

استاد: نجات، سیدامیررضا؛ صمد عباسی؛ (۱۳۹۸). «رابطه هویت سازمانی و عملکرد سازمانی با نقش میانجی‌گری جبران خدمت»، توسعه سازمانی پلیس، دوره ۱۶، شماره ۹، صص ۴۹-۷۱.

رابطه هویت سازمانی و عملکرد سازمانی با نقش میانجی‌گری جبران خدمت (نمونه مطالعه: ستاد فرماندهی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران)

تاریخ دریافت مقاله: ۹۸/۱۱/۱۵

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۹/۰۹/۰۶

سید امیر رضا نجات^۱، صمد عباسی^۲



چکیده:

امروزه سرمایه انسانی جزو اصلی‌ترین سرمایه‌های راهبردی هر سازمان پویاست و مهمترین رکن در ارتقای عملکرد فردی و سازمانی به‌شمار می‌رود. شناخت متغیرهای اثرگذار بر عملکرد کارکنان، راهنمای مدیران در بهبود عملکرد سازمان خواهد بود. هدف این پژوهش، بررسی رابطه هویت سازمان، جبران خدمت و عملکرد سازمان است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر نوع روش، پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش، کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران بوده است که تعداد ۳۰۶ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. برای سنجش متغیرها از پرسش‌نامه استفاده شد. روایی پرسش‌نامه‌ها با استفاده از تحلیل تأیید عملی، تأیید شد و برای سنجش پایایی از روش سنجش پایایی همبستگی درونی با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از تکنیک معادلات ساختاری، تحلیل شد. بررسی فرضیات پژوهش نشان داد که هویت سازمان با جبران خدمات و همچنین جبران خدمات با عملکرد سازمان رابطه معناداری دارد. البته جبران خدمت در ارتباط میان هویت سازمان با عملکرد سازمان، نقش میانجی‌گری دارد.

کلیدواژه‌ها:

هویت سازمان، جبران خدمات، عملکرد سازمان، ستاد نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران.

۱. استادیار، گروه مدیریت منابع انسانی، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات اجتماعی ناجا، تهران، ایران نویسنده مسئول: nejat-amir@yahoo.com

۲. کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران

مقدمه

در نظام کنونی، ارتقای عملکرد فردی و سازمانی یکی از اهداف عمده هر سازمان زنده و فعالی است. اگر منابع انسانی را یکی از مهم‌ترین ارکان ارتقای عملکرد سازمان بدانیم، آشکار است که بررسی متغیرهای اثرگذار بر عملکرد آنان تا چه اندازه راهنمای مدیران در بهبود عملکرد سازمان خواهد بود. چنانچه عملکرد سازمانی را به‌مثابه برون‌داد سازمان در نظر بگیریم، در این راستا شناسایی عوامل مرتبط با آن برای مدیران، موضوع مهمی است. یکی از این عوامل، هویت سازمانی است که نقش مهمی در سازمان ایفا می‌کند، به‌ویژه هنگامی که در نظام‌های سازمانی و اجتماعی، رشد خیلی سریع است و تجدیدساختار سازمانی، هدف مهمی قلمداد می‌شود؛ هویت سازمانی در زمان و تاریخ ریشه‌گسترانیده است و به متعهدبودن به آنچه که در گذشته سازمان بوده است، توجه دارد. به‌ندرت ویژگی‌های هویتی قدیم، جای خود را به ویژگی‌های جدید سازمانی می‌دهند. بنابراین مطالعه رابطه هویت سازمانی و عملکرد سازمان با توجه به سرعت تغییرات در همه حوزه‌های سازمان، موضوعی تأمل‌برانگیز است. متغیر دیگری که به‌عنوان یکی از ارکان نظام جامع مدیریت منابع انسانی مورد توجه است، جبران خدمت کارکنان است. در رابطه با مفهوم جبران خدمت دو گونه تعریف قابل‌ارائه است. تعریف اول اینکه؛ جبران خدمت عبارت است از همه بازده‌های مالی و خدمات ملموس و مزایایی که کارکنان به‌عنوان بخشی از رابطه استخدامی‌شان دریافت می‌کنند (میلچوویچ و همکاران، ۲۰۰۸). اما در عرف عام، جبران خدمت عبارت است از حقوق، پرداخت فوق‌العاده، گزینه‌های سهام و سایر مزایایی که سازمان در ازای عملکرد و کیفیت تلاش کارکنان به آنها پرداخت می‌کند (من، ۲۰۰۵). نظام‌های جبران خدمت که در دو دهه اخیر جایگزین واژه‌هایی مانند مدیریت حقوق و دستمزد و نظام پرداخت شده است، به تمام حقوق و مزایای نقدی و غیرنقدی اطلاق می‌شود که کارکنان و مدیران سازمان‌ها، متناسب با نوع سازمان، شرایط محیط کار و ویژگی‌های شغل و نحوه انجام کار از آن برخوردار می‌شوند (کاملی و همکاران، ۱۳۹۰).

مشکلی که در روند مدیریت مطرح است، این است که بسیاری از مدیران پیروان خود را در جریان نوع مشکلات موجود می‌گذارند، ولی همین مدیران اثربخشی لازم در تعیین علت وجود این مشکلات و حل آنها را ندارند. با توجه به برخی از رخدادهای نظیر نابسامانی‌های اقتصادی در جامعه و تغییرات سریع اجتماعی که اتفاق می‌افتد، خواه‌ناخواه هویت سازمانی و ناتوانی در پرداخت هزینه‌های زندگی توسط کارکنان، برخی از سازمان‌ها را با چالش جدی مواجه می‌سازد که نیروی انتظامی نیز از این قاعده مستثنی نخواهد بود؛ بنابراین، از آنجایی که نیروی انتظامی، سازمانی با پیشینه تاریخی و هویتی مشخص و

انسان‌محور است و برای اجرای برنامه‌ها و وظایف خود که بخش عمده آن مربوط به تأمین امنیت عمومی جامعه و همچنین نظم اجتماعی است، توجه به جبران خدمات کارکنان که بخش اصلی سرمایه سازمانی هستند از اهمیت بالایی برخوردار است. برای اینکه بتوانیم پاسخی علمی به این وضعیت بدهیم، ناگزیر به مطالعه رابطه هویت سازمانی، جبران خدمت و عملکرد پلیس هستیم. پرسش یا دغدغه اصلی نگارنده مقاله حاضر عبارت است از اینکه چه رابطه‌ای بین هویت سازمان، جبران خدمت و عملکرد سازمان در ستاد فرماندهی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران وجود دارد؟

براساس بررسی‌ها، تاکنون پژوهشی با محوریت عوامل و متغیرهای یادشده در ستاد فرماندهی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران انجام نشده است، در نتیجه نگارنده تلاش می‌کند تا از طریق این پژوهش، ضرورت‌های علمی و عملی را پاسخ داده و افزون بر آن، مزایای پیش‌گفته را برای سازمان تحقق بخشد و پاسخگوی خلأ پژوهش‌ها در زمینه موردنظر باشد.

فرضیه‌های پژوهش

- هویت سازمان با جبران خدمت رابطه مثبت و معناداری دارد.
- جبران خدمت با عملکرد سازمان رابطه مثبت و معناداری دارد.
- هویت سازمان با عملکرد سازمان رابطه مثبت و معناداری دارد.
- جبران خدمت در ارتباط میان هویت سازمان با عملکرد سازمان، نقش میانجی‌گری دارد.

پیشینه پژوهش

پژوهشی توسط تولید و همکاران (۱۳۹۵) با عنوان رابطه شیوه‌های جبران خدمت با عملکرد شغلی در میان کارکنان پرستاری با هدف تعیین ارتباط بین شیوه‌های جبران خدمت و عملکرد شغلی پرستاران شاغل دو بیمارستان ولیعصر (عج) و لولاگر انجام شده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که عملکرد شغلی پرستاران مورد مطالعه در حد متوسط ارزیابی شده و از بین شیوه‌های جبران خدمت؛ دادن سنوات تشویقی، امکان ادامه تحصیل، ترفیعات شغلی و کارانه مبتنی بر عملکرد به ترتیب واجد بالاترین اولویت شدند. آزمون اسپیرمن بین عملکرد شغلی با شیوه‌های جبران خدمت (پرداخت غیرنقدی، کارانه مبتنی بر عملکرد، دادن سنوات تشویقی، کاهش ساعات کار و پرداخت مقدار پول ثابت ماهانه) رابطه آماری معناداری را نشان داد.

ملاصدیقی (۱۳۹۴) مقاله‌ای با عنوان بررسی مؤلفه‌های نظام جبران خدمت بر بهره‌وری کارکنان شهرداری‌های غرب استان مازندران انجام داد. براساس نتایج این مطالعه، نظام جبران خدمت و مؤلفه‌های

آن رابطه مستقیم و معناداری با بهره‌وری کارکنان دارند. همچنین مؤلفه انگیزش به‌عنوان اولین عامل تأثیرگذار بر بهره‌وری کارکنان شناخته شد که می‌توان از آن برای بهبود عملکرد و افزایش بهره‌وری استفاده کرد. حقوق و دستمزد، پاداش، بیمه و بازنشستگی و میزان مشارکت کارکنان در رده‌های بعدی قرار گرفتند. پژوهش جوادیان (۱۳۹۴) با عنوان بررسی رابطه میان عوامل جبران خدمت با عملکرد کارکنان انجام شده است، در این پژوهش تلاش شده تا نقش عوامل جبران خدمت بر عملکرد کارکنان، تعهد سازمانی، انگیزش، رضایت شغلی و ترک خدمت کارکنان شرکت فناوری‌های نوین تشریح شوند. نتایج بررسی نشان می‌دهد که روابط بین تمام متغیرهای پژوهش تأیید شد و متغیر عوامل جبران خدمت بر تمامی متغیرهای عملکرد کارکنان، تعهد سازمانی، رضایت شغلی، انگیزش و کاهش ترک خدمت، اثرگذار بوده است. نتایج پژوهش صفری (۱۳۸۹) با عنوان «بررسی نظام جبران خدمت کارکنان و رابطه آن با انگیزش، رضایت، عملکرد و تعهد در شرکت توسعه نیشکر و صنایع جانبی» نشان داد که پرداخت حقوق و دستمزد، جایگاه بسیار حساسی در قلمرو مدیریت دارد. شمار فراوانی از اعتصاب‌های کارگری و کارمندی نظیر کم‌کاری‌ها، عدم‌انگیزش و نارضایتی‌ها، عدم تعهدها و موارد ترک خدمت، زائیده بی‌توجهی به انگیزه‌های مادی و نایبرای‌های پرداخت یا کمبود مقررات و روش‌های منظم، منطقی و منصفانه حقوق و دستمزد است.

پیشینه خارجی

فوک و همکاران (۲۰۱۷) پژوهشی با عنوان «تأثیر هویت سازمان بر جبران خدمات» انجام دادند. آنها هدف از انجام این پژوهش را ارائه راه‌کارهایی برای بهبود جبران خدمت معرفی کردند و نشان دادند که کیفیت مدیریت، کیفیت خدمات، توانایی مالی، نوآوری سازمانی، سرمایه‌گذاری سازمانی، توانایی جذب و نگهداری افراد با استعداد، مسئولیت‌پذیری اجتماعی و استفاده عاقلانه از دارایی‌های شرکت بر جبران خدمت تأثیر می‌گذارد.

پژوهش رایتاتا و کومرا (۲۰۱۶) با عنوان «جبران خدمت مدیران اجرایی و عملکرد شرکت: شواهدی از شرکت‌های هندی» انجام شده است. این پژوهش رابطه بین جبران خدمت مدیران اجرایی و عملکرد شرکت را در بین شرکت‌های هندی بررسی کرده است. شواهد نشان می‌دهد که عملکرد شرکت تحت تأثیر حسابداری، اقدامات بازار و به‌طور چشمگیری جبران خدمت مدیران اجرایی است. در این پژوهش، بین جبران خدمت مدیران اجرایی و عملکرد شرکت، رابطه معناداری در نمونه مورد مطالعه مشاهده شده است. پژوهش مارتوجیو (۲۰۱۵) که با عنوان «پرداخت، جبران خدمات، عملکرد و روانشناسی» انجام شده، مبتنی بر این است که پرداخت متناسب با عملکرد که نوعی از نظام جبران خدمت است، برای تقویت

عملکرد گذشته و تشویق عملکرد آینده طراحی شده است. هدف این مقاله مرور برخی از مفاهیم و پژوهش‌های پرداخت مبتنی بر عملکرد است. نخست، مفاهیم و شیوه‌های پرداخت مبتنی بر عملکرد در زمینه شیوه جبران خدمت کل معرفی شده است. دوم به این نگرانی دیرینه پرداخته شده است که آیا پاداش مبتنی بر عملکرد با پاداش ملموس ممکن است عملکرد را تضعیف کند. سوم، ساختار عملکرد شغلی در زمینه پرداخت مبتنی بر عملکرد در نظر گرفته شده است. چهارم، اجرای نظام جبران خدمت و کاربردهای آن برای پرداخت مبتنی بر عملکرد مرور شده است.

پژوهش شیان هو و چنگ (۲۰۱۲) با عنوان «تجربه مدیر خارجی؛ جبران خدمت و عملکرد» انجام شده است. هدف این پژوهش جستجو در مورد این است که چگونه تجربه مدیران خارجی و جبران خدمت آنها از طریق کیفیت نظارت و مشاوره تأثیرگذار است، درحالی که ساختار هیئت‌مدیره سنتی به نظر می‌رسد که خوب کار نمی‌کند. نتایج نشان می‌دهد که کنترل سایر متغیرهایی که بالقوه تأثیرگذارند، تجربه مدیران خارجی و جبران خدمت آنها بر عملکرد حسابداری و بازار شرکت، تأثیر اقتصادی مثبتی دارد.

جبران خدمات

واژه جبران خدمات برای اولین بار توسط هنری فایول به‌عنوان یکی از چهارده اصل از اصول مدیریت مطرح شد. او در سال ۱۹۱۶ مقاله مدیریت صنعتی و عمومی خود را منتشر کرد. وی معتقد بود اگر ۱۴ اصل تقسیم کار، اختیار، انضباط، وحدت فرماندهی، وحدت جهت، اولویت منافع جمعی بر منافع فردی (خصوصی)، جبران خدمات کارکنان، تمرکز، سلسله‌مراتب، نظم، انصاف، ثبات شغلی، ابتکار و روحیه کار گروهی به کار گرفته شود، بهترین شیوه مدیریتی استفاده شده است (حسن‌پور و همکاران، ۱۳۸۸). یکی از وظایف مدیریت منابع انسانی، اداره نظام جبران خدمات است. مدیران می‌توانند به‌منظور نظارت و تأثیرگذاری بر رفتار افراد سازمان و افزایش بهره‌وری فردی و سازمانی، از طراحی مناسب نظام جبران خدمات استفاده کنند. نظام جبران خدمت مناسب می‌تواند به جذب، حفظ و پرورش نیروی انسانی منجر شود. برای این منظور نظام جبران خدمت باید انگیزه‌آور باشد. جبران خدمت به‌عنوان یکی از ارکان نظام جامع مدیریت منابع انسانی مورد توجه است.

با توجه به نقش و تأثیر نظام یادشده در تغییر رفتار و انگیزه افراد سازمان و افزایش بهره‌وری، لازم است مدیران در طراحی مناسب آن اهتمام داشته باشند. جبران خدمت مفهوم گسترده‌ای است که فرایند طراحی نظام‌های حقوق و دستمزد، نظام‌های پاداش، طبقه‌بندی و ارزشیابی مشاغل و همچنین تنظیم جداول حقوق و پاداش را پوشش می‌دهد (سیدجوادین، ۱۳۸۷).

جبران خدمت کارکنان شامل سه جزء اصلی پرداخت حقوق و دستمزد، مشوقها و مزایاست. کارفرمایان تلاش می‌کنند تا با پیشنهاد ساختار پرداخت مناسبی از مشوقها و مزایا، کارکنان را جذب و در سازمان نگهداری کنند و کارکنان ضمن بررسی سه جزء یادشده و جالب بودن آن، به‌دقت به ارزشیابی شغل و تغییرات شغلی می‌نگرند. برای کارکنان بررسی پاداش‌های غیرمالی نظیر توجه به نرخ ثبات کارکنان در سازمان، محیط فیزیکی کار، محیط اجتماعی، فواصل ارتباطی در محیطی که باید به کار پردازند و ماهیت کاری که انجام می‌دهند جذاب است. از این‌رو اداره جبران خدمت، وظایف مدیریت منابع انسانی را نیز تحت‌تأثیر قرار می‌دهد. جبران خدمت کارکنان به صورت مالی را می‌توان به‌عنوان یک عامل مهم انگیزش رضایت شغلی، بهره‌وری، ترک خدمت و دیگر فرایندهایی که در سازمان وجود دارد، تلقی کرد (ابید^۳، ۱۹۹۵: ۲۹۳).

اهداف نظام جبران خدمت عبارت‌اند از:

- ۱- جذب داوطلبان شایسته؛
- ۲- نگهداری کارکنان کارآمد؛
- ۳- افزایش (ارتقاء) انگیزش کارکنان؛
- ۴- تبعیت از قوانین و مقررات دولت (کارل و کوزمیت^۴، ۱۹۹۸).

ویژگی‌های نظام جبران خدمات

الف) قانونی بودن؛ نظام جبران خدمت سازمان‌ها باید با قوانین کل کشور، مصوبات دولت و حقوق محلی سازگار باشد (سیدجوادین، ۱۳۷۳).

ب) حدکفایت پرداخت‌ها: نظام جبران خدمت کارکنان باید به اندازه کافی توان جذب مهارت‌ها را داشته و زندگی کارکنان را تأمین کند، همچنین تمایل و رغبت به ادامه خدمت و تلاش بیشتر را در سازمان ترویج کند (چرینگلون، ۱۹۸۷). این میزان براساس قوانین کشور باید تأمین‌کننده یک خانواده پنج نفری باشد.

ج) تعادل در جبران خدمات: کارکنان دریافتی‌های خود از سازمان را تحت‌تأثیر ادراک خود نسبت به دریافتی از سازمان به نسبت داده‌هایی که به سازمان داشته و همچنین مقایسه این دریافتی‌ها با دریافتی

3. Ibid

4. Carrell & Kuzmits,

کارکنان سازمان‌های مشابه می‌سنجند، در صورت احساس تعادل و عدم تبعیض با حالت رضایت‌مندی بیشتری در خدمت اهداف سازمان قرار می‌گیرند (قلی‌پور، ۱۳۹۰).

از این‌رو در تنظیم سیاست‌های جبران خدمت باید به این نکته توجه داشت.

د) تأمین و امنیت کارکنان: کارکنان باید از سیاست‌های جبران خدمت به احساس امنیت ناشی از کار دست یابند و نگران قطع حقوق یا از دست دادن شغل نباشند. به همین دلیل سیاست‌های حقوقی به‌گونه‌ای تنظیم می‌شود که به مستخدم به صورت مستمر و بدون توجه به بهره‌گیری، سودآوری و عملکرد وی پرداخت شود.

ه) هزینه و سود اثربخش: نظام جبران خدمت سازمان باید به‌طور مؤثر و با داشتن حمایت مالی، مدیریت شود و این امر را باید براساس طرحی مبنایی، مستمر و بلندمدت برای تأمین هزینه و ایجاد درآمد تنظیم کرد. تحلیل هزینه-سود در سازمان‌های دولتی باید به‌طور ویژه با توجه به کاهش هزینه یا هزینه بهینه صورت پذیرد.

و) انگیزش: بافت و ساخت سازمان باید به‌گونه‌ای طراحی شود که موجب انگیزش کارکنان شود. سازمان باید با تغییرات محیط، قابلیت انطباق‌پذیری داشته باشد و ظرفیت آن به‌گونه‌ای باشد که تضادهای درونی را حل کند. با چنین انعطافی در ساختار سازمان، نظام پرداخت باید به‌گونه‌ای تنظیم شود که به اندازه کافی تمایل کارکنان را برای عملکرد متناسب برانگیزاند (سیدجوادین، ۱۳۷۸).

ز) مسئولیت اجتماعی: سازمان‌ها برای پاسخگویی به مسئولیت اجتماعی که در سطح جامعه از آنها انتظار می‌رود، نیازمند ارائه خدمات و محصولات قابل‌خریداری می‌باشند. زمانی سازمان می‌تواند این مسئولیت را ایفا کند که از کارکنانی توانمند بهره‌گیرد. کارکنان توانمند، زمانی تمایل به همکاری با سازمان نشان خواهند داد که از ساخت مناسب حقوق و دستمزد بهره‌مند باشند. این مورد از سازمان‌های بزرگ و مؤسسات فرهنگی و علمی بیشتر انتظار می‌رود، چون از آنها انتظار می‌رود که کیفیت اجتماعی را بهبود بخشیده و به حل مشکلات جامعه کمک کنند (همان).

ح) کیفیت زندگی کاری: کیفیت زندگی کاری مفهومی چندبعدی است که به اهمیت و بهادادن به فعالیت‌های کارکنان در محیط کاری منجر می‌شود. این برنامه باید به‌نحوی تنظیم شود که از گرایش کارکنان به اهداف شخصی و غیرسازمانی جلوگیری کند. بسیاری از سازمان‌ها با بهبود کیفیت کاری کارکنان، اخلاق در محیط کار و اجتماع را بهبود بخشیده و با به‌کارگیری شیوه‌هایی نظیر ساعت کار شناور،

گروه‌های کاری مستقل، تقویت شغلی و بهبود محیط کار به‌منظور یافتن استقلال، شناسایی، تعلق، پیشرفت و یافتن پاداش‌های بیرونی در این راستا تلاش می‌کنند (دیسنزو، ۱۹۹۹).

هویت سازمانی

امروزه یکی از چالش‌برانگیزترین مباحث سازمانی، موضوع هویت سازمانی است. این واژه مفهیمی را دربردارد که تأثیرات عمیقی بر زندگی افراد و جوامع می‌گذارد و از سوی دیگر رابطه مستقیمی با اندیشه و عملکرد کارکنان سازمان‌ها دارد. هویت سازمانی اصطلاح ارزشمندی است که محرک پنهان بسیاری از اعمال گروهی و تلاش‌های اجتماعی است. به‌طور خلاصه هویت سازمانی، سازه‌ای زیربنایی در رویدادهای سازمانی است و به عامل نهفته بسیاری از رفتارهای سازمانی تبدیل شده است. از این‌رو در پژوهش‌های مدیریت، توجه فزاینده‌ای را به خود جلب کرده است (نوابی، ۱۳۹۰).

هویت سازمانی، بازتابی از هویت اجتماعی است. براساس نظریه هویت اجتماعی، هویت فردی، ادراک فرد از خود است که مشمول ویژگی‌های وابسته به طرز فکر یا شیوه خاص فرد نظیر «گرایش‌ها» و شایستگی‌ها می‌باشد. هویت اجتماعی به وفق دادن دو قطب هویت یعنی یگانه‌بودن فرد «هویت فردی» و یکی‌بودن با دیگران «هویت اجتماعی» در مطالعات میان‌رشته‌ای هویت کمک می‌کند (آشفورث، ۲۰۰۱). اصول اساسی نظریه هویت اجتماعی، مبنایی برای مفهوم‌سازی هویت سازمانی در دو دهه اخیر ایجاد کرده است، به‌عبارت دیگر، هویت سازمانی شکل ویژه‌ای از هویت اجتماعی است (گاتام و همکاران، ۲۰۰۴).

از دیدگاه چنی (۱۹۸۳)، هویت از سه مؤلفه درهم‌آمیخته تشکیل شده است:

۱- احساس عضویت یا همبستگی (دربرگیرنده احساس تعلق، دلبستگی یا جاذبه‌های عاطفی نسبت به

سازمان و غرور و افتخار از عضویت در آن است)؛

۲- وفاداری یا حمایت از سازمان (وفاداری به سازمان، تلاش قلبی درجهت تحقق اهداف و

خطمشی‌های سازمانی و دفاع از سازمان در مقابل عوامل خارجی است)؛

۳- مشابهت یا درک ویژگی‌های مشترک (ویژگی‌های مشترک ادراک‌شده توسط اعضای سازمان است

که براساس آن فرد احساس می‌کند منافع و اهداف مشترکی با سایر اعضای سازمان دارد) (نصیری

ولیک‌بنی و سپهوند، ۱۳۹۵).

آنتیتی و همکاران (۲۰۰۶)، شش مؤلفه را برای هویت سازمانی معرفی کردند که به‌طور مختصر تشریح

می‌شوند:

انسجام سازمانی: منظور از انسجام در سازمان، همکاری میان افراد و واحدهای مختلف سازمان برای نیل به اهداف مشترک سازمان است. به عبارتی روشن‌تر، منظور از انسجام، میزان همکاری و هماهنگی میان واحدهای سازمان در برنامه‌ریزی‌ها و اجرای طرح‌ها و مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان است (رمضانی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۲).

دانش راهبردی: راهبرد دانش، روش ویژه‌ای برای بهینه‌سازی خلق و تبدیل دانش به مزیت رقابتی در سازمان است (رضائیان و همکاران، ۱۳۸۹).

ابزارها و حمایت: انتخاب و به‌کارگیری ابزار مناسب برای انجام کار، در افزایش یا کاهش بهره‌وری مؤثر است. انتخاب ابزار، ماشین‌آلات، روش‌ها یا ارائه‌دهنده خدمات در کاهش هزینه‌ها و افزایش ستادهای سازمان می‌تواند مؤثر باشند که در حال حاضر یکی از ویژگی‌های رقابتی سازمان به‌شمار می‌آید (چن و همکاران، ۲۰۰۸).

کیفیت مدیران: مدیران عالی، مسئولیت اقدامات، ساختارها و نظام‌ها را برعهده داشته و از طریق واپایش منابع سازمان و اتخاذ تصمیمات مناسب، نفوذ زیادی بر هویت سازمان اعمال و در شکل‌گیری آن نقش مهمی ایفا می‌کنند.

ارتباطات داخلی: ارتباطات داخلی در واقع به ارتباطات میان‌فردی و گروهی میان مدیران، کارشناسان و کارمندان درونی سازمان اطلاق می‌شود. ارتباطات داخلی برای جذب راهبردهای سازمان در هویت آن، هماهنگ کردن فعالیت‌ها و ایجاد اتحاد و وفاداری در اعضا به‌کار می‌روند (محسنیان، ۱۳۸۹).

گشودگی یا پویایی: معرف ویژگی‌های افرادی است که ایده و تجربه جدیدی را اجرا می‌کنند و شخصیتی خلاق، نوآور و متفکر دارند. دارا بودن این ویژگی‌ها باعث می‌شود تا افراد ایده‌های جدیدی را جستجو کنند، از خلاقیت خود برای حل مسائل بدیع بهره بگیرند و از رویکردهای نوآورانه برای بهبود تولیدات و سازماندهی کسب‌وکار، استفاده کنند (احمدی و همکاران، ۱۳۹۰).

عملکرد سازمانی

یک سازمان، زمانی می‌تواند در محیط اطراف خود زنده باشد که قدرت عرضه خروجی قدرتمند به جامعه را داشته باشد. این همان خروجی است که جامعه حاضر است در مقابل آن منابع مختلفی نظیر نیروی انسانی، پول، فناوری و به‌طور کلی پذیرش اجتماعی را مشارکت دهد. برنامه‌های عملیاتی سازمان، جذب منابع از

محیط و مصرف آنها را به گونه‌ای انجام می‌دهند که اهداف، رسالت‌ها و مأموریت‌های سازمان به درستی دنبال شود. توانایی جذب منابع بیشتر از محیط و قدرت ارائه خروجی مفیدتر به محیط را در نظریه سازمان مدیریت با عنوان اثربخشی سازمانی می‌شناسند (ال دفت^۵، ترجمه اعرابی و همکاران، ۱۳۷۴).

اگر هدف را «وضع مطلوب سازمان در آینده» تعریف کنیم، اثربخشی سازمان عبارت خواهد بود از «درجه یا میزانی که سازمان به اهداف موردنظر خود نایل می‌آید». متغیرهای فراوانی وجود دارد که بر مبنای آنها، میزان دستیابی به اهداف رسمی و عملیاتی سازمان اندازه‌گیری می‌شوند. اگر به سازمان به‌عنوان نظامی نگریسته شود که شامل «ورودی، پردازش درونی و خروجی»^۶ است، در این صورت بر مبنای این سه جزء، روش‌های اندازه‌گیری اثربخشی سازمانی نیز متفاوت خواهد بود.

اگر مبنای اثربخشی، خروجی سازمان باشد، روش اندازه‌گیری اثربخشی، روش مبتنی بر هدف است. در این روش معمولاً به جنبه محصول یا تولید سازمان توجه می‌شود؛ و اینکه آیا سازمان به سطح تولید خاصی رسیده است یا نه؟. اگر در اندازه‌های اثربخشی، منابع و ورودی‌های سازمان مورد توجه قرار گیرد، روش مبتنی بر تأمین منابع مورد استفاده خواهد بود. در این روش بیشتر به نقطه آغاز فرایند تولید سازمان توجه می‌شود؛ و اینکه آیا سازمان برای ارائه عملکرد خوب توانسته است منابع لازم را به صورتی مؤثر تأمین کند؟ در مجموع زمانی که به فرایند کاری و فعالیت‌های درون سازمان توجه می‌شود، معمولاً از روش مبتنی بر فرایند درونی برای سنجش اثربخشی استفاده می‌شود. در این روش بیشتر به فرایندهای درون سازمان توجه می‌شود. با استفاده از شاخص‌های کارایی و سلامت درون سازمان، اثربخشی سازمان اندازه‌گیری می‌شود.

در روش مبتنی بر هدف، معمولاً گروه‌های مختلف ذی‌نفع سازمان، مورد توجه هستند. انتظاری که هر گروه از سازمان دارد، مبنای تعیین اهداف سازمانی، شاخص‌های اثربخشی و عملکرد سازمانی است. برای نمونه سهام‌داران انتظار دارند سازمان یا شرکت مربوط، سود بیشتری داشته باشد، سهم بازار بالاتری را به خود اختصاص دهد و ثبات مالی بهتری را از خود به نمایش بگذارد؛ از طرفی، جامعه و دولت انتظار دارند که سازمان مسئولیت اجتماعی بیشتری را بپذیرد.

صاحب‌نظران بین عملکرد سازمانی و اثربخشی سازمانی تفاوت‌هایی قائل هستند. برخی معتقدند عملکرد سازمانی مهم‌تر از مفهوم اثربخشی سازمانی است. به عبارت دیگر، عملکرد سازمانی، بُعد خارجی متغیر

5. L.Daft

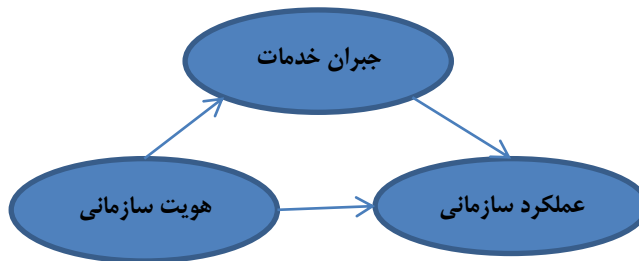
6. Input & Internal Process & Output

اثربخشی سازمانی است. درحالی که اثربخشی سازمانی افزون بر عوامل خارجی، عوامل داخلی را نیز دربرمی گیرد (دوینی^۷ و همکاران، ۲۰۰۴).

عملکرد سازمانی یکی از مهم ترین سازه های مورد بحث در پژوهش های مدیریتی است و بی گمان یکی از مهم ترین معیارهای سنجش موفقیت در سازمان ها و شرکت های تجاری به شمار می آید. عملکرد سازمانی شامل عوامل زیادی براساس تنوع گروه های ذی نفع است. ضریب اهمیت هر یک از عوامل یادشده، تا حد زیادی وابسته به نوع و ویژگی های محیطی است که سازمان در آن فعالیت می کند؛ ولی به طور کلی در مورد اینکه متغیرها و شاخص های عملکرد سازمانی کدامند، هنوز توافق نظر کاملی در بین صاحب نظران وجود ندارد.

در یک سازمان، هر فرد برای پیشرفت و نیل به اهداف تعیین شده شغلی به آگاهی از موقعیت خود نیاز دارد. این آگاهی موجب می شود که او از نقاط قوت و ضعف عملکرد و رفتار خود مطلع شود و تمهیدات لازم را برای اثربخشی بیشتر کوشش هایش به کار برد. سازمان ها نیز به شناخت کارایی کارکنان خود نیاز دارند تا براساس آن، وضعیت نیروی انسانی خود را بهبود بخشند، بر حجم ارائه خدمات خود بیفزایند و تحولات مثبتی در روند حرکت های خود ایجاد کنند. از دیدگاه یکی از فیلسوفان اسلام شناس، زمانی یک مجموعه می تواند باقی بماند و اثر مطلوب بدهد که آن مجموعه موزون باشد یا به عبارتی میان اجزا با یکدیگر در آن مجموعه، توازن یا عدالت برقرار باشد (میرسپاسی، ۱۳۶۵).

الگوی مفهومی پژوهش



نمودار ۱. الگوی مفهومی پژوهش

روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر اجرا، با رویکرد کمی و با روش همبستگی انجام شده است. برای گردآوری اطلاعات، از پرسش‌نامه‌های استاندارد جبران خدمات، هویت سازمانی و عملکرد استفاده شد. کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی، جامعه آماری این پژوهش را تشکیل می‌دهند. حجم نمونه در این پژوهش براساس فرمول کوکران ۳۰۶ نفر محاسبه و افراد نمونه با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند و با توزیع پرسش‌نامه‌ها بین نمونه آماری، داده‌ها و اطلاعات پژوهش جمع‌آوری شده است.

در این پژوهش برای تعیین پایایی پرسش‌نامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. بدین منظور پرسش‌نامه بین یک نمونه ۳۰ نفره از افراد جامعه نمونه، توزیع و جمع‌آوری شد و سپس با استفاده از داده‌های به‌دست‌آمده، میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد. میزان شاخص آلفای کرونباخ بالای ۷/۰ بوده و بنابراین پایایی پرسش‌نامه تأیید شد. از آمار توصیفی و آمار استنباطی برای تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌های پژوهش استفاده شده است. برای تعیین رابطه بین متغیرها، از تکنیک معادلات ساختاری استفاده شد. برای این کار در مرحله اول به‌منظور تعیین نرمال‌بودن متغیرها از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف و سپس برای رابطه بین متغیرها از ضریب همبستگی بهره‌گیری شد و در مراحل بعدی برای سنجش معناداری گویه‌ها از آزمون تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است و درنهایت از تکنیک تحلیل مسیر برای سنجش رابطه بین متغیرها استفاده شد.

یافته‌ها

نتایج نشان می‌دهد ۷۷ درصد نمونه پژوهش، مرد و ۲۳ درصد زن هستند. ۴ درصد از نمونه بین ۲۰ تا ۳۰ سال، ۳۳ درصد ۳۰ تا ۴۰ سال، ۵۱ درصد افراد بین ۴۰ تا ۵۰ سال و ۱۲ درصد بالاتر از ۵۰ سال سن دارند. ۸ درصد دارای مدرک دیپلم یا فوق‌دیپلم، ۷۵ درصد دارای تحصیلات کارشناسی، ۱۳ درصد دارای تحصیلات کارشناسی‌ارشد و ۴ درصد دارای تحصیلات دکتری هستند.

بررسی نرمال‌بودن داده‌ها

برای سنجش نرمال‌بودن متغیرها از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف استفاده می‌شود. فرضیه‌های آماری مربوط به توزیع نرمال به صورت زیر مطرح می‌شود:

H: داده‌ها دارای توزیع نرمال هستند.

H₁: داده‌ها دارای توزیع نرمال نیستند.

در این آزمون اگر سطح معناداری به دست آمده از اجرای آزمون، بزرگتر از مقدار خطا یعنی $\alpha=0/05$ باشد فرض نرمال بودن پذیرفته و در غیر این صورت رد می‌شود.

جدول ۱. آماره‌های توصیفی و سنجش نرمال بودن متغیرهای پژوهش (آزمون کلموگروف- اسمیرنوف)

عملکرد سازمان	جبران خدمت	هویت سازمانی	
۳/۲۲۶۳	۲/۹۶۴۶	۲/۸۴۳۱	میانگین
۰/۹۱۵۰۹	۱/۰۳۶۹۹	۱/۰۱۷۷۹	انحراف استاندارد
۰/۶۹۴	۰/۴۷۴	۰/۴۸۳	آماره آزمون
۰/۷۲۱	۰/۹۸۷	۰/۹۶۸	معناداری

با توجه به نتایج به دست آمده، مقدار معناداری آزمون برای متغیرهای پژوهش از 0.05 بزرگتر است، بنابراین فرض صفر، نرمال بودن متغیرها در سطح اطمینان 95% پذیرفته می‌شود. با توجه به این مطلب می‌توان گفت متغیرها نرمال هستند و از آزمون‌های پارامتری برای تحلیل داده‌ها استفاده می‌شود. برای بررسی رابطه خطی بین متغیرهای پژوهش از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می‌شود. فرض‌های این آزمون به صورت ذیل هستند:

H: ضریب همبستگی برابر صفر است.

H₁: ضریب همبستگی مخالف صفر است.

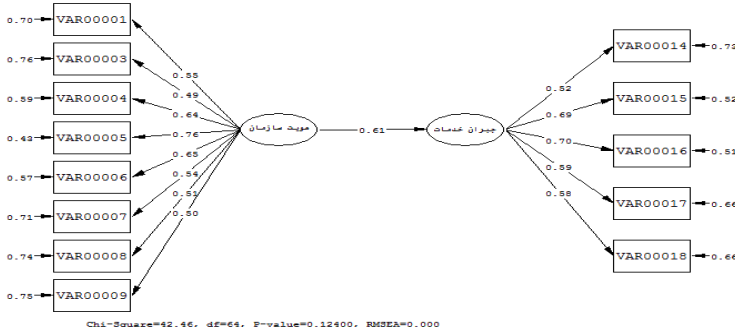
جدول ۲. آزمون همبستگی پیرسون

عملکرد سازمان	جبران خدمات	هویت سازمانی	آزمون	
۰/۷۰۰	۰/۷۳۹	۱	ضریب همبستگی	هویت سازمانی
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰		معناداری	
۰/۸۶۵	۱	۰/۷۳۹	ضریب همبستگی	جبران خدمات
۰/۰۰۰		۰/۰۰۰	معناداری	
۱	۰/۸۶۵	۰/۷۰۰	ضریب همبستگی	عملکرد سازمان
	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	معناداری	

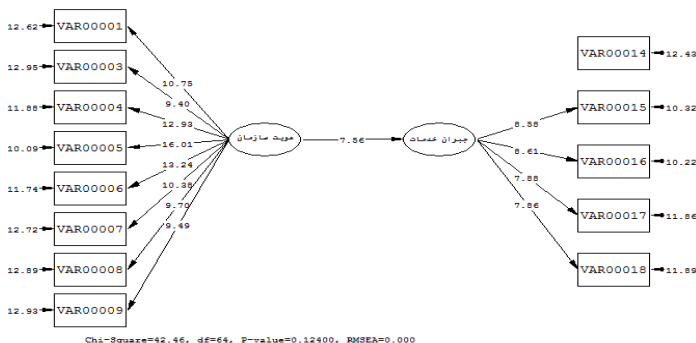
نتایج به دست آمده از آزمون همبستگی نشان می دهند که مقدار معناداری آزمون برای سنجش رابطه بین متغیرهای مورد بررسی از ۰/۰۵ کوچک تر است و این نتیجه نشان می دهد که فرض صفر، معنادار نبودن رابطه بین متغیرها در سطح اطمینان ۹۵ درصد، رد می شود و بین متغیرها رابطه معنادار وجود دارد.

الگوسازی معادلات ساختاری

در بررسی بخش ساختاری الگو، روابط بین متغیرهای نهفته درونی و بیرونی (متغیرهای نهفته مستقل و وابسته) مورد توجه قرار می گیرند. در اینجا هدف، تشخیص این موضوع است که آیا روابط تئوریک که بین متغیرها در مرحله تدوین چارچوب مفهومی مدنظر نگارنده بوده است، به وسیله داده ها تأیید شده است یا نه.



نمودار ۲. برازش الگوی مفهومی به مشاهدات (بار عاملی)



نمودار ۳. برازش الگوی مفهومی به مشاهدات (معناداری ضرایب)

فرضیه ۱: هویت سازمان با جبران خدمات رابطه مثبت و معناداری دارد.

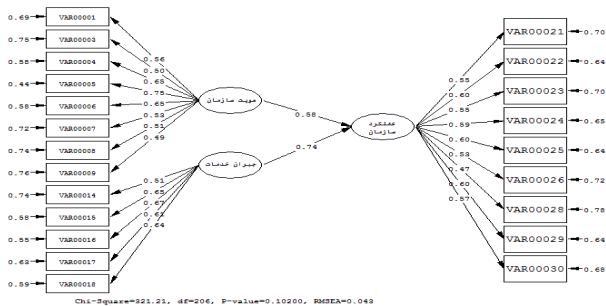
H₀: هویت سازمان با جبران خدمات رابطه مثبت و معناداری ندارد.

H₁: هویت سازمان با جبران خدمات رابطه مثبت و معناداری دارد.

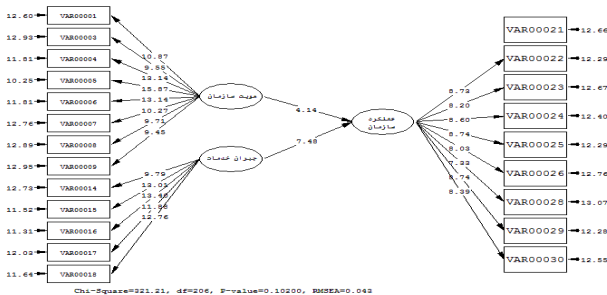
جدول ۳. ضرایب مسیر و آماره t

متغیر پیش‌بین	متغیر وابسته	ضریب مسیر (β)	آماره t
هویت سازمان	جبران خدمات	۰/۶۱	۷/۵۶

با توجه به ضریب مسیر ۰/۶۱ و همچنین آماره t به مقدار ۷/۵۶ در سطح اطمینان ۹۵ درصد، هویت سازمان بر جبران خدمات تأثیر دارد. با توجه به مقدار ضریب می‌توان گفت به ازای هر ۱ واحد افزایش هویت سازمان، جبران خدمات ۰/۶۱ واحد بهبود می‌یابد.



نمودار ۴. برازش الگوی مفهومی به مشاهدات (بار عاملی)



نمودار ۵. برازش الگوی مفهومی به مشاهدات (معناداری ضرایب)

فرضیه ۲: جبران خدمات با عملکرد سازمان رابطه مثبت و معناداری دارد.

H₀: جبران خدمات با عملکرد سازمان رابطه مثبت و معناداری ندارد.

H₁: جبران خدمات با عملکرد سازمان رابطه مثبت و معناداری دارد.

جدول ۴. ضرایب مسیر و آماره t

متغیر پیش‌بین	متغیر وابسته	ضریب مسیر (β)	آماره t
جبران خدمات	عملکرد سازمان	۰/۷۴	۷/۴۸

با توجه به ضریب مسیر ۰/۷۴ و همچنین آماره t به مقدار ۷/۴۸ می‌توان گفت: در سطح اطمینان ۹۵ درصد، جبران خدمات تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمان دارد. با توجه به مقدار ضریب به ازای هر ۱ واحد افزایش در جبران خدمات، عملکرد سازمان ۰/۷۴ واحد بهبود می‌یابد.

فرضیه ۳: هویت سازمان با عملکرد سازمان رابطه مثبت و معناداری دارد.

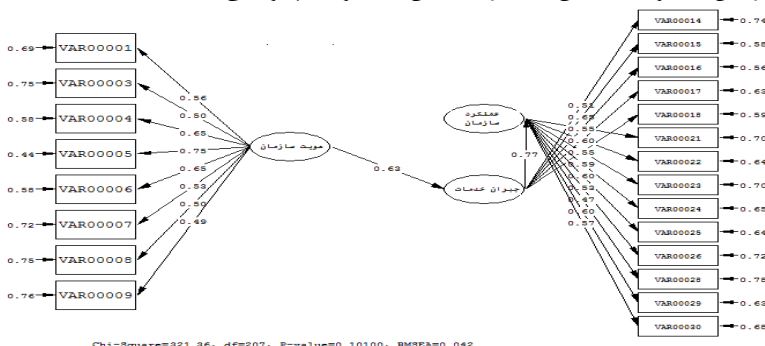
H₀: هویت سازمان با عملکرد سازمان رابطه مثبت و معناداری ندارد.

H₁: هویت سازمان با عملکرد سازمان رابطه مثبت و معناداری دارد.

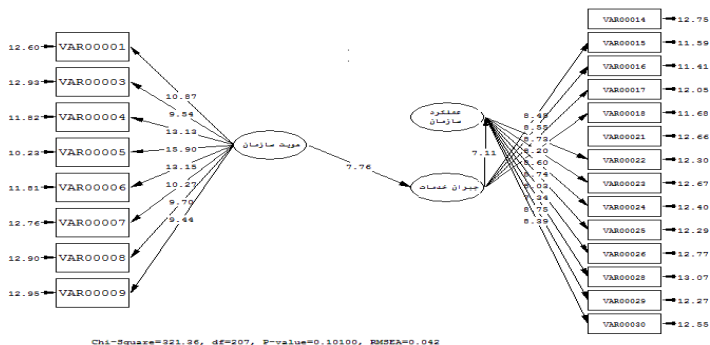
جدول ۵. ضرایب مسیر و آماره t

متغیر پیش‌بین	متغیر وابسته	ضریب مسیر (β)	آماره t
هویت سازمان	عملکرد سازمان	۰/۵۸	۴/۱۴

با توجه به ضریب مسیر ۰/۵۸ و همچنین آماره t به مقدار ۴/۱۴ می‌توان گفت: در سطح اطمینان ۹۵ درصد، هویت سازمان تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمان دارد. با توجه به مقدار ضریب به ازای هر ۱ واحد افزایش در هویت سازمان، عملکرد سازمان ۰/۵۸ واحد بهبود می‌یابد.



نمودار ۶. برازش الگوی مفهومی به مشاهدات (بار عاملی)



نمودار ۷. برازش الگوی مفهومی به مشاهدات (معناداری ضرایب)

فرضیه ۴: جبران خدمت در رابطه هویت سازمان با عملکرد سازمان نقش میانجی‌گری دارد.

H0: جبران خدمت در رابطه هویت سازمان با عملکرد سازمان نقش میانجی‌گری ندارد.

H1: جبران خدمت در رابطه هویت سازمان با عملکرد سازمان نقش میانجی‌گری دارد.

جدول ۶. ضرایب مسیر و آماره t

متغیر پیش‌بین	متغیر وابسته	ضریب مسیر (β)	آماره t
هویت سازمان	جبران خدمات	۰/۶۳	۷/۷۶
جبران خدمات	عملکرد سازمان	۰/۷۷	۷/۱۱

با توجه به این امر که هویت سازمان بر جبران خدمات تأثیر مثبت و معنادار دارد و نیز جبران خدمات بر عملکرد سازمان نیز تأثیر مثبت و معنادار دارد، می‌توان گفت هویت سازمان می‌تواند از طریق جبران خدمات بر عملکرد سازمان تأثیرگذار باشد و بنابراین فرضیه یادشده، تأیید می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

فرضیه ۱: هویت سازمان با جبران خدمات رابطه مثبت و معناداری دارد.

فرضیه ۲: جبران خدمات با عملکرد سازمان رابطه مثبت و معناداری دارد.

فرضیه ۳: هویت سازمان با عملکرد سازمان رابطه مثبت و معناداری دارد.

فرضیه ۴: جبران خدمت در رابطه هویت سازمان با عملکرد سازمان نقش میانجی‌گری دارد.

۱- جبران خدمات چه تأثیری بر عملکرد سازمان دارد؟

برای پاسخ به پرسش یادشده از تکنیک معادلات ساختاری استفاده شده است. از آنجا که مقدار آماره آزمون تی بالای ۱/۱۹۶ و برابر با ۷/۴۶ بوده و با در نظر گرفتن ضریب مسیر مثبت (۰/۷۴)، دلیلی مبنی بر پذیرش فرض صفر که حاکی از تأثیرگذار نبودن جبران خدمات بر عملکرد سازمان است، وجود ندارد. بنابراین تأثیر مثبت جبران خدمات بر عملکرد سازمان پذیرفته شده است. این نتیجه با نتایج پژوهش فوک و همکاران (۲۰۱۷)، همخوانی دارد، چرا که آنان نیز تأثیر مثبت و معنادار جبران خدمات بر عملکرد سازمان را پذیرفته‌اند.

از نتایج پژوهش حاضر چنین استنباط می‌شود که با افزایش یک واحد جبران خدمات، عملکرد سازمان ۰/۷۴ واحد افزایش می‌یابد. بدیهی است که جبران خدمات با تأثیر بر رضایت و تعهد کارکنان، عملکرد سازمان را افزایش می‌دهد. کارکنان چه در زمان فعالیت و چه در زمان بازنشستگی، انتظار دارند که سازمان قدرتان زحمات آنها باشد و برای جبران خدمات آنها تلاش کند. جبران خدمات می‌تواند با پرداخت به موقع حقوق و دستمزد کارکنان انجام شود. از طرفی دریافت پاداش‌های مادی و معنوی نیز می‌تواند با افزایش انگیزه در کارکنان، عملکرد سازمان را بهبود بخشد. کارکنان همواره علاقه دارند در برخی از فعالیت‌ها و تصمیم‌گیری‌های سازمانی دخیل باشند و مدیریت می‌تواند با مشارکت کارکنان و نظرخواهی از آنان در انجام فعالیت‌ها، عملکرد سازمانی را بهبود بخشد. زمانی که کارمند بداند پس از تلاش چندین ساله، زحماتش به ثمر نشسته و دوران وابستگی (بازنشستگی) را با آرامش خواهد گذراند، تمام تلاش خود را برای بهبود عملکرد سازمان به کار خواهد گرفت.

۲- هویت سازمان چه تأثیری بر عملکرد سازمان دارد؟

برای پاسخ به پرسش پیش‌گفته از تکنیک معادلات ساختاری استفاده شده است. از آنجا که مقدار آماره آزمون تی بالای ۱/۹۶ و برابر با ۴/۱۴ بوده و با در نظر گرفتن ضریب مسیر مثبت (۰/۵۶)، دلیلی مبنی بر پذیرش فرض صفر که حاکی از تأثیرگذار نبودن هویت سازمان بر عملکرد سازمان است، وجود ندارد. بنابراین تأثیر هویت سازمان بر عملکرد سازمانی پذیرفته شده است. این نتیجه با نتایج پژوهش ریتاتا و کومرا (۲۰۱۶) همخوانی دارد، چرا که آنان نیز تأثیر هویت سازمان بر عملکرد سازمانی را پذیرفته‌اند. از این نتایج چنین استنباط می‌شود که با افزایش یک واحد هویت سازمان، عملکرد سازمان ۰/۵۶ واحد افزایش می‌یابد. نتایج این فرضیه نشان می‌دهد کیفیت خدمات و مدیریت که از اجزای هویت سازمان

هستند می‌توانند بر عملکرد سازمان تأثیر بگذارند. همچنین توانایی مالی هر سازمان، نوآوری و سرمایه‌های آن نیز به بهبود عملکرد سازمان کمک خواهند کرد. از دیگر مؤلفه‌های هویت سازمانی که بر عملکرد تأثیرگذارند می‌توان به توانایی جذب و نگهداری افراد با استعداد، مسئولیت‌پذیری اجتماعی و استفاده عاقلانه از دارایی‌های شرکت اشاره کرد.

۳- آیا جبران خدمات در تأثیر هویت سازمان بر عملکرد سازمان نقش میانجی دارد؟

نتایج نشان می‌دهند که هویت سازمان بر جبران خدمت تأثیر مثبت و معناداری دارد و از طرفی جبران خدمت نیز، عملکرد سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. از این روابط و نتایج معادلات ساختاری می‌توان نتیجه گرفت که جبران خدمت در رابطه هویت سازمان با عملکرد سازمان نقش میانجی‌گری دارد و فرضیه یادشده پذیرفته می‌شود. فوک و همکاران (۲۰۱۶)، نیز به نتایج پیش‌گفته دست یافته‌اند.

پیشنهادها

فرضیه اول: هویت سازمان با جبران خدمات رابطه مثبت و معناداری دارد.

به مدیریت ارشد سازمان پیشنهاد می‌شود برای حفظ کیفیت خدمات و مدیریت سازمان، به ارزیابی‌های دوره‌ای، اهمیت بیشتری داده و در نتایج ارزیابی نهایت دقت را به عمل آورد. به مدیریت مالی سازمان پیشنهاد می‌شود با سرمایه‌گذاری‌های مفید و بدون خطر، درآمدهای سازمانی را افزایش داده تا در تأمین بودجه دچار کسری نشوند. همچنین بخش مالی باید بتواند با برنامه‌ریزی‌های صحیح مالی، پرداختی‌های کارکنان را در اولویت قرار داده و حقوق، دستمزد و پاداش‌های آنان را به‌موقع پرداخت کند. به واحد گزینش و استخدام سازمان پیشنهاد می‌شود زمان جذب افراد به استعداد و هوش آنها توجه کند، چرا که سازمان با جذب افراد با استعداد، سرمایه‌های سازمان را به افرادی اختصاص می‌دهد که آینده روشنی دارند و آینده سازمان را نیز درخشان خواهند کرد. به مدیریت سازمان پیشنهاد می‌شود با پذیرش مسئولیت‌های اجتماعی، رضایت کارکنان را در زمینه جبران خدمت جلب کرده و آنها را به سازمان وفادار کنند.

فرضیه دوم: جبران خدمات با عملکرد سازمان رابطه مثبت و معناداری دارد.

به مدیریت امور مالی سازمان پیشنهاد می‌شود با پرداخت‌های به‌موقع و مناسب حقوق و دستمزد، بخشی از خدمات را جبران کرده و با جلب رضایت کارکنان، عملکرد سازمان را ارتقا بخشند.

به مدیریت سازمان پیشنهاد می‌شود برای فعالیت‌های مفید کارکنان، پاداش‌های مادی و معنوی در نظر بگیرد؛ این پاداش‌ها می‌تواند به صورت نقدی، هدیه‌های متناسب، ارتقا درجه/رتبه و ... باشد. به مدیریت سازمان پیشنهاد می‌شود با در نظر گرفتن بیمه‌های درمانی مناسب و بیمه تکمیلی قوی، پشتوانه‌ای مطلوب برای کارکنان ایجاد نماید.

به مدیریت سازمان پیشنهاد می‌شود امکاناتی برای آسایش و آرامش کارکنان در زمان بازنشستگی فراهم آورند تا انگیزه کارکنان برای فعالیت در طول زمان خدمت و ارائه خدمات بیشتر شود.

فرضیه سوم: هویت سازمان با عملکرد سازمان رابطه مثبت و معناداری دارد.

به مدیریت سازمان پیشنهاد می‌شود به منظور بهبود عملکرد سازمان سرمایه‌گذاری‌های مطمئن و کم‌خطر را انتخاب کرده و با انجام سرمایه‌گذاری‌های مطمئن در این راستا قدم بردارد. به مدیریت سازمان پیشنهاد می‌شود با تشکیل یک گروه کاری، به شناسایی منابع موجود در سازمان پرداخته و سطح آنها را از نظر کیفی و کمی مشخص نمایند. سپس با بهره‌برداری از دارایی‌هایی که در سطح مطلوبی قرار دارد، عملکرد سازمان را بهبود بخشند.

به مدیریت سازمان پیشنهاد می‌شود در برنامه‌ریزی‌ها و تخصیص دارایی‌های سازمان، بخشی از آن را به انجام مسئولیت‌های اجتماعی اختصاص دهند تا بتوانند به صورت مداوم و فعالانه در صحنه اجرای مسئولیت‌های اجتماعی حضور داشته باشند.

فرضیه چهارم: جبران خدمت در رابطه هویت سازمان با عملکرد سازمان نقش میانجی‌گری دارد.

به مدیریت سازمان پیشنهاد می‌شود با بهبود حقوق و مزایای کارکنان، هویت سازمان را برای بهبود عملکرد سازمان، ارتقا دهند. بدین منظور سازمان می‌تواند با برنامه‌های معطف برای پرداخت‌ها به کارکنان براساس فعالیت‌هایشان در این راه گام بردارد.

به مدیریت سازمان پیشنهاد می‌شود با برنامه‌ریزی برای تأمین آسایش و آرامش کارکنان در زمان وابستگی (بازنشستگی) از طریق هویت سازمانی، در راستای عملکرد سازمان فعالیت کند. مدیریت می‌تواند با اجرای برنامه‌های تفریحی، زیارتی و ... و همچنین افزایش حقوق و مزایا در دوران بازنشستگی، در این راه قدم بردارد.

منابع:

منابع فارسی

- تولیده، زهرا، جمیل صادقی‌فر، امیراشکان نصیری‌پور و محمد روشنی (۱۳۹۵). *رابطه شیوه‌های جبران خدمات با عملکرد شغلی در میان کارکنان پرستاری*. مجله دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه. دوره چهاردهم. شماره سوم. صص ۲۹۰-۲۸۲.
- جوادیان، محمدرضا (۱۳۹۴). *بررسی رابطه میان عوامل جبران خدمت با عملکرد پرسنل*. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد تهران: دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.
- حسن‌پور، اکبر، روح‌الله نوری و مجتبی‌کیایی (۱۳۸۸). *بدبینی سازمانی: علل و پیامدهای آن*. فرهنگ مدیریت. سال هفتم، شماره نوزدهم، صفحات، ۱۱۹-۱۴۲.
- رمضانی‌نژاد، رحیم، مهرعلی‌همتی‌نژاد، سعید‌امیر‌نژاد، مریم‌بای (۱۳۹۲). *رابطه فرهنگ مشارکت و ثبات با رسمیت و انسجام سازمانی اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان*. پژوهش‌نامه مدیریت ورزش و رفتار حرکتی، سال نهم، شماره هفدهم، بهار و تابستان ۱۳۹۲، صص ۱۳۰-۱۱۷.
- سپه‌وند، سمیه و فخرالسادات ولیک‌بنی (۱۳۹۵). *تحلیل همبستگی بین هویت سازمانی و سبک رهبری امنیت پایدار با عملکرد شغلی کارکنان*. فصل‌نامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، سال هشتم، شماره ۴ (شماره پیاپی ۲۶)، زمستان ۱۳۹۵، صص ۲۶۲-۲۳۷.
- سیدجوادیان، سیدرضا (۱۳۷۸). *جبران خدمات*. فصلنامه دانش مدیریت. سال دوازدهم. شماره ۴۵.
- سیدجوادیان، سیدرضا، محمدمهدی‌فراحی و غزاله طاهری‌عطار (۱۳۸۷). *شناخت نحوه تأثیرگذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه‌های گوناگون رضایت شغلی و سازمان*. نشریه مدیریت بازرگانی. ش ۱.
- صفری، عبدالله (۱۳۸۹). *بررسی نظام جبران خدمت کارکنان و رابطه آن با انگیزش، رضایت، عملکرد و تعهد در شرکت توسعه نیشکر و صنایع جانبی*. اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت و نوآوری. شیراز: دانشگاه شیراز.
- کاملی، محمدجواد، رضا‌دارابی، محمدجعفری و محمد‌نامجو‌گرمی (۱۳۹۰). *بررسی نقش نظام مدیریت حقوق و دستمزد بر کارایی کارکنان ستاد ناجا*. توسعه سازمانی پلیس. سال ششم. ش ۲۰. صص ۴۲-۶۹.

ملاصافی، سوگند (۱۳۹۴). بررسی مؤلفه‌های نظام جبران خدمات بر بهره‌وری کارکنان شهرداری‌های غرب استان مازندران. دومین کنفرانس بین‌المللی ابزار و تکنیک‌های مدیریت. تهران: مؤسسه اطلاع‌رسانی نارکیش.

منابع لاتین

- Carrell, M. R., Kuzmits, F. E., & Elbert, N. F. (1998). *Personnel/human resource management*. Macmillan Publishing Company.
- Focke, F., Maug, E., & Niessen-Ruenzi, A. (2017). *The impact of firm prestige on executive compensation*. *Journal of financial economics*, 123(2), 313-336.
- Manne, P., Hannah, L. E. E., Andelman, S., Midgley, G. U. Y., Araújo, M. I. G. U. E. L., Hughes, G., ... & Pearson, R. (2005). *Planning for climate change: identifying minimum-dispersal corridors for the Cape proteaceae*. *Conservation Biology*, 19(4), 1063-1074.
- Martocchio, Joseph J. (2015). *Pay, Compensation, and Performance, Psychology of, International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences (Second Edition)*, Pages 611-617.
- Milkovich, G. T., Newman, J. M., & Milkovich, C. (2008). *Compensation (Vol. 8)*. New York: McGraw-Hill.
- Raithatha, Mehul and Surenderrao Komera. (2016). *s, IIMB Management Review*, 28, 160–169.
- Shiah-Hou, Shin-Rong Chin-Wei Cheng. (2012). *Outside director experience, compensation, and performance*, *Managerial Finance*, Vol. 38. Iss 10 pp. 914 – 938.