



فصلنامه مدیریت عملیات

سال چهارم، شماره ۱۳، بهار ۱۴۰۳

ارزیابی اثرات ناسازگاری سیستم اندازه‌گیری عملکرد بر وضوح نقش و سلامتی مدیران نظام بانکی با تعدیلگری استقلال شغلی و حمایت مدیریتی

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۲/۲۹

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۷/۰۶

امیرحسین عبدالعلی پور*

نوید چول بیگی**

چکیده:

هدف این پژوهش تحلیل تأثیرات ناسازگاری‌های احتمالی در سیستم اندازه‌گیری عملکرد بر وضوح نقش و سلامت فیزیکی روانی مدیران بانک پارسیان است. این پژوهش از حیث هدف کاربردی و از حیث رویکرد، توصیفی-پیمایشی و مبتنی بر روش‌شناسی معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش شامل مدیران بانک پارسیان استان‌های غرب کشور است. در ارزیابی مدل‌های اندازه‌گیری انعکاسی، از سازگاری درونی پایایی معرف، روایی همگرا و روایی افتراقی و در برازش مدل ساختاری از حالت تخمین استاندارد مقادیر برآورد شده بارهای عاملی و جهت تفسیر نتایج مدل مسیری از آزمون معناداری Z و مقادیر ضریب تعیین، مقدار استون گیسر و نیز تحلیل اثر کوهن بهره گرفته شده است. نتایج نشان داد ناسازگاری در سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد به‌طور معناداری بر وضوح نقش و سلامت مدیران تأثیرگذار است و واکنش‌های مدیریتی نسبت به تحولات اقتصادی و سازمانی نیز نقش مهمی در بهبود این متغیرها دارد. همچنین، استقلال شغلی و حمایت مدیریتی به‌عنوان عوامل تعدیل‌کننده، اثرات منفی ناسازگاری سیستم‌ها را کاهش داده و به ارتقای سلامت و وضوح نقش مدیران کمک می‌کنند. بر اساس یافته‌ها، پیشنهاد می‌شود سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد به صورت یکپارچه و استاندارد با شاخص‌های کلیدی عملکرد مشخص و قابل اندازه‌گیری طراحی شوند تا ضمن کاهش ابهام نقش، سلامت سازمانی نیز بهبود یابد.

واژگان کلیدی: استقلال شغلی، سلامتی فیزیکی و روانی کارکنان، حمایت مدیریتی، ناسازگاری سیستم اندازه‌گیری عملکرد، وضوح نقش مدیران

* نویسنده مسئول، استادیار گروه مدیریت صنعتی، واحد خوی، دانشگاه آزاد اسلامی، خوی، ایران. amirhpour@iaau.ir
** دانش آموخته کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، واحد خوی، دانشگاه آزاد اسلامی، خوی، ایران. Navid.ch1@hotmail.com

۱- مقدمه

دنیای پیچیده و پویای صنعت بانکداری در قرن بیست و یکم به طور فزاینده‌ای نیازمند شفافیت در نقش‌ها و مسئولیت‌ها، به‌ویژه در حوزه مدیریت است. وضوح نقش مدیران نظام بانکی، به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های اساسی در ارتقای کارایی و اثربخشی این نظام، تأثیر بسزایی بر پایداری اقتصادی و توسعه مالی دارد. طبق مطالعه آلتونباس^۱ و همکاران (۲۰۲۱)، این مدیران با توجه به تغییرات سریع در محیط‌های اقتصادی و فناوری، باید توانایی تحلیل وضعیت بازار و پاسخ‌دهی مناسب به چالش‌های موجود را داشته باشند که این خود ضرورت ایجاد سازوکارهای شفاف در تصمیم‌گیری و ارتباطات داخلی و خارجی را ایجاب می‌کند (کان^۲ و همکاران، ۲۰۱۵). به گزارش بانک جهانی (۲۰۱۶)، وضوح در نقش مدیران نظام بانکی نه تنها مستلزم ایجاد اعتماد در میان ذینفعان، بلکه ضامن تحقق اهداف کلان اقتصادی کشورها نیز است.

سلامتی مدیران نظام بانکی به معنای وضعیت جسمانی، روانی و اجتماعی مطلوب این افراد است که نه تنها بر کیفیت تصمیم‌گیری‌ها و عملکرد آن‌ها تأثیر می‌گذارد، بلکه در نهایت بر کارایی و سلامت سیستم مالی کشورها نیز مؤثر است (کونگ^۳ و همکاران، ۲۰۲۳). مدیران با سلامت روانی و جسمانی بهتر قادر به اتخاذ تصمیمات هوشمندانه‌تر و راهبردی‌تری هستند که می‌تواند به بهبود عملکرد و کاهش ریسک‌های مالی منجر شود (سیدلیاییکوا^۴ و همکاران، ۲۰۲۱).

استقلال کاری به‌عنوان یک عامل کلیدی در بهبود وضعیت سلامتی و راحتی روانی مدیران به شمار می‌آید. این مفهوم به مدیران اجازه می‌دهد تا با کاهش فشارهای ناشی از میکرو مدیریت و نظارت‌های بیش‌ازحد، احساس کنترل بیشتری بر کار خود داشته باشند (دسی^۵ و همکاران، ۲۰۱۷). انتشار فضایی که در آن کارکنان بتوانند

^۱ Altunbas

^۲ Kane

^۳ Khong

^۴ Sedliacikova

^۵ Sedliacikova

نظرات و ایده‌های خود را آزادانه مطرح کنند و از آزادی عمل کافی برخوردار شوند، به‌طور مؤثری موجب ارتقاء روحیه همکاران و ایجاد اعتماد به نفس آنان خواهد شد (ادموندسون^۱، ۲۰۱۸). همچنین، حمایت مدیریتی به‌عنوان یک عامل کلیدی در ارتقاء سلامتی مدیران، بهبود قابل‌توجهی در مدیریت فشارهای کاری و استرس‌های محیطی ایجاد می‌کند. نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهند که این نوع حمایت می‌تواند منجر به کاهش حالات اضطرابی و بهبود عملکرد شغلی مدیران گردد (سوننتاگ^۲، ۲۰۱۸). نهایتاً، بهبود مهارت‌های واکنش‌کنتری، به‌ویژه در شرایط پرفشار، می‌تواند مزایای قابل‌توجهی در فرآیند تصمیم‌گیری به همراه داشته و به فرد کمک می‌کند تا با افزایش تاب‌آوری و توانایی مدیریت استرس، تصمیمات بهتری اتخاذ کند که در نتیجه این امر، تأثیر مثبتی بر سلامت جسمانی و روانی او خواهد گذاشت (خانی جزنی و همکاران، ۱۳۹۷). نحوه پاسخ‌گویی افراد به تغییرات محیطی و سازمانی می‌تواند آثار عمیقی بر درک و تفسیر وظایف و مسئولیت‌های آنان داشته باشد (خاو^۳ و همکاران، ۲۰۲۲).

ناسازگاری سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد مدیران نظام بانکی به مجموعه‌ای از چالش‌ها و مشکلات اشاره دارد که ممکن است ناشی از عدم تطابق معیارهای ارزیابی با واقعیت‌های اقتصادی و اجتماعی باشد (اسمیت و جانسون^۴، ۲۰۲۲). ناسازگاری سیستم اندازه‌گیری عملکرد به‌طور فزاینده‌ای به‌عنوان یک منبع فشار برای مدیران در محیط‌های کاری پیچیده و متغیر تلقی می‌شود؛ چراکه آن‌ها ملزم به برآورده کردن الزامات، عملکردهای متعارض و اولویت‌های مبهمی هستند که ممکن است فشارهای روانی و استرس‌زایی را بر سلامتی شغلی‌شان تحمیل کند (حنا و بورنزه^۵، ۱۹۹۷). درواقع، زمانی که سرپرستان به‌جای حمایت، فشار بیشتری بر مدیران وارد می‌کنند، این

¹ Edmondson

² Sonnentag

³ Khaw

⁴ Smith & Johanson

⁵ Hanna & Burnes

فشار می‌تواند به کاهش رضایت شغلی و افزایش استرس منجر شود (چاکر و سیروربو^۱، ۲۰۱۸). سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد باید قادر باشند به شکل دقیقی رفتار مدیران را تحت تأثیر قرار دهند و به بهبود عملکرد کلی نظام بانکی کمک کنند (میورا^۲ و همکاران، ۲۰۲۱).

فرضیه‌های پژوهش حاضر به ترتیب زیر مطرح می‌شوند:

۱. ناسازگاری سیستم اندازه‌گیری عملکرد بر وضوح نقش مدیران بانک پارسیان غرب کشور تأثیر دارد.
 ۲. ناسازگاری سیستم اندازه‌گیری عملکرد بر سلامتی مدیران بانک پارسیان غرب کشور تأثیر دارد.
 ۳. واکنش‌های کنترلی به تغییرات بر وضوح نقش مدیران بانک پارسیان غرب کشور تأثیر دارد.
 ۴. واکنش‌های کنترلی به تغییرات بر سلامتی مدیران بانک پارسیان غرب کشور تأثیر دارد.
 ۵. استقلال کاری بر رابطه بین آثار ناسازگاری سیستم اندازه‌گیری عملکرد و وضوح نقش مدیران بانک پارسیان غرب کشور نقش تعدیلی دارد.
 ۶. حمایت مدیریتی بر رابطه بین آثار ناسازگاری سیستم اندازه‌گیری عملکرد و سلامتی مدیران بانک پارسیان غرب کشور نقش تعدیلی دارد.
- در مجموع، با توجه به اهمیت روزافزون شفافیت نقش‌ها و سلامت روانی مدیران در نظام بانکی و چالش‌هایی که ناشی از ناسازگاری سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد است، مسأله اصلی پژوهش حاضر آن است که چگونه ناهماهنگی و ناسازگاری در سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد می‌تواند بر وضوح نقش و سلامت مدیران بانک پارسیان غرب کشور تأثیرگذار باشد و نقش عوامل تسهیل‌کننده‌ای همچون حمایت مدیریتی و

¹ Cäker & Sirverbo

² Mura

استقلال کاری در تعدیل این تأثیرات چیست. این پژوهش تلاش دارد تا با بررسی این ابعاد، به درک عمیق‌تری از پیامدهای ساختاری و روانی سیستم‌های ارزیابی عملکرد بر مدیران بانکی دست یابد و راهکارهایی برای بهبود شرایط کاری و ارتقاء سلامت سازمانی ارائه نماید.

۲- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

تحقیقاتی که به موضوع مهارت‌های واکنش‌کنندگی موضوع پرداخته‌اند، نشان می‌دهند که وجود یک الگوی پاسخ‌دهی منظم به تغییرات می‌تواند به ارتقای کارایی و افزایش انگیزه در کارکنان منجر شود (بیورکه^۱، ۲۰۱۷). افرادی که در مدیریت احساسات خود ماهرتر هستند، معمولاً از سطح بالاتری از رضایت خاطر و سلامت روان برخوردارند. این توانمندی می‌تواند به کاهش مشکلات روانی مرتبط با فشارهای روزمره منجر شود و به افراد این امکان را بدهد که به بهبود روابط اجتماعی و افزایش کارایی خود در محیط‌های کاری دست یابند (گراس^۲، ۲۰۱۵). این مسأله به‌ویژه در مواجهه با تغییرات ناگهانی و پیش‌بینی‌نشده به‌وضوح مشهود است، جایی که توانایی کنترل و مدیریت عواطف و واکنش‌ها، نقش کلیدی در حفظ سلامتی و بهره‌وری مدیران ایفا می‌کند (توگاد و فریدریکسون^۳، ۲۰۰۴). همچنین، واکنش‌های کنترلی منجر به بهبود روابط بین‌فردی و ایجاد محیط کاری مثبت می‌شوند که به‌نوبه خود بر رفاه مدیران تأثیرگذار است (لی و چن^۴، ۲۰۲۱). این‌گونه واکنش‌ها می‌توانند شامل استراتژی‌های مقابله‌ای، تنظیم خود و اتخاذ تصمیمات آگاهانه باشند که به‌منظور کاهش استرس روانی و بهبود سلامتی روانی توسعه می‌یابند (بوندارچوک^۵ و همکاران، ۲۰۲۳).

در محیط‌های کاری که حمایت‌های مدیریتی به‌طور مؤثر اعمال می‌شود، مدیران قادر خواهند بود با بهبود کیفیت زندگی کاری و کاهش احساس تنش، سلامت روانی و جسمانی خود را حفظ نمایند (باکر و امورتی^۶، ۲۰۱۷). وجود حمایت اجتماعی و

¹ Burke

² Gross

³ Tugade & Fredrickson

⁴ Li & Chen

⁵ Bondarchuk

⁶ Bakker & Emerouti

حمایت عاطفی در سطح مدیریتی نه تنها بر کاهش افسردگی و ناکارآمدی شغلی مدیران مؤثر است، بلکه می‌تواند به ایجاد محیطی مثبت و پویاتر برای کارکنان نیز منجر گردد (محبی و همکاران، ۱۳۹۹). پژوهش‌های اخیر نشان داده‌اند که نهادهای سازنده فرهنگی بازخورد می‌تواند به بهبود روابط کاری و افزایش بهره‌وری منجر شود (فلچر^۱، ۲۰۱۹). مدیران باید به گونه‌ای هدایت شوند که احساس کنند محیط کارشان از آن‌ها حمایت می‌کند و زمینه را برای تبادل افکار فراهم می‌آورد (کرکمن و روزن^۲، ۲۰۲۰).

ماسلاچ و لیتیر^۳ (۲۰۱۶) نشان دادند مدیرانی که احساس کنترل بیشتری بر کار خود دارند، نه تنها از سلامت روانی بهتری برخوردارند، بلکه می‌توانند به بهبود جو سازمانی و افزایش بهره‌وری کمک کنند (ریان و دسی^۴، ۲۰۱۷). به علاوه، با فراهم آوردن شرایطی که در آن مدیران بتوانند تصمیمات مستقل بگیرند، می‌توان به کاهش خطر ابتلا به اختلالات روانی و جسمی کمک کرد. این موضوع به ویژه در محیط‌های پرتنش و پرخطر اهمیت دارد (مندز و کاردوسو^۵، ۲۰۲۱). استرس‌های شغلی و فشارهای محیط کار می‌توانند به اختلالات خواب منجر شوند، درحالی‌که احساس کنترل و استقلال می‌تواند این مشکلات را کاهش دهد (رودجوبینگ^۶ و همکاران، ۲۰۲۰). تقویت حس اعتبار و خودمختاری در محیط‌های کاری می‌تواند به نحو چشمگیری آثار منفی بر سلامتی مدیران را تعدیل کند و محیط کار را به فضایی سالم‌تر و پویاتر تبدیل نماید (دسی و ریان^۷، ۲۰۰۰).

احساس ناسازگاری در سیستم‌های اندازه‌گیری می‌تواند منجر به کاهش سطح رضایت شغلی و افزایش میزان فرسودگی شغلی گردد (جواهر^۸، ۲۰۰۷). چنانچه سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد مدیران از قابلیت انعطاف‌پذیری و تناسب لازم برخوردار

¹ Fletcher

² Kirckman & Rosen

³ Maslach & Leiter

⁴ Ryan & Deci

⁵ Mendes & Cardoso

⁶ Rudkjoebing et al.

⁷ Deci & Ryan

⁸ Jawahar

نباشند می‌توانند تأثیر عمیقی بر رضایت شغلی و فرسودگی شغلی کارکنان داشته باشند (فریرا و اوتلی^۱، ۲۰۰۹). ارائه حمایت و افزایش خودمختاری به مدیران می‌تواند به‌عنوان روش‌های مؤثر برای مقابله با اثرات منفی عدم انسجام در ناسازگاری در سیستم‌های اندازه‌گیری عمل کند (اسمیت و جونز^۲، ۲۰۲۲). این روش‌ها به مدیران کمک می‌کند تا در مواجهه با فشارهای متناقض، بهبود یافته و احساس بهتری از وضوح نقش و رفاه داشته باشند. به‌طور خاص، حمایت از سوی همکاران و سرپرستان می‌تواند به کاهش استرس و بهبود عملکرد کمک کند (چاکر و سیوربو، ۲۰۱۸). همچنین، تحقیق میورا و همکاران^۳ (۲۰۲۱) بر اهمیت تطابق معیارهای ارزیابی با واقعیت‌های سازمانی تأکید کرده و استقلال شغلی را به‌عنوان عامل کلیدی در کاهش تنش‌های ناشی از ناسازگاری سیستم‌ها معرفی می‌کنند.

دمنزس و اسکریک - تینا^۴ (۲۰۲۳) در پژوهشی با عنوان «آیا سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد در بخش بهداشت و درمان، به‌عنوان ابزار نظارتی بر تقاضاهای اضافی کارکنان یا به‌عنوان منابعی برای کارکنان عمل می‌کنند؟» نشان دادند که نظارت بر عملکرد مالی و نظارت بر عملکرد کارکنان ممکن است برای مدیران مفید باشد، زیرا این‌ها به‌طور مثبت با ادراکات کارکنان از کنترل شغل و مدیریت حمایتی مرتبط است که به‌طور مثبت با رضایت شغلی و تعهد سازمانی و به‌طور منفی با اضطراب ارتباط دارد. فراره و بورن^۵ (۲۰۲۱) در پژوهشی به بررسی اثرات سیستم‌های سنجش عملکرد جامع، وضوح نقش و انعطاف‌پذیری استراتژیک بر خلاقیت فردی بنیان‌گذاران/مدیران استارت‌آپ‌ها در کشور برزیل پرداختند. با استفاده از حداقل مربعات جزئی-مدل‌سازی معادلات ساختاری و تحلیل مقایسه‌ای کیفی با مجموعه فازی نشان داد که سیستم‌های سنجش عملکرد جامع یک پیش‌بینی‌کننده مهم خلاقیت فردی، وضوح

¹ Ferreira & Otley

² Smith & Jones

³ Miura et al.

⁴ De Menezes & Escrig-Tena

⁵ Frare & Beuren

نقش و انعطاف‌پذیری استراتژیک است. وضوح نقش تأثیر مستقیمی بر خلاقیت دارد و میانجیگری جزئی بین سیستم‌های سنجش عملکرد جامع و خلاقیت را ترویج می‌کند. زینورین^۱ و همکاران (۲۰۲۱) به‌طور مفهومی ارتباط بین سیستم اندازه‌گیری عملکرد بانک‌ها و فناوری‌های انقلاب صنعتی چهارم و همچنین چالش‌های مربوط به پذیرش فناوری‌ها در سیستم اندازه‌گیری عملکرد بانک‌ها را از طریق بررسی مطالعات قبلی در این حوزه موردبررسی قرار دادند. نتایج پژوهش مذکور نشان داد که طراحی و مدیریت سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد می‌تواند تحت تأثیر فناوری‌هایی انقلاب صنعتی چهارم قرار گیرد، زیرا ضروری است بانک‌ها سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد خود را برای مقابله با تغییرات در عملیات و مدیریت بانک‌ها اصلاح کنند. نتایج تحقیقات روی مدیران در صنایع مختلف نشان‌دهنده این واقعیت است که فراهم آوردن فضای کار مستقل برای مدیران، می‌تواند به بهبود نرخ ماندگاری آنان در سازمان‌ها و در نتیجه ارتقای کلی بهره‌وری سازمان منجر شود (ناصر^۲ و همکاران، ۲۰۱۹). پژوهش کونگ^۳ و همکاران (۲۰۲۳) در بانک‌های آسیایی نشان می‌دهد ناسازگاری معیارهای ارزیابی با افزایش ۳۴ درصدی سطح کورتیزول (هورمون استرس) در مدیران مرتبط است. این مطالعه همچنین نقش تعدیل‌گری حمایت سازمانی را در کاهش اثرات منفی بر سلامت جسمانی تأیید می‌کند. زانگ و یو^۴ (۲۰۱۹) در مطالعه‌ای با عنوان «اثرات استفاده تعاملی از سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد بر عملکرد شغلی: اثر میانجی‌گری یادگیری سازمانی» در کشور چین بروش معادلات ساختاری نشان دادند که بین استفاده تعاملی سیستم ارزیابی عملکرد بر یادگیری سازمانی و عملکرد شغلی تأثیر مستقیم معناداری وجود دارد. هو^۵ و همکاران (۲۰۱۸) در مطالعه‌ای با عنوان «تأثیر حمایت مدیریتی بر رفاه کارکنان تحت ناسازگاری سیستم اندازه‌گیری عملکرد» نشان می‌دهند که پشوانه

¹ Zainurin

² Naser

³ Kong

⁴ Zhang & Yu

⁵ Ho

مدیریتی قوی می‌تواند استرس را کاهش دهد و رضایت شغلی را در بین کارکنان در هنگام مواجهه با ناسازگاری‌های سیستمیک در ارزیابی عملکرد افزایش دهد. شواهد به‌دست‌آمده در تحقیق سوزا و بیورین^۱ (۲۰۱۸) با عنوان «تأثیر یک سیستم سنجش عملکرد توانمند بر عملکرد وظیفه و رضایت شغلی» نشان می‌دهد که استفاده از یک سیستم ارزیابی عملکرد توانمند می‌تواند به تعادل موردنیاز در شرکت‌ها بین سطوح کنترل رسمی و توانمندسازی روانی برای به دست آوردن رضایت شغلی کارکنان و عملکرد وظیفه کمک کند. همچنین، کاکر و سیوربو^۲ (۲۰۱۸) به بررسی تأثیر آثار ناسازگاری سیستم ارزیابی عملکرد بر روی وضوح نقش مدیران و سلامتی آن‌ها در شرکت‌های سوئدی پرداختند. بر مبنای نتیجه پژوهش آن‌ها، سازمان‌ها باید تلاش کنند تا معیارهای عملکردی منسجم و همسو را برای حمایت از اثربخشی مدیریتی و رضایت شغلی ایجاد کنند. پژوهش خواجهی و زارع (۱۳۹۷) که با هدف شناسایی عوامل تأثیرگذار بر عملکرد مدیریتی شرکت‌های برق منطقه‌ای انجام‌یافته است نشان می‌دهد که وضوح نقش و توانمندسازی روان‌شناختی در این بین می‌توانند نقش‌های واسطه ایفا نمایند.

با مرور پیشینه‌های پژوهش مشخص گردید اغلب مطالعات انجام‌شده به پروژه‌های صنعتی، خدماتی و سایر حوزه‌ها پرداخته و تحقیقات کمتری در حوزه بانکی به ارتباط میان سلامتی و سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد پرداخته‌اند. این در حالی است که بانک‌ها به‌عنوان نهادهای کلیدی در اقتصاد دارای ویژگی‌های خاص خود هستند و این امر می‌تواند زمینه‌ای برای بروز کاستی‌ها در درک تأثیر سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد بر سلامتی و وضوح نقش مدیران این نظام باشد. نبود پژوهش‌های جامع و ساختاری در این زمینه، نشان‌دهنده یک خلأ پژوهشی مهم است. همچنین، وجود عوامل تعدیلگری مانند حمایت مدیریتی و استقلال شغلی در ارزیابی تأثیرات

¹ Souza & Beuren

² Caker & Sirverbo

سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد بسیار حیاتی است، اما کمتر به بررسی ارتباطات دقیق این عوامل در ادبیات علمی پرداخته شده است.

۳- روش‌شناسی تحقیق

پژوهش حاضر از حیث هدف کاربردی و از حیث رویکرد، همبستگی - توصیفی است. جامعه آماری پژوهش حاضر مدیران بانک پارسیان استان‌های غرب کشور (آذربایجان غربی، آذربایجان شرقی، کردستان، کرمانشاه، زنجان، اردبیل و همدان) می‌باشند. بر اساس جدول کرجسی و مورگان^۱ (۱۹۷۰)، برای جامعه‌ای به حجم ۸۴ نفر، حداقل به ۷۰ نمونه آماری نیاز است که بر اساس روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی با تسهیم متناسب، سهم هر استان از نمونه آماری تحقیق به تفکیک جدول شماره ۱ مشخص گردید.

جدول ۱. جامعه آماری و حجم نمونه برحسب روش انتساب متناسب		
شعبات استان	تعداد مدیران	حجم نمونه
آذربایجان غربی	۱۵	۱۲
آذربایجان شرقی	۳۰	۲۵
کردستان	۳	۲
کرمانشاه	۹	۸
زنجان	۹	۸
اردبیل	۶	۵
همدان	۱۲	۱۰
کل	۸۴	۷۰

در جدول ۲، ساختار پرسشنامه پژوهش ارائه شده است.

جدول ۲. مشخصات پرسشنامه و چگونگی تخصیص سؤالات پرسشنامه به متغیرهای پژوهش			
ابعاد	شاخص	تعداد گویه	منبع
ناسازگاری سیستم اندازه‌گیری عملکرد	-	۳	کاکر و سیوریو (۲۰۱۸)
واکنش‌های کنترلی به تغییرات	-	۴	وندراستد ^۲ (۲۰۰۱)

^۱ Krejciei & Morgan

^۲ Van der Stede

ابعاد	شاخص	تعداد گویه	منبع
استقلال شغلی	-	۳	رودریگونز ^۱ (۲۰۰۱)
حمایت مدیریتی	-	۴	وسترلوند و همکاران (۲۰۱۰)
وضوح نقش	وضوح اهداف	۵	هال ^۲ (۲۰۰۸)
	وضوح فرایند	۴	
سلامتی	رضایت شغلی	۵	هارتمن ^۳ و همکاران (۲۰۱۰)
	استرس	۱	وسترلوند و همکاران (۲۰۱۰)

در ارزیابی مدل‌های اندازه‌گیری انعکاسی پژوهش حاضر، از سازگاری درونی (پایایی مرکب)، پایایی معرف، روایی همگرا (میانگین واریانس استخراج‌شده) و رویکرد محافظه‌کارانه فورنل و لارکر^۴ روایی افتراقی استفاده گردید. به‌منظور برآزش مدل ساختاری از حالت تخمین استاندارد مقادیر برآورد شده بارهای عاملی و جهت تفسیر نتایج مدل مسیری از آزمون معناداری Z (ضرایب معناداری میزان بارهای عاملی مشاهده‌شده) با نرم‌افزار اسمارت پی ال اس^۵ استفاده گردید. در پژوهش حاضر، علاوه بر ارزیابی مقادیر ضریب تعیین (R^2) سازه‌های درون‌زای پژوهش حاضر که سنجه دقت پیش‌بینی مدل است، از مقدار استون‌گیسر^۶ (Q^2) که سنجۀ تناسب پیش‌بین بر اساس رویه چشم‌پوشی (تکنیک بازنمونه‌گیری) است و نیز تحلیل اثر کوهن^۷ (f^2) برای سنجش تأثیرات جزئی و کلی هر یک از متغیرهای برون‌زای بر متغیرهای درون‌زای مدل بهره گرفته‌شده است.

۴- تجزیه و تحلیل داده‌ها

در جدول ۳، ضرایب میانگین واریانس استخراجی بالاتر از ۰/۵۰ هر سازه نشان می‌دهد که به‌طور متوسط، آن سازه بیش از نیمی از واریانس معرف‌های متناظر را تشریح می‌کند و سازه‌های پژوهش از روایی همگرا برخوردارند. همچنین، مقادیر پایایی مرکب

^۱ Rodriguez

^۲ Hall

^۳ Hartmann

^۴ Fornell & Larcker

^۵ Smart PLS

^۶ Stone-Geisser

^۷ Cohen

بین ۰/۷ تا ۰/۹ نشان می‌دهد که همبستگی میان آیت‌های یک سازه بزرگ است و سازه‌های پژوهش حاضر از سازگاری درونی برخوردارند.

جدول ۳. خلاصه نتایج برای مدل‌های اندازه‌گیری انعکاسی

متغیر مکنون	معرف‌ها	بارهای بیرونی	پایایی معرف	پایایی مرکب	میانگین واریانس استخراجی	روایی افتراقی؟
وضوح نقش	RO2	۰/۹۱۰	۰/۸۲۸	۰/۹۶۲	۰/۶۴۳	بله
	RO4	۰/۸۸۶	۰/۷۸۴			
	RO5	۰/۹۳۱	۰/۸۶۶			
	RO6	۰/۹۶۵	۰/۹۳۱			
	RO7	۰/۹۸۴	۰/۹۶۸			
	RO8	۰/۹۶۰	۰/۹۲۱			
	RO9	۰/۹۹۴	۰/۹۸۸			
	HE1	۰/۹۷۴	۰/۹۴۸			
	HE2	۰/۹۶۸	۰/۹۳۷			
سلامتی	HE3	۰/۹۷۳	۰/۹۴۶	۰/۸۶۰	۰/۸۰۳	بله
	HE4	۰/۹۷۶	۰/۹۵۲			
	HE6	۰/۸۲۷	۰/۶۸۳			
	SU1	۰/۸۴۵	۰/۷۱۴			
	SU2	۰/۷۵۱	۰/۵۶۴			
حمایت مدیریتی	SU3	۰/۸۲۳	۰/۶۷۷	۰/۸۵۹	۰/۶۱۲	بله
	RE1	۰/۹۷۰	۰/۹۱۲			
	RE2	۰/۹۰۵	۰/۸۱۹			
واکنش کنترلی	RE3	۰/۹۱۸	۰/۸۴۲	۰/۸۶۳	۰/۸۶۶	بله
	RE4	۰/۹۲۹	۰/۹۶۳			
	IN1	۰/۹۷۶	۰/۹۵۲			
استقلال کاری	IN2	۰/۹۷۱	۰/۹۴۲	۰/۸۸	۰/۶۴۳	بله
	IN3	۰/۹۶۷	۰/۹۳۵			
	PMS1	۰/۹۴۸	۰/۸۹۸			
ناسازگاری سیستم اندازه‌گیری عملکرد	PMS2	۰/۹۷۲	۰/۹۴۴	۰/۷۷۷	۰/۶۳۵	بله
	PMS3	۰/۹۸۱	۰/۹۶۲			

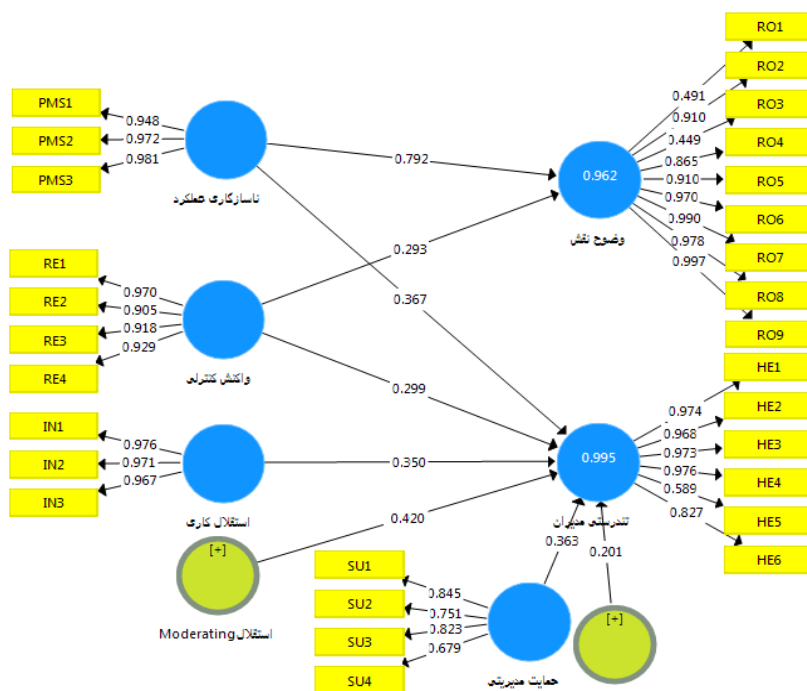
جهت سنجش روایی افتراقی، معیار پیشنهادی فورنل و لارکر مورد بررسی قرار

گرفت. همان‌طور که در جدول ۴ مشخص است، ریشه دوم میانگین واریانس استخراجی هر سازه بیشتر از بالاترین همبستگی آن سازه با سایر سازه‌های مدل است.

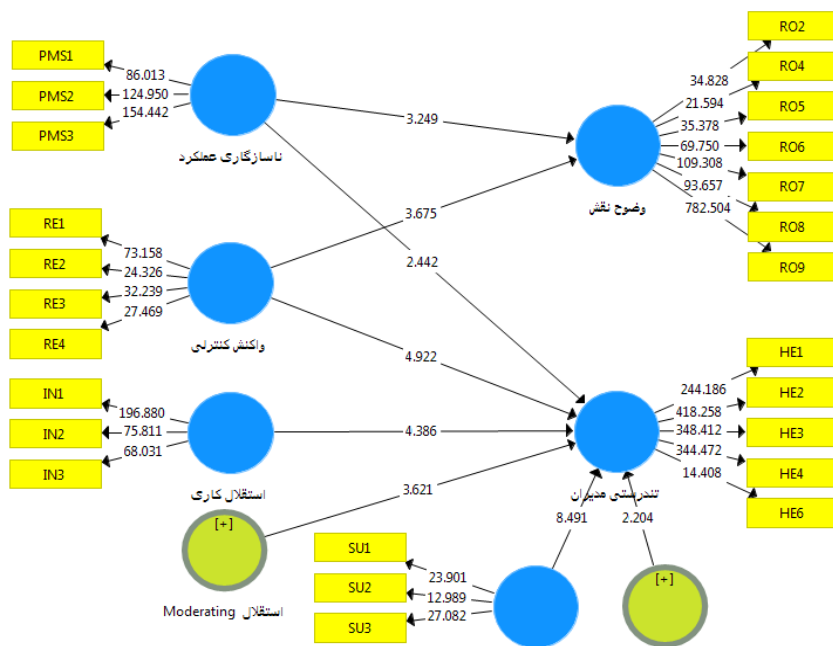
جدول ۴. تحلیل معیار فورنل - لارکر

استقلال کاری	سلامتی	حمایت	ناسازگاری	واکنش	وضوح
مدیران	مدیران	مدیریتی	عملکرد	کنترلی	نقش
۰/۶۷۱					
۰/۴۱۸	۰/۸۹۶				
۰/۳۸۵	۰/۴۵۳	۰/۷۷۷			
۰/۴۱۹	۰/۴۷۱	۰/۵۲۷	۰/۷۶۷		
۰/۳۲۶	۰/۵۳۵	۰/۶۳۱	۰/۵۷۱	۰/۷۳۱	
۰/۵۳۸	۰/۳۹۲	۰/۵۹۳	۰/۴۸۰	۰/۴۶۳	۰/۶۶۴

با اجرای الگوریتم PLS-SEM برآوردها برای روابط مدل ساختاری پژوهش مطابق نمودار ۱ به دست می‌آید که روابط فرضیه‌سازی شده میان سازه‌ها را نشان می‌دهد. در این نمودار، رابطه بین متغیرها مابین ۰/۱ و ۰/۸ است که نشانگر اعتبار مدل اندازه‌گیری پژوهش است.



نمودار ۱. مدل اندازه‌گیری پژوهش در حالت تخمین ضرایب مسیر / بارهای عاملی



نمودار ۲. ضرایب معناداری Z

همان‌طور که در نمودار ۲ مشاهده می‌گردد میزان بارهای عاملی مشاهده‌شده با آزمون t-value بیشتر از مقدار t بحرانی (۱/۹۶) برای سطح معناداری ۵٪ محاسبه‌شده است؛ بنابراین، در این مدل، همه روابط مورد تأیید می‌باشند. همچنین، مقدار واریانس تشریح شده سازه‌های درون‌زا در مدل ساختاری پژوهش حاضر، با توجه به مقادیر ضریب تعیین (R^2) ارائه‌شده در جدول ۵، قابل‌توجه است.

جدول ۵. نتایج مقادیر R^2 و Q^2

متغیر مکنون درون‌زا	ضریب تعیین	Q^2
سلامتی	۰/۷۹۵	۰/۶۷۰
وضوح نقش	۰/۷۶۲	۰/۶۵۲

با توجه به جدول ۵، مقادیر مثبت شاخص Q^2 نشانگر قدرت پیش‌بینی‌کنندگی مناسب مدل است. بدین معنی که در مدل پژوهش، روابط بین سازه‌ها به‌درستی تعریف‌شده و سازه‌ها تأثیر کافی بر یکدیگر می‌گذارند. با توجه به جدول ۶، مشخص می‌شود که حذف اثر متغیر ناسازگاری سیستم اندازه‌گیری عملکرد بر وضوح نقش مدیران، اثر متوسطی بر سازه وضوح نقش مدیران دارد (۰/۲۲۳) و به همین ترتیب حذف اثر متغیر ناسازگاری سیستم اندازه‌گیری عملکرد بر سلامتی مدیران، اثر بزرگی بر سازه سلامتی مدیران نقش دارد (۰/۳۹۱). همچنین، حذف اثر متغیر واکنش‌های کنترلی به تغییرات اثر متوسطی بر سازه وضوح نقش مدیران دارد (۰/۱۵۵) و حذف اثر متغیر واکنش‌های کنترلی به تغییرات اثر بزرگی بر سازه سلامتی مدیران دارد (۰/۳۹۹). درنتیجه، متغیرهای مذکور می‌توانند جزء مؤلفه‌های کلیدی در تجزیه و تحلیل وضوح نقش و سلامتی مدیران بانک پارسیان محسوب شوند. درنهایت، حذف متغیرهای تعدیلگر استقلال کاری و حمایت مدیریتی به ترتیب اثرات کوهن متوسط (۰/۱۵۰) و بزرگی (۰/۳۶۳) بر سازه سلامتی مدیران مدل پژوهش بر جای می‌گذارد.

جدول ۶. خلاصه نتایج فرضیات پژوهش

متغیر مکنون برون‌زا	متغیر مکنون درون‌زا	تأثیر کل	اثر کوهن (F^2)	مقدار t	تأیید/رد فرضیه
ناسازگاری سیستم اندازه‌گیری عملکرد	وضوح نقش	-۰/۲۹۲	۰/۲۲۳	۳/۲۴۹	تأیید
ناسازگاری سیستم اندازه‌گیری عملکرد	سلامتی مدیران	-۰/۱۶۷	۰/۳۹۱	۲/۴۴۲	تأیید
واکنش‌های کنترلی به تغییرات	وضوح نقش	۰/۱۹۳	۰/۱۵۵	۳/۶۷۵	تأیید
واکنش‌های کنترلی به تغییرات	سلامتی مدیران	۰/۲۹۹	۰/۳۹۹	۴/۹۲۲	تأیید
استقلال کاری (تعدیل‌گر)	سلامتی مدیران	-۰/۱۵۰	-	۳/۶۲۱	تأیید
حمایت مدیریتی (تعدیل‌گر)	سلامتی مدیران	-۰/۳۶۳	-	۳/۶۲۱	تأیید

۵- بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد که ناسازگاری سیستم اندازه‌گیری عملکرد بر وضوح نقش مدیران بانک پارسیان استان‌های غرب کشور اثرگذار است. در این راستا پیشنهاد می‌شود که بانک پارسیان یک سیستم اندازه‌گیری عملکرد واحد و استاندارد را توسعه دهد که شامل شاخص‌های کلیدی عملکرد^۱ مشخص و قابل اندازه‌گیری باشد. این سیستم باید به ضرورت‌ها و ویژگی‌های خاص هر یک از دسته‌های شعب توجه کند تا اثربخشی بیشتری داشته باشد. پیشنهاد می‌گردد مقامات بالاتر به وضوح اولویت‌های سازمان را مشخص کنند و به مدیران کمک کنند تا در شرایط پیچیده، بر روی اهداف کلیدی تمرکز کنند. این کار می‌تواند به کاهش سردرگمی و افزایش وضوح نقش کمک کند. با اعطای اختیارات بیشتر و آزادی عمل به مدیران برای تصمیم‌گیری در مورد اولویت‌ها و نحوه دستیابی به اهداف، فشار ناشی از ناسازگاری سیستم اندازه‌گیری عملکرد کاهش یابد. پیشنهاد دیگر، ایجاد یک محیط حمایتی است که در آن مدیران از سوی هم‌تایان و مقامات بالاتر بانک پشتیبانی شوند می‌تواند به بهبود وضعیت روانی و شفافیت نقش آن‌ها کمک کند. این حمایت می‌تواند شامل مشاوره، آموزش و منابع لازم باشد.

نتایج به دست آمده از آزمون فرضیه دوم مدل، نشان‌دهنده تأثیر ناسازگاری

^۱ KPIs

سیستم اندازه‌گیری عملکرد بر سلامتی مدیران بانک پارسیان استان‌های غرب کشور است. در این راستا، توصیه می‌شود بانک محیطی حمایتی فراهم آورد که مدیران از پشتیبانی همتایان و مدیران ارشد برخوردار باشند. این حمایت می‌تواند شامل مشاوره، آموزش‌های مهارتی و فراهم آوردن منابع لازم برای مقابله با فشارهای ناشی از سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد باشد.

نتایج به‌دست‌آمده از آزمون فرضیه سوم مدل، تأثیر واکنش‌های کنترلی به تغییرات بر وضوح نقش مدیران بانک پارسیان را تأیید می‌کند. با توجه به نقش کلیدی مدیران در ایجاد سازگاری با تغییرات، برگزاری کارگاه‌های تخصصی در این زمینه‌ها و همچنین تقویت مهارت‌های ارتباطی مدیران می‌تواند به بهبود سلامت روانی و افزایش وضوح نقش آن‌ها کمک کند.

آزمون فرضیه چهارم مدل به‌وضوح نشان می‌دهد که عکس‌العمل‌های مدیریتی در برابر تحولات اقتصادی و سازمانی می‌تواند تأثیر عمیقی بر سلامت روانی و جسمانی مدیران داشته باشد. این یافته‌ها با نتایج مطالعه فرهادی و شیخ (۱۳۹۹) هم‌راستا است. همچنین اسمیت و جونز^۱ (۲۰۲۲) با نشان دادن همبستگی مثبت بین مکانیسم‌های کنترل مؤثر و سلامت روانی مدیران بانک، از این دیدگاه حمایت می‌کنند. در این راستا، توصیه می‌شود مدیران به‌طور مستمر در دوره‌های مدیریت تغییرات و واکنش‌های کنترلی شرکت کنند. همچنین ایجاد کانال‌های ارتباطی مؤثر بین مدیران و کارکنان می‌تواند فرآیند سازگاری با تغییرات را تسهیل کند.

در آزمون فرضیه پنجم مدل و با توجه به نتایج جدول ۶، با افزایش استقلال کاری، به‌اندازه یک انحراف معیار، آثار منفی ناسازگاری سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد بر سلامتی مدیران به‌اندازه ۰/۱۵ انحراف معیار کاهش می‌یابد. به‌عبارت دیگر، استقلال کاری، میزان متوسطی (۰/۱۵۰) از این تأثیر را به خود معطوف می‌کند که با یافته‌های

^۱ Smith & Jones

پارکر^۱ و همکاران (۲۰۰۱) هم‌راستا است. بدین منظور، پیشنهاد می‌شود در طراحی سیستم‌های ارزیابی، شاخص‌های مربوط به سلامت روان و رفاه مدیران به‌عنوان معیارهای متوازن در کنار شاخص‌های مالی و عملیاتی لحاظ شود. این رویکرد می‌تواند فشارهای روانی را کاهش داده و به بهبود عملکرد سازمانی کمک کند.

در آزمون فرضیه ششم مدل و با توجه به نتایج ارائه‌شده در جدول ۶، با افزایش حمایت مدیریتی، به‌اندازه یک انحراف معیار، اثر منفی ناسازگاری سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد بر سلامتی مدیران بانک پارسیان به‌اندازه ۰/۳۶ انحراف معیار کاهش می‌یابد. به بیان دیگر، حمایت مدیریتی بخش بزرگی (۰/۳۶۳) از این تأثیر را به خود معطوف می‌نماید که با یافته‌های هو و همکاران (۲۰۱۸) هم‌راستا است. بدین منظور توصیه می‌گردد کمیته‌ها یا گروه‌های کاری مشورتی متشکل از مدیران و کارشناسان برای بررسی و بهبود سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد تشکیل شود. این سازوکارها می‌توانند بستری برای بیان نگرانی‌ها و ارائه پیشنهادات عملی فراهم کنند و موجب افزایش پذیرش و کارایی سیستم‌ها شوند.

محدودیت‌های پژوهشی ممکن است بر نتایج و صحت یافته‌های این پژوهش تأثیر بگذارد. مطالعه حاضر از نوع مقطعی است. فرآیند ارزیابی اثرات ناسازگاری سیستم اندازه‌گیری عملکرد ممکن است زمان‌بر باشد و به دلیل تغییرات مداوم در محیط بانکی، نتایج ممکن است به سرعت منسوخ شوند. گذشته از این، جمع‌آوری داده‌های مرتبط با زمان مشخص نیز ممکن است به تأخیر بیفتد و باعث گردد تحلیل‌ها دقیق نباشند. عواملی مانند بحران‌های اقتصادی، تغییرات سیاست‌های مالی و اختلالات سیاسی نیز می‌توانند تأثیر قابل توجهی بر سلامتی و عملکرد مدیران نظام بانکی داشته باشند. این عوامل بیرونی ممکن است تعمیم نتایج به شرایط معمولی را دشوار نمایند. قضاوت‌های ذهنی و سوگیری‌های انسانی نیز می‌توانند بر فرآیند جمع‌آوری اطلاعات و تجزیه و تحلیل داده‌های استقلال شغلی و حمایت‌های مدیریتی تأثیرگذار باشند. این امر ممکن است

^۱ Parker

موجب برداشت‌های نادرست از وضعیت واقعی مدیران بانکی گردد. خطای ارتباطی بین مدیران و کارکنان در سطوح مختلف سازمانی می‌تواند بر جمع‌آوری نظریات و اطلاعات صحیح از سوی پژوهشگران مؤثر باشد. اگر مکانیسم‌های ارتباطی به‌درستی عمل نکنند، لازم است محدودیت‌هایی در فهم چگونگی تأثیر حمایت مدیریتی و استقلال شغلی بر نتایج پژوهش لحاظ شود. با تأمل در محدودیت‌های مذکور، پیشنهاد می‌شود که تحقیقات آتی به مقایسه نظام‌های اندازه‌گیری عملکرد مختلف در صنایع دیگر غیر از بانکداری بپردازند. این مقایسه می‌تواند به شناسایی نقاط قوت و ضعف نظام‌های مختلف و تأثیرات آن‌ها بر سلامتی و وضوح نقش مدیران کمک کند. بررسی نقش فرهنگ سازمانی به‌عنوان یک متغیر تعدیلگر در ارتباط بین سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد و سلامتی مدیران می‌تواند به عمق تحقیقات بیفزاید. همچنین پیشنهاد می‌شود که تحقیقات آتی به بررسی و طراحی مداخلات مدیریتی بپردازند که به بهبود سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد و سلامتی مدیران می‌انجامد. علاوه بر آن، پژوهش‌هایی که تأثیرات طولانی‌مدت سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد بر سلامتی و کارکرد مدیران بانکی را موردبررسی قرار دهند، می‌توانند به تحلیل تغییرات در طول زمان کمک کنند و تبعات ناشی از تغییر در سیاست‌های سازمانی را شناسایی نمایند. درنهایت، تأثیرات عوامل بیرونی از جمله تغییرات اقتصادی، قانونی و اجتماعی بر عملکرد سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد و تأثیر آن بر سلامتی مدیران نیز از اهمیت بالایی برخوردار است.

فهرست منابع

- Altunbas, L. & Gao, S. & Ralcheva, A. (2021). The role of banking management in financial stability. *Journal of Banking & Finance*, 130, 106245. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2021.106245>.
- Bakker, A.B. & Demerouti, E. (2017). The Job Demands-Resources model: Challenges for future research. *Journal of Industrial Psychology*, 43(1), 1-10. DOI: 10.1007/s12671-017-0713-1.
- Bondarchuk, O. & Balakhtar, V. & Pinchuk, N. & Pustovalov, I. & Pavlenok, K. (2023). Adaptation of Coping Strategies to Reduce the

Impact of Stress and Loneliness on the Psychological Well-Being of Adults. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(10), e1852. DOI: <https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i10.1852>

Burke, W.W. (2017). *Organization change: Theory and practice*. Sage Publications. <https://doi.org/10.4135/9781544304212>

Cäker, M. & Siverbo, S. (2018). Effects of performance measurement system inconsistency on managers' role clarity and well-being. *Scandinavian Journal of Management*, 34(3), 256-266. DOI: 10.1016/j.scaman.2018.06.005

Deci, E.L. & Ryan, R.M. (2017). *Self-Determination Theory: Basic Psychological Needs in Motivation, Development, and Wellness*. Guilford Press. <https://doi.org/10.1521/978.14625/28806>

Deci, E.L. & Ryan, R.M. (2000). The "What" and "Why" of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01

De-Menezes, L.M. & Escrig-Tena, A.B. (2023). Performance measurement systems in the health and care sector: Are targets and monitoring additional demands or resources for employees? *International Journal of Operations & Production Management*, 43(13), 302-329. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-12-2022-0763>.

Edmondson, A.C. (2018). *The fearless organization: Creating psychological safety in the workplace for learning, innovation, and growth*. Wiley. <https://doi.org/10.1177/1046496418758859>

Farhadi, A. & Sheikh, A. (2018). The Quality of Working Life of Military Organizations' Staff and Its Relationship with Defense Development (Case Study: A Military Organization). *MILITARY MANAGEMENT QUARTERLY*. 17(68), 53-76. https://jmm.iranjournals.ir/article_30629.html?lang=en (In Persian).

Ferreira, A. & Otley, D. (2009). The design and use of performance management systems: An extended framework for analysis. *Management Accounting Research*, 20, 263-282. <https://doi.org/10.1016/j.mar.2009.07.003>

Fletcher, C. (2019). Feedback culture in teams: The key to fostering innovation. *Human Resource Management*, 58 (5), 457-470. <https://doi.org/10.1002/hrm.21934>

Frare, A.B. & Beuren, I.M. (2021). Fostering individual creativity in startups: comprehensive performance measurement systems, role clarity and strategic flexibility, *European Business Review*, 33(6), 869-891. <https://doi-org.access.semantak.com/10.1108/EBR-11-2020-0262>.

Hair J.F. & Risher, J.J. & Sarstedt, M. & Ringle C.M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European business review*; 31(1), 2-24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>

Hall, M. (2008). The effect of comprehensive performance measurement systems on role clarity, psychological empowerment and managerial performance. *Accounting, Organizations and Society*, 33(2), 141–163. <https://doi.org/10.1016/j.aos.2007.02.004>

Hanna, V. & Burns, N.D. (1997). The Behavioural Implications of Performance Measures. In: Kochhar, A.K., et al. *Proceedings of the Thirty-Second International Matador Conference*. Palgrave, London. https://doi.org/10.1007/978-1-349-14620-8_4

Hartmann, F. & Naranjo-Gil, D. & Perego, P. (2010). The effects of leadership styles and use of performance measures on managerial work-related attitudes. *European Accounting Review*, 19(2), 275–310. DOI:10.1080/09638180903384601

Ho, J.Y. & Lee, K.H. & Kim, S. (2018). The impact of managerial support on employee well-being under performance measurement system misalignment. *Journal of Business Research*, 89, 14-24, <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.12.054>Gross, J.J. (2015).

Emotion regulation: Current status and future prospects. *Psychological Inquiry*, 26(1), 1-26. <https://doi.org/10.1080/1047840X.2015.951745>

Jawahar, I.M. (2007). The Influence of Perceptions of Fairness on Performance Appraisal Reactions. *Journal of Labor Research*, 28, 735-754. DOI:10.1007/s12122-007-9014-1

Johnson, A. & Lee, B. & Davis, C. (2023). Improving self-regulation skills and decision-making under pressure: Impact on physical and mental health .*Journal of Behavioral Health*, 12(3), 45-67.

Kane, G.C. & Palmer, D. & Phillips, A.N. & Kiron, D. (2015). Is Your Business Ready for a Digital Future? *Journal of Operations Management*, 36, 1-14. <https://doi.org/10.1016/j.jom.2015.05.005>

Khajavi, S. & Zare-Garizi, A. (2018). Modeling the Moderating Role of Accounting Information, Role Clarity and Psychological Empowerment on the Effect of Comprehensive Performance Measurement System and Managerial Performance: A Case Study in Regional Electricity Companies, *Journal of Financial Accounting*; 10 (37):45-73 URL: <http://qfaj.mobarakeh.iau.ir/article-1-1187-en.html>. (In Persian).

Khaw, K.W. & Alnoor, A. & Al-Abrrow, H. & Tiberius, V. & Ganesan, Y. & Atshan, N.A. (2022). Reactions towards organizational change: a systematic literature review. *Current psychology* (New Brunswick, N.J.), 1–24. Advance online publication. DOI: 10.1007/s12144-022-03070-6

Khani-Jazni, R. & Vaziri, M.H. & Barkhordari, A. (2019). The Effect of Work - Family Conflict and Work Locus of Control on Accident-Proneness: The mediator role of stress. *Ohhp*, 2(4), 255-269. URL: <http://ohhp.ssu.ac.ir/article-1-191-fa.html>

Khong, I. & Aprila-Yusuf, N. & Nuriman, A. & Bayu-Yadila, A. (2023). Exploring the Impact of Data Quality on Decision-Making Processes in Information Intensive Organizations. *APTISI Transactions on Management*, 7(3), 246–253. DOI: <https://doi.org/10.33050/atm.v7i3.2138>

Kong, Y. & Zhao, L. & Chen, H. (2023). Psychological and physical health impacts of performance measurement inconsistencies on bank managers. *International Journal of Occupational Health*, 29(2), 112-127.

Kirkman, B.L. & Rosen, B. (2020). The impact of team empowerment on team performance: A cross-level analysis. *Journal of Applied Psychology*, 105(6), 1619-1632. <https://doi.org/10.1037/apl0000494>

Li, X. & Chen, Y. (2021). The Role of Controlling Reactions in Workplace Relationships and Managerial Well-being. *Journal of*

Organizational Behavior, 42(5), 657-672.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.114212>

Maslach, C. & Leiter, M.P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry*, 15(2), 103-111. doi: 10.1002/wps.20311

Mendes-da-Silva-Vieira, T. & Cardoso-do-Nascimento, L. (2021). CHARACTERIZATION OF PSYCHOSOCIAL ASPECTS AND MENTAL DISORDERS OF THE NURSING TEAM OF A HOSPITAL IN GOIAS. *Revista UNINGÁ*. DOI: <https://doi.org/10.56001/22.9786500444650>

Miura, T. & Nakamoto, S. & Tanaka, K. (2021). Aligning performance measurement systems with managerial roles in banking: Effects on stress and job satisfaction. *Management Accounting Research*, 38, 100-115.

Mohebbi, H. & Khaksary, S.R. & Babaei-meybodi, H. & Eslami, S. (2020). The effect of managers' communicational behaviors on nurses' works engagement and psychological distress considering the mediating role of social support, 9(1), 23-35. URL: <http://ijnv.ir/article-1-641-fa.html> (in Persian).

Mura, M. & Micheli, P. & Longo, M. (2021). The effects of performance measurement system uses on organizational ambidexterity and firm performance, *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 41 No. 13, pp. 127-151. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-02-2021-0101>

Nasr-MI, E.I. & Akremi, A. & Coyle-Shapiro, J.A.M. (2019). Synergy or substitution? The interactive effects of insiders' fairness and support and organizational socialization tactics on newcomer role clarity and social integration. *J Organ Behav*, 40, 758–778. <https://doi.org/10.1002/job.2369>

OECD. (2019). the Role of Banking in a Sustainable Economy. Paris: OECD Publishing.

Parker, S.K. & Axtell, C.M. & Turner, N. (2001). Designing a safer workplace: Importance of employee involvement. *The Journal of Safety Research*, 32(2), 233-250. DOI: 10.1037//1076-8998.6.3.211

Rodríguez, Bravo, M. J., Peiró, J. M., & Schaufeli, W. (2001). The demands-controlsupport model, locus of control and job dissatisfaction: A longitudinal study. *Work & Stress*, 15(2), 97–114. <https://doi.org/10.1080/02678370110066968>

Rudkjoebing, L.A. & Bungum, A.B. & Flachs, E.M. & Eller, N.H. & Borritz, M. & Aust, B. & Rugulies, R. & Rod, N.H. & Biering, K. & Bonde, J.P. (2020). Work-related exposure to violence or threats and risk of mental disorders and symptoms: a systematic review and meta-analysis. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 46(4), 339–349. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3877>

Ryan, R.M. & Deci, E.L. (2017). Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation, development, and wellness. Guilford Press. <https://doi.org/10.1521/978.14625/28806>

Sedliacikova, M. & Moresova, M. & Alac, P. & Drabek, J. (2021). How Do Behavioral Aspects Affect the Financial Decisions of Managers and the Competitiveness of Enterprises? *Journal of Competitiveness*, 13(2), 99–116. <https://doi.org/10.7441/joc.2021.02.06>

Smith, J. & Jones, A. (2022). Autonomy and managerial effectiveness: A study of measurement systems . *Journal of Organizational Behavior*. 43(3), 456-472. <https://doi.org/10.1002/job.2501>

Smith, A. & Johnson, R. (2022). Performance Measurement in Banking: A Critical Review. *Journal of Financial Management*, 45(3), 234-250. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e23492>

Sonnentag, S. (2018). The recovery experience questionnaire: Development and validation of a scale for measuring recovery experiences. *Journal of Occupational Health Psychology*, 23(3), 338-355. <https://doi.org/10.1037/ocp0000073>

Souza, G.E. & Beuren, I.M. (2018). Impact of an enabling performance measurement system on task performance and job satisfaction. *Revista Contabilidade & Finanças*, 29(77), 194–212. <https://doi.org/10.1590/1808-057x201805850>

Tugade, M.M. & Fredrickson, B.L. (2004). Resilient individuals use positive emotions to bounce back from negative emotional

experiences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86(2), 320-333. Doi: 10.1037/0022-3514.86.2.320

Van-der-Stede, W.A. (2001). Measuring tight budgetary control. *Management Accounting Research*, 12(1), 119-137. <https://ssrn.com/abstract=261172>

Westerlund, H. & Nyberg, A. & Bernin, P. & Hyde, M. & Oxenstierna, G. & Jäppinen, P. (2010). Managerial leadership is associated with employee stress, health, and sickness absence independently of the demand-control-support model. *Work*, 37(1), 71-79. Doi: 10.3233/WOR-2010-1058.

World Bank. (2016). *World Development Report 2016: Digital Dividends*. Washington, DC: World Bank.

Zainurin, M.Z.L. & Masri, M. & Besar, M.H.A. & Ali, M.A. (2021). Industry 4.0 Technologies as Decision Aid in Performance Measurement System, *International Conference on Decision Aid Sciences and Application (DASA)*, Sakheer, Bahrain, 1070-1076, doi: 10.1109/DASA53625.2021.9682370.

Zhang, L. & Yu, W. (2020). Effects of the Interactive Use of Performance Measurement Systems on Job Performance: Mediation Effect of Organizational Learning. *Frontiers in psychology*, 10, 3059. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.03059>

Evaluating the Effects of Performance Measurement System Incongruence on the Role Clarity and Health of Banking System Managers with the Moderation of Job Autonomy and Managerial Support

Amirhossein Abdolalipour¹

Navid Cholbeigi²

Abstract

The aim of this study is to analyze the effects of potential inconsistencies in the performance measurement system on managerial role clarity and the physical and mental health of managers at Parsian Bank. This research is applied in nature, employing a descriptive-survey approach grounded in structural equation modeling methodology. The study population comprises managers of Parsian Bank in the western provinces of Iran. In evaluating the reflective measurement models, internal consistency reliability, convergent validity, and discriminant validity were assessed. Structural model fit was examined using standardized estimates of factor loadings, while the interpretation of path model results relied on Z-significance tests, coefficient of determination (R^2), Stone-Geisser's Q^2 , and Cohen's effect size analyses. The findings indicate that inconsistencies in performance measurement systems significantly affect both role clarity and managers' health. Moreover, managerial responses to economic and organizational changes play a crucial role in improving these variables. Additionally, job autonomy and managerial support function as moderating factors that mitigate the adverse effects of system inconsistencies, thereby enhancing managers' health and role clarity. Based on these results, it is recommended that performance measurement systems be designed as integrated and standardized frameworks incorporating clearly defined and measurable key performance indicators, which can reduce role ambiguity and improve organizational health.

Keywords: Employees' Physical and Mental Health, Job Autonomy, Managerial Role Clarity, Managerial Support, Performance Measurement System Incongruence.

¹Assistant Prof, Department of Industrial Management, Khoy Branch, Islamic Azad University, Khoy, Iran. *Corresponding Author*, amirhpour@iau.ir

² MSc. in MBA, Faculty of Human Science, Islamic Azad University, Khoy Branch, Khoy, Iran. navid.ch1@hotmail.com