



## تأثیر کمالگرایی کارکنان بر اثربخشی سازمانی با مطالعه نقش میانجی بهبود عملکرد شغلی کارکنان (مورد مطالعه: سازمان جهاد کشاورزی استان آذربایجان غربی)

فرهاد نژاد ایرانی<sup>۱</sup>

### چکیده

**هدف:** پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر کمالگرایی کارکنان بر اثربخشی سازمانی با مطالعه نقش میانجی بهبود عملکرد شغلی کارکنان انجام گرفت.

**روش:** از نظر هدف کاربردی، از نظر شیوه جمع‌آوری داده‌ها توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان آذربایجان غربی در سال ۹۶ می‌باشد که تعداد آنها ۵۵۰ می‌باشد. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۲۲۳ نفر برآورد و از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده افراد نمونه انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه استاندارد می‌باشد. جهت بررسی روائی و پایایی ابزارهای اندازه‌گیری به نتایج مدل اندازه‌گیری استناد شد. بررسی مقادیر آلفای کرونباخ و پایایی مرکب ابزارهای اندازه‌گیری بیشتر از ۰,۷ بود که نشان‌دهنده پرسشنامه‌های از پایایی لازم برخوردار هستند. برای تحلیل داده‌ها از مدلسازی معادلات ساختاری با کمک نرم افزار Smart PLS استفاده شد.

**یافته‌ها:** نتایج آزمون فرضیات نشان داد که کمالگرایی کارکنان بر اثربخشی سازمانی با مطالعه نقش میانجی عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد.

**نتیجه‌گیری:** براساس یافته‌های پژوهش، مدیران می‌توانند از طریق اثربخشی سازمانی و بهبود عملکرد شغلی کارکنان، زمینه کمالگرایی کارکنان را فراهم آورند.

**واژگان کلیدی:** کمالگرایی، اثربخشی سازمانی، عملکرد شغلی کارکنان

<sup>۱</sup> استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بناب، بناب، ایران [farhadirani90@yahoo.com](mailto:farhadirani90@yahoo.com)

## مقدمه

امروزه نیروی انسانی کارآمد، راضی و وفادار به مهمترین دارایی سازمان ها تبدیل شده است لذا نیاز مبرم به حفظ و نگهداری کارکنان با عملکرد بالا که تعهد بالایی به سازمان دارند احساس می شود. امروزه مهمترین عامل برای بهبود عملکرد سازمان، بهبود عملکرد کارکنان سازمان می باشد که به مهارت مدیریت در ایجاد ارتباطات صحیح مربوط می شود (مصباحی و جعفری، ۱۳۹۳).

بهبود عملکرد کارکنان و به تبع آن اثربخشی سازمانی، از جمله مهم ترین مسایل برای سازمان های انتفاعی و غیرانتفاعی هستند و از مهم ترین سازه های مورد بحث در پژوهش های مدیریتی به شمار می روند و بدون شک مهمترین معیارسنجش موفقیت در سازمان ها به حساب می آیند. اطلاع از عوامل تاثیرگذار بر بهبود عملکرد کارکنان و اثربخشی سازمان برای مدیران بسیار مهم است، زیرا این مساله برای برداشتن قدم های مناسب بسیار حائز اهمیت است (بولاند و فالور، ۲۰۰۰). یکی از این ویژگی های شخصیتی که به درجات متفاوت در افراد وجود دارد و می تواند در نوع و میزان بهبود عملکرد افراد تاثیرگذار باشد، کمالگرایی است. گرایش به کمالگرایی یکی از ویژگی های شخصیتی است که در نهاد همه انسانها وجود دارد و می تواند هم جنبه سازنده و مفید داشته باشد و هم جنبه منفی و ویرانگر (استوبر و اوتو، ۲۰۰۶).

افراد کمالگرا، براساس آن چیزی که «برنز»، آن را «همه یا هیچ» می نامد، ارزیابی دو گانه ای یا دو قطبی از تجربیات خویش دارند و از این رو نحوه اندیشیدن آنان به دو قطب مثبت و منفی تقسیم می شود. بنابراین برخی جنبه های کمالگرایی، مثبت، سودمند و سازش یافته اند و برخی دیگر، منفی، زیان آور و سازش نایافته اند (ارباب و همکاران، ۱۳۹۳).

بعد مثبت کمال گرایی (سازگارانه)، به معیارهای شخصی مربوط بوده، معطوف به خود است، این بعد

با ویژگی های مثبت همراه می شود. کمالگرایی مثبت، در افرادی دیده می شود که از تلاش های کمال گرایانه خود لذت می برند. بعد منفی کمالگرایی (ناسازگارانه)، به عنوان یعد نورویتیک، ناسالم یا ناسازگار در نظر گرفته شده، نظیر؛ توجه افراطی به اشتباه ها و شک و تردید فرد نسبت به عملکردهای خود است. افراد با کمال گرایی افراطی، تمایل به کامل کردن تکلیف بدون هیچ عیب و نقصی دارند؛ در نتیجه آن کار را دشوار یا غیرلذت بخش می دانند و در نهایت، آن را نصفه و نیمه رها یا ترک می کند. کمال گرایی منفی، در افرادی دیده می شود که از تلاش های کمال گرایانه خود رنج می برند (کریمی و اندام، ۱۳۹۴).

تفاوت اساسی کمالگرایی سازگارانه و ناسازگارانه این است که در کمالگرایی ناسازگارانه با وجود شواهد متضاد یا به بیان دیگر، شواهدی که حاکی از غیر واقعی بودن استانداردها هستند، تمایلهای کمالگرایانه هم چنان، تداوم می یابند (استوبر و همکاران، ۲۰۱۰). افزون بر این، با وجود این که کمالگرایان سازگار و ناسازگار هر دو با داشتن استانداردهای بالا برای عملکرد شخصی مشخص میشوند، اما تفاوت این افراد در آن است که کمالگرایان سازگار برای رسیدن به این استانداردها تلاش خود را به خرج می دهند در حالی که عزت نفس خود را فدای آن نمی کنند (استوبر و همکاران، ۲۰۱۰). در مقابل، کمالگرایان ناسازگار، بیشتر نگران پیامدهای کار خود بوده و در صورت برآورده نشدن این استانداردها، واکنشهای منفی زیادی نشان می دهند (استوبر و اوتو، ۲۰۰۶). ممکن است کمالگرایان فشار زیادی برای عالی بودن متحمل شوند، زیرا آنها احساس می کنند که علاوه بر معیارهای بالای خودشان باید مطابق با معیارهای دیگران هم رفتار کنند (میچلسون و برنز، ۱۹۹۸؛ به نقل از شفیع آبادی و نیکنام، ۱۳۹۴). بر این اساس امکان بهبود عملکرد آنان و نیز اثربخشی سازمانی با وجود این افراد دور از انتظار نیست.

جهت بررسی اثربخشی سازمانی از مدل پارسونز (۲۰۰۴) استفاده شده است.

پژوهشهای متعددی در رابطه با موضوع پژوهش انجام شده است، که در ادامه به برخی از آنها اشاره می‌کنیم:

وطنخواه و سامانی (۱۳۹۵) در تحقیق خود رابطه بین ابعاد کمالگرایی و هدف‌های پیشرفت با نقش واسطه‌ای انگیزه پیشرفت را مورد مطالعه قرار دادند. نتایج پژوهش نشان دادند، که کمالگرایی مثبت و منفی هم به گونه مستقیم و هم به گونه غیرمستقیم از راه انگیزه پیشرفت، با هدف‌های پیشرفت در رابطه هستند. هم چنین، تمامی فرضیه‌های پژوهش مورد تایید قرار گرفتند.

دهقانی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهش خود به بررسی رابطه کمال‌گرایی، خود کارآمدی و اضطراب با تعلل ورزی کارکنان شرکت گاز شهر بوشهر، پرداختند. یافته‌های پژوهش نشان داد که بین کمال‌گرایی، خودکارآمدی و اضطراب رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. بین اضطراب و تعلل ورزی رابطه معنادار دیده شد. بین خودکارآمدی و اضطراب رابطه معنادار وجود دارد.

نصیری فرد و سعیدی (۱۳۹۲) هدف اصلی تحقیق خود را بررسی رابطه بین اثربخشی سازمانی و عملکرد سازمانی در سازمان صنعت، معدن و تجارت استان گلستان عنوان کردند. نتایج حاصل از آزمون فرضیات اصلی تحقیق نشان داد بین اثربخشی و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

داوری و همکاران (۱۳۹۱)، در پژوهشی با عنوان با عنوان رابطه بین کمال‌گرایی و خودکارآمدی با اهداف پیشرفت، پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد که کمال‌گرایی مثبت به صورت مثبت، سهم معنی داری در پیش بینی اهداف رویکرد - تبحری و رویکرد - عملکردی داشت و کمال‌گرایی منفی بطور مثبت سهم

ضرورت بررسی این موضوع دو جنبه دارد؛ از بعد نظری، در ایران علیرغم پژوهش‌های ارزنده در زمینه کمال‌گرایی، عملکرد کارکنان و نیز اثربخشی سازمانی، بصورت جداگانه یا در ارتباط با مفاهیم و متغیرهای مختلف، تاکنون مطالعاتی که بررسی چگونگی تأثیر و تأثر همزمان این متغیرها پرداخته باشد، در دسترس نیست. بنابراین، پژوهش در این زمینه، گام مهمی برای گسترش دانش در این خصوص به شمار می‌رود. همچنین از بعد عملی نیز نتایج مصاحبه‌های غیررسمی پژوهشگر با مدیران و کارکنان سازمان جهاد کشاورزی، بیان‌کننده دغدغه آنها برای اثربخشی هرچه بیشتر و شناسایی عوامل تأثیرگذار بر این متغیر مهم و نیز بهبود عملکرد کارکنان بود.

اهمیت کاربردی پژوهش حاضر در اینست که با توجه به مهم بودن اثربخشی سازمانی و نیز بهبود عملکرد کارکنان در سازمان جهاد کشاورزی استان به عنوان یکی از سازمان‌های فعال در سطح استان، نتایج این پژوهش می‌تواند به مدیران این سازمان‌ها در به کارگیری تصمیمهای بهتر برای استفاده از همه ظرفیتهای کارکنان، برای ارتقاء اثربخشی سازمانی کمک کند.

با این رویکرد، سوال اصلی پژوهش حاضر اینست که آیا کمال‌گرایی کارکنان بر اثربخشی سازمانی با مطالعه نقش میانجی عملکرد شغلی کارکنان در سازمان جهاد کشاورزی استان آذربایجان غربی تأثیر دارد؟ تا از این طریق بتوان به راهکارهای اجرایی در راستای بهبود عملکرد کارکنان و اثربخشی سازمانی دست یافت.

چارچوب نظری مورد استفاده در پژوهش حاضر، جهت بررسی کمال‌گرایی از مدل هیل (۲۰۰۴) استفاده شده است. این مدل کمال‌گرایی را در قالب ۳ بعد (نظم سازماندهی، هدفمندی و تلاش برای عالی بودن) اندازه‌گیری می‌کند. جهت بررسی شغلی کارکنان از مدل استیفن ای کوندری (۲۰۰۵) استفاده شده است. و

دیکسترا در سال (۲۰۰۶) در مطالعه‌ای به بررسی سطوح کمال‌گرایی و جنسیت و رابطه شان با کارکردهای اجتماعی و عملکرد پرداخت. نتایج نشان داد که نوجوانان دارای کمال‌گرایی خودمدار نسبت به سایر گروهها، نمره معدل کل بالاتری داشته و عملکرد ادراک شده و تلاش ادراک شده بیشتری گزارش می‌کنند. از سویی کمال‌گرایان تحت تاثیر جامعه، نسبت به سایر گروهها معدل پایین‌تر، تلاش تحصیلی کمتر و مهارتهای اجتماعی نامطلوب تری را گزارش نمودند.

آلیسون (۲۰۰۵) رابطه میان کمال‌گرایی مثبت و منفی را با عملکرد بررسی کرد. نتایج حاکی از آن بود که کمال‌گرایی مثبت، رابطه مثبت معنی داری با عملکرد دارد.

اس پیل و اپیگان در سال (۲۰۰۵) تاثیر مولفه‌های فردی کمال‌گرایی را بر عملکرد در کلاس آمار بررسی کردند. نتایج تحقیق حاکی از آن است که یک رابطه مثبت و روشن بین استانداردهای شخصی یک فرد و عملکرد وجود دارد.

حال با توجه به مباحث مطرح شده فرضیه‌های پژوهش به صورت زیر بیان می‌گردد:

فرضیه اول: کمال‌گرایی کارکنان بر اثربخشی سازمانی با مطالعه نقش میانجی عملکرد شغلی کارکنان در سازمان جهاد کشاورزی استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.

فرضیه دوم: کمال‌گرایی کارکنان بر اثربخشی سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی استان آذربایجان- غربی تأثیر مستقیم دارد.

فرضیه سوم: کمال‌گرایی کارکنان بر عملکرد شغلی کارکنان در سازمان جهاد کشاورزی استان آذربایجان- غربی تأثیر مستقیم دارد.

فرضیه چهارم: عملکرد شغلی کارکنان بر اثربخشی سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی استان آذربایجان- غربی تأثیر مستقیم دارد.

مدل مفهومی پژوهش

معنی‌داری در پیش بینی اهداف رویکرد- عملکردی، اجتناب- تبخیری و اجتناب - عملکردی داشت.

بررسی جسیکا و رینولد (۲۰۱۳) در مورد ۹۶۰ نفر نشان داد که افراد کمال‌گرایی که خوش‌بین نبودند، افسردگی بیشتر و عملکرد ضعیف‌تری داشتند.

الیستوتر و همکاران (۲۰۱۲) در تحقیق خود نشان دادند که کمال‌گرایی در حد متوسط می‌تواند باعث افزایش و بهبود عملکرد شود و در صورت افزایش اضطراب، عملکرد کاهش می‌یابد.

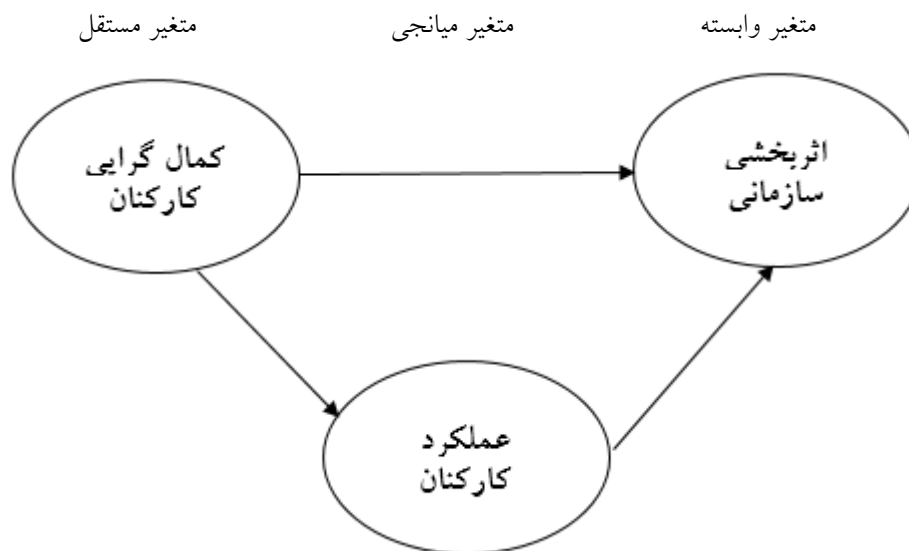
مانزور (۲۰۱۱) تأثیر تحریک کارکنان بر اثربخشی سازمانی را در پاکستان مورد پژوهش قرار داد. بر اساس یافته‌ها، رابطه مثبتی بین تحریک و انگیزش کارکنان بر اثربخشی سازمانی وجود دارد.

برومباخ و همکاران (۲۰۰۸) در پژوهشی به بررسی رابطه میان کمال‌گرایی و عملکرد پرداختند. یافته‌ها نشان می‌دهد که رابطه معنی داری میان کمال‌گرایی و عملکرد وجود نداشت. این یافته می‌تواند به دلیل باورهای مذهبی و پیوندهای خویشاوندی میان شرکت کنندگان باشد که رفتارهای کمال‌گرایانه را تحت تاثیر قرار می‌دهد.

بامبورا و همکاران (۲۰۰۸) رابطه میان کمال‌گرایی و عملکرد را بررسی کردند و نتیجه گرفتند که بین کمال‌گرایی و عملکرد رابطه‌ای وجود ندارد.

میتز (۲۰۰۷) نیز با استفاده از این رویکرد به‌اندازه‌گیری اثربخشی اقدامات مدیریتی در بنگاههای کارآفرینی کوچک و متوسط در ایالت اهایو در غرب آمریکا پرداخت و نتیجه گرفت که میزان اثربخشی این گونه اقدامها بستگی به استراتژی‌های انتخابی دارد. او در این زمینه بنگاه‌های تولیدی مکانیزه و خودکار را با انواع دیگر آنها مقایسه کرد.

لینارز و لیستر در سال (۲۰۰۶) در پژوهشی به بررسی رابطه عملکرد و کمال‌گرایی پرداختند. نتایج حاکی از آن است که عملکرد همبستگی قوی با نمره- های کمال‌گرایی داشت.



شکل (۱): مدل مفهومی پژوهش

را وادار به انجام فعالیتهای مداوم و سخت به منظور دستیابی به موفقیت می‌کند (هاسل ۲۰۰۹، ۱۷). کمال‌گرایی در یک تعریف به افکار و رفتارهای خود تخریب‌گرانه‌ای اشاره می‌کند که هدف آنها نیل به اهداف به شدن افراطی و غیر واقع‌گرایانه است. در جامعه امروزی به اشتباه کمال‌گرایی چیزی مطلوب و حتی لازم برای موفقیت در نظر گرفته می‌شود (احمدپور، ۲۰۰۹، ۳۴).

به عبارتی کمال‌گرایی نیاز شدید برای پیشرفت است و این گرایش به صورت معیارهای شخصیتی بالا و غیر واقع بینانه آشکار می‌شود (سابونچی و لانج، ۲۰۱۲، ۹۰).

#### ابعاد کمال‌گرایی

هیویت و فلت (۱۹۹۱)، مطرح نمود که کمال‌گرایی از سه بعد مجزا تشکیل شده است. شامل:  
 ۱) کمال‌گرایی خود مدار: یک مؤلفه انگیزشی است که شامل کوشش‌های فرد برای دست‌یابی خویشتن کامل می‌باشد. در این بعد کمال‌گرایی افراد دارای انگیزه قوی برای کمال معیارهای بالا غیر واقعی، کوشش اجباری و

در پژوهش حاضر به بررسی تأثیر کمال‌گرایی کارکنان بر اثربخشی سازمانی با مطالعه نقش میانجی عملکرد کارکنان پرداخته شده است. بر این اساس کمال‌گرایی به عنوان متغیر مستقل، عملکرد کارکنان به عنوان متغیر میانجی و اثربخشی سازمانی به عنوان متغیر وابسته مورد آزمون قرار گرفتند تا چگونگی تأثیر و تأثر این متغیرها مشخص شود.

#### کمال‌گرایی

انگیزه کمال و تأثیر آن بر رفتار انسان در طول تاریخ به صورت همه جانبه و گسترده‌ای توسط روان‌شناسان به ویژه نظریه‌پردازان رویکرد در روان‌کاوی، مورد بحث قرار گرفته است. برای مثال آدلر (۱۹۵۶) اشاره می‌کند که تلاش برای کمال‌گرایی یک جنبه ذاتی انسان است. هورنای (۱۹۹۵) از سوی دیگر بر کمال‌گرایی روان‌نژند و طفره رفتن به دلیل ترس کمال‌گرایان از شکست خاص می‌شود، تمرکز دارد. اخیراً محققانی مانند بلیت (۱۹۹۵) بیان کرده‌اند: نیاز شدید به موفق شدن و اجتناب از انتقاد دیگران و دوری جستن از ظهور عیب و نقص‌های افراد کمال‌گرا

اهداف غیر ممکن می‌باشد. در گام بعدی، زیر فشار میل به کمال و ناکامی مزمن غیر قابل اجتناب ناشی از آن، خلاقیت و کارآمدی آنها کاهش می‌یابد. و بالاخره این روند، افراد کمال‌گرا را به انتقاد از خود و سرزنش خود هدایت می‌کند، که نتیجه این روند نیز عزت نفس پایین می‌باشد (گروث و آیسنک، ۲۰۰۹، ۳۹).

۴) تلاش (پشتکار) سالم: انتخاب اهداف سالم و داشتن تلاش و پشتکار با فرآیند خود تخریبگر کمال‌گرایی کاملاً تفاوت دارد. تلاش سالم (سازنده)، منجر به انتخاب اهداف، برپایه خواسته‌های شخصی و آرزوها و نه براساس پاسخگویی به انتظارات خارجی، می‌گردد. اهداف این افراد، همیشه تنها یک قدم از آنچه همزمان به پایان برده‌اند، فراتر است. به عبارتی اهداف آنها، واقعی، خود جوش (درونی) و ذاتاً قابل حصول است. افراد کوشای سالم از انجام کار در دست اجرا بیشتر از تفکر در مورد نتیجه پایانی آن لذت می‌برند. وقتی این افراد یا تجاری چون نارضایتی یا شکست مواجه می‌شوند، واکنشهای آنها عموماً به موقعیت ویژه موجود محدود می‌شود و این موضوع را به احساس ارزشمندی خویش تعمیم نمی‌دهند (رایس و دلو، ۲۰۱۲).

۵) والدین قدرت طلب: آدم‌هایی که بیش از حد کمال‌گرا هستند، در کودکی والدینی داشته‌اند قدرت طلب؛ پدر و مادری که توی کله بچه شان فرو کرده‌اند، «همیشه ما درست می‌گوییم، همیشه حق با ماست و همیشه ما درست رفتار می‌کنیم». این والدین نه چندان محترم، تفاوت توانایی‌های خودشان و بچه‌های نازنینشان را درک نمی‌کنند، به همین خاطر سعی می‌کنند با تنبیه، کودکانشان را مجبور کنند، به معیارهای والایشان دست یابند؛ معیارهایی که آن قدر غیرواقع بینانه‌اند که در کمتر موردی بچه‌ای می‌تواند به آنها دست یابد. روان‌شناس‌ها به این شیوه تربیت فرزند، «سبک والدینی قدرت طلبانه» می‌گویند.

۶) والدین کمال‌گرا: از قدیم و ندیم گفته‌اند «گندم از گندم بروید، کمال‌گرا هم از کمال‌گرا». غیر از والدین دیکتاتور، والدین کمال‌گرا هم بچه‌های کمال‌گرا تحویل جامعه می‌دهند. والدینی که خودشان کمال‌گرا هستند، نه تنها موفقیت‌های کودکانشان را کوچک

دارای تفکر همه‌یا هیچ و رابطه با نتایج بصورت موفقیت‌های تام یا شکست‌های تام می‌باشند.

۲) کمال‌گرایی دیگر مدار: بعد مهم دیگر کمال‌گرایی شامل عقاید و انتظارات در مورد قابلیت‌های دیگران است. کمال‌گرایی دیگر مدار یک بعد بیان فردی است که شامل تمایل داشتن معیارهای کمال‌گرایانه برای اشخاصی است که برای فرد اهمیت بسیاری دارند.

۳) کمال‌گرایی القا شده اجتماعی: این بعد، از بیان فردی دیگران ساخته شده است. عقیده‌ای است که دیگران انتظار اغراق‌آمیز و غیر واقعی را بر شخص اعمال می‌کند اگر چه برآوردن آنها مشکل است، ولی شخص باید به این استانداردها قائل آیند تا مورد پذیرش دیگران قرار گیرد. (بشارت، ۲۱۰).

#### عوامل موثر بر کمال‌گرایی

۱) وراثت و عوامل زیست شیمیایی: شواهد واضح و مستقیمی در مورد اینکه کمال‌گرایی علت ژنتیکی و زیست شیمیایی دارد، وجود ندارد (والان، ۲۰۱۳، ۱۹).

۲) یادگیری: اگر شما کمال‌گرا هستید، احتمالاً در کودکی یادگرفته‌اید، که دیگران با توجه به کارایی شما در انجام کارها به شما بها می‌دهند، در نتیجه احتمالاً شما یادگرفته‌اید در صورتی به خود بها دهید که مورد قبول دیگران واقع شوید. این امر می‌تواند شما را نسبت به نقطه نظرها و انتقادات دیگران، آسیب پذیر و به شدت حساس سازد. تلاش برای حمایت از خودتان و رهایی از این گونه انتقادات، سبب می‌گردد کامل بودن را تنها راه دفاع از خود بدانید. اگر چنین باشد در آن صورت شما بجای حرکت در مسیر موفقیت سعی در کامل بودن دارید. کمال‌گرایی به افکار و رفتارهای خود تخریب‌گرانه‌ای اشاره می‌کند که هدف آنها نیل به اهداف به شدت افراطی و غیر واقع‌گرایانه است (فریدمن و بوث، ۲۰۱۱، ۷۳).

۳) دور معیوب (سیکل معیوب) در روند کمال‌گرایی: نگرش کمال‌گرایانه، یک دور معیوب را بوجود می‌آورد. افراد کمال‌گرا، نخست مجموعه‌ای از اهداف غیر قابل دسترس را ردیف می‌کنند. در گام بعدی در رسیدن به این اهداف شکست می‌خورند، زیرا دسترسی به آن

سازمانی است. این اهداف معمولاً در قالب مناسب (درجه‌ی انطباق برون‌دادها با نیازهای مشتریان)، در دسترس بودن (جنبه‌هایی نظیر فراوانی، ارائه در میان گروه‌های الویت دار، و و فاصله‌ی فیزیکی)، و کیفیت (درجه‌ی تحقق استانداردهای مورد نیاز) تبیین می‌شوند (دالری و ورسینگتون، ۱۹۹۶).

#### سنجش عملکرد کارکنان

سنجش عملکرد عنوانی است که بیشتر مورد بحث قرار می‌گیرد، اما کمتر تعریف می‌شود (نیلی و همکاران، ۱۹۹۶). ارزیابی عملکرد، اندازه‌گیری داده‌هایی است که نشان دهنده پیشرفت به سوی نتایج مورد نظر است. این نتایج باید از انجام فعالیت‌های خاصی به دست آیند. همچنین اندازه‌گیری عملکرد روشی برای ارزیابی این فعالیتها را نیز، فراهم می‌آورد (رفیع زاده، ۱۳۸۸، ۲۴).

سیستم های سنجش عملکرد به عنوان ابزاری برای پایش و اعمال نظارت طراحی شده‌اند. به زعم نانی و همکاران (۱۹۹۰) سنجش عملکرد عبارت است از فرایند حصول اطمینان از اینکه یک سازمان راهبردهایی را دنبال کند که به تحقق اهداف منجر می‌شود. اگر چه اندازه‌گیری عملکرد در بخش دولتی نسبتاً جدید است، اما تحقیقات قابل توجهی در خصوص عملکرد از اواخر دهه‌ی ۱۹۷۰ در قالب واژگانی چون اندازه‌گیری عملکرد، شاخص‌های عملکرد، ارزیابی عملکرد، و تامین کیفیت تولید شده است (هالووی، رز، لوتون، ۱۹۹۹، ۲۹).

سینک (۱۹۹۱) سنجش عملکرد را یک وظیفه‌ی پیچیده، مشکل، چالش برانگیز، و مهم می‌داند (آماتونگا و بالدري، ۲۰۰۲، ۵۷).

به هر حال، باید در نظر داشت که سنجش عملکرد عبارت است از عمل اندازه‌گیری عملکرد در صورتی که مدیریت عملکرد با استفاده از برون داد سنجش عملکرد در پی مدیریت کردن آن است (رادنور و مک گویر، ۲۰۰۴، ۵۶).

می‌شمارند، بلکه حتی موفقیت‌های خودشان را هم قبول ندارند. آنها یک شخصیت وسواسی و بیش از حد منظم دارند و کودکان این افراد به همین خاطر، هیچ وقت احساس خوبی نسبت به موفقیت‌هایشان ندارند و در نتیجه احساس خوبی نسبت به خودشان هم ندارند چون هیچ وقت نتوانسته‌اند والدینشان را خشنود کنند (دنولت، ۲۰۱۰، ۱۷).

۷) باورهای فردی: بعضی باورهای افراد که موجب کمال‌گرایی می‌شوند عبارتند از:

۸) نیاز به تایید؛ انتظارات بیش از حد از خود؛ مستعد سرزنش بودن (احساس گناه)؛ نگرانی بیش از اندازه؛ پرهیز از برخورد با مشکلات؛ ترس از بازنده بودن؛ ترس از اشتباه کردن؛ ترس از نارضایتی؛ تاکید بسیار بر روی باید‌ها؛ باور غلط (هاسل، ۲۰۰۹، ۴۰).

#### تفاوت‌های افراد در کمال‌گرایی

افراد بر حسب فرهنگ، جنسیت و سن و تحصیلات از نظر کمال‌گرایی متفاوت هستند. به این صورت که کمال‌گرایی بیشتر در افرادی با فرهنگ غربی بیشتر دیده می‌شود و همچنین مطالعاتی نشان داده است که مردان، کمال‌گرا تر هستند. و همچنین افرادی که دارای تحصیلات بالاتر هستند، تمایلات کمال‌گرایانه در آنها بیشتر دیده می‌شود و شاید این رابطه به این صورت باشد که کمال‌گرایان بیشتر در پی تحصیلات بالاتر می‌روند. (احمد پور، ۲۰۰۹).

#### عملکرد شغلی کارکنان

معروفترین تعریف عملکرد توسط نیلی و همکاران (۲۰۰۲) ارائه شده است: «فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته». مطابق این تعریف، عملکرد به دو جزء تقسیم می‌شود: ۱) کارایی که توصیف‌کننده چگونگی استفاده سازمان از منابع در تولید، خدمات یا محصولات است، یعنی رابطه بین ترکیب واقعی و مطلوب درون‌دادها برای تولید برون‌دادهای معین؛ و ۲) اثربخشی که توصیف‌کننده‌ی درجه‌ی نیل به اهداف

## رویکردهای سنجش عملکرد

در سنجش عملکرد دو رویکرد عمده وجود دارد: عینی و ذهنی و هر دو رویکرد دارای محاسن و معایب خاص خود هستند (آلن و همکاران، ۲۰۰۸، ۴۵). مقیاس‌های عینی بیشتر واقعی هستند، اما از نظر قلمرو پوششی محدود به داده‌های مالی هستند و دیگر ابعاد سازمانی را تبیین نمی‌کنند. از طرف دیگر، مقیاس‌های ذهنی کمتر واقع‌گرا هستند، اما توصیف غنی از اثربخشی سازمان ارائه می‌کنند.

این مقیاس‌ها اجازه می‌دهند دامنه‌ی وسیعی از سازمانها در صنایع مختلف مورد مقایسه قرار گیرند. بنابراین، قابلیت تعمیم یافته‌ها بر مبنای مقیاس‌های ذهنی بیشتر است. همچنین مقیاس‌های ذهنی عناصر تحلیل مبتنی بر ادراک را نیز پوشش می‌دهند که در پژوهش‌های علوم اجتماعی جایگاه ویژه‌ای پیدا کرده است. این پرسش که کدام یک از این رویکردها باید در سنجش عملکرد مدنظر قرار گیرد به جهت گیری سازمانی و نوع نگرش مدیران بستگی دارد.

## اثربخشی سازمانی

صاحب‌نظران، اثربخشی سازمانی را به درجه و میزان حصول به هدف تعریف کرده‌اند (توفیقی، ۱۳۹۰، ۵۶). به عبارتی دیگر، اثربخشی سازمانی بیانگر توانایی بهره‌وری از محیط برای کسب منابع کمیاب و ارزشمند جهت تداوم کارکرد سازمان که منوط به موفقیت در سه زمینه تحقق اهداف سازمان؛ حفظ بقای سازمان؛ اعمال کنترل جهت حفظ سازمان می‌باشد (تنهایی، ۱۳۸۸، ۷۹).

## معیارها اثربخشی سازمانی

معیارها اثربخشی سازمانی عبارتند از:

اثربخشی کلی؛ بهره‌وری؛ کارایی؛ سود؛ کیفیت؛ حوادث؛ رشد؛ میزان غیبت در کار؛ جابه‌جایی در کار؛ رضایتمندی شغلی؛ انگیزش؛ روحیه؛ کنترل؛ انسجام؛

انعطاف‌پذیری؛ برنامه‌ریزی و هدف‌گذاری؛ اجماع در هدف؛ نهادینه کردن اهداف سازمانی؛ سازگاری نقش و هنجار؛ مهارت‌های ارتباطی مدیریتی؛ مهارت‌های انجام وظیفه مدیریتی؛ مدیریت اطلاعات و ارتباطات؛ آمادگی؛ بهره‌برداری از محیط؛ ارزیابی به وسیله پدیده‌های خارجی؛ ثبات؛ ارزش منابع انسانی؛ مشارکت و نفوذ مشترک؛ تأکید بر آموزش و توسعه؛ تأکید بر موفقیت (نظری، ۱۳۸۶، ۷۸).

## رویکردهای اثربخشی سازمانی

به طور سنتی، اثربخشی سازمانی بر مبنای «مدل هدف، یا رویکرد نیل به هدف» مورد توجه قرار می‌گیرد. بر این اساس اثربخشی سازمانی با توجه به نیل به اهداف سازمان تعریف می‌شود. اثربخشی واقعی هر سازمان معین به وسیله میزان توفیق آن در تحقق بخشیدن به هدف هایش مشخص می‌شود. البته وقتی سازمان هدفی دارد که محدود و معین است، به نحوی کنترل شدنی است و بر روی آن اجماع عمومی وجود دارد، در این صورت اثربخشی آن نسبتاً آسان است. دشواری سنجش اثربخشی زمانی آغاز می‌شود که محصول یا تولیدات سازمان مادی نباشد و در عمل، فراسوی مفروضات رویکرد نیل به هدف، مسائل سازمان تولید شود. رویکرد بعدی عبارت از «رویکرد سیستمی یا مدل منبع سیستم» است. این رویکرد مبتنی بر نظریه سیستم‌های شکل‌گرفته است. بر مبنای مفروضات این رویکرد سازمان از اجزای به هم پیوسته تشکیل شده است که با یکدیگر کل واحدی را ایجاد می‌کنند و تضعیف عملکرد یک جزء بر عملکرد کل سیستم اثر می‌گذارد. از این رو اثربخشی مستلزم برای بهره‌برداری از مزیت‌های محیطی و استفاده از موقعیت خود برای کسب منابع کمیاب و با ارزش تعریف می‌شود. هرچند رویکرد سیستمی پیوستگی و وابستگی متقابل فعالیت سازمان را افزایش می‌دهد و با سنجش منابع و امکانات از قابلیت کاربردی بیشتری برخوردار



است با وجود این، رویکرد فوق به جای تاکید فزاینده بر خود اثربخشی بر منابع و امکانات مورد نیاز تاکید می‌کند. رویکرد جدید در اثربخشی عبارت از «رویکرد مولفه‌ها و ذی نفعان استراتژیک» است بر بنیان نظریه سیستمی این رویکرد می‌کوشد تا همه عامل های کلیدی مهم و اثربخش در بقاء بالندگی سازمانی را شناسایی کند. از این رو، انتظار می‌رود سازمان بتواند عوامل استراتژیک موثر خود را شناسایی کرده و درک جامعی از ابعاد متنوع آنها داشته باشد. در این راه می‌تواند از رویکرد چهارمی نسبت به اثربخشی سود ببرد که از آن به نام «رویکرد ارزش‌های رقابتی» یاد می‌شود. ارزش‌های رقابتی می‌تواند در دو جهت و یا دو شاخگی متناقض نما شامل انعطاف پذیری سازمان برای گرایش به نوع آوری و انطباق با تغییر و تحول سازمانی در مقابل نتایج نهایی سازمان شکل گیرد (عباس پور، ۱۳۸۷، ۴۵).

#### روش شناسی پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان آذربایجان غربی تشکیل می‌دهد. برای انتخاب گروه نمونه با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده و فرمول کوکران تعداد ۲۲۳ نفر انتخاب شدند.

برای سنجش کمال گرایی از پرسشنامه استاندارد هیل (۲۰۰۴)، که شامل ۲۲ سوال و سه بعد (نظم سازماندهی، هدفمندی و تلاش برای عالی بودن) استفاده شده است.

برای سنجش عملکرد شغلی کارکنان از پرسشنامه استیفن ای کوندری (۲۰۰۵) که شامل ۱۲ سوال، استفاده شده است. برای سنجش اثربخشی سازمانی از پرسشنامه پارسونز (۲۰۰۴) که شامل ۳۶ سوال استفاده شده است.

برای اطمینان از روایی محتوای پرسشنامه‌ها، ضمن استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد، از نظر خبرگان و اساتید محترم نیز استفاده شد. برای برآورد اعتبار پرسشنامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید. براین اساس پایایی پرسشنامه کمال گرایی (۰/۹۰۵)، عملکرد کارکنان (۰/۹۵۲)، اثربخشی سازمانی (۰/۹۳۲)، به دست آمد چون بالاتر از ۰/۷ است پس پایایی پرسشنامه مورد تأیید واقع شد. سپس داده‌های جمع آوری شده با استفاده از فنون آماری تحلیل عامل تاییدی و معادلات ساختاری و با نرم افزار Smart PLS در راستای تبیین اجزای مدل و روابط بین آنها تجزیه و تحلیل شده‌اند.

#### یافته‌های پژوهش

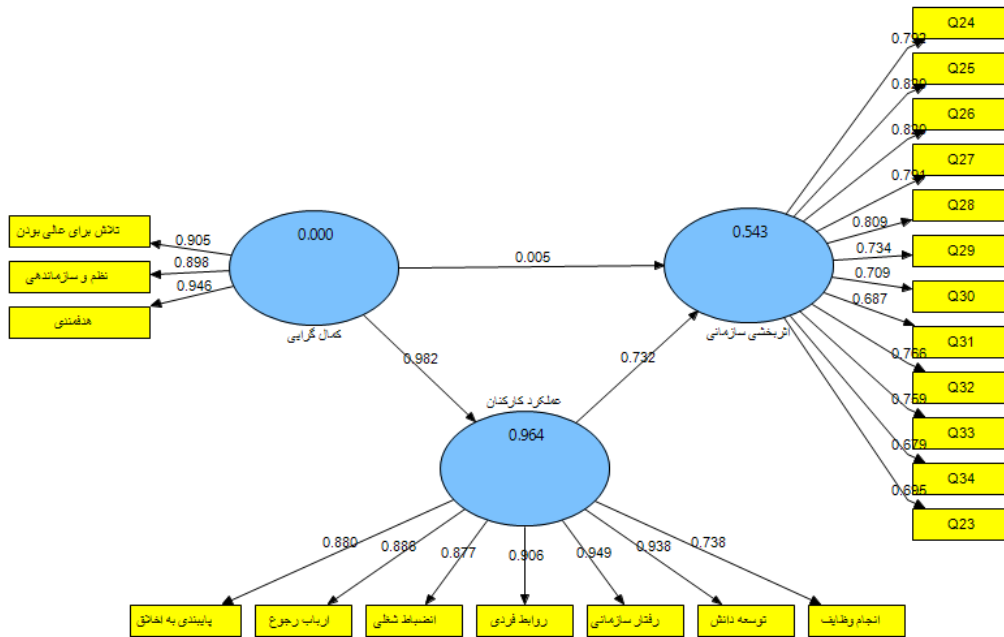
در روش مدل سازی معادلات ساختاری ابتدا لازم است تا روایی سازه مورد بررسی قرار گیرد تا مشخص گردد سوالهای انتخاب شده برای اندازه گیری سازه‌های مورد نظر خود از دقت لازم برخوردار هستند. برای این منظور از تحلیل عاملی تاییدی (CFA) استفاده می‌شود. شکل (۲) مدل اصلاح شده و بار عاملی باقی سوالات را پس از فرایند حذف سوالات با بار عاملی پایین نشان می‌دهد. در Smart PLS به منظور ارزیابی مدل اندازه گیری از شاخص‌های میانگین واریانس استخراج شده (AVE)، پایایی ترکیبی (CR) نیز استفاده می‌شود. میانگین واریانس توسعه یافته (AVE)، به منظور بررسی روایی همگرایی پژوهش به کار گرفته می‌شود. استاندارد بالای ۰/۵ برای این میانگین واریانس توسعه یافته مناسب می‌باشد. در روش شناسی مدل معادلات ساختاری ضریب پایایی ترکیبی بالاتر از ۰/۷ برای هر سازه نشان از پایایی مناسب آن دارد. مقدار ضرایب ذکر شده در جدول (۱) آمده است که نشان از اعتبار بالای مدل تحقیق دارد.

آزمون مدل های ساختاری

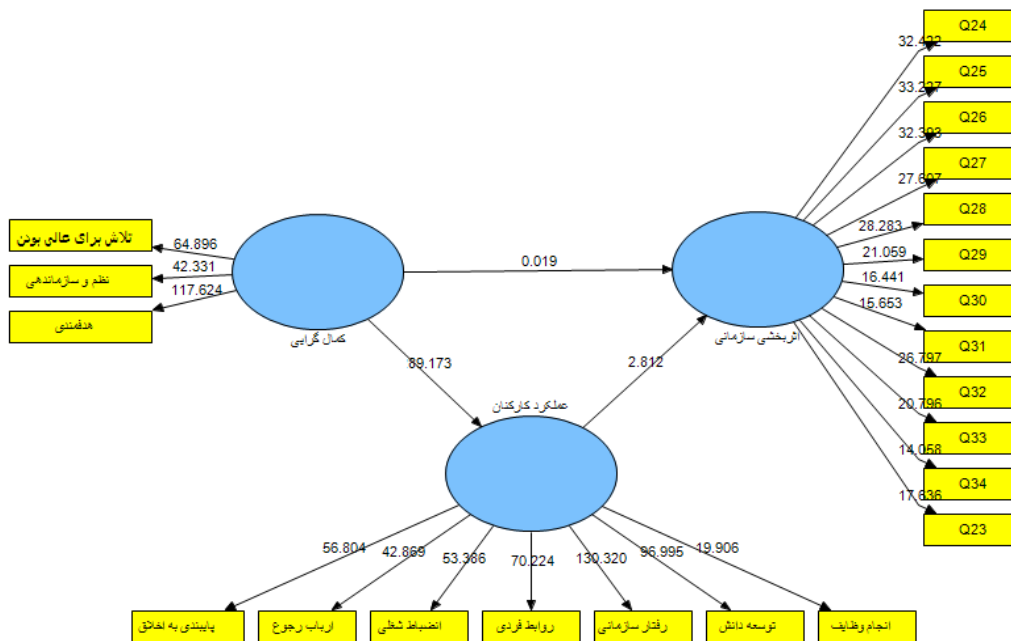
آزمون الگوی ساختاری به منظور تایید و یا رد فرضیه های پژوهش انجام می شود. الگوی ساختاری آزمون شده در شکل (۲) ارائه شده است. اعداد روی مسیرها نشان دهنده ضرایب مسیر هستند.

جدول (۱): مقادیر (AVE)، پایایی مرکب (CR)

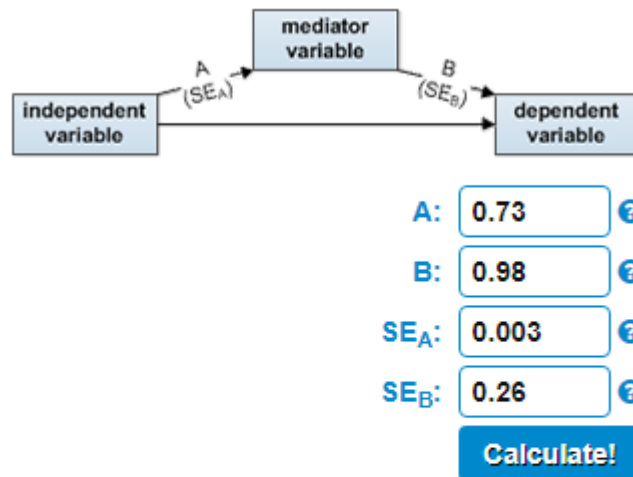
متغیر	CR	AVE
کمال گرایی	۰/۹۴۰	۰/۸۴۰
عملکرد کارکنان	۰/۹۶۲	۰/۷۸۲
اثربخشی سازمانی	۰/۹۴۱	۰/۵۷۳



شکل (۲): مقادیر بار عاملی و ضرایب مسیر مدل



شکل (۳): مقادیر T-Value



Sobel test statistic: 3.76877866

One-tailed probability: 0.00008202

Two-tailed probability: 0.00016405

بر اساس نتایج شاخص ضریب تعیین، کمال‌گرایی کارکنان با حضور متغیر میانجی عملکرد کارکنان نیز قادر به تبیین بیش از ۵۴ درصد از تغییرات اثربخشی سازمانی است. در ادامه و با حضور متغیر میانجی عملکرد کارکنان در ارتباط بین کمال‌گرایی کارکنان با اثربخشی سازمانی مقدار آماره سوبل تست برابر با ۳،۷۷ است که در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار گزارش شد.

به منظور بررسی معناداری ضرایب مسیر، لازم است از مقادیر T-Value برای هر مسیر محاسبه شود. این مقادیر در شکل (۳) ارائه شده است. در شکل فوق اعداد مشخص شده نشان دهنده مقادیر T-Value هستند. مقادیر بزرگتر و مساوی ۱/۹۶، به معنای وجود ارتباط معنادار بین دو متغیر می‌باشد. بدین ترتیب خلاصه بررسی فرضیه‌های پژوهش در جدول (۲) نشان داده شده است.

بررسی مطالعات تجربی گذشته در این زمینه نشان داد که پژوهش کاملاً مشابهی در دسترس نبوده و بر این اساس امکان مقایسه نتایج آزمون این فرضیه به منظور بررسی همسویی یا عدم همسویی نتایج بدست آمده با تحقیقات قبلی وجود ندارد.

نتیجه‌گیری و پیشنهادات

نتیجه‌گیری از فرضیه اول: کمال‌گرایی کارکنان بر اثربخشی سازمانی با مطالعه نقش میانجی عملکرد شغلی کارکنان در سازمان جهاد کشاورزی استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.

جدول (۲): آزمون فرضیه‌های پژوهش

فرضیه‌ها	مسیر	مقادیر t	ضریب مسیر	نتیجه
فرضیه ۱	کمال‌گرایی کارکنان بر اثربخشی سازمانی با مطالعه نقش میانجی عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد.	۳/۷۶۹	۰/۵۴۳	مورد تأیید
فرضیه ۲	کمال‌گرایی کارکنان بر اثربخشی سازمانی تأثیر مستقیم دارد.	۱۷/۶۶۲	۰/۵۲۰	مورد تأیید
فرضیه ۳	کمال‌گرایی کارکنان بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر مستقیم دارد.	۸۹/۱۷۳	۰/۹۸۲	مورد تأیید
فرضیه ۴	عملکرد شغلی کارکنان بر اثربخشی سازمانی تأثیر مستقیم دارد.	۲/۸۱۲	۰/۷۳۲	مورد تأیید

این اساس امکان مقایسه نتایج آزمون این فرضیه به منظور بررسی همسویی یا عدم همسویی نتایج بدست آمده با تحقیقات قبلی وجود ندارد. با این وجود کم نیستند تحقیقاتی که متغیرهای مورد مطالعه را به انحاء مختلف مورد پژوهش و آزمون قرار داده باشند.

میتز (۲۰۰۷) نیز با استفاده از این رویکرد به اندازه-گیری اثربخشی اقدامات مدیریتی در بنگاههای کارآفرینی کوچک و متوسط در ایالت اهایو در غرب آمریکا پرداخت و نتیجه گرفت که میزان اثربخشی این گونه اقدامها بستگی به استراتژی‌های انتخابی دارد.

به نظر می‌رسد علت تأثیرگذاری کمال‌گرایی بر اثربخشی سازمانی و عملکرد در این مهم نهفته باشد که زمانی که از فرد از تلاش برای پیشرفت لذت می‌برد و در چارچوب تواناییها و محدودیت‌ها از خود انتظار دار و کمال‌گرایی نرمال وجود دارد، تحقق اهداف سازمان که همان اثربخشی سامانی است بهتر و بیشتر انجام می‌باید. بر این اساس می‌توان گفت: بر اساس نتایج این پژوهش افراد کمال‌گرا به واسطه دارا بودن این خصیصه و ویژگی خود را متعهد به عملکرد خوب و به تبع آن اثربخشی سازمانی می‌دانند.

نتیجه‌گیری از فرضیه سوم: کمال‌گرایی کارکنان بر عملکرد شغلی کارکنان در سازمان جهاد کشاورزی استان آذربایجان غربی تأثیر مستقیم دارد.

بر اساس نتایج، مقدار ضریب تعیین عملکرد کارکنان برابر با ۰٫۹۶۴ می‌باشد که نشان می‌دهد کمال‌گرایی کارکنان قادر به تبیین بیش از ۹۶ درصد از تغییرات اثربخشی سازمانی است. نتایج بررسی ضرایب مسیر نشان داد که مقدار بدست آمده آماره برابر با ۸۹٫۱۷۳ است که در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار گزارش شد.

نتایج آزمون این فرضیه با تحقیقات برومباخ و همکاران (۲۰۰۸) و بامبورا و همکاران (۲۰۰۸) همسو نبود. یافته‌های تحقیق برومباخ و همکاران (۲۰۰۸)

با این وجود کم نیستند تحقیقاتی که متغیرهای مورد مطالعه را به انحاء مختلف مورد پژوهش و آزمون قرار داده باشند. داوری و همکاران (۱۳۹۱)، در پژوهشی با عنوان با عنوان رابطه بین کمال‌گرایی و خودکارآمدی با اهداف پیشرفت، نتایج تحقیق نشان داد که کمال‌گرایی مثبت به صورت مثبت، سهم معنی‌داری در پیش بینی اهداف رویکرد - تبحری و رویکرد - عملکردی داشت. بررسی جسیکا و رینولد (۲۰۱۳) در مورد ۹۶۰ نفر نشان داد که افراد کمال‌گرایی که خوش-بین نبودند، افسردگی بیشتر و عملکرد ضعیف‌تری داشتند. مانزور (۲۰۱۱) تأثیر تحریک کارکنان بر اثربخشی سازمانی را در پاکستان مورد پژوهش قرار داد. بر اساس یافته‌ها، رابطه مثبتی بین تحریک و انگیزش کارکنان بر اثربخشی سازمانی وجود دارد.

نتایج این بررسی نشان داد که کمال‌گرایی کارکنان می‌تواند عامل مهمی برای اثربخشی سازمانی باشد و نیز به بهبود عملکرد کارکنان بیانجامد. در این راستا بکارگیری افراد کمال‌گرا و نیز بستر سازی برای تقویت کمال‌گرایی افراد در سازمان می‌تواند تا مقدار قابل توجهی از اثربخشی سازمان و بهبود عملکرد آنان را پیش‌بینی نماید.

نتیجه‌گیری از فرضیه دوم: کمال‌گرایی کارکنان بر اثربخشی سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی استان آذربایجان غربی تأثیر مستقیم دارد.

بر اساس نتایج، مقدار ضریب تعیین اثربخشی سازمانی در حالت بدون حضور متغیر میانجی برابر با ۰٫۵۲ می‌باشد که نشان می‌دهد کمال‌گرایی کارکنان قادر به تبیین بیش از ۵۲ درصد از تغییرات اثربخشی سازمانی است. نتایج بررسی ضرایب مسیر در حالت بدون حضور متغیر میانجی نشان داد که مقدار بدست آمده آماره برابر با ۱۷٫۶۶۲ است که در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار گزارش شد.

بررسی مطالعات تجربی گذشته در این زمینه نشان داد که پژوهش کاملاً مشابهی در دسترس نبوده و بر

برابر با ۲،۸۱۲ است که در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار گزارش شد.

نتایج این بررسی با نتایج تحقیقات نصیری فرد و سعیدی (۱۳۹۲) و دلگشایی و همکاران (۱۳۸۷) همسو بود. آنها نیز هر کدام در پژوهش‌های جداگانه‌ای به تأثیرگذاری عملکرد بر اثربخشی سازمانی اذعان داشتند. با توجه به اینکه در اهداف سازمان فلسفه وجودی آن سازمان محسوب می‌شود و به منظور تحقق این اهداف نیاز به تلاش گروهی و مدیریت اثربخش است. در همین راستا اثربخشی سازمانی به عنوان یکی از اهداف اساسی سازمان جهاد کشاورزی نیازمند تدابیری است که بر اساس نتایج این فرضیه بهبود عملکرد کارکنان یکی از این تدابیر محسوب می‌شود. محدودیت منابع و تغییرات محیطی در عرصه‌های مختلف داخلی و خارجی اهمیت اثربخشی سازمانی را بیش از پیش مشخص می‌نماید. بر این اساس و با توجه به نتایج آزمون این فرضیه می‌توان با بهبود عملکرد کارکنان، دستیابی به اولیتهای و اهداف چندگانه به گونه‌ای که کسب اهداف از نظر هزینه و زمان بهینه باشد و رضایت خاطر ذی‌نفعهایی را که در جهت کسب اهداف تلاش می‌کنند را که تا مقدار قابل توجهی پیش بینی نمود.

#### پیشنهادات مبتنی بر نتایج تحقیق

با توجه به اینکه بر اساس نتایج فرضیه اول و دوم مشخص شد که کمالگرایی کارکنان بر اثربخشی سازمانی و عملکرد کارکنان تأثیر مستقیم دارد؛ لذا؛ پیشنهادات زیر ارائه می‌شود:

- انگیزه کافی در کارکنان برای بهتر شدن ایجاد شود؛ در این راستا، انتصابات درون سازمانی، می‌تواند مفید واقع شود.

- ارائه پاداش بر اساس عملکرد نیز باید به عنوان یک مکانیزم تشویق مورد استفاده قرار گیرد.

نشان داد که رابطه معنی داری میان کمالگرایی و عملکرد وجود نداشت. این یافته می‌تواند به دلیل باورهای مذهبی و پیوندهای خویشاوندی میان شرکت کنندگان باشد که رفتارهای کمال‌گرایانه را تحت تأثیر قرار می‌دهد. بامبورا و همکاران (۲۰۰۸) نیز رابطه میان کمال‌گرایی و عملکرد را بررسی کردند و نتیجه گرفتند که بین کمال‌گرایی و عملکرد رابطه‌ای وجود ندارد.

اما با تحقیقات لینارز و لیستر (۲۰۰۶)؛ آلیسون (۲۰۰۵) و نیز اس پیل و اپیگان (۲۰۰۵) همسو بود. لینارز و لیستر در سال (۲۰۰۶) در پژوهشی به بررسی رابطه عملکرد و کمال‌گرایی پرداختند. نتایج حاکی از آن است که عملکرد همبستگی قوی با نمره‌های کمال‌گرایی داشت. آلیسون (۲۰۰۵) رابطه میان کمال‌گرایی مثبت و منفی را با عملکرد بررسی کرد. نتایج حاکی از آن بود که کمال‌گرایی مثبت، رابطه مثبت معنی داری با عملکرد دارد. اس پیل و اپیگان در سال (۲۰۰۵) تأثیر مولفه‌های فردی کمال‌گرایی را بر عملکرد در کلاس آمار بررسی کردند. نتایج تحقیق حاکی از آن است که یک رابطه مثبت و روشن بین استانداردهای شخصی یک فرد و عملکرد وجود دارد.

با توجه به اینکه کمال‌گرایی مثبت اشاره به شناخت‌ها و رفتارهایی دارد که برای رسیدن به اهداف بالا و به دست آوردن نتایج مثبت در تلاش‌اند، می‌توان گفت: قابل پی بینی است که اینگونه رفتارها به بهبود عملکرد منتهی شود.

نتیجه گیری از فرضیه چهارم: عملکرد شغلی کارکنان بر اثربخشی سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی استان آذربایجان غربی تأثیر مستقیم دارد.

بر اساس نتایج، مقدار ضریب تأثیر عملکرد کارکنان بر اثربخشی سازمانی برابر با ۰،۷۳۲ می‌باشد که نشان می‌دهد عملکرد کارکنان به میزان بیش از ۰،۷۳ بر اثربخشی سازمانی تأثیر دارد. نتایج بررسی ضرایب مسیر نشان داد که مقدار بدست آمده آماره

- Its Relationship to the Coronary Heart Disease." *Journal of Science and Research in Applied Psychology* 9, no. 32 (2007): 37-60. [http://jsr-p.khuisf.ac.ir/article\\_533705\\_b016f5f487b78dece4db550b1b64d237.pdf](http://jsr-p.khuisf.ac.ir/article_533705_b016f5f487b78dece4db550b1b64d237.pdf).
- Alvani, Mehdi. *Public Management*. 14th Edition ed.: Ney, 2000.
- Andrews, Kenneth R. "The Concept of Corporate Strategy." New York (1971).
- Arbab, Behnaz, Mohamad Kazem Vaez Moosavi, and Rokhsareh Badami. "The Relation between Sports Perfectionism and Competitive Anxiety in Women's National Karate Team." *Research in Sport Management and Motor Behavior* 5, no. 10 (2016): 27-35. Accessed 2016. <http://jrsm.khu.ac.ir/article-1-2357-fa.html>.
- Argyle, Michael. *The Psychology of Happiness*. Routledge, 2001.
- Argyle, Michael and Luo Lu. "The Happiness of Extraverts." *Personality and individual differences* 11, no. 10 (1990): 1011-17.
- Attari, Yousefali, Abbas Aman Elahi Fard, and Mahnaz Mehrabi Zadeh Honarmand. "Investigating the Relationship between Personality Characteristics and Personal-Family Related Factors with Marital Satisfaction in Employees of Public Offices in Ahwaz." *Journal of Educational Science and Psychology* 13, no. 3 (2006): 81-108. <http://www.sid.ir/FileServer/JF/52313850304>.
- Banaian, Shayeste, Neda Parvin, and Afsaneh Kazemian. "The Investigation of the Relationship between Mental Health Condition and Marital Satisfaction." *Scientific Journal of Hamadan Nursing & Midwifery Faculty* 14, no. 2 (2007): 52-62. Accessed 0. <http://nmj.umsha.ac.ir/article-1-1024-fa.html>.
- Barney, Jay. "Firm Resources and Sustained Competitive Advantage." *Journal of management* 17, no. 1 (1991): 99-120.
- Bennis, Warren and Burt Nanus. "The Strategies for Taking Charge." *Leaders*, New York: Harper. Row (1985).
- Besharat, Mohammad Ali. "Dimensions of Perfectionism in Depressed and Stressed Patients." *First Iranian Congress of Psychology* (2002).
- Besharat, Mohammad Ali. "Analysis of Positive and Negative Perfectionism and Defence Mechanisms." *Psychological Research* 8, no. 1-2 (2004): 7-22. <http://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=26664>.
- Besharat, Mohammad Ali. "Trustworthiness (Reliability) and Accuracy ( Validity) of the Positive and Negative Perfectionism Scale." *Journal of Psychological Science* 2, no. 8 (2013): 346-59
- از واحدهای مختلف خواسته شود تا به منظور هدفمندی برنامه عملیاتی برای مقاطع مختلف ارائه دهند.
- کارکنان منظم در فواصل زمانی متناوب مورد تشویق و تقدیر قرار گیرند تا بدین شیوه در سایر کارکنان نیز انگیزه لازم ایجاد شود.
- با توجه به اینکه بر اساس نتایج فرضیه سوم مشخص شد که عملکرد کارکنان بر اثربخشی سازمانی تأثیر مستقیم دارد؛ لذا؛ پیشنهادات زیر ارائه می‌شود:
- دستورالعمل استفاده بهینه از امکانات و منابع فیزیکی در دسترس عموم قرار گیرد.
- کارکنان به بکارگیری روش های جدید در انجام کارها تشویق شوند.
- در صورت وجود واحدها یا پستهای موازی، در راستای حذف یا تغییر فعالیت آنها اقدام شود.
- حضور منظم و به موقع در محل کار مورد تقدیر و تشویق قرار گیرد.
- تلاش شود زمان انتظار ارباب رجوع تا حد ممکن کوتاه شود.
- روحیه ی کار گروهی در سازمان تقویت شود.
- مدیران سازمان تلاش کنند مشکلات شغلی کارکنان رفع گردد.
- روحیه ی انتقاد پذیری و قبول مسئولیت اشتباهات در کارکنان تقویت شود؛ اجتناب از سیاستهای تنبیهی در برای کارکنانی که به اشتباهات خود معترف هستند، مثر ثمر خواهد بود.
- تسهیم دانش بین کارکنان مورد تقدیر قرار گیرد.

#### فهرست منابع

- Abu-Jarad, Ismael Younis, Nor'aini Yusof, and Davoud Nikbin. "A Review Paper on Organizational Culture and Organizational Performance." *International Journal of Business and Social Science* 1, no. 3 (2010).
- Alireza Ahmadpour Mobarake, Hasan Ahadi, Mohammad Mehdi Mazaheri, Gholamreza Nafisi. "Construction and Scale Validation for Evaluating Type D Personality and a Study of

- Denollet, J, P De Jonge, A Kuyper, AH Schene, JP Van Melle, J Ormel, and A Honig. "Depression and Type D Personality Represent Different Forms of Distress in the Myocardial Infarction and Depression-Intervention Trial (Mind-It)." *Psychological medicine* 39, no. 5 (2009): 749-56.
- Denollet, Johan, Johan Vaes, and Dirk L Brutsaert. "Inadequate Response to Treatment in Coronary Heart Disease: Adverse Effects of Type D Personality and Younger Age on 5-Year Prognosis and Quality of Life." *Circulation* 102, no. 6 (2000): 630-35.
- Dess, Gregory G and Richard B Robinson. "Measuring Organizational Performance in the Absence of Objective Measures: The Case of the Privately-Held Firm and Conglomerate Business Unit." *Strategic management journal* 5, no. 3 (1984): 265-73.
- Diener, ED, Robert A Emmons, Randy J Larsen, and Sharon Griffin. "The Satisfaction with Life Scale." *Journal of personality assessment* 49, no. 1 (1985): 71-75.
- Dollery, Brian E and Andrew C Worthington. "The Evaluation of Public Policy: Normative Economic Theories of Government Failure." *Journal of interdisciplinary economics* 7, no. 1 (1996): 27-39.
- Ebrahimzadeh, Seddigheh. *Comparative Analysis of Metacognitive Beliefs, Dimensions of Perfectionism and Social Problem Solving Skills in with Respect to Uncertainty Level in Patients Diagnosed with Obsessive-Compulsive Disorder, Panic Disorder, and Post-Traumatic Stress Disorder*. Vol. Master of Science. Ardabil: University of Mohaghegh Ardabili, 2006.
- Enright, Robert D and Joanna Ed North. *Exploring Forgiveness*. University of Wisconsin Press, 1998.
- Fatehi Zadeh, Maryam Alsadat and Seyed Ahmad Ahmadi. "Investigating the Relationship between Marriage Communication Patterns and Marital Satisfaction Measure of Spouses Employed in Isfahan University." *Family Research Quarterly* 1, no. 2 (2005): 109-19. <http://www.sid.ir/FileServer/JF/78913840201>.
- Friedman, Howard S and Stephanie Booth-Kewley. "The "Disease-Prone Personality": A Meta-Analytic View of the Construct." *American psychologist* 42, no. 6 (1987): 539.
- Grossarth-Maticek, Ronald and Hans Jurgen Eysenck. "Personality, Stress and Disease: Description and Validation of a New Inventory." *Psychological Reports* 66, no. 2 (1990): 355-73.
- Gucciardi, Daniel F, Sandy Gordon, and James A Dimmock. "Development and Preliminary Validation of a Mental Toughness Inventory
- Besharat, Mohammad Ali and Saeed Bazazian. "Analysis of Psychometric Properties of Brief Self-Regulatory Scale." *Third Congress of Iranian Psychological Association, Tehran, 2010*.
- Besharat, Mohammad Ali, Mohammad HabibNezhad, and Shiva Geranmayepour. "Perfectionism and Mental Health." *Journal of Counseling Research* 8, no. 29 (2010): 7-22. <http://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=101380>.
- Besharat, Mohammad Ali, Parvaneh Haddadi, Reza Rostami, and Gholamreza Sarrami Froushani. "Assessing Neurological Pathologies in Alexithymic Patients." *Contemporary Psychology* 6, no. 1 (2011): 3-12. [https://rtis2.ut.ac.ir/media/?f\\_name=paper\\_upload&path=uploads/articles/papers/20151018152447-10005-34.pdf&activity\\_id=36452400](https://rtis2.ut.ac.ir/media/?f_name=paper_upload&path=uploads/articles/papers/20151018152447-10005-34.pdf&activity_id=36452400).
- Boland, Tony and Alan Fowler. "A Systems Perspective of Performance Management in Public Sector Organisations." *International Journal of Public Sector Management* 13, no. 5 (2000): 417-46.
- Bradbury, Thomas N, Frank D Fincham, and Steven RH Beach. "Research on the Nature and Determinants of Marital Satisfaction: A Decade in Review." *Journal of marriage and family* 62, no. 4 (2000): 964-80.
- Brooks, Mirella Vasquez. *Health-Related Hardiness and Chronic Illness: A Synthesis of Current Research*. Vol. 38. *Nursing forum: Wiley Online Library*, 2003.
- Burns, Tom and G. M. Stalker. *The Management of Innovation*. London: Tavistock Publications, 1961.
- Daft, Richard L. *Organization Theory and Design*. Translated by Ali Parsaeean and Seyed Mohammad Ee'rabi. Vol. 2. Cincinnati, Ohio: South Western College Pub., 2009. Reprint, 11.
- Danesh Kohan, Abbas, "Evaluation of Human Resource Management in the Health Sector in Southeast Asia." *First National Conference on Resource Management in Hospital, Tehran, 2002*, <http://www.ensani.ir/storage/Files/20101210180506-88257.pdf>.
- Danielle, SM, LR Dana, AC Neil, WS Stan, and HD Nancy. "A Mediated of Perfectionism, Affect, and Physical Health." *J Res Psychol* 40 (2006): 482-500.
- Day, Liz, Katie Hanson, John Maltby, Carmel Proctor, and Alex Wood. "Hope Uniquely Predicts Objective Academic Achievement above Intelligence, Personality, and Previous Academic Achievement." *Journal of Research in Personality* 44, no. 4 (2010): 550-53.

- Imhonde, Henry O, Oyaziwo Aluede, and NR Ifunanyachukwu. "Effective Communication, Educational Qualification and Age as Determinants of Marital Satisfaction among Newly Wedded Couples in a Nigerian University." *Pakistan journal of social sciences* 5, no. 5 (2008): 433-37.
- Iran Baghcheban Sichani, Seyed Ahmad Ahmadi Oloon-Abadi, and Fahime Gholam'alian. *A Review of Attitudes toward Marital Quality and Factors Affecting It. Research Week Seminars: University of Isfahan*, 2007.
- Janalinezhad, Mohammad. "Investigating the Factors Affecting the Manpower Productivity of Tarbiat Modarres University." *Tarbiat Modares University*, 2001.
- Karimi, Zahra and Reza Andaam. "Analysis of Procrastination in Work and Its Relationship with Self-Efficacy and Dimensions of Perfectionism (Case Study: Hamedan Sports and Youth Department)." *Human Resources Management in Sports* 3, no. 1 (2013): 65-79. [http://shm.shahroodut.ac.ir/article\\_713\\_7eca26ea1a7763822a52b9d27ebeb76.pdf](http://shm.shahroodut.ac.ir/article_713_7eca26ea1a7763822a52b9d27ebeb76.pdf).
- Kiamarsi, Azar, Bahman Najarian, and Mahnaz MehrabiZadeh Honarmand. "Production and Evaluation for Measuring Psychological Hardiness Scale." *Psychology* 2, no. 3 (1998): 271-84. <https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/885204>.
- Kiamarsi, Maryam. "Production and Evaluation for Measurement the Psychological Hardiness Scale and Investigating Its Relationship with Personality Type a, - Concentration, Self-Esteem, Physical Complaints and Academic Performance in Female and Male Students of Payame Nour University." *Payam Nour Sahne Branch*, 2012.
- Kobasa, Suzanne C. "Stressful Life Events, Personality, and Health: An Inquiry into Hardiness." *Journal of personality and social psychology* 37, no. 1 (1979): 1.
- Kobasa, Suzanne C, Salvatore R Maddi, and Marc A Zola. "Type a and Hardiness." *Journal of behavioral medicine* 6, no. 1 (1983): 41-51.
- Kobasa, Suzanne C and Mark C Puccetti. "Personality and Social Resources in Stress Resistance." *Journal of personality and social psychology* 45, no. 4 (1983): 839.
- Kreitner, Robert, Angelo Kinicki, and Marc Buelens. *Organizational Behaviour*. Translated by Ali Akbar Farhangi and Hossein Safarzadeh. Berkshire: McGraw Hill Education, 2002.
- Maddi, Salvatore R. "Comments on Trends in Hardiness Research and Theorizing." *Consulting Psychology Journal: Practice and Research* 51, no. 2 (1999): 67-71.
- for Australian Football." *Psychology of Sport and Exercise* 10, no. 1 (2009): 201-09.
- Haase, Anne M and Harry Prapavessis. "Assessing the Factor Structure and Composition of the Positive and Negative Perfectionism Scale in Sport." *Personality and individual differences* 36, no. 7 (2004): 1725-40.
- Haghighati, Jamal, Yousefali Attari, Seyed Ali Sina Rahimi, and Leyla Soleimani Nia. "Relationship between Robustness and Its Components with Mental Health of Male Students of Bachelor's Degree in Ahwaz." *Journal of Educational Sciences and Psychology* 6, no. 3-4 (1999): 1-18.
- Hatami, Javad, Seyed Saeed Pournaghash Tehran, Kourosh Mohammadi, and Mohammad Ali Besharat. "The Relationship between Perfectionism and Diligence Via Physiological Stress Responses." *Contemporary Psychology, Iranian Journal of Psychology* 4, no. 7 (2009): 41-53.
- Hefazi Torqabeh, M, A Firouz Abadi, and H Haqshenas. "Relations between Love Styles and Marital Satisfaction." *Journal of Mazandaran University of Medical Sciences* 16, no. 54 (2006): 99-109. Accessed 2006. <http://jmums.mazums.ac.ir/article-1-140-fa.html>.
- Henri, Jean-Francois. "Performance Measurement and Organizational Effectiveness: Bridging the Gap." *Managerial Finance* 30, no. 6 (2004): 93-123.
- Hersey, Paul, Kenneth H. Blanchard, and Dewey E. Johnson. *Management of Organizational Behavior : Leading Human Resources*. Translated by Ghasem Kabiri. Upper Saddle River, N.J.,: Prentice Hall, Islamic Azad University, 2001.
- Ho, Li-An. "What Affects Organizational Performance? The Linking of Learning and Knowledge Management." *Industrial Management & Data Systems* 108, no. 9 (2008): 1234-54.
- Holloway, Jacky. "Managing Performance." In *Public Services Management*, edited by Alan Lawton Aidan Rose, 238-59. Harlow England , New York United States: Financial Times, Prentice Hall, 1999.
- Hormozinezhad, Ma'soome  
Shahni Yeylagh, Manije and Bahman Najarian. "Simple and Multiple Relationships between Self-Esteem, Social Anxiety and Perfectionism with Expression of Students of Shahid Chamran University of Ahvaz." *Journal of Educational Sciences and Psychology, Shahid Chamran University of Ahvaz* 7, no. 3-4 (2000): 29-50. <http://www.sid.ir/FileServer/JF/52313790402>.



- <http://rbs.mui.ac.ir/index.php/jrbs/article/view/38/0>.
- Powell, Thomas C. "How Much Does Industry Matter? An Alternative Empirical Test." *Strategic management journal* 17, no. 4 (1996): 323-34.  
[http://dx.doi.org/doi:10.1002/\(SICI\)1097-0266\(199604\)17:4<323::AID-SMJ803>3.0.CO;2-5](http://dx.doi.org/doi:10.1002/(SICI)1097-0266(199604)17:4<323::AID-SMJ803>3.0.CO;2-5).
- Radnor, Zoe and Mary McGuire. "Performance Management in the Public Sector: Fact or Fiction?" *International Journal of Productivity and Performance Management* 53, no. 3 (2004): 245-60.
- Rafi'e Zadeh, 'Alā' ad-Dīn, "Performance Management and Organization Developmentness (Case Study and Practical Experience)." *Third National Conference on Performance Management*, Tehran, 2007, <http://www.rafiiezadeh.ir/otrpgs.php?pgid=23&rcid=5&gpId=0>.
- Rafi'e Zadeh, 'Alā' ad-Dīn. "Appropriate Management Pattern in the Public Sector." *Tadbir Magazine* 2009.
- Rahimi, Mina and Ghodrattollah Shams-e-Khoramabadi, "Study of Important Factors in Improving Sexual Relationship of Spouses, Summary of Articles of the Third Congress of Family and Sexual Health." *Third Congress of Family and Sexual Health* Tehran, 2006.
- Rahnamaye Roodposhti, Fereydoon and Nosratollah MahmoodZadeh. *Organizational Commitment, Attachment and Competitiveness; Case Study*. Tehran: Industrial Management Organization, 2008.
- Rahnavard Ahan, Farajoallah. "Effective Factors on Performance Improvement in Iranian Public Sector Organizations." *Journal of Humanities and Social Science* 8, no. 4 (2008): 77-100. <http://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=89689>.
- Rezaeeian, Ali. *Conflict Management and Negotiation: Advanced Organizational Behavior Management*. 3rd ed. Tehran: Organization for the Study and Compilation of Humanities Books of Universities (Samt), 2008.
- Rezaeeian, Ali. *Fundamentals of Organization and Management*. Third Edition ed. Tehran: Samt Publications, 2008.
- Robbins, Stephen P. *Organization Theory : Structure, Design, and Applications*. Translated by Mehdi Alvani and Hasan Danaefard. Upper Saddle River, NJ, Tehran: Prentice Hall, Translated in Saffar Publications, 2002.
- Robbins, Stephen P., Tim Judge, and Tim Campbell. *Organizational Behaviour*. Translated by Ali Parsaeian and Seyed Martz, Wesley A. "Evaluating Organizational Effectiveness." *Dissertation*, Western Michigan University, 2008.
- McGovern, Michael H and Stephen J Tvorik. "Determinants of Organizational Performance." *Management Decision* 35, no. 6 (1997): 417-35.
- Mesbahi Jahromi, Negar Alsatad and Jamshid Jafari Darabjerdi, "Investigation and Explanation of Effective Factors on Improving the Job Performance of Healthcare Sector Staff (Case Study: Om'leyla Hospital in Bandar)." *First Conference on Economics and Applied Management with National Approach*, 2014, [https://www.civilica.com/Paper-TOROUD01-TOROUD01\\_089.html](https://www.civilica.com/Paper-TOROUD01-TOROUD01_089.html)
- Mirsepasi, Naser. *Strategic Human Resource Management and Labor Relations "a Globalization Approach"*. 21st ed. Tehran, Iran: Mir Publications, 2002.
- Myers, David G. "The Funds, Friends, and Faith of Happy People." *American psychologist* 55, no. 1 (2000): 56-57.
- Najarian, Bahman, Yousefali Atari, and Yaddollah Zargar. "Construction and Scale Validation for Evaluation of Perfectionism." *Journal of Educational Sciences and Psychology*, Shahid Chamran University of Ahvaz 5, no. 3-4 (1999): 43-58. <http://rms.scu.ac.ir/Public/Teacher/ViewInJ.aspx?ID=4900>.
- Najarian, Bahman and Siamak Khodarahimi. "Psychology of Perfectionism." *Journal of Human Sciences and Research*, Alzahra University 6, no. 20 (1996): 35-56. <https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/937516>.
- Nanni, Alfred J., J. Robb Dixon, and Thomas E. Vollmann. "Strategic Control and Performance Measurement." *Journal of Cost Management*, no. Summer (1990): 33-42.
- Neely, A. D., Chris Adams, and Mike Kennerley. *The Performance Prism : The Scorecard for Measuring and Managing Stakeholder Relationships*. London: Prentice Hall Financial Times, 2002.
- Niven, Paul R. *Balanced Scorecard Step-by-Step Maximizing Performance and Maintaining Results*. New York, NY: John Wiley & Sons, 2002.
- Pouyamanesh, J., H. Ahadi, M.A Mazaheri, and A. Delavar "Efficacy of Face to Face and Internet-Applied Methods of Cognitivebehavioral Group Counseling Based on Ellis's Theory in Increasing Marital Satisfaction " *Behavioral Science Research* 6, no. 2 (2008): 89-96.

- Zahedi, Shams Alsadat, Seyed Mehdi Alvani, and Abolhossein Faghihi. Dictionary of Management. Second Edition ed. Tehran: Allameh Tabataba'i University, 2000.
- Zheng, Wei, Baiyin Yang, and Gary N McLean. "Linking Organizational Culture, Structure, Strategy, and Organizational Effectiveness: Mediating Role of Knowledge Management." *Journal of Business research* 63, no. 7 (2010): 763-71..
- Radnor, Z., McGuire, M. (2004). Performance Management in the Public Sector: Fact or Fiction. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 53 (3), 245-260.
- Sink, D. (1991). The Role of Measurement in Achieving World Class Quality and Productivity Management. *Industrial Engineering*, 23 (6).
- Teece, D. (1984). *The Competitive Challenge*, Boston: Bollinger, MA.
- Tvorik, S.J., McGivern, M.H. (1997). Determinants of Organizational Performance. *Management Decision*, 35 (6), 417-435.
- Zheng, W, Yang, B & McLean, G.N; Linking organizational culture, structure, strategy, and organizational effectiveness: Mediating role of knowledge management, *Journal of Business Research*, 2010, Vol63, p764.
- Mohammad Ee'rabi. 3 vols. Tehran: Institute of Research and Study in Commerce, 1995.
- Salehi Fadardi, Javad. "Marital Satisfaction." *Psychotherapical Novelties* 4, no. 13-14 (2009).  
<http://psno.ir/?ModuleId=6&MagazinId=1024#>
- Sarason, Irwin G. and Barbara R. Sarason. *Abnormal Psychology : The Problem of Maladaptive Behavior*. Translated by Bahman Najarian, Mohammad Ali Asghari Moghadam, and Mohsen Dehghani. Vol. 2. Upper Saddle River, N.J. Tehran, Iran: Prentice Hall, Roshd Publication, 2002.
- Sarmadi, Afsaneh. Relationship between the Five Major Personality Factors. Arak: Islamic Azad University Arak Branch, 2006.
- Seyed Javadin, Seyed Reza. *Organization and Management Theories*. Second ed. Tehran: Negah Danesh, 2007.
- Seyed Javadin, Seyed Reza and Masood Kimasi. *Service Quality Management*. Second ed. Tehran: Negah Danesh, 2010.
- Sink, D Scott. "The Role of Measurement in Achieving World Class Quality and Productivity Management." *Industrial Engineering* 23, no. 6 (1991): 23.
- Soleimani, Ali. "Investigating the Effect of Irrational Thinking (Based on Cognitive Approach) on Marital Dissatisfaction." *Kharazmi University (Former Tarbiat Moalem University of Tehran)*, 1994.  
<http://wrc.ir/?action=Scholar2.View&Group=3&ID=166>.
- Teece, David J. *The Competitive Challenge: Strategies for Industrial Innovation and Renewal*. Ballinger Pub. Co., 1987.
- VanLaningham, Jody, David R Johnson, and Paul Amato. "Marital Happiness, Marital Duration, and the U-Shaped Curve: Evidence from a Five-Wave Panel Study." *Social Forces* 79, no. 4 (2001): 1313-41.
- Veissi, Mokhtar, Mohamad Kazem Atefvahid, and Mansour Rezaee. "Job Stress, Job Satisfaction and Mental Health: The Balancing Effects of Personal Hardiness and Social Support Network Factors." *Iranian Journal of Psychiatry and Clinical Psychology* 6, no. 2 (2000): 70-79. Accessed 2000.  
<http://ijpcp.iums.ac.ir/article-1-1841-fa.html>.
- Yaghoubi, Maryam, Saeed Karimi, Akbar Hasanzadeh, Marzie Javadi, Hassan Ali Mandegar, and Farzaneh Abedi. "A Survey of Effective Factors in Improvement of Staff Performance Based on Achieve Model in the View of Managers (Senior, Administrative and Nursing) in Teaching Hospitals in Isfahan." *Journal of Hospital* 8, no. 3 (2010): 7-14. Accessed 2010. <http://jhosp.tums.ac.ir/article-1-103-fa.html>.