

بررسی نقش تعاملی پاسخگویی و کنترل ادراک شده بر عملکرد شغلی کارکنان شهرداری شهر تبریز

صمد ستاری علیشاهی^۱

ابوالفضل قاسم‌زاده علیشاهی^۲

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۸/۱۹

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۶/۱/۲۳

چکیده

هدف کلی این پژوهش بررسی نقش تعاملی پاسخگویی و کنترل ادراک شده بر عملکرد شغلی کارکنان شهرداری شهر تبریز می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان شهرداری شهر تبریز می‌باشد. که طبق آمار شهرداری شهر تبریز تعداد کل کارکنان رسمی و پیمانی آن ۲۴۸۸ نفر می‌باشد. روش نمونه‌گیری در این تحقیق نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای می‌باشد و حجم نمونه آماری با در نظر گرفتن جدول مورگان ۳۸۳ در نظر گرفته شد. روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است. در این پژوهش ابزار سنجش پرسشنامه که برای سنجش پاسخگویی از پرسشنامه هاچوارتر و همکاران (۲۰۰۳)، کنترل ادراک شده تتریک و لاراکو (۱۹۸۷) و عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۹۰) استفاده شد. پایایی پرسشنامه‌ها با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه تعدیل‌کننده مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که بین پاسخگویی با عملکرد شغلی ($r=0/15$ ، $P<0/01$) رابطه مثبت معنی‌دار وجود دارد. از طرفی نتایج پژوهش نشان داد که بین کنترل ادراک شده با عملکرد شغلی ($r=0/29$ ، $P<0/01$) رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. همچنین نتایج نشان داد که پاسخگویی و کنترل ادراک شده نقش تعاملی در پیش‌بینی عملکرد شغلی ندارند.

واژگان کلیدی: پاسخگویی، کنترل ادراک شده و عملکرد شغلی.

۱. کارشناسی‌ارشد مدیریت منابع انسانی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی؛ تبریز- ایران.

E- mail: samad.sattary60@gmail.com

۲. عضو هیات علمی دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز- ایران (نویسنده مسئول).
E- mail: ghasemzadee@yahoo.com

مقدمه

توجه به کارکنان و در راس آن عملکرد شغلی^۱ آن‌ها به عنوان بزرگ‌ترین و مهم‌ترین سرمایه سازمان، پدیده‌ای است که در طول چند دهه اخیر رشد فراوانی داشته است. عملکرد شغلی، به عنوان ارزش سازمانی رفتارهای شغلی کارکنان در زمان‌ها و موقعیت‌های شغلی مختلف تعریف می‌شود. اسپکتور^۲ بیان می‌کند که مردم زمانی می‌توانند در مشاغل خود به خوبی عمل کنند که از توانایی و انگیزش لازم برای داشتن عملکرد مناسب بهره‌مند باشند.

بررسی‌ها نشان می‌دهند که از مهم‌ترین عوامل تاثیرگذار بر عملکرد کارکنان، پاسخگو نمودن آن‌ها می‌باشد (مارکوکزی و شین^۳، ۲۰۰۵؛ به نقل از توکلی، عابدی و صالح‌نیا، ۱۳۸۸). پاسخگویی مسئله مهم و چالش‌آور در نظام‌های اداری و سیاسی بیشتر کشورها بوده و است. در سازمان‌های دولتی از جمله شهرداری‌ها که از جمله سازمان‌های خدماتی است امروزه دستخوش تغییرات زیادی شده‌اند، مسئله پاسخگویی مبتنی بر این فرض است که تصمیمات و اقدامات کارگزاران همواره بر امور اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی جوامع اثر می‌گذارد (فقیهی، ۱۳۸۰).

مفهوم پاسخگویی، مفهومی چند وجهی، پیچیده و قابل تامل می‌باشد. اولسون به وجود واژه‌های مختلف برای این مفهوم اشاره می‌کند و می‌گوید در زبان بعضی از کشورها، واژه پاسخگویی وجود ندارد و نزدیک‌ترین واژه به آن مسئولیت است (السون^۴، ۱۹۹۸). جوامع به اهداف‌شان از طریق سازمان‌ها دست پیدا می‌کنند. پاسخگویی یکی از معیارهای اساسی برای حفظ و پایداری سازمان‌ها می‌باشد. به‌ویژه پاسخگویی مکانیسم‌هایی را از طریق انتظارات مشترک و هماهنگی‌هایی که می‌تواند اتفاق بیفتد فراهم می‌آورد. به عبارتی دیگر نظم و هماهنگی میان یکایک افراد و سازمان‌های اجتماعی ایجاد می‌کند. انبوهی از استانداردها را که یکایک افراد و گروه‌ها را پاسخگو می‌سازد و این موارد اجازه قضاوت و ضمانت اجرایی را فراهم می‌سازد (گلفند^۵، چونگ^۶ و راور^۷، ۲۰۰۴).

یک تعریف روشن و مختصر از پاسخگویی از نظر متخصصان وجود ندارد. با این حال، برخی از عناصر عمومی که جزء مهم‌ترین اجزای تعریف آن می‌باشد در این جا آورده می‌شوند. این عناصر عبارت است از:

۱. افراد در قبال اعمال‌شان جوابگو هستند. ۲. گروه‌ها یا افرادی که افراد به آن‌ها پاسخگو هستند، دارای قدرت تنبیه و پاداش هستند. ۳. پاسخگویی پیوندی بین فرد و دیگران برقرار می‌کند (الری و کلی، ۲۰۰۴).
- "فرینک و کلیمسکی" (۱۹۹۸)، توصیفی از پاسخگویی را پیشنهاد می‌کنند. آن‌ها اذعان می‌دارند که پاسخگویی

¹ Job Performance

² Spector

³ Morkoczy and Xin

⁴ Olson

⁵ Gelfand

⁶ Chong

⁷ Raver

«... نیاز برای توجیه یا دفاع از یک تصمیم یا عمل در قبال افرادی است که قدرت پاداش و تنبیه را دارند و این که چنین پاداش‌ها و تنبیه‌ها مشروط به شرایط پاسخگویی می‌باشند.» در کل، پاسخگویی شخصی ابزاری برای القای هنجارها، مقررات و دستورات قانونی به شمار می‌آید (تتلاک، ۱۹۸۵). آن اشاره به این دارد، افرادی که داخل یک سیستم اجتماعی فعالیت دارند عدم پاسخگویی مناسب آن‌ها به اعمال‌شان منجر به تنبیهات مالی و قانونی می‌شود (اسلنکر، بریت، پنینگتون، مورفی و دوهرتی، ۱۹۹۴). تحقیقات نشان داده است که پاسخگویی زمانی که فرد خود را دارای احساس کنترل بالایی می‌داند، می‌تواند پیامدهای مثبتی داشته باشد (فاسمزاده، ۱۳۹۱).

کنترل ادراک شده متغیری می‌باشد که توجه محققان را به خود جلب کرده است. کنترل ادراک شده اشاره به توانایی تاثیر فرد بر محیط خود دارد (کاراسک، ۱۹۷۹؛ کانستر و چوبروک، ۱۹۹۱). منظور از کنترل ادراک شده باور فرد به این است که تا چه اندازه توانایی تاثیر بر رویدادها یا موقعیت‌ها را دارد (کاراسک، ۱۹۷۹). در تحقیقات صورت گرفته، محققان اغلب از مفهوم کنترل ادراک شده به جای کنترل واقعی استفاده می‌کنند (کانستر و چوبروک، ۱۹۹۱). کنترل ادراک شده اشاره به باور فرد به توانایی تاثیر بر محیط خود دارد. همانند مفهوم کنترل، کنترل ادراک شده یک سازه موقعیتی به شمار می‌آید. به طور اخص کنترل ادراک شده بیشتر مربوط به ادراک فرد از محیط کارش می‌باشد تا یک ویژگی خصیصه‌ای مانند منبع کنترل (هال، ۲۰۰۵). طبق نظر فولکمن و موسکوتیز (۲۰۰۴)، مقابله یک فرایند پیچیده و چند بعدی است که به مقتضیات و منابع محیطی نیز وابسته است. به طور خلاصه باور بر این است که داشتن منابع و توانایی در استفاده از منابع روان‌شناختی و نیز فیزیولوژیک مشکلات و عوامل استرس‌زای روزانه را کاهش می‌دهد. یکی از این منابع مورد نظر احساس کنترل شخصی است. شواهد نشان داده است که جهت‌گیری کنترل بیرونی بیشتر با پیامدهای روانی-اجتماعی منفی نظیر افسردگی و اضطراب ارتباط دارد. هم‌چنین این شواهد بیانگر آن است که احساس کنترل بر بیماری جسمانی با پیامدهای روان-شناختی مثبت رابطه دارد (به نقل از باقریان، بهرامی احسان، گیلانی و صانعی، ۱۳۸۸).

کنترل شغلی اشاره به باور افراد در مورد اثرگذاری بر محیط کار دارد و لذا ادراکات افراد از محیط کار تاثیر قابل توجهی بر کنترل شغلی اعمال می‌نمایند و واکنش‌های آنان به محیط کار را تحت تاثیر قرار می‌دهد (اسپکتور، ۱۹۸۶).

تا به حال معدود پژوهشگرانی متغیرهای اثرگذار بر کنترل شغلی را مورد بررسی و مطالعه قرار داده‌اند. برای مثال کوسکو و همکاران (۲۰۰۶)، و والس (۲۰۰۵)، با استفاده از تنش‌های شغلی و افسردگی کارکنان، کنترل شغلی آن‌ها را پیش‌بینی نموده‌اند. الفرینگو و همکاران (۲۰۰۵)، نیز با استفاده از تنش‌های شغلی، میزان سازگاری و جو روان‌شناختی حاکم بر سازمان، موفق به پیش‌بینی میزان کنترل شغلی کارکنان شده‌اند (به نقل از نعمی؛ ارشدی، غفوری و سفادرائی، ۱۳۸۸). در داخل نیز نعمی و همکاران (۱۳۸۸)، به

بررسی رابطه جو روان‌شناختی ادراک شده سازمان با کنترل شغلی پرداخته‌اند. آن‌ها به رابطه مثبت معنی‌داری بین این دو متغیر دست یافته‌اند.

هدف تحقیق حاضر این است که رابطه پاسخگویی و کنترل ادراک شده را با عملکرد شغلی در بین کارکنان شهرداری تبریز بررسی نموده و از طریق پاسخگویی و کنترل ادراک شده نتایج عملکرد شغلی را پیش‌بینی نماید. پاسخگویی و کنترل ادراک شده در این بررسی به عنوان متغیر مستقل و عملکرد شغلی را به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است.

روش تحقیق

این تحقیق از لحاظ نحوه گردآوری اطلاعات و داده‌ها یک تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است و از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی است. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان شهرداری شهر تبریز می‌باشد که طبق آمار شهرداری شهر تبریز تعداد کل کارکنان رسمی و پیمانی آن ۲۴۸۸ نفر می‌باشد. حجم نمونه انتخاب شده با استفاده از جدول مورگان ۳۸۳ نفر بود. روش نمونه‌گیری از نوع تصادفی طبقه‌ای (طبقات بر اساس مناطق) بود.

برای جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش از دو پرسشنامه استاندارد و محقق ساخته به شرح زیر استفاده گردید.
- پرسشنامه پاسخگویی: برای اندازه‌گیری پاسخگویی از یک مقیاس تک بعدی که دارای ۸ سوال می‌باشد، استفاده خواهد شد. این ابزار توسط هاچوارتر و دیگران (۲۰۰۳) تهیه شده است. این پرسشنامه بر اساس مقیاس هفت درجه‌ای لیکرت از کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷ پاسخ داده می‌شود. نمرات هر ۸ گویه مقیاس جمع شده و یک نمره کل برای هر فرد در این مقیاس در نظر گرفته می‌شود. مقدار آلفای کرونباخ برای ابعاد این پرسشنامه در تحقیقات متعدد خارجی و داخلی در دامنه‌ای از ۰/۷۳ تا ۰/۹۱ به دست آمده است. تحقیقاتی مانند: هال و فریس (۲۰۱۰) و (۲۰۰۹)، بروکس، پررو، هال، فرینک و هاچوارتر (۲۰۰۸)، هال، رویل، بریمر، پررو، فریس و هاچوارتر (۲۰۰۶)، هاچوارتر، پررو، هال و فریس (۲۰۰۵)، و هاچوارتر، فریس، گاوین، پررو، هال و فرینک (۲۰۰۷)، رویل، هاچوارتر، پررو و فریس (۲۰۰۵)، درخشانی (۱۳۹۳)، حسنی، قاسم‌زاده و شیرازی (۱۳۹۲)، و قاسم‌زاده (۱۳۹۱). همچنین تحقیقات قبلی سازه روایی سازه و تک بعدی بودن این را نیز تایید کرده‌اند. هال و همکاران (۲۰۰۶)، هاچوارتر و همکاران (۲۰۰۵)، و قاسم‌زاده، عباس‌زاده، حسنی و هاشمی (۱۳۹۲).

- پرسشنامه کنترل ادراک شده: کنترل ادراک شده با استفاده از پرسشنامه تتریکو لاراگو (۱۹۸۷)، اندازه‌گیری شد. این ابزار شامل ۵ سوال می‌باشد. این پرسشنامه بر اساس مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (اصلاً=۱ تا حد زیادی=۵) پاسخ داده می‌شود. روایی و پایایی این ابزار قبلاً در تحقیقات متعدد مانند:

تتربیک و لارکو (۱۹۸۷)، و قاسم‌زاده و همکاران (۱۳۹۲)، مورد تایید قرار گرفته است. در پژوهش حاضر به منظور بررسی پایایی این پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است.

- پرسشنامه عملکرد شغلی: پرسشنامه ۱۱ سوالی عملکرد شغلی، توسط پاترسون (۱۹۹۰)، تهیه و تدوین گردیده و توسط شکرکن و ارشدی در ایران ترجمه شده است. این پرسشنامه بر اساس مقیاس ۵ درجه لیکرت پاسخ داده خواهد شد. روایی صوری و محتوایی و پایایی این ابزار قبلاً توسط پژوهشگرانی چون مقیمی (۱۳۸۹)، قاسم‌زاده (۱۳۹۱)، و قاسم‌زاده (۱۳۹۲)، مورد تایید قرار گرفته است.

در این پژوهش برای ارزیابی پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردیده است. به این ترتیب جهت بررسی پایایی، پرسشنامه‌های حاضر ابتدا بر روی ۴۷ نفر از همان کارکنان مورد پژوهش اجرا شد و پایایی مورد تایید قرار گرفت.

هم‌چنین به منظور تامین روایی پرسشنامه‌های حاضر، با وجود استاندارد بودن ابزارها و استفاده مکرر آن‌ها در پژوهش، داده‌های حاصل از اجرای این مقیاس در گروه نمونه تحلیل عاملی شدند. این تحلیل به شیوه تحلیل اکتشافی به روش مولفه‌های اصلی (PC) با چرخش واریماکس انجام شده است. مقدار ضریب KMO (ضریب کفایت نمونه‌گیری) برابر $0/72$ و مقدار χ^2 آزمون کروییت بارتلت (Bartlett's Test of Sphericity 8/14406) به دست آمد که در سطح $0/01$ معنادار بوده و نشانه کفایت نمونه و متغیرهای نمونه برای انجام تحلیل عاملی است. نتایج حاصل مورد تایید و واریانس تجمعی حدود $0/78$ به دست آمده است. با توجه به این که در این پژوهش جامعه آماری کلیه کارکنان شهرداری شهر تبریز بود و از آن جایی که این شهر تبریز دارای چندین منطقه می‌باشد، ابتدا با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای تعداد کارکنان هر یک از مناطق مشخص شد و بعد اقدام به توزیع پرسشنامه‌ها در میان کارکنان هر یک از مناطق گردید. بدین منظور پس از هماهنگی با مسئولین شهرداری پرسشنامه‌ها به طور تک‌تک به کارکنان ارائه شد. بدین مفهوم که پرسشنامه‌ها در قالب یک پرسشنامه کلی همراه با مقدمه و دستورالعمل توزیع شد. در بین فواصل زمانی که پرسشنامه‌ها توزیع می‌گردید، سعی شد که با ارائه توضیحات از خستگی و بی‌میلی کارکنان و در حقیقت تاثیر نامطلوب بر جوابگویی آن‌ها جلوگیری شود و در نهایت کارکنان بعد از کامل کردن پرسشنامه با استفاده از شماره تلفنی که روی برگه اول پرسشنامه نوشته شده بود اتمام تکمیل را اطلاع می‌دادند و یا با مراجعه حضوری پرسشنامه‌ها جمع‌آوری می‌شد.

در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از تکنیک‌های آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی، ضریب همبستگی پیرسون (جهت بررسی روابط دوگانه بین متغیرها) و رگرسیون چندگانه تعدیل‌کننده (Moderated multiple regression) جهت پیش‌بینی عملکرد شغلی از روی تعامل متغیرهای پیش‌بین پاسخگویی و کنترل ادراک شده با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS ۱۵ استفاده گردید.

یافته‌ها

در جدول شماره (۱) شاخص‌های توصیفی متغیرها جهت بررسی پراکندگی مناسب توزیع داده‌ها ارائه شده است، با توجه به این جدول مقادیر آماره‌های میانگین و انحراف استاندارد نشانگر پراکندگی مناسب داده‌ها می‌باشند.

جدول شماره (۱): میانگین و انحراف استاندارد**نمرات کارکنان در هر یک از متغیرهای پژوهش**

شاخص‌ها	پاسخگویی	کنترل ادراک شده	عملکرد شغلی
میانگین	۳/۴۷	۳/۶۷	۳/۹۰
انحراف استاندارد	۰/۵۷	۰/۷۶	۰/۴۶

جدول شماره (۲): ماتریس همبستگی

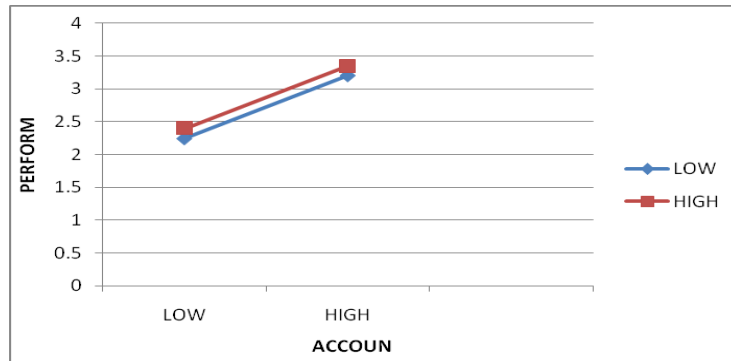
شماره	متغیر	۱	۲	۳
۱	پاسخگویی	۱		
۲	کنترل ادراک شده	۰/۱۸**	۱	
۳	عملکرد شغلی	۰/۱۵**	۰/۲۹**	۱

همبستگی بین متغیرهای پژوهش در جدول شماره (۲) ارائه شده است. چنانچه در جدول مشاهده می‌شود، ضریب همبستگی بین متغیرهای پاسخگویی با عملکرد شغلی مثبت و معنی‌دار ($r=0/15$)، $(P<0/01)$ هستند. همچنین بین متغیرهای کنترل ادراک شده عملکرد شغلی رابطه مثبت و معنی‌دار ($r=0/29$)، $(P<0/01)$ هستند. بیشترین ضریب همبستگی بین کنترل ادراکی با عملکرد شغلی $r=0/29$ می‌باشد.

جدول شماره (۳): نتایج تحلیل رگرسیون**تعدیل‌کننده برای پیش‌بینی عملکرد شغلی**

رضایت شغلی	ΔR^2	β	گام اول: تاثیرات اصلی
۰/۰۴		۰/۱۰*	پاسخگویی (A)
۰/۰۰۰	۰/۳۰۸**	۰/۲۷**	کنترل (C)
۰/۴۵	۰/۳۰۹	۰/۰۲	گام دوم: تعامل A×C

نتایج نشان می‌دهند که پاسخگویی ($P<0/05$ و $\beta=0/10$) و کنترل ادراک شده ($p<0/05$ و $\beta=0/27$) عملکرد شغلی را پیش‌بینی می‌کنند. در دومین گام تعامل پاسخگویی و کنترل ادراک شده وارد معادله شد که در این تعامل معنی‌دار دیده نمی‌شود.



شکل شماره (۱): نقش تعاملی پاسخگویی و کنترل ادراک شده بر عملکرد شغلی

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش تعاملی پاسخگویی و کنترل ادراک شده بر عملکرد شغلی کارکنان شهرداری شهر تبریز انجام شد.

تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که رابطه مثبت معناداری بین دو متغیر پاسخگویی و عملکرد شغلی وجود دارد. به عبارتی افزایش پاسخگویی از طرف کارمندان، همراه با افزایش عملکرد شغلی از طرف آن‌ها خواهد بود. این نتایج نیز هماهنگ با یافته‌های فرینک و فریس (۱۹۹۹)، هال و همکاران (۲۰۰۹)، و هاچوارتر و همکاران (۲۰۰۷)، می‌باشد. مبانی نظری و پژوهشی حاکی از تاثیرات مثبت پاسخگویی بر عملکرد می‌باشد (یارنولد، ۱۹۸۸). به طور ویژه، اگر در افراد سطح حداقلی از پاسخگویی احساس نشود، کارکنان هر چه دوست دارند را انجام خواهند داد که این منجر به بی‌نظمی در سازمان خواهد شد. طبق مبانی پژوهشی اگر چه احساس پاسخگویی مرتبط با تعدادی از نتایج مهم کاری مانند رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد (فرینک و کلیموسکی، ۱۹۹۸)، برجسته‌ترین رابطه را با عملکرد شغلی دارد (هاچوارتر، ۲۰۰۷). بررسی‌ها نشان می‌دهند که از مهم‌ترین عوامل تاثیرگذار بر عملکرد کارکنان، پاسخگو نمودن آن‌ها می‌باشد (مارکوکزی و همکاران، ۲۰۰۵؛ به نقل از توکلی و همکاران، ۱۳۸۸). به طور ضمنی کسانی که پاسخگویی بیشتری درک می‌کنند باید رفتارهای کاری سطح بالایی نسبت به کسانی که پاسخگویی کمتری دارند را نشان دهند. این امر منعکس کننده یک رابطه چشمگیر و مثبت پاسخگویی با عملکرد شغلی است (هاچوارتر، ۲۰۰۷). نتیجه پژوهش حاضر نیز تایید مبانی نظری و پژوهشی قبلی بود. از طرفی نتایج نشان داد که رابطه مثبت معناداری بین دو متغیر پاسخگویی و کنترل ادراک شده وجود دارد. به عبارتی افزایش پاسخگویی از طرف کارمندان همراه با افزایش کنترل ادراک شده از طرف آن‌ها خواهد بود. نتایج حاصل با نتایج تحقیقات هال و همکاران (۲۰۰۷)، همسو می‌باشد. هال و همکاران در تحقیقات خود به این نتیجه رسیدند که پاسخگویی یک منبع مهمی به شمار می‌آید که می‌تواند کنترل ادراک شده را تحت تاثیر قرار دهد.

علاوه بر این نتایج نشان داد که بین کنترل ادراک شده و عملکرد شغلی کارکنان رابطه وجود دارد. این یافته‌ها با مطالعات قبلی که در این زمینه صورت گرفته هماهنگ است و همچنین با تحقیقات فردریکسون (۲۰۰۱)، کافتیوس (۲۰۰۷)، و لوین (۱۹۸۹)، همسو می‌باشد. کنترل اشاره به باور افراد در مورد اثرگذاری بر محیط کار دارد و لذا ادراکات افراد از محیط کار تاثیر قابل توجهی بر کنترل شغلی اعمال می‌نماید و واکنش-های آنان به محیط کار را تحت تاثیر قرار می‌دهد. همچنین با نتایج تحقیق حسنی و همکاران (۱۳۹۲)، همسو می‌باشد. حسنی و همکاران (۱۳۹۳)، در تحقیق خود با عنوان نقش با وجدان بودن و کنترل ادراکی بر رضایت و استرس شغلی کارکنان به این نتیجه رسیدند که کنترل ادراکی بر نگرش‌های کارکنان در مورد رضایت شغلی آنان اثر گذار است که نتایج حاصل با نتایج تحقیق فوق همسو می‌باشد.

نهایتاً نتایج حاصل از این تحقیق با نتایج تحقیق فرینک و کلیموسکی (۱۹۹۸)، اسلنکر و ویگولد^۱ (۱۹۸۹)، و رابرتسون و دیکسن^۲ (۲۰۰۴)، همسو می‌باشد. فرینک و کلیموسکی (۱۹۹۸)، در پژوهش خود نشان دادند که پاسخگویی با تعدادی از پیامدهای مهم شغلی از جمله عملکرد شغلی رابطه معنی‌داری دارد. همچنین اسلنکر و ویگولد (۱۹۸۹)، در تحقیق خود نشان دادند که پاسخگویی رابطه مثبت با عملکرد شغلی دارد. علاوه بر این رابرتسون و دیکسن (۲۰۰۴)، در تحقیق خود نشان دادند که کنترل ادراکی با عملکرد کارکنان رابطه معنی‌دار و مثبت دارد که نتایج این تحقیقات با نتایج تحقیق فوق همسو می‌باشد.

منابع

- باقریان سرارودی، رضا؛ بهرامی احسان، هادی؛ گیلانی، بیژن و صانعی، حمید. (۱۳۸۸). کنترل شخصی ادراک شده و افسردگی پس از سکتته قلبی. *مجله روانشناسی بالینی*. سال اول، شماره ۲، صص ۷۰-۶۱.
- پارسا، شلر (۱۳۸۹). *بررسی رابطه بین پاسخگویی، رضایت و استرس شغلی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه ارومیه.
- توکلی، زینب؛ عابدی، محمدرضا و صالح‌نیا، منیژه. (۱۳۸۸). تاثیر آموزش رفتار شهروندی سازمانی بر افزایش تعهد سازمان. *چشم‌انداز مدیریت*. دوره نهم، شماره ۳۳، صص ۱۲۴-۱۰۵.
- حسنی، محمد. (۱۳۹۳). نقش یادگیری سازمانی بر پاسخگویی و عملکرد کارکنان درمانی. *مجله دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه*. دوره دوازدهم، شماره ۱۰، صص ۹۹۶-۹۸۸.
- حسنی، محمد؛ قاسم‌زاده، ابوالفضل؛ شیرازی، رحیم. (۱۳۹۲). بررسی نقش میانجی حمایت سازمانی در رابطه بین ادراک رفتار سیاسی سازمانی با رضایت و عملکرد شغلی. *فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت*. سال ششم، شماره ۲۳، صص ۱۳۸-۱۱۹.
- قاسم‌زاده علیشاهی، ابوالفضل. (۱۳۹۱). *بررسی میزان بر ارزش تجربی مدل علی - ساختاری عوامل سازمانی، فردی، شغلی و رفتاری موثر بر رفتار پاسخگویی اعضای هیات علمی دانشگاه‌های دولتی استان آذربایجان- غربی*. رساله دکتری دانشگاه ارومیه.

¹ Schlenker & Weigold

² Roethlisberg & Dikson

قاسم‌زاده علیشاهی، ابوالفضل؛ سیدعباس‌زاده، میرمحمد؛ حسنی، محمد؛ هاشمی، توج. (۱۳۹۲). مدل‌سازی ساختاری ویژگی‌های شخصیتی بر استرس و عملکرد شغلی با توجه به اثرات میانجی رفتار پاسخگویی فردی. **دو ماهنامه سلامت کار ایران**. دوره ۱۰، شماره ۲، صص ۶۴-۵۴.

مقیمی، محمد. (۱۳۸۶). **سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی**. تهران: انتشارات رشد.

نعامی، عبدالزهرا؛ ارشدی، نسرین و غفوری ورنوسفادارانی، محمدرضا. (۱۳۸۸). رابطه جو روان‌شناختی ادراک شده سازمانی با کنترل شغلی در کارکنان کارخانه صنعتی اسنوا. **فصلنامه تحقیقات علوم رفتاری**. دوره ۷، شماره ۲، صص ۱۳۰-۱۱۸.

Breaux, D. M., Munyon, T. P., Hochwarter, W. A., & Ferris, G. R. (2009). Politics as moderator of the accountability job satisfaction Relationship: Evidence Across three studies. **Journal of Management**. Vol. 3, P.p: 307-326.

Breaux, D. M., Perrewe, P. L., Hall, A. T., Frink, D. D., & Hochwarter, W. A. (2008). Time to try a little tenderness? The detrimental effects of accountability when coupled with abusive supervision. **Journal of Leadership & organizational studies**. Vol. 15, P.p: 111-122.

Cortese, C. G. (2007). **Job satisfaction of Italian nurses: an exploratory study**. Nursing Management. 15(3), P.p: 303-312.

Fredrickson, B. L. (2001). The effects of locus of control and anxiety on verbalconditioning. **Journal of Personality**. 41, P.p: 417-440.

Frink, D. D., & Ferris, G. R. (1999). The moderating effects of accountability on the conscientious-performance relationship. **Journal of Business and Psychology**. 13, P.p: 515-524.

Frink, D. D., & Klimoski, R. J. (1998). Toward a theory of accountability in organizations and human resource management. **Research in personal and human resource management**. 16, P.p: 1-15.

Hall, A. T. (2005). Relationship between felt accountability as a stressor and strain reactions: the neutralizing role of autonomy across two studies. **Journal of Occupational Health Psychology**. 11, P.p: 87-99.

Hall, A. T., & Ferris, G. R. (2010). **Accountability and extra-role behavior**. Employ Response Rights. P.p: 9-948.

Hall, A. T., Zinko, R., Perryman, A. A., & Ferris, G. R. (2009). Organizational citizenship behavior: Mediators in the relationship between accountability and job performance and satisfaction. **Journal of leadership and organizational studies**. 15, P.p: 381-392.

Hall, A. T., Royle, M. T., Brymer, R. A., Perrewe, P. L., Ferris, G. R., & Hochwarter, W. A. (2006). Relationship between felt accountability as a stressor and strain reactions: the neutralizing role of autonomy across two studies. **Journal of Occupational Health Psychology**. 11, Pp: 87-99.

Hochwarter, W. A., Ferris, G. R., Gavin, M. B., Perrewe, P. L., Hall, A. T., & Frink, D. D. (2007). Political skill as neutralizer of felt accountability-job tension effects on job performance ratings: A longitudinal investigation. **Organizational Behavior and Human Decision processes**. 102, P.p: 226-239.

Hochwarter, W. A., Kacmar, C., & Ferris, G. R. (2003). **Accountability at work: an examination of antecedent and consequences**. Paper presented at the annual meeting of the society for industrial and organizational psychology. Orland, FL.

Hochwarter, W. A., Perrewe, P. L., Hall, A. T., & Ferris, G. R. (2005). Negative affectivity as a moderator of the form and magnitude of the relationship between felt accountability and job tension. **Journal of Organizational Behavior**. 26, P.p: 517-534.

- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. **Administrative Science Quarterly**. 24, P.p: 285-306.
- Lerner, J, S., & Tetlock, P, E. (1999). Accountability for the effects of accountability. **Psychological Bulletin**. Vol. 125, P.p: 255-275.
- Levin, I. & Stokes, J. (1989). Dispositional approach to job satisfaction: role of negative affectivity. **Journal of Applied Psychology**. 74, P.p: 752-758.
- Patterson, C. (1990). **The future of optimism**. Am Psychol. 55, P.p: 44-55.
- RoyleM, H., Hochwarter, W, A., Perrewe, P., & Ferris, G, R. (2005). The interactive effects of accountability and job self-efficacy on political behavior. **Organizational Analysis**. 13 (1), P.p: 53-71.
- Schlenker, B, R., Britt, T, W., Pennington, J., Murphy, R., & Doherty, K. (1994). The triangle model of responsibility. **Psychological Review**. 101, P.p: 632-652.
- Schlenker, B, R., & Weigld, M, F. (1989). **Self-identification and accountability**.
- Spector, P, E. (1986). Perceived control by employees: A meta-analysis of studies concerning autonomy and participation at work. **Human Relations**. 39, P.p: 1005-1016.
- Tetlock, P, E. (1992). **The impact of accountability on judgment and choice**. Toward a social contingency model, In M. Zanna, Advances in Experimental Social Psychology. New York Academic Press. P.p: 37-331.
- Thoms, P., Does, J, J., & Scott, K, S. (2002). Relationship between accountability, job satisfaction, and trust. **Human Resource Development Quarterly**. 13, P.p: 307-323.
- Yarnold, P, R., Mueser, K, T., & Lyons, J, S. (1988). Type A behavior, accountability, and work rate in small groups. **Journals of Research in Personality**. 22, P.p: 353-360.