

## رابطه بین ادراک عدالت از سیستم ارزیابی عملکرد و رفتار شهروندی پرستاران در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران

حجت رحمانی: دانشیار، گروه علوم مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

فرشید نصراله بیگی: دانشجوی دوره کارشناسی ارشد، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران

سمیه نیاکان: استادیار، گروه پروتزیهای دندانی، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

قاسم رجبی واسوکلابی: دانشجوی دوره دکتری، گروه مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشکده بهداشت، مرکز پژوهش‌های علمی دانشجویی، انجمن علمی پژوهشی عوامل اجتماعی موثر بر سلامت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران - نویسنده رابط: gh\_rajabii@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۱۰/۲۲ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۵/۵

### چکیده

زمینه و هدف: منابع انسانی به میزان بسیار زیادی در موفقیت هر سازمانی نقش دارند. در نظام سلامت نیز، پرستاران از نقش گسترده‌ای در ارائه خدمات با کیفیت برخوردار هستند. با این وجود، در فرآیند ارائه با کیفیت و اثر بخش خدمات بهداشتی درمانی، ادراک عدالت از سیستم ارزیابی عملکرد و رفتار شهروندی یکی از ابزارهای قوی در مدیریت عملکرد می‌باشند. هدف از این مطالعه، تعیین رابطه بین ادراک عدالت از سیستم ارزیابی عملکرد و رفتار شهروندی پرستاران بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران بود.

روش کار: در این مطالعه مقطعی، داده‌ها از طریق ۲ پرسشنامه (ادراک عدالت از سیستم ارزیابی عملکرد، رفتار شهروندی و اطلاعات دموگرافیک) جمع‌آوری شدند. محققین داده‌های این مطالعه را از طریق ۳۴۶ پرستار شاغل در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران جمع‌آوری نمودند. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار تحلیلی SPSS 24 ویرایش استفاده شد.

نتایج: نتایج مطالعه نشان داد، مولفه‌های ادراک عدالت از سیستم ارزیابی عملکرد (۲/۷۰) و رفتار شهروندی (۲/۶۶) دارای وضعیت متوسط می‌باشند. با توجه به تحلیل همبستگی، رابطه مثبت و قوی بین ارزیابی عملکرد و رفتار شهروندی وجود دارد. این مطالعه نشان داد ارزیابی عملکرد می‌تواند رفتار شهروندی را پیش‌بینی نماید (۳۰/۹٪ واریانس).

نتیجه‌گیری: ادراک عدالت از سیستم ارزیابی عملکرد می‌تواند تأثیر مثبتی بر عزت نفس، رضایت شغلی، تعهد کارکنان، ساخت اعتماد سازمانی، افزایش بهره‌وری و بهبود مشارکت داشته باشد.

واژگان کلیدی: سیستم ارزیابی عملکرد، رفتار شهروندی، مدیریت عملکرد

### مقدمه

سازمان‌های خدماتی در سراسر جهان هستند. سرعت رشد حوزه بهداشتی و درمانی و ارتباط این حوزه با سایر حوزه‌هایی که بر سلامت اجتماع تأثیر می‌گذارد علاوه بر در اولویت بودن عدالت، دسترسی، فراهمی و مشارکت مالی عادلانه، نیازمند بهره‌مندی از متخصصین بالینی و غیربالینی

پژوهش در حوزه مدیریت منابع انسانی، در راستای راهبردهای خلق دانش بر اساس شواهد مبتنی بر تجربیات و حمایت از تجربیات مطلوب در اجرا بر اساس علوم مبتنی بر شواهد، صورت می‌پذیرد (۱). سازمان‌های بهداشتی و درمانی در حال حاضر در حال تبدیل شدن به فعال‌ترین

داوطلبانه دارد و چنین رفتاری می تواند به طور موثر و کارا عملکرد سازمان را توسعه دهد و منجر به رقابت پذیری، بهبود کیفیت، مدیریت هزینه، افزایش مشارکت اجتماعی و ارتقای عملکرد سازمان شود (۱۰، ۹). رفتار شهروندی با در برداشتن مولفه‌هایی مانند؛ وظیفه شناسی، احترام، نوع دوستی، مردانگی و فضیلت شهروندی می تواند گذر از سازمان داری سنتی به روزآمدی، پویایی و کارآمدی را تسهیل کند و در این تحول می تواند نقش تعیین کننده ای ایفا نماید (۱۱).

از سوی دیگر، ارزیابی به عنوان یکی از عملکردها و وظایف مهم مدیریت نوین مطرح است. همان گونه که اثربخشی نیازمند بهره مندی از انسان های توسعه یافته است، ارزیابی صحیح عملکرد نیز می تواند اثربخشی سازمان را تضمین نماید. ارزیابی عملکرد یکی از ابزار های سنجش و آگاهی از مطلوبیت اقدامات و تصمیمات در سازمان است که مدیران را به حفظ، توسعه و یا بازنگری در سیاست های خود و بهسازی منابع انسانی همراهی می نماید (۱۲).

یکی از مهمترین و چالش برانگیز ترین موضوعات در سازمان، ادراک عادلانه بودن ارزیابی عملکرد می باشد. به این معنی که مدیر یک سازمان به عنوان متولی، در رفتار خود می-بایست از چه روش و شیوه ای بهره گیرد تا پرسنل احساس کنند به صورت عادلانه با آنها برخورد شده است (۱۳). طبقه بندی عدالت از نظام ارزیابی شامل عدالت نظام مند، عدالت ظاهری، عدالت اطلاعاتی و عدالت بین فردی می باشد. در عدالت ظاهری، تمرکز بر عادلانه بودن پیامدها و نتایج تعیین کننده نظام ارزیابی عملکرد است؛ رعایت انصاف در رویه ها و روش های تصویب شده در سازمان در ارزیابی عملکرد، بعد عدالت نظام مند است. بهره مندی از دانش و آگاهی در روش های ارزیابی و بازنشر و بازخورد نتایج به کارکنان، بعد عدالت اطلاعاتی است و در نهایت عدالت بین فردی به رفتارهای منصفانه و کیفیت روابط که افراد از دیگران دریافت می کنند، اشاره دارد (۱۴).

توانمند، اثر بخش و پاسخگو می باشد (۳، ۲). مراکز ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی درمانی، به خصوص بیمارستان ها با چالش های زیادی در حوزه مدیریت منابع انسانی روبرو هستند و از طرفی مدیریت منابع انسانی یک چالش واقعی در محیط بیمارستان برای دست یابی به مدیریت اثربخش، بهبود کیفیت و افزایش رضایت گیرندگان مراقبت های بهداشتی درمانی می باشد (۴). نیروی انسانی هر سازمانی، مزیت رقابتی آن سازمان به شمار می رود. از آنجایی که اکثر مراقبت های بهداشتی درمانی در نظام سلامت هر کشوری، توسط منابع انسانی صورت می پذیرد، لذا مدیریت مطلوب منابع انسانی نقش حیاتی را در موفقیت سیستم سلامت هر کشوری عهده دار خواهد بود، به طوری که شواهد علمی نشان می دهد، منابع انسانی از مهمترین منابع در ارائه خدمات بهداشتی درمانی با کیفیت و اثربخش می باشد (۶، ۵). در هر سازمانی، اگر نیروی انسانی از مجموعه اقدامات متقابل خود و سازمان، رضایت داشته باشد، پرواضح است که می تواند رفتاری مولدتر، خلاقانه تر و متعهدتر به سازمان، از خود در ارائه خدمات بهداشتی درمانی نشان دهد (۷). در نظام بهداشتی درمانی نیز پرستار به عنوان یکی از اعضای تیم مراقبت سلامت، نقش به سزایی در ارتقای سلامت جامعه ایفا می نمایند و می توان بیان نمود، از مهم ترین عوامل در جهت ارائه هر چه بهتر کیفیت خدمات از سوی پرستاران به بیماران، رفتار شهروندی آنان می باشد (۸).

عملکرد فردی در قالب دو نوع رفتار در سازمان شناخته می شود. بدین صورت که وظیفه و تعهد اصلی عملکردی در شغل و حرفه را کار اجباری می نمایند و وظیفه فرعی و اختیاری را به عنوان رفتار شهروندی مدنظر قرار می دهند. آنچه به عنوان تفهیم رفتار شهروندی در مقالات علمی ذکر می شود؛ می توان چنین بیان نمود که یک رفتار اختیاری و فرانتشی کارکنان است و به طور مستقیم؛ رابطه ی حقوق و دستمزد در آن از اهمیت چندانی برخوردار نیست و جنبه

رفتار شهروندی نیز منصوب به مقطع زمانی خاصی نمی باشد و همواره می باید مورد سنجش و بررسی قرار گیرد تا سیاست گذاری مورد نظر صورت پذیرد؛ با این وجود این مطالعه با هدف تعیین رابطه بین ادراک عدالت از سیستم ارزیابی عملکرد و رفتار شهروندی پرستاران بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۳۹۶ طراحی شده بود.

## روش کار

پژوهش حاضر به لحاظ روش اجرا یک مطالعه مقطعی توصیفی- تحلیلی می باشد. قلمرو مکانی این مطالعه کلیه بیمارستان های وابسته به علوم پزشکی تهران بودند که در این بین بیمارستان های امام خمینی، مرکز طبی کودکان، بهارلو، فارابی، روزبه، ضیاییان، سینا، رازی، محب یاس، بهرامی، شریعتی، آرش و امیر اعلم با توجه به متغیر های نوع تخصص، تعداد تخت بیمارستان ها و درجه همکاری با پژوهشگران انتخاب شدند. جامعه پژوهش در این تحقیق را کلیه پرستاران زن و مرد شاغل در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۳۹۶ تشکیل می دهند. مطالعات اولیه نشان داد که بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران دارای ۳۴۸۸ پرسنل پرستار می باشد که بر اساس فرمول نمونه گیری کوکران، پارامتر مورد نظر در سطح اطمینان ۹۵٪، تعداد ۳۴۶۶ حجم نمونه بدست آمد. لازم به ذکر است به منظور اطمینان از تکمیل پرسشنامه ها و رسیدن به حد استاندارد نمونه، تعداد ۴۰۰۰ عدد پرسشنامه توزیع گردید. ابزار جمع آوری اطلاعات در این مطالعه، دو پرسشنامه اطلاعات دموگرافیک و رفتار شهروندی و ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد بود. پرسشنامه ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد توسط تورستون طراحی شد (۱۸). این پرسشنامه شامل ۴ بعد عدالت نظام مند (۱۲ سوال)، عدالت ظاهری (۱۱ سوال)، عدالت اطلاعاتی (۹ سوال) و عدالت بین فردی (۴ سوال) می باشد. مقیاس پاسخگویی مورد استفاده برای این پرسشنامه لیکرت ۵ درجه ای (کاملاً مخالف=۱ تا کاملاً موافق=۵) بود.

عباس نژاد و همکاران در مطالعه خود دریافتند، بین ادراک عدالت ظاهری، نظام مند و اطلاعاتی از نظام ارزیابی با رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد و ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد می تواند نگرش تعهد سازمانی و رفتار شهروندی را متاثر سازد (۱۵). نتیجه مطالعه بهرامی و همکاران گویای این مهم بود که ادراک پرستاران در بیمارستان های آموزشی از عدالت سازمانی و ابعاد آن در حد متوسط می باشد (۱۶). دهقانی و همکاران در مطالعه خود به بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی پرداختند که یافته های مطالعه آنان نشان داد وضعیت رفتار شهروندی در حد خوب بوده است و همبستگی بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی به عنوان مولد بهره‌وری و کارایی شناخته می شود (۱۷).

سازمان های بهداشتی درمانی به لحاظ ماهیت خود، نشانگر جامعه خود می باشند. به نوعی که می توان بیان کرد تحقق عدالت در آن و بهره مندی از رفتار شهروندی مناسب توسط کارکنان، می توان نمود پیامد آن را در جامعه نیز مشاهده کرد. از طرف دیگر برخورداری از نظام ارزیابی مطلوب و منسجم که تحت تاثیر فرهنگ، چشم انداز، سیاست ها و هدف های سازمانی می باشد، به یک ضرورت مبدل شده است. مدیران سازمان های بهداشتی درمانی نیز امروزه در فضای رقابتی و اجتماعی سازی اقدامات، نمی توانند نسبت به موضوع عدالت و رفتار شهروندی بی تفاوت باشند چرا که این موارد به عنوان یک نیاز، چه از جانب نیروی انسانی و چه از جانب سازمان مطرح می باشد. در بیمارستان ها نیز، ارتقای کیفیت خدمات و مراقبت های درمانی به عنوان یکی از اهداف مهم شناخته می شود و نیروی انسانی یکی از مهم ترین منابع قابل توجه در راستای ارتقا کیفیت می باشد. گروه پرستاری نیز حدود ۸۰٪ از کل پرسنل بیمارستان ها را تشکیل می دهند و بدون شک نقش بالایی در ارتقای این مهم دارند. از طرفی موضوع عدالت و

## نتایج

جدول ۱ نشان می‌دهد، با توجه به تکمیل ۳۴۶ پرسشنامه در مطالعه؛ بیشترین مشارکت کننده‌ها با جنسیت زن (۸۱/۵٪)، در بازه سنی ۳۱ الی ۴۰ (۴۸/۳٪)، دارای سطح تحصیلات کارشناسی (۸۵٪)، با نوع شیفت گردش (۶۱٪)، دارای سابقه کاری ۶ الی ۱۰ سال (۳۳/۵٪)، با وضعیت استخدامی رسمی (۴۸/۷٪) و وضعیت تاهل، متأهل (۶۴/۷٪) بوده‌اند.

همانطور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، در میان مولفه‌های مربوط به ادراک عدالت از ارزیابی عملکرد، بیشترین میانگین را مولفه عدالت ظاهری (۲/۸۲) و کمترین نمره میانگین را مولفه عدالت بین فردی (۲/۵۰) را از ۵ به خود اختصاص داده است. در بین ابعاد نیز، بعد صحت ارزیابی عملکرد بالاترین نمره میانگین را داشته است.

در جدول ۳ مشاهده می‌شود، در بین ابعاد رفتار شهروندی، بعد احترام بیشترین نمره میانگین (۲/۸۳) و بعد نوع دوستی کمترین نمره میانگین (۲/۵۸) را از نمره کل ۵، داشتند.

جدول ۴ نشان می‌دهد، آزمون پیرسون مورد استفاده در این مطالعه، همبستگی متوسط بین متغیر ادراک عدالت از سیستم ارزیابی عملکرد و رفتار شهروندی را نشان داد و این همبستگی در کلیه ابعاد در سطح آماری ۰/۰۵ معنی‌دار شده است. بدین مفهوم که با افزایش ادراک عدالت از سیستم ارزیابی عملکرد، رفتار شهروندی نیز مطلوب خواهد شد.

همانطور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، با توجه به مقدار ضریب تعیین تعدیل شده، ادراک عدالت از سیستم ارزیابی عملکرد ۳۰/۹٪ از واریانس رفتار شهروندی را پیش بینی می‌نماید. تمامی ابعاد عدالت نظام مند، عدالت ظاهری، عدالت اطلاعاتی و عدالت بین فردی؛ متغیر رفتار شهروندی را پیش بینی می‌کند. بدین مفهوم که افزایش یک انحراف استاندارد در نمره عدالت نظام مند، عدالت ظاهری، عدالت اطلاعاتی و عدالت بین فردی، نمره رفتار شهروندی را به

دیگر پرسشنامه مورد استفاده در این مطالعه، پرسشنامه رفتار شهروندی Lee بود (۱۹). پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی در پنج بعد: وظیفه شناسی (سوال ۹-۱۳)، احترام (سوال ۱۷-۱۴)، نوع دوستی (سوال ۸-۴)، مردانگی (سوال ۲۲-۱۸) و فضیلت شهروندی (سوال ۳-۱) می‌باشد. مقیاس پاسخگویی مورد استفاده برای این پرسشنامه ۵ درجه‌ای (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) می‌باشد. روایی و پایایی پرسشنامه‌های مورد استفاده در این مطالعه؛ در پژوهش عباس نژاد و همکاران (۱۴) در جامعه پرستاران در بیمارستان‌های شهر رفسنجان مورد تایید قرار گرفت. لازم به ذکر است در جمع آوری اطلاعات، در ابتدا پژوهشگران به منظور دستیابی به مشارکت کنندگان با ارائه معرفی نامه به مشارکت کنندگان؛ به صورت تصادفی مراجعه نمودند و پس از تشریح اهداف مطالعه و ضرورت اجرا، با تعیین وقت قبلی، موافقت جهت تکمیل پرسشنامه اخذ گردید. همچنین به مشارکت کنندگان نسبت به محرمانه بودن اطلاعات اطمینان کامل داده شد. طول مدت توزیع و تکمیل پرسشنامه‌ها بازه ۳ ماهه بوده است و برای تکمیل هر پرسشنامه به طور تقریبی ۳۰ دقیقه زمان اختصاص داده شده بود. از محدودیت‌های مطالعه نیز می‌توان اشاره کرد که با توجه بار کاری پرستاران این انتظار وجود داشت، همکاری پایینی صورت پذیرد که محققین با در نظر گرفتن سازوکار مناسب به منظور توزیع پرسشنامه در بازه زمانی مناسب و متفاوت، توانستند این محدودیت را تا حد امکان مدیریت نمایند.

تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS 24 صورت پذیرفت. جهت توصیف نمونه‌ها از آمار توصیفی شامل توزیع فراوانی، درصد فراوانی، میانگین و انحراف معیار و برای تحلیل داده‌ها در سطح آمار استنباطی و سنجش رابطه بین متغیرها از آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی استفاده گردید.

دستمزدی، بارکاری متناسب با ماموریت سازمان؛ منجر به وجود تفاوت در میزان نمره رفتار شهروندی در مطالعات مختلف می‌شوند و می‌تواند این تفاوت در میانگین را توجیه نماید. مطالعات نشان دادند که در عصر حاضر علاقه مدیران سازمان به سرمایه‌گذاری در خصوص ارتقا رفتار شهروندی بیشتر شده است (۲۷). توجه به رفتار شهروندی و تلاش در جهت برنامه‌ریزی صحیح در راستای ارتقا این مهم؛ می‌تواند عملکرد سازمان را از طریق ایجاد وحدت، برقراری هویت سازمانی، احساس تعلق به سازمان، آموزش همکاران، تلاش در جهت ماندگاری در سازمان، همگام‌سازی و راهبری نیروهای جدید، تعهد و علاقه به سازمان و شغل و حفظ اموال سازمانی ارتقا دهد (۲۸). یکی دیگر از مولفه‌های مهم در ارتقای رفتار شهروندی، مشارکت واقعی کارکنان و درگیری شغلی آنان در سطوح تصمیم‌گیری و عملکرد می‌باشد، چنانچه درگیر کردن کارکنان توانمند در سیاست‌های خرد و کلان سازمان‌ها، نقش تاثیر گذاری را می‌تواند داشته باشد.

ارزیابی عملکرد به عنوان یک ابزار کارآمد در مدیریت منابع انسانی و سازمان مطرح می‌باشد و سیاست‌گذاران و مدیران را برآن داشته است که به طور فزاینده‌ای در راستای افزایش کارایی و بهره‌وری؛ به صورت بهینه از آن استفاده نمایند. مطالعات نشان داده‌اند آنچه به عنوان هدف نهایی در ارزیابی عملکرد کارکنان مدنظر قرار می‌گیرد، تلاش در راستای افزایش انگیزه کارکنان برای بهبود عملکرد آنها است (۲۹). دو مولفه زیربنایی که اهمیت قابل توجه‌ای در ارزیابی عملکرد کارکنان دارند، دیدگاه سرپرستان در خصوص عملکرد زیردستان و موضوع عدالت می‌باشد (۳۰) که در این مطالعه مولفه عدالت از ارزیابی عملکرد مورد بررسی قرار گرفته است.

میانگین کلی مولفه ادراک عدالت از سیستم ارزیابی عملکرد ۲۰/۷۰ بوده است که نسبت به مطالعه Selvarajan (۳۱)، Chun (۳۲)، Lau (۳۳)، Tan (۳۴) این نمره میانگین

ترتیب ۲۹/۳، ۳۳/۶، ۲۰/۱ و ۱۷/۹ انحراف استاندارد افزایش خواهد داد.

## بحث

در این مطالعه، تعیین وضعیت و ارتباط بین ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد با رفتار شهروندی به عنوان هدف اصلی شناخته شده بود. شواهد نشان دادند که توجه به مفهوم و درک اهمیت عدالت سازمانی، این امکان به وجود خواهد آمد که به طریق راه و شیوه‌های متعدد نظیر توسعه اعتماد و رفتار شهروندی، تعهد شغلی و عملکرد؛ بر سیاست‌های سازمانی تاثیر گذار باشد (۲۰). اگر چه؛ عدالت سازمانی به صورت وسیع به توانایی مهارت مدیریت سازمان و همراهی سیاست‌های سازمانی در طراحی و پیاده‌سازی اقدامات عدالت محور در جهت شکل‌دهی رفتار شهروندی مطلوب و اثربخش، در تمامی جنبه‌های سازمان مرتبط است. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که وضعیت ادراک عدالت از سیستم ارزیابی عملکرد و رفتار شهروندی در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران؛ به ترتیب برای با ۲/۷۰ و ۲/۶۶ از میانگین نمره ۵ بوده است. تئوری تبادل اجتماعی بیانگر این است که میزان تلاش و وفاداری که کارکنان از خود بروز می‌دهند برابر است با آنچه که سازمان به عنوان مزایا و منفعت‌های اجتماعی از خود نشان می‌دهد و کارکنان آن را احساس می‌نمایند و این رابطه باید متقابل و در تعامل با یکدیگر باشد (۲۱).

نتایج این مطالعه در توصیف وضعیت رفتار شهروندی در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران با میانگین مولفه رفتار شهروندی در مطالعه Yu (۲۲) برابر بوده است ولیکن از میانگین نمره مطالعه Chen (۲۳)، ناد (۲۴) و مکارم (۲۵) پایین‌تر و از میانگین نمره مطالعه Ummah (۲۶) بالاتر بوده است. لذا می‌توان بیان کرد عواملی نظیر تفاوت فرهنگی، باورها و ارزش‌های سازمانی-محیطی، بهره‌مندی از تکنولوژی، اهداف سازمانی، نابرابری

پایین تر می باشد. محققین آنچه را به عنوان وجه اختلاف؛ علی رغم وجود مطلوبیت در ادراک از ارزیابی عملکرد در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران نسبت به دیگر مطالعات می دانند، عواملی نظیر تفاوت در ابزار جمع آوری اطلاعات، سطوح و گستره انجام مطالعه، ذات صنعت و کسب و کار، بستر فرهنگی- اجتماعی، شیوه همکاری و فعالیت؛ است. تحقیقات نشان می دهند، با توجه به اینکه در حال حاضر مدیریت نیروی انسانی تمرکز بیشتری بر عدالت و انصاف در محیط کار دارد؛ منصفانه بودن سیستم ارزیابی عملکرد به عنوان یکی از تعیین کننده های مهم رفتار کارکنان، نقش بسیار مهمی را به منظور توسعه عملکرد مطلوب، افزایش تعهد کارکنان، گسترش مشارکت، افزایش پاسخگویی و در نهایت ارائه با کیفیت خدمات بهداشتی درمانی ایفا می نماید (۳۵).

تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که مولفه رفتار شهروندی با تمامی مولفه های ادراک عدالت از سیستم ارزیابی عملکرد (عدالت نظام مند، عدالت ظاهری، عدالت اطلاعاتی، عدالت بین فردی) همبستگی معنی داری دارد. بدین مفهوم که با افزایش درک کارکنان از عدالت ارزیابی عملکرد، رفتار شهروندی در سازمان بهبود پیدا خواهد نمود. در سازمان های مراقبت بهداشتی درمانی، برخورداری از سطح بالای مهارتی و کیفیتی مراقبت ها و بروز اثر و نتایج بالینی مثبت و رضایت بخش، نیازمند کارکنان متخصص، متبحر و فداکار می باشد و بخشی از این مهم با بروز رفتار شهروندی مطلوب حاصل خواهد شد. از طرف دیگر نتایج آزمون رگرسیون نشان داد در بین متغیر های مورد بررسی؛ متغیر عدالت ظاهری قدرت پیش بینی کنندگی بالاتری را به نسبت دیگر متغیر ها در رفتار شهروندی دارد و در کل نیز با توجه به یافته های این مطالعه، مولفه ادراک عدالت از سیستم ارزیابی عملکرد ۳۰/۹٪ از واریانس رفتار شهروندی را پیش بینی نماید. با عنایت به توضیحات فوق، نتایج مطالعه ما در بررسی همبستگی بین ادراک عدالت از سیستم

ارزیابی عملکرد و رفتار شهروندی با نتایج مطالعه Baker (۳۶)، Heslin (۳۷)، Sharma (۳۸)، عباس زاده (۱۴) و Chan (۳۹) همخوانی دارد ولیکن با نتایج مطالعه Sharma (۴۰) مطابقت ندارد. Sharma دریافت که بین ادراک عدالت و رفتار شهروندی ارتباط مثبت وجود ندارد و این زمانی به وجود می آید که نیروی انسانی در وضعیت تغییر ارزش های شخصی و ارزش های سازمانی قرار بگیرد. یافته های شارما نشان می دهد اگر چه درک صحیح عدالت می تواند تاثیر بروز تخلفات اخلاقی کارکنان را در سازمان آشکار نسازد ولیکن در بلند مدت، کارکنان از سازمان بیگانه خواهند شد و فراتر از الزامات اساسی شغلی نخواهند رفت. البته نتایج این مطالعه را می توان در ریشه های رفتار شهروندی توضیح داد چرا که در رفتار شهروندی این استدلال وجود دارد که افراد از نظر اخلاقی موظف به سودرسانی به دیگران هستند و هر چند لازم است در شناخت رفتار شهروندی عوامل موثر درونی و بیرونی نظیر رضایت شغلی، فضای کاری مثبت، رهبری تحول آفرین، حمایت سازمانی تعیین شوند (۴۰). در توضیح نتیجه این مطالعه می توان بیان کرد؛ عدالت درک شده، رفتار کارکنان، رضایت آنان، عزت نفس، وفاداری و تعهد آنها به سازمان و مدیرانشان را تقویت می نماید و به بهره وری، کارایی، ایجاد فضای مثبت و هماهنگ کمک می نماید که در نهایت موفقیت سازمان را منجر خواهد شد.

### نتیجه گیری

درک صحیح از عدالت در ارزیابی عملکرد؛ منجر به رفتار شهروندی مطلوب خواهد شد که تمرکز بر این مهم و برخورداری از دیدگاه انسان مدارانه، اثر مثبتی بر توسعه نیروی انسانی، ساختار جامعه، قدرت رهبری و مدیریتی سازمان و در نهایت کسب مزیت رقابتی به سبب بهره مندی از نیروی انسانی توانمند و اخلاق مدار در عرصه رقابتی کنونی خواهد شد. عکس این قضیه نیز اتفاق خواهد افتاد به طوریکه اگر سازمان مبتنی بر عدالت رفتار ننماید و نیروی انسانی این

اصلی طرح تحول سلامت می باشد و به دلیل تغییرات مستمر، تنوع تقاضای مشتریان و کاهش ظرفیت نیروی انسانی در بیمارستان ها؛ توجه به عدالت در عملکرد و طراحی رفتار شهروندی مناسب، یکی از عوامل موفقیت حوزه سلامت در مدیریت پیچیدگی منابع انسانی است.

### تشکر و قدردانی

نویسندگان مقاله بر خود لازم می دانند، از زحمات تمامی مدیران، کارشناسان و پرستارانی که در طراحی و اجرا مطالعه همکاری لازم را داشته اند، تقدیر و تشکر نمایند.

بی عدالتی را درک کند، موجبات تغییر رفتار آسیب زا فراهم می گردد و به کارایی و بهره وری سازمان لطمه وارد می- کند. بنابراین ضروری است مدیران سازمان ها، بستر لازم جهت پیاده سازی رفتار شهروندی و درک عدالت از ارزیابی عملکرد را ایجاد نمایند. انتظار می روند، سازمانی که از مدیریت منابع انسانی کارآمدی برخوردار باشد و بتواند کارکنان استخدام شده و انتخاب شده را به نحو مطلوب و حرفه ای آموزش دهد، انگیزه لازم را در آنان ایجاد نماید، آنان را در گروه شغلی و کارراهه شغلی خود توانمند سازد؛ سازمان را به سوی توسعه هدایت نماید. از آنجاییکه ارتقای کیفیت خدمات بهداشتی درمانی به عنوان یکی از اهداف

جدول ۱- وضعیت اطلاعات دموگرافیک پرستاران مورد مطالعه در دانشگاه علوم پزشکی تهران

متغیر	فراوانی	درصد فراوانی	متغیر	فراوانی	درصد فراوانی
جنس	مرد	۶۴	کمتراز ۵ سال	۱۱۱	۳۲/۱
	زن	۲۸۲	۶الی ۱۰ سال	۱۱۶	۳۳/۵
سن	کمتراز ۳۰	۱۲۱	۱۱الی ۱۵ سال	۵۴	۱۵/۶
	۳۱الی ۴۰	۱۶۷	۱۶الی ۲۰ سال	۳۴	۹/۸
سطح تحصیلات	۴۱الی ۵۰	۴۶	بیشتر از ۲۰ سال	۳۱	۹
	بیشتر از ۵۰	۱۲	رسمی	۱۶۵	۴۷/۷
نوع شیفت	دیپلم	۱۵	پیمانی	۲۲	۶/۴
	کاردانی	۹	قراردادی	۹۸	۲۸/۳
وضعیت تاهل	کارشناسی	۲۹۴	طرحی	۶۱	۱۷/۶
	کارشناسی ارشد	۲۶	مجرد	۱۲۲	۳۵/۳
رضایت از حقوق	دکتری تخصصی	۲	متاهل	۲۲۴	۶۴/۷
	صبح	۱۰۰	مطلوب	۱۷	۴/۹
وضعیت استخدامی	عصر	۱۴	نسبتا مطلوب	۱۲۸	۳۷
	گرددشی	۲۱۱	نامطلوب	۲۰۱	۵۸/۱
	سایر	۲۱			

جدول ۲- توصیف وضعیت (میانگین و انحراف معیار) ابعاد ادراک عدالت از سیستم ارزیابی عملکرد پرستاران بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران

متغیر	مؤلفه	ابعاد	میانگین	انحراف معیار
ادراک عدالت از سیستم ارزیابی عملکرد	عدالت نظام مند	تنظیم اطلاعات عملکرد	۲/۴۲	۰/۷۶۲
		اطمینان به ارزیاب	۲/۷۲	۰/۹۱۱
		درخواست برای تجدید نظر	۲/۶۹	۰/۸۳۲
		کل	۲/۶۱	۰/۷۰۳
		صحت ارزیابی	۲/۸۴	۰/۸۳۷
		نگرانی در مورد ارزیابی	۲/۸۰	۰/۸۶۷
	عدالت ظاهری	کل	۲/۸۲	۰/۷۹۶
		روشن کردن انتظارات	۲/۷۶	۰/۹۱۶
		ارائه بازخورد	۲/۷۷	۰/۹۹۱
		توضیح در مورد تصمیمات ارزیابی	۲/۷۷	۰/۹۶۶
		کل	۲/۷۷	۰/۹۶۶
		رفتارهای ارزیاب	۲/۵۰	۱/۱۴
عدالت بین فردی	کل	۲/۷۰	۰/۷۲۵	

جدول ۳- توصیف وضعیت (میانگین و انحراف معیار) ابعاد رفتار شهروندی پرستاران بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران

متغیر	مؤلفه	میانگین	انحراف معیار
رفتار شهروندی	وظیفه شناسی	۲/۶۳	۰/۷۱۸
	احترام	۲/۸۳	۰/۷۴۷
	نوع دوستی	۲/۵۸	۰/۷۸۰
	مردانگی	۲/۶۵	۰/۸۲۲۶
	فضیلت شهروندی	۲/۶۵	۰/۸۴۴
	کل	۲/۶۶	۰/۶۴۷

جدول ۴- همبستگی بین ابعاد ادراک عدالت از سیستم ارزیابی عملکرد و رفتار شهروندی پرستاران بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی

تهران

ادراک عدالت از سیستم ارزیابی عملکرد	عدالت بین فردی	عدالت اطلاعاتی	عدالت ظاهری	عدالت نظام مند	ضریب همبستگی	رفتار شهروندی
۰/۵۲۲	۰/۴۲۸	۰/۳۸۷	۰/۵۲۷	۰/۴۸۳		
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	معنی داری	

جدول ۵- نتایج تحلیل رگرسیون پیش بینی رفتار شهروندی از طریق مولفه های ادراک عدالت از سیستم ارزیابی عملکرد پرستاران بیمارستان

های دانشگاه علوم پزشکی تهران

p-value	ضرایب استاندارد شده	متغیر های پیش بین
۰/۰۰۰	-	مقدار ثابت
۰/۰۰۱	۰/۲۹۳	عدالت نظام مند
۰/۰۰۰	۰/۳۳۶	عدالت ظاهری
۰/۰۱۶	۰/۲۰۱	عدالت اطلاعاتی
۰/۰۰۲	۰/۱۷۹	عدالت بین فردی
۰/۳۰۹ = ضریب تعیین تعدیل شده	۰/۳۱۹ = ضریب تعیین	۰/۵۶۳ = ضریب همبستگی

## References

- Ones DS, Viswesvaran C, Schmidt FL. Realizing the full potential of psychometric meta-analysis for a cumulative science and practice of human resource management. *Human Resource Management Review*. 2017;27(1):201-15.
- Mustafa T, Zhou L, Abdullahi ZJ, Nisar N. Stimulating Work Ethics among Healthcare Professionals: A Challenge to Healthcare Human Resource Development in Pakistan. *Canadian Journal of Applied Science and Technology*. 2017;5(2). [Persian]
- Organization WH. Global strategy on human resources for health: workforce 2030. *Global strategy on human resources for health: workforce 2030* 2016.
- Ganapathy S, Ashokkumar M. A Study on Human Resource Management Practices (Hrm) and Job Satisfaction of Employees of Paramedics in Private Hospitals. *International Journal of Management Research and Reviews*. 2017;7(5):584.
- Saif NI, Sartawi KS. Relationship between human resource management practices and perceived performance of employees in Jordanian hospitals. *Planning*. 2013;3:1Planning.
- Chaulagain N, Khadka DK. Factors influencing job satisfaction among healthcare professionals at Tilganga eye centre, Kathmandu, Nepal. *International Journal of Scientific and Technology Research*. 2012;1(11):32-6.
- Taderera BH, Hendricks SJH, Pillay Y. Human resource for health reform in peri-urban areas: a cross-sectional study of the impact of policy interventions on healthcare

- workers in Epworth, Zimbabwe. *Human resources for health*. 2017;15(1):83.
8. MR EG, HR EG. Effective factors on organizational citizenship behavior in a military hospital. *Journal Mil Med*. 2010;12(2):93-9. [Persian]
  9. Organ DW. Organizational Citizenship Behavior: Recent Trends and Developments. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*. 2018(0).
  10. Nadi MA, Moghtaderi N. The Relationship Between Ethical Principles, Job Satisfaction, And Psychological Empowerment With Organizational Citizenship Behavior Among Private Hospitals Staff Members In Shiraz. *Payavard Salamat*. 2015;8(5):399-414. [Persian].
  11. Prottas DJ, Nummelin MR. Behavioral Integrity, Engagement, Organizational Citizenship Behavior, and Service Quality in a Healthcare Setting. *Journal of Healthcare Management*. 2018;63(6):410-24.
  12. Selvarajan R, Cloninger PA. The importance of accurate performance appraisals for creating ethical organizations. *Journal of Applied Business Research*. 2008;24(3):39-44.
  13. Cole ND, Flint DH. Perceptions of distributive and procedural justice in employee benefits: flexible versus traditional benefit plans. *Journal of Managerial Psychology*. 2004;19(1):40-19.
  14. Abbasnezhad MH, Asadpour M. The Relationship between Justice Perception of Performance Appraisal System and Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment among Nurses. *Iranian Journal of Medical Education*. 2015;15:240-50. [Persian]
  15. Abbasnezhad MH, mahdad A, Asadpour M. The Relationship between Justice Perception of Performance Appraisal System and Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment among Nurses. *Iranian Journal of Medical Education*. 2015;15(0):240-50.
  16. Bahrami Ma, Bidaki Sd, Shafiee M, Sharfi F, baharinia s. Relationship between Nurses' Perceptions of Organizational Justice and Revenge Behaviors in Medical University Teaching Hospitals in 2016. *Journal of healthcare management*. 2017;7(3):37-4. [Persian]
  17. Dehghani M, Mostafaie D, Hayavi Haghghi MH, Estebary F, Rafati S, Khorami F. The Relationship between social capital and organizational citizenship behavior among teaching hospitals staff at Hormozgan University of Medical Sciences. *Journal of Modern Medical Information Sciences*. 2015;1(1):24-32. [Persian]
  18. Thurston PW. Clarifying the structure of justice using fairness perceptions of performance appraisal practices: University at Albany, Organizational Studies Ph. D. Program; 2001.
  19. Lee K, Allen NJ. Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions. *Journal of applied psychology*. 2002;87(1):131.
  20. Yean TF. Organizational justice: A conceptual discussion. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 2016;219:803-798.
  21. Kurtessis JN, Eisenberger R, Ford MT, Buffardi LC, Stewart KA, Adis CS. Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory. *Journal of Management*. 2015;43(6):1854-84.
  22. Yu H-Y, Lou J-H, Eng C-J, Yang C-I, Lee L-H. Organizational citizenship behaviour of men in nursing professions: Career stage perspectives. *Collegian*. 2018;25(1):19-26.
  23. CHEN S-H, YU H-Y, HSU H-Y, LIN F-C, LOU J-H. Organisational support, organisational identification and organisational citizenship behaviour among male nurses. *Journal of Nursing Management*. 2013;21(8):1072-82.
  24. Nad M, Mashayekhi Z. An Analysis of the Relationship Between Organizational Socialization, Leadership Behavior, Organizational Identification and Organizational Culture with Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Applied Sociology*. 2017; 28(3):153-76. [Persian]
  25. Makarem A, Jorbonyan A, Hosseini MA, Bakhshi E. The Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment in Welfare

- Staff (Tehran 2013). Archives of Rehabilitation.2015;16(1):18-25. [Persian]
- 26.Ummah S, Athambawa S. Organizational citizenship behavior and job satisfaction among non-academic employees of national universities in the Eastern province of Sri Lanka. American Journal of Economics and Business Management. 2018;1(1):75-84.
- 27.Huang CC, You CS, Tsai MT. A multidimensional analysis of ethical climate, job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behaviors. Nursing ethics. 2012;19(4):513-29.
- 28.Organ DW. Organizational citizenship behavior: Recent trends and developments. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior. 2018;80:295-306.
- 29.DeNisi AS, Pritchard RD. Performance Appraisal, Performance Management and Improving Individual Performance: A Motivational Framework. Management and Organization Review. 2015;2(2):253-77.
- 30.Masterson SS, Lewis K, Goldman BM, Taylor MS. Integrating justice and social exchange: The differing effects of fair procedures and treatment on work relationships. Academy of Management journal. 2000;43(4):738-48.
- 31.Selvarajan T, Singh B, Solansky S. Performance appraisal fairness, leader member exchange and motivation to improve performance: A study of US and Mexican employees Journal of Business Research. 2018;85:142-54.
- 32.Chun JS, Brockner J, De Cremer D. How temporal and social comparisons in performance evaluation affect fairness perceptions. Organizational Behavior and Human Decision Processes. 2018;145:1-15.
- 33.Lau CM, Moser A. Behavioral effects of nonfinancial performance measures: The role of procedural fairness. Behavioral Research in Accounting. 2008;20(2):55-71.
- 34.Tan SL, Lau CM. The impact of performance measures on employee fairness perceptions, job satisfaction and organisational commitment. Journal of Applied Management Accounting Research. 2012;10(2):57.
- 35.Lau CM, Low LC, Eggleton IR. The impact of reliance on accounting performance measures on job-related tension and managerial performance: additional evidence. Accounting, Organizations and Society. 1995;20(5):359-81.
- 36.Baker TL, Hunt TG, Andrews MC. Promoting ethical behavior and organizational citizenship behaviors: The influence of corporate ethical values. Journal of Business Research. 2006;59(7):849-857.
- 37.Heslin PA, VandeWalle D. Managers' implicit assumptions about personnel. Current Directions in Psychological Science. 2008;17(3):219-23.
- 38.Sharma D, Borna S, Stearns JM. An investigation of the effects of corporate ethical values on employee commitment and performance: Examining the moderating role of perceived fairness. Journal of Business Ethics. 2009;89(2):251-60.
- 39.Chan SHJ, Lai HYI. Understanding the link between communication satisfaction, perceived justice and organizational citizenship behavior. Journal of business research. 2017;70:214-23.
- 40.Sharma D. When fairness is not enough: Impact of corporate ethical values on organizational citizenship behaviors and worker alienation. Journal of Business Ethics. 2018;150(1):57-68.

## The Relationship Between Justice Perception of Performance Appraisal System and Organizational Citizenship Behavior Among Nurses in Tehran University of Medical Sciences Hospitals

**Rahmani H:** PhD. Associate Professor, Department of Health Management and Economics, School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

**Nasrolah Beigi F:** MSc. Student, Department of Health Management, School of Health Services and Information Management, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

**Nikan S:** PhD. Assistant Professor, Department of Prosthodontics, School of Dentistry, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

**Rajabi Vasoukolaei Gh:** PhD. Student, Department of Health Management and Economics, School of Public Health, Scientific Research Center, Association of Social Determinants of Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran- Correspond Author: gh\_rajabii@yahoo.com

Received: Jan 12, 2019

Accepted: Jul 27, 2019

### ABSTRACT

**Background and Aim:** Human resources are of paramount importance in the success of any organization. In the health care system, nurses play a great role in the delivery of high-quality care. In this regard, in the process of providing high-quality and efficient healthcare delivery, justice perception of performance appraisal system and organizational citizenship behavior (JPPAS & OCB) are strong tools for performance management. The aim of this study was to determine the association between JPPAS & OCB among nurses in Tehran University of Medical Sciences hospitals in Tehran, Iran.

**Materials and Methods:** This was a cross-sectional study with a sample size of 346 nurses working in Tehran University of Medical Sciences hospitals. Data were collected using two questionnaires, namely, the JPPAS & OCB and a general demographic questionnaire. SPSS 24.0 for windows was used for statistical analysis of the data.

**Results:** Analysis of the data showed that justice perception of performance appraisal system (2.70) and organizational citizenship behavior (2.66) are at a moderate level. Based on the correlation analysis, a significant positive association was found between performance appraisal and organizational citizenship behavior. In the final analysis it was shown that performance appraisal could predict organizational citizenship behavior (30.9% of the variance).

**Conclusion:** Justice perception of performance appraisal system can positively influence loyalty, job satisfaction and employees' commitment, as well as create organizational confidence, enhance productivity and improve participation.

**Keywords:** Performance Appraisal System, Organizational Citizenship Behavior, Performance Management