدار- حمایت سازمانی و تعهد سازمانی با عملکرد وظیفه‌ای و ارزیابی عملکرد توسعه‌ای- حمایت سازمانی با رفتار شهروندی) مورد حمایت قرار نداد. این نتایج با یافته‌های پژوهش‌های کواس همسو است [6؛ 38]. عدم وجود رابطه میانجی در این پژوهش می‌تواند به دلیل فقدان رابطه معنادار بین ارزیابی عملکرد توسعه مدار با عملکرد شغلی کارکنان تبیین شود (جدول 4، شکل3).

1. Bagozzi

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1392.3.3.2.3]

کواس در توضیح اینکه چرا بین ارزیابی عملکرد توسعه مدار و عملکرد کاری کارکنان ارتباط معنادار و مستقیم به دست نیامد، اظهار کرد که کارکنان با جهت‌گیری استقلال قوی، کانون کنترل درونی کمتر از مداخلات بیرونی، یعنی هدف‌گذاری و بازخورد ارزیابی تأثیر می‌پذیرند. از نظر وی زمانی که کارکنان ارزیابی عملکرد توسعه مدار را به صورت کنترل کننده تجربه کنند، آن می‌تواند نیازشان به استقلال عمل را تضعیف کند و در نتیجه بر عملکرد آن‌ها تأثیر منفی خواهد گذاشت. از نظر وی از آن جایی که جهت‌گیری استقلال[1] قوی‌ترین پیش‌بینی کننده عملکرد است، امکان دارد که کارکنان با عملکرد بالا تصورکنند که برای تدوین اهداف و فراهم کردن بازخورد قابل فهم، مرتبط و روشن، زمان و انرژی زیادی صرف می‌شود و به همین دلیل ممکن است نسبت به آن واکنش منفی نشان دهند. از نظر وی یافته‌ها گویای آن است که ارزیابی عملکرد توسعه مدار برکارکنان دارای بهترین عملکرد تأثیر منفی می‌گذارد که می‌تواند برای سازمان‌های مبتنی بر دانش با سطح مدیریت پایین وکارکنان با جهت‌گیری استقلال بالا، انتقادی اساسی باشد [6].

با این وصف در تبیین فقدان ارتباط بین ارزیابی عملکرد توسعه مدار و عملکرد شغلی کارکنان در این پژوهش چند دلیل را هم می‌توان اضافه کرد. اول اینکه افراد زمان قضاوت درباره عملکرد دیگران از نوعی قضاوت ذهنی استفاده می‌کنند که ماهیت این قضاوت‌ها عاری نبودن از خطاست [53؛2]. با توجه به اینکه سرپرستان به عملکرد تمام کارکنان نمره بالایی داده‌اند (به میانگین و انحراف معیار عملکرد شغلی در جدول 4 مراجعه شود). این نتایج را می‌توان براساس نظریه خطای سهل‌گیری[2] آن‌ها تبیین کرد [54]. براساس این نظریه، ارزیابان تمایل دارند به تمامی افراد مورد ارزیابی نمره مطلوبی بدهند. همچنین از آن جایی که ارزیابی عملکرد کارکنان موجب بروز تعارض و تضاد بین سرپرست و کارمند می‌شود و در نتیجه رفتارهای انحرافی کارکنان را موجب خواهد شد، سرپرستان به منظور جلوگیری از آن با آن‌ها سهل‌گیرانه برخورد کرده و به آن‌ها امتیاز بالایی داده‌اند [53؛2]. در همین راستا حدود 90 سال قبل ثرندایک مشاهده کرد موقعی که سرپرستان عملکرد زیردستان را ارزیابی می‌کنند همبستگی بین ابعاد عملکرد شغلی بالاتر از واقعیت است

1. Autonomy
2. Leniency Eror

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1392.3.3.2.3]

[55]. پژوهش‌های انجام گرفته در این زمینه نشان داده است که آثار روش ارزیابی عملکرد یکی از بیش‌ترین منابع خطا در درجه بندی عملکرد است.

همچنین این نتایج را می‌توان براساس دیدگاه آروی و مورفی در خصوص اثر بافت و زمینه بر درجه بندی عملکرد کارکنان مورد تبیین قرار دارد [56]. آن‌ها پیشنهاد می‌کنند که محققان باید قبل از تحلیل اثربخشی و دقت درجه‌بندی عملکرد کارکنان به بافت ارزیابی عملکرد توجه کنند.آن‌ها ارزیابی عملکرد را به عنوان یک رفتار هدف مدار در نظر می‌گیرند و اظهار می‌کنند اگر اهدافی که به‌وسیله ارزیابان دنبال می‌شود، به طور دقیق مورد بررسی قرار گیرد آشکار می‌شود که رفتارهای که به‌عنوان خطای درجه‌بندی (دادن امتیاز بالا به اغلب کارکنان) رخ می‌دهد، اغلب به‌عنوان واکنش انطباقی سرپرستان در برابر فشار نیروهای موجود در محیط درجه‌بندی می‌باشد. با این حال نمی‌توان شواهد قطعی در خصوص این تبیین‌ها فراهم کرد، در حالی که این تفسیرها باید در پژوهش‌های آینده ارزیابی عملکرد مورد بررسی بیشتری قرار گیرد. با وجودی که در این مطالعه رابطه میانجی بین متغیرها مورد حمایت قرار نگرفت، اما این یافته‌ها ما را تشویق می‌کند تا نگرش کارکنان را در رابطه بین ارزیابی عملکرد توسعه مدار و عملکرد شغلی کارکنان به طور مستمر مورد بررسی قرار دهیم.

با توجه به نتایج به دست آمده در این پژوهش و حمایت نشدن رابطه مستقیم ابعاد ارزیابی عملکرد توسعه مدار و عملکرد شغلی کارکنان، به نظر می‌رسد علی رغم اینکه تئوری‌های نظری متعددی ارزیابی عملکرد توسعه مدار و ابعاد آن را به عنوان یکی از عوامل مهم و تأثیرگذار بر عملکرد کارکنان سازمان معرفی نموده‌اند، در نمونه آماری بررسی شده در این پژوهش، ارزیابی عملکرد توسعه مدار نتوانسته است تعیین‌کننده عملکرد شغلی کارکنان باشد. با توجه به چارچوب نظری مطرح شده در این پژوهش، پیشنهاد می‌شود که در پژوهش‌های آینده علاوه بر درجه‌بندی عملکرد کارکنان به وسیله سرپرستان، عملکردکارکنان براساس درجه‌بندی همکاران و خود گزارشی مورد ارزیابی قرار گرفته تا بتوان نتایج آن‌ها را با همدیگر مورد مقایسه قرار داد.

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1392.3.3.2.3]

این پژوهش هم مانند پژوهش‌های دیگر دارای محدودیت‌هایی است. پژوهش حاضر بر داده‌هایی تمرکز دارد که به صورت خود گزارشی[1] از کارکنان شرکت گاز استان گیلان جمع‌آوری شده است که از خصوصیات ذاتی این داده‌ها، انعکاس نظر و ادراک شخصی پاسخ‌دهنده به سؤال‌ها می‌باشد [57؛58]. از طرف دیگر در مورد درجه‌بندی عملکرد کارکنان همان طور که توضیح داده شد) با توجه به رفتار هدف مدار و انطباقی مدیران در درجه‌بندی عملکرد کارکنان، به نظر می‌رسد نتایج درجه بندی مدیران از دقت کافی برخوردار نباشند. در نتیجه پژوهش‌های آینده به نحوی باید هر دو محدودیت فوق را در نظر داشته باشند. به نظر می‌رسد از طریق آموزش به مدیران در خصوص خطاهای ارزیابی عملکرد کارکنان و استفاده از درجه‌بندی چندگانه (خود گزارشی- سرپرست و همکاران) تا حدی بتوان محدودیت‌های ذکر شده را برطرف کرد.

همچنین با توجه به مقطعی بودن پژوهش، مدل تأیید شده یک مدل رابطه‌ای است که استنباط رابطه علی شبیه آنچه در تحقیقات آزمایشی وجود دارد، باید با احتیاط صورت گیرد. از محدودیت‌های دیگر پژوهش این است که اغلب گروه نمونه را مردان تشکیل داده‌اند. بنابراین ممکن است در گروه زنان نتایج متفاوتی به دست آید.

همان طور که در بخش مرور پیشینه توضیح داده شد، عوامل متعددی در عملکرد شغلی کارکنان نقش دارند ولی در این پژوهش تنها به ارزیابی عملکرد توسعه مدار با توجه به نقش میانجی حمایت و تعهد سازمانی پرداخته شده است و به سایر عوامل فردی، رهبری و موقعیتی که در بروز عملکرد شغلی کارکنان نقش مهمی دارند، پرداخته نشده است. از این رو در پژوهش‌های آینده می‌توان به بررسی رابطه بین این عوامل و عملکرد شغلی کارکنان با در نظر گرفتن متغیرهای نگرشی، شناختی و انگیزشی پرداخت تا بتوان شناخت بهتری در خصوص ایجاد شرایط لازم برای بروز عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی کارکنان به دست آورد.

8- منابع

[1] Campbell J P., McHenry J J., Wise L L.; Modeling job performance in a population of jobs; *Personnel Psychology*,Vol. 43,No. 2, 1990.

1. Self-Report

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1392.3.3.2.3]

[2] اسپکتور پ.؛ روانشناسی صنعتی و سازمانی؛ ترجمه شهناز محمدی، تهران: نشر ارسباران، 1389.

[3] Jex S M., Britt TW.; Organizational psychology: A scientist-practitioner approach; (2nd ed), John Wiley & Sons, Inc, 2008.

[4] Borman WC, Motowidlo S.; Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research; *Human Performance,* Vol. 10, 1997.

[5] Christian MS, Garza AS, Slaughter JE.; Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance; *Personnel Psychology*, Vol. 64, Issue 1, 2011.

[6] Kuvaas B.; "Different relationships between perceptions of developmental performance appraisal and work performance"; *Personnel Review* ,Vol. 36, No. 3, 2007.

[7] Kehoe R. R., Wright P. M.; "The impact of high-performance human resource practices on employees' attitudes and behaviors"; *Journal of Management,* Vol. 39, No. 2, 2013.

[8] Tremblay M., Cloutier J., Simard G., Chênevert D., Vandenberghe C.; "The role of HRM practices, procedural justice, organizational support and trust in organizational commitment and in-role and extra-role performance"; *The International Journal of Human Resource Management*,Vol. 21, No.3, 2010.

[9] Alfes K., Shantz A., Truss C., Soane E.; "The link between perceived human resource management practices, engagement and employee behaviour: A moderated mediation model"; *The International Journal of Human Resource Management*, Vol. 24, No. 2, 2010.

[10] Torraco R.J., Swanson R.A.; "The strategic roles of human resource development"; *Human Resource Planning*, Vol. 18, 1995.

[11] Huselid M. A.; "The impact of human resource management practices on turnover,productivity, and corporate financial performance"; *Academy of Management Journal*, Vol. 38, No. 3, 1995.

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1392.3.3.2.3]

[12] Wright P. M., Gardner T. M., Moynihan L. M., Allen M. R.; "The relationship between HR practices and firm performance: Examining causal order"; *Personnel Psychology*, Vol. 58, No. 2, 2005.

[13] Becker B., Gerhart B.; "The impact of human resource management on organizational performance: Progress and prospects"; *Academy of Management Journal*, Vol. 39, No.1, 1996.

[14] Boswell W R., Boudreau J W.; "Employee satisfaction with performance appraisals and appraisers: The role of perceived appraisal use"; *Human Resource Development Quarterl*, Vol. 11, Issue 3, 2000.

[15] Levy P.E., Williams J.R.;"The social context of performance appraisal: A review and framework for the future*"; Journal of Management*, Vol. 30, 2004.

[16] Cleveland J. N., Murphy K. R., Williams R. E.; "Multiple uses of performance appraisal: Prevalence and correlates"; *Journal of Applied Psychology*, Vol. 74, 1989.

[17] Tziner A., Joanis Ch and Murphy K R.; "A comparison of three methods of performance appraisal with regard to goal properties, goal perception and ratee satisfaction"; *Group Organization Management*, Vol. 25, No. 175.2000.

[18] Rynes S. L., Gerhart B., Parks L.; "Personnel psychology: Performance evaluation and pay for performance"; *Annual Review Psycholical*, Vol. 56, 2005.

[19] Snell S., Bohlander, G,. Managing human resources. South-Western, Cengage Learning. 2000.

[20] Fletcher C.;"Performance appraisal and management: The developing research agenda"; *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 74, No. 4, 2001.

[21] Fletcher C.; "Appraisal: an individual psychological analysis", in Sonnentag, S. (Ed.), *Psychological Management of Individual Performance*, Wiley, Chichester, 2002.

[22] Millward Lynne.; Understanding occupational & organizational psychology; SAGE Publications Ltd. 2005.

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1392.3.3.2.3]

[23] Youngcourt S. S., Leiva P. I., Jones R. G.; "Perceived purposes of performance appraisal: Correlates of individual-and position-focused purposes on attitudinal outcomes"; *Human Resource Development Quarterly*, Vol. 18, No. 3, 2007.

[24] Boswell WR, Boudreau JW; "Separating the developmental and evaluative performance appraisal uses"; *Journal of Business and Psychology*, Vol. 16, Issue 3, 2002.

[25] Roberts G.E., Reed T.; "Performance appraisal participation, goal setting and feedback"; *Review of Public Personnel Administration*, Vol. 16, 1996.

[26] Jawahar I., Williams C. R.; "Where all the children are above average: The performance appraisal purpose effect"; *Personnel Psychology*, Vol. 50, No. 4, 1997.

[27] Dipboye R. L., de Pontbriand R.; "Correlates of employee reactions to performance appraisals and appraisal systems"; *Journal of Applied Psychology*, Vol. 66, No. 2, 1981.

[28] Pettijohn C.E., Pettijohn L.S., d'Amico M.; "Characteristics of performance appraisal and their impact on sales force satisfaction"; *Human Resource Development Quarterly*, Vol. 12, 2001.

[29] Prince J. B., Lawler E. E.; "Does salary discussion hurt the developmental performance appraisal? "; *Organizational Behavior and Human Resource Decision Processes*, Vol. 37, 1986.

[30] Guest D. E.; "Human resource management and performance: A review and research agenda"; *International Journal of Human Resource Management*, Vol. 8, No. 3, 1997.

[31] Balfour DL., Wechsler B.; "Commitment, performance, and productivity in public Organizations"; *Public Productivity & Management Review*, Vol. 14, No. 4, 1991.

[32] Kuvaas B.;"An exploration of how the employee– organization relationship affects the linkage between perception of developmental human resource practices and employee outcomes"; *Journal of Management Studies*, Vol. 45, No.1, 2008.

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1392.3.3.2.3]

[33] Meyer J P. and et al.; "Organizational commitment and job performance"; It's the Nature of the Commitment That Counts, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 74, No. 1, 1989.

[34] Paul AK, Anantharaman RN .; "Influence of HRM practices on organizational commitment: A study among software professionals in India"; *Human Resource Development Quarterly*, Vol.15, No. 1, 2004.

[35] Riketta M.; "Attitudinal organizational commitment and job performance"; *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 23, 2002.

[36] اخباری م. س.، عریضی ح. ر.، علوی س. ک. ؛ رابطه تعهد سازمانی و ابعاد آن با تعهد حرفه‌ای در بین کارکنان پالایشگاه استان اصفهان؛ *مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت*، ش. 12، 1389.

[37] Somers MJ , Birnbaum D.; "Work-related commitment and job performance: it's also the nature of the performance that counts"*; Journal of Organizational Behavior*, Vol. 19, Issue 6, 1998.

[38] Balfour DL, Wechsler B.;"Organizational commitment: Antecedents and outcomes in public organizations"; *Public Productivity & Management Review*, Vol. 19, No. 3, 1996.

[39] Eisenberger R., Huntington R., Hutchison S., Sowa D.; "Perceived organizational support"; *Journal of Applied Psychology 71*, 1986.

[40] Allen D., Shore L., Griffeth R.; "The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the Turnover Process"; *Journal of Management*, Vol. 29, No.1, 2003.

[41] Meyer J.P., Smith C.A.; "HRM practices and organizational commitment: Test of a mediation model"; *Canadian Journal of Administrative Sciences*, Vol. 17, 2000.

[42] Snape E., Redman T.; "HRM practices, organizational Citizenship Behaviour, and Performance: A Multi-Level Analysis"; *Journal of Management Studies*, Vol. 47, No. 7, 2010.

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1392.3.3.2.3]

[43] Wayne S. J., Shore L. M., Liden R. C.; "Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective"; *Academy of Management Journal*, Vol. 40, No. 1, 1997.

[44] Rhoades L., Eisenberger R.;"Armeli S.; Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support"; *Journal of Applied Psychology*, Vol. 86, No. 5, 2001.

[45] سرمد ز، بازرگان ع.، حجازی، ا؛ *روش‌های تحقیق در علوم رفتاری*؛ چاپ اول، تهران: نشر آگه، 1376.

[46] Williams L J., Anderson S E.; "Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in role performance"; *Journal of Management*, Vol. 17, No. 3, 1991.

[47] Lee, K., Allen, N J; "Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions"; *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87, No.1, 2002.

[48] Piccolo, RF., Colquitt JA; "Transformational leadership and job behaviors: The mediating role of core job characteristics"; *Academy of Management Journal*, Vol. 49, No. 2, 2006.

[49] Preacher KJ., Hayes AF.; "SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models"; *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, Vol. 36, No. 4, 2004.

[50] Bagozzi R. P.; "The self-regulation of attitudes, intentions, and behavior"; *Social Psychology Quarterly*, 1992.

[51] Keeping L.M., Levy P.E.; "Performance appraisal reactions: Measurement, modeling, and method bias"; *Journal of Applied Psychology*, Vol. 85, 2000.

[52] Yang Y.-C.; "High-involvement human resource practices, affective commitment, and organizational citizenship behaviors"; *The Service Industries Journal*, Vol. 32, No. 8, 2012.

[53] DeCenzo D. A., Robbins S.; Human resource management: 5th; John Wiley & Sons, 1996.

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1392.3.3.2.3]

[54] Bernardin HJ., Orban JA.; "Leniency effect as a function of rating format, purpose for appraisal, and rater individual differences"; *Journal of Business and Psychology*, Vol. 5, No. 2, 1990.

[55] Mount, Michael K. and et al.; "Trait, rater and level effects in 360-degree performance ratings"; *Personnel Psychology*, Vol. 51, No. 3, 1998.

[56] Arvey RD. , Murphy KR.; "Performance evaluation in work settings"; *Annual Review of Psychology*, Vol. 49, 1998.

[57] Podsakoff P.M., Organ D.W.; "Self reports in organizational research: problems and prospectus"; *Journal of Management*, Vol. 12, 1986.

[58] Donaldson S.I., Grant-Vallone E.J.; "Understanding self-report bias in organizational behavior research; *Journal of Business and Psychology*, Vol. 17, 2002.

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1392.3.3.2.3]