

اثر محرک‌های مالی عملکردگرا بر تلاش و عملکرد شخص

نویسنده: آر. اچ. اشتون
ترجمه: محسن تنانی

مقدمه

محرک‌های مالی متغیر (عملکردگرا) مانند پاداش، کارانه و ... اغلب به عنوان روشی برای انگیزه‌بخشی و بهبود عملکرد اشخاص معرفی می‌شوند که اطلاعات حسابداری را به کار می‌گیرند یا از آن تأثیر می‌پذیرند (اتکینسون، بنکر، کاپلان، یانگ، ۲۰۰۱ و هرن گرن، فوستر و داتار، ۲۰۰۰، زیمرمن، ۲۰۰۰). شواهد تجربی نشان می‌دهند محرک‌های مالی اثر گسترده‌ای بر تلاش و به تبع آن عملکرد شخص دارند. بر این اساس، مطالعات حسابداری زیادی به بررسی تأثیر محرک‌های مالی بر عملکرد شخص پرداخته‌اند، و اثربخشی متفاوتی را برای آنها بیان کرده‌اند.

این مقاله چهار هدف را دنبال می‌کند: هدف اول، ارائه‌ی چارچوبی کلی برای درک اثر محرک‌های مالی بر تلاش و عملکرد افراد و نیز طرح نظریه‌هایی است که ارتباط بین تلاش و محرک مالی مربوط را تبیین می‌کنند. البته بیشتر به سازوکارهای انگیزشی و شناختی توجه می‌شود که افزایش عملکرد را در پی دارند. زیرا درک و شناخت این سازوکارها جهت افزایش اثربخشی محرک‌های مالی ضروری است. از لحاظ نظری، محرک‌های مالی تلاش فرد را بالا می‌برند و تلاش نیز به نوبه‌ی خود موجب افزایش عملکرد می‌شود. به همین دلیل، ابتدا اجزای مختلف سازه‌ی تلاش شامل جهت، مدت، شدت و راهبرد بهبود معرفی و سپس نظریه‌های مرتبط با چگونگی افزایش تلاش، مطرح می‌شوند. این نظریه‌ها شامل نظریه‌ی انتظار، نظریه‌ی نمایندگی (مبتنی بر نظریه‌ی مطلوبیت مورد انتظار)، نظریه‌ی هدف‌گرا و نظریه‌ی شناخت اجتماعی (خود - سودمندی) است.

هدف دوم، تشخیص و تمایز متغیرهایی است که می‌توانند با محرک‌های مالی ترکیب شوند، و بر عملکرد تأثیر بگذارند. برای این منظور، ارتباط بین محرک‌های مالی - تلاش و تلاش - عملکرد در قالب تابعی از متغیرهای فردی، متغیرهای شغلی و متغیرهای محیطی ارائه می‌شود. این کار باعث می‌شود دسته‌بندی نسبتاً کاملی

از متغیرهای مختلف داشته باشیم، متغیرهایی که می‌توانند بر روابط فوق تأثیرگذار باشند و در نتیجه موجب تسهیل درک اثر محرک‌های مالی در حالات مختلف شوند.

هدف سوم، بررسی شواهدی است که به اثرات ناشی از ترکیب متغیرهای مذکور با محرک‌های مالی، تلاش و عملکرد شخص مربوط می‌شوند. برای این منظور اثر هر یک از متغیرهای فردی، شغلی و محیطی، بر روابط محرک‌های مالی - تلاش و تلاش - عملکرد بررسی می‌شود.

هدف چهارم، طرح و ارائه‌ی راه‌کارهایی برای پژوهش‌های آینده در حسابداری است. این پژوهش‌ها می‌توانند در توسعه و افزایش کارایی سیستم‌های پاداش‌دهی مبتنی بر محرک‌های مالی مؤثر باشند.

به منظور پیاده‌سازی اهداف مذکور، ابتدا تأثیر کلی محرک‌های مالی بر تلاش و عملکرد تبیین می‌شوند. سپس به نظریه‌هایی اشاره می‌شود که نحوه‌ی تعامل بین محرک‌های مالی و تلاش را روشن می‌کنند. در نهایت، سازه‌ی تلاش تشریح و به عواملی توجه می‌شود که ممکن است اثر محرک‌های مالی بر تلاش و نیز اثرات تلاش بر عملکرد شخص را تعدیل کنند.

نظریه‌های مرتبط با اثر محرک‌های مالی بر تلاش و عملکرد شخص

فرض کلی در رابطه با اثر محرک‌های مالی بر تلاش و عملکرد این است که وجود محرک‌های مالی، افزایش تلاش را در پی دارد و به بیان ساده‌تر، وجود آن از نبود آن بهتر است. بدیهی است این فرض اساسی چگونگی تأثیر محرک‌های مالی بر افزایش عملکرد را توضیح نمی‌دهد. در این میان، نظریه‌هایی اهمیت پیدا می‌کنند که نحوه‌ی تعامل بین رابطه‌ی محرک‌های مالی - تلاش - عملکرد را آشکار می‌سازند.

درک چگونگی تعامل جهت‌بیشینه کردن ساختن اثربخشی محرک‌های مالی، ضروری است. عدم شناخت این سازوکارها ممکن است موجب شود کلیه کوشش‌هایی که جهت اثربخش ساختن محرک‌های مالی صورت می‌گیرد، بدون نتیجه بماند. ضمن این که این امور برای سازمان هزینه دارد و عقیم ماندن آن‌ها موجب اتلاف منابع سازمان می‌شود.

تاکنون راجع به نحوه‌ی تعامل، نظریه‌های مختلفی مطرح شده است که به چهار مورد آن اشاره می‌شود. نظریه‌ها شامل نظریه‌ی انتظار، نظریه‌ی نمایندگی (به کمک نظریه‌ی مطلوبیت مورد انتظار)، نظریه‌ی هدف‌گرا و نظریه‌ی شناخت اجتماعی (خود-سودمندی) است. بر اساس نظریه‌ی انتظار، افراد با نتیجه‌گرایی، رضایت مورد انتظار

خود را می‌سنجند و بیشینه می‌کنند. در واقع، این نظریه فرض می‌کند انگیزه‌ی شخص برای یک موقعیت خاص تابعی از دو عامل است: (۱) تصور شخص درباره‌ی ارتباط بین تلاش و نتیجه‌ی حاصل (مثلاً میزان معینی پرداخت در قبال میزان مشخصی از عملکرد) و (۲) ارزش (جذابیت) نتیجه. انگیزه‌ی حاصل از این دو عامل است که موجب می‌شود افراد سطحی از تلاش را انتخاب کنند که به نظر آنها نتیجه‌ی مطلوب‌شان را در پی دارد.

نتیجه‌ی مطلوب، نتیجه‌ی است که پاداش مالی (پول) به همراه داشته باشد. دلایل مختلفی برای مطلوبیت پول وجود دارد. اول، پول وسیله‌ای برای کسب کالاهای مورد نیاز افراد است، و دوم، تصوراتی که پول را مظهر شخصیت، موقعیت و مقام می‌دانند، آن را دارای ارزش نمادین می‌سازند.

نظریه‌ی نمایندگی به کمک این فرض که افراد به دنبال بیشینه کردن مطلوبیت خود هستند، توضیحات بیش‌تری را راجع به اثر محرک‌های مالی بر تلاش ارائه می‌دهد. به موجب این نظریه، افراد دلایل کاملاً منطقی و موجهی برای بهینه‌سازی مطلوبیت خود دارند و مطلوبیت آن‌ها شامل دو عامل ثروت و آسایش است. افراد به دنبال افزایش ثروت و آسایش خود هستند و این امر موجب کاهش تلاش می‌شود. به همین دلیل شخص تا زمانی که تلاش وی نقشی در بهبود مطلوبیتش نداشته باشد، تلاش نمی‌کند. بنابراین محرک‌هایی که به عملکرد وابستگی نداشته باشند، انگیزه‌ی لازم را در شخص ایجاد نمی‌کنند. علاوه بر آن، این نظریه فرض می‌کند که افراد ریسک‌گریز هستند و در صورت تحمل ریسک باید مابه‌ازای لازم را دریافت کنند. بنابراین لازم است در تعیین محرک‌های مالی علاوه بر ایجاد انگیزه، به ریسک نیز توجه شود.

به طور کلی، نظریه‌ی انتظار و نمایندگی تصریح می‌کنند که محرک‌های مالی، مطلوبیت نتیجه را تحت تأثیر قرار می‌دهند و تلاش نیز احتمال دسترسی به نتیجه را متأثر می‌سازد ولی هیچ کدام، اطلاعات چندانی درباره‌ی سازوکارهای شناختی که موجب تغییر در انگیزه و تلاش می‌شود ارائه نمی‌دهند. نظریه‌ی هدف‌گرا و شناخت اجتماعی، در این زمینه توضیحات بیش‌تری ارائه می‌کنند.

نظریه‌ی هدف‌گرا فرض می‌کند اهداف شخصی، سنگ زیربنا و اساس تلاش هستند. وجود اهداف شخصی نسبت به زمانی که هدفی وجود نداشته باشد یا اهداف آسانی متصور باشد - موجب می‌شود افراد تلاش بیش‌تری را جهت رسیدن به این اهداف انجام دهند.

مقایسه‌ی این نظریه با نظریه‌ی انتظار نشان می‌دهد اهداف شخصی و انتظارات هر کدام اثر جداگانه‌ای روی تلاش و عملکرد دارند و فرایندهای شناختی متفاوتی را دنبال می‌کنند. از دیدگاه

نظریه‌ی هدف‌گرا، روشی که محرک‌های مالی بر تلاش اثر می‌گذارد، کاملاً مشخص نیست ولی چند فرایند پیش‌بینی می‌شود. لوک، شاو، ساری و لاتام (۱۹۸۱) سه فرایند را دنبال می‌کنند: (۱) محرک‌های مالی در انتخاب اهداف افراد، اثرگذار هستند. (۲) محرک‌های مالی ممکن است موجب شود افراد اهداف پرچالش‌تری را برگزینند که این اهداف به نوبه‌ی خود، تلاش بیش‌تری را به همراه دارند. (۳) محرک‌های مالی می‌توانند منجر به ایجاد تعهد بیش‌تر در فرد جهت تحقق اهداف شوند. بدیهی است این مسئله، تلاش بیش‌تری را در پی دارد. با توجه به این سه فرایند، توصیفی که نظریه‌ی هدف‌گرا از اثر محرک‌های مالی بر تلاش ارائه می‌دهد فراتر از توصیفی است که نظریه‌ی انتظار به آن اشاره می‌کند.

نظریه‌ی شناخت اجتماعی (خود-سودمندی) بر سازوکارهای شناختی خودنظم و مرتبط با تلاش مبتنی است. این نظریه از طریق به‌کارگیری عوامل شناختی مؤثر بر تلاش، توجهات بیش‌تری نسبت به نظریه‌ی انتظار و نظریه‌ی هدف‌گرا ارائه می‌کند. در این نظریه، خود-سودمندی شاخص مهمی در انجام تلاش است. خود-سودمندی یعنی تصور شخص درباره این‌که او توانایی انجام اعمال لازم جهت رسیدن به سطح خاصی از عملکرد در یک کار مشخص را دارد. خود-سودمندی می‌تواند موجب تنظیم تلاش فرد شود و بر مدت، جهت، شدت و راهبرد بهبود تلاش مؤثر باشد. همچنین خود-سودمندی می‌تواند اثر غیرمستقیمی بر تعهد فرد و سطح اهداف انتخابی داشته باشد. به طور مثال، افرادی که خود-سودمندی بالایی را در خود حس می‌کنند، خود را با انتخاب اهداف سخت‌تر و تعهد در تحقق آنها محکم می‌زنند. باندورا (۱۹۹۷) ارتباط بین محرک‌های مالی و خودسودمندی را

چنین بیان می‌کند: محرک‌های مالی موجب افزایش تمایل شخص جهت انجام کار می‌شود و افزایش تمایل، تلاش بیش‌تری را در پی دارد. افزایش تلاش موجب بهبود عملکرد و مهارت بیش‌تر در شخص می‌شود و مهارت بیش‌تر نیز یعنی خود-سودمندی. در این رابطه عوامل مختلفی از جمله انتظارات، منافع شخصی، هدف‌گرایی و خود-سودمندی تأثیرگذار هستند.

با این وجود، شواهد تجربی نشان داده‌اند که همیشه ارتباط بین محرک‌های مالی، تلاش و عملکرد مثبت نیست. برای مثال، بونر و سایرین (۲۰۰۰) دریافتند که در نیمی از مطالعات پژوهشی چنین ارتباطی وجود ندارد. این نتیجه‌گیری در تحقیق کامرر، هوگارت (۱۹۹۹)، جنکینز و سایرین (۱۹۹۸) نیز دیده می‌شود.

ابعاد مختلف سازه‌ی تلاش

سازه‌ی تلاش به چهار بعد تقسیم می‌شود: جهت تلاش، مدت تلاش، شدت تلاش و بعد یادگیری آن یا راهبرد بهبود. گفتنی است که نظریه‌های اشاره شده اکثراً درباره‌ی اثر محرک‌های مالی بر جهت، مدت و شدت تلاش بحث می‌کنند و درباره‌ی اثر محرک‌ها بر راهبرد بهبود اطلاعات چندانی ارائه نمی‌کنند.

جهت تلاش به حرکت یا فعالیتی اشاره دارد که شخص برای خود برمی‌گزیند (کاری که شخص انجام می‌دهد). از لحاظ نظری، به محض آن‌که مزایای حاصل از یک حرکت یا فعالیت از مخارج آن بیش‌تر گردد تلاش شخص در آن جهت سازمان‌دهی می‌شود. نمونه‌ی عملی تغییر جهت تلاش شخص، فرار از کار است.

مدت تلاش به مدت زمانی اشاره دارد که یک شخص منابع فیزیکی و شناختی خود را جهت انجام یک کار یا فعالیت به کار می‌گیرد (مدت زمانی که شخص کار می‌کند). بر این اساس می‌توان محرک‌ها را بر مدت زمانی استوار کرد که کار انجام می‌شود. بدیهی است در این صورت شخص با انجام اضافه‌کاری یا استراحت کم‌تر، کار را سریع‌تر انجام می‌دهد. شدت تلاش به میزان توجهی اشاره دارد که شخص طی یک دوره‌ی زمانی مشخص به یک کار یا فعالیت اختصاص می‌دهد. به عبارت دیگر، شدت تلاش نشان می‌دهد شخص چه میزان از منابع شناختی خود را جهت انجام یک کار یا فعالیت خاص صرف می‌کند. از لحاظ نظری، محرک‌های مالی می‌توانند بر شدت همانند جهت و مدت تلاش اثر مثبتی داشته باشند.

همچنین ممکن است محرک‌های مالی موجب شوند



متغیرهای فردی

متغیرهای فردی ویژگی‌هایی هستند که شخص قبل از انجام یک کار، آنها را دارد مانند سطح معلومات، دانش سازمانی، توانایی‌های فردی، اعتماد به نفس، انگیزه‌ی درونی، ارزش‌های فرهنگی و میزان ریسک‌پذیری. این متغیرها از طریق فرایندهای شناختی مختلف مثل قدرت حافظه، جستجوی اطلاعات، طرح مشکل، تولید فرضیه و ارزیابی آن بر عملکرد اثر می‌گذارند. یافته‌های برخی تحقیقات نشان می‌دهند توانایی‌های مختلف از قبیل توانایی تحلیل منطقی ممکن است در عملکرد حسابدار و آنهایی که اطلاعات حسابداری را به‌کار می‌گیرند یا از آن تأثیر می‌پذیرند، نقش داشته باشد.

از بین متغیرهای فردی، معمولاً اثر متغیر مهارت بر رابطه‌ی محرک‌های مالی-تلاش و تلاش-عملکرد سنجیده می‌شود زیرا:

۱- متغیر مهارت، بسیاری از متغیرهایی را که به آن اشاره شد مثل سطح معلومات، دانش سازمانی و توانایی انجام کار در بر می‌گیرد.

۲- متغیر مهارت در بسیاری از تحقیقات حسابداری نقش کلیدی دارد.

۳- هنگام ارائه‌ی راه حل برای بهبود عملکرد، درک مهارت‌های فرد مهم است.

اثر مستقیم مهارت بر رابطه‌ی بین محرک‌های مالی - تلاش - عملکرد

این متغیر به کمک چند فرایند شناختی بر رابطه‌ی بین محرک‌های مالی-تلاش-عملکرد اثر می‌گذارد. برای مثال، سطح معلومات ممکن است موجب بهبود عملکرد شود یا دانش سازمانی مناسب می‌تواند موجب تسهیل جستجو برای یافتن اطلاعات جهت حل مشکلات کاری و ارائه‌ی فرضیه شود. فرایند دیگر توانایی فیزیکی

و روانی شخص است. کمبود در توانایی، باعث محدودیت شدید در عملکرد می‌شود. برای نمونه همان طور که بونر و لویس (۱۹۹۰) بیان می‌کنند توانایی حل مسأله به حساب‌رسان کمک می‌کند خطاهایی را شناسایی کنند که ضمن بررسی‌های تحلیلی اتفاق می‌افتد.

مهارت اثر مستقیم بر رابطه‌ی محرک‌های مالی-تلاش-عملکرد دارد به طوری که کمبود این متغیر، تضعیف این رابطه را در پی دارد. چرا که فرد ممکن است با وجود محرک‌های مالی، تلاش بیش‌تری از خود نشان دهد (شدت یا مدت تلاش خود را افزایش می‌دهد) ولی کمبود مهارت لازم در وی اجازه ندهد عملکرد بهتری داشته باشد. در این زمینه مطالعاتی صورت گرفته است. این مطالعات با به‌کارگیری رویکرد مقطعی نشان داده‌اند که: (۱) در کارهایی که نیاز

افراد برای کسب مهارت‌های لازم جهت انجام یک کار خاص، بیش‌تر سعی کنند، زیرا بهبود عملکرد (یادگیری)، افزایش پاداش را در پی دارد. این نوع تفکر راجع به افزایش تلاش، راهبرد بهبود نامیده می‌شود و مواردی مثل کسب توانایی جهت حل مشکل، برنامه‌ریزی و نوآوری در انجام کار را در بر می‌گیرد. در مقایسه با جهت، مدت و شدت تلاش، راهبرد بهبود ممکن است در کوتاه‌مدت اثر منفی روی عملکرد داشته باشد اما در بلندمدت اثر آن مثبت خواهد بود.

در ادامه، به متغیرهایی که ممکن است نقشی تعدیل‌کننده بر رابطه مثبت بین محرک‌های مالی، تلاش و عملکرد داشته باشند، و نیز اهمیت آنها در حسابداری و پژوهش‌های انجام گرفته در این زمینه اشاره می‌شود.

متغیرهای مؤثر بر رابطه‌ی محرک‌های مالی - تلاش - عملکرد

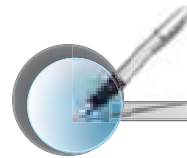
اکثر متغیرهایی که با محرک‌های مالی به منظور سنجش اثر بر تلاش و عملکرد ترکیب می‌شوند برگرفته از سه دسته متغیری هستند که بونر (۱۹۹۹) معرفی کرده است. وی عملکرد را تابعی از متغیرهای فردی، متغیرهای شغلی و متغیرهای محیطی می‌داند. با توجه به این‌که هدف این مقاله تمرکز بر روابط بین محرک‌های مالی-تلاش و تلاش-عملکرد است، مدل بونر به این صورت بیان می‌گردد: رابطه‌ی بین محرک‌های مالی-تلاش و تلاش-عملکرد تابعی از متغیرهای فردی، متغیرهای شغلی و متغیرهای محیطی است.

متغیرهای فردی متغیرهایی هستند که به شخص انجام‌دهنده‌ی کار مربوط می‌شوند. نمونه‌ی آن انگیزه، شخصیت و توانایی فرد است. متغیرهای شغلی متغیرهایی هستند که به نوع شغل (کار) وابسته‌اند. نمونه‌ی بارز آن میزان پیچیدگی کار است.

متغیرهای محیطی شامل کلیه‌ی شرایط، موقعیت‌ها و عواملی هستند که شخص انجام‌دهنده‌ی کار خاص را در بر گرفته‌اند. به عبارت دیگر، این متغیرها به کار یا شخص خاصی مربوط نمی‌شوند بلکه همه‌ی افراد و فعالیت‌هایی را در بر می‌گیرند که در یک محیط مشخص صورت می‌پذیرند. محرک‌های مالی غالباً به همراه عواملی مثل فشار زمانی، الزامات پاسخ‌گویی و اهداف تعیین شده به عنوان متغیرهای محیطی در نظر گرفته می‌شوند.

با توجه به موضوع مورد بحث، در این قسمت نیز متغیرهای محیطی مورد توجه قرار می‌گیرند که با محرک‌های مالی مرتبط هستند. متغیرهایی که به خودی خود می‌توانند روابط بین محرک‌های مالی-تلاش و تلاش-عملکرد را تحت تأثیر قرار دهند.

به مهارت است، نقش تغییرات محرک روی عملکرد با گذشت زمان بیش تر می‌شوند. ۲) و در کارهایی که ساده هستند (نیاز به مهارت خاصی ندارند) نقش تغییرات محرک روی عملکرد با گذشت زمان ثابت است.



مهارت اثر مستقیم بر رابطه‌ی

محرک‌های مالی - تلاش - عملکرد دارد

به طوری که کمبود این متغیر

تضعیف این رابطه را در پی دارد

چرا که فرد ممکن است

با وجود محرک‌های مالی

تلاش بیش تری از خود نشان دهد

برسند. بعضی از آنها ممکن است رویکردی ساختار یافته را برای جمع‌آوری شواهد حسابرسی به کارگیرند (از مثال و الگوهای مشابه کمک بگیرند). برخی دیگر ممکن است از رویکرد غیر ساختاری استفاده کنند تا بتوانند نوع و میزان شواهد را خود تعیین کنند. این انتخاب به میزان تجربه‌ی حسابرس بستگی دارد. حساب‌رسان با تجربه معمولاً روش غیرساختاری را به کار می‌گیرند. البته می‌توان استدلال کرد مؤسساتی که از روش ساختار یافته استفاده می‌کنند معتقدند کار حسابرسی بیش تر نیازمند تلاش است تا مهارت.

نکته‌ی جالب دیگری که اسپرینکل (۲۰۰۰) به آن اشاره می‌کند اثر کمبود مهارت بر رابطه‌ی محرک‌های مالی-تلاش-عملکرد است. او می‌گوید درست است که کمبود مهارت در کوتاه‌مدت ممکن است موجب تضعیف رابطه‌ی مذکور گردد ولی شخص می‌تواند در بلندمدت از راهبرد بهبود استفاده کند و مهارت لازم برای انجام کار را به دست آورد و در نهایت رابطه‌ی مثبت آنها حفظ شود.

اثر غیر مستقیم مهارت بر رابطه‌ی محرک‌های مالی - تلاش - عملکرد

به نظر باندورا (۱۹۹۷) مهارت فرد بیش تر زمانی مورد توجه است که مورد سنجش واقع شود (خود-سودمندی او ارزیابی گردد). همان طور که قبلاً اشاره شد، خود-سودمندی یعنی قضاوت فرد درباره‌ی توانایی‌هایش جهت انجام یک کار خاص. خود-سودمندی در انتخاب شخص برای انجام یک کار نقش مهمی دارد. به شکل دقیق تر، خود-سودمندی، جهت تلاش را تحت تأثیر قرار می‌دهد. ضمن آن‌که، چون نقش مؤثری در تعیین اهداف شخص دارد می‌تواند بر مدت و شدت تلاش نیز اثرگذار باشد. اما در این فرایند مهارت اثری غیرمستقیم دارد، بدین صورت که مهارت ارتباط مثبتی با خود-سودمندی دارد و خود-سودمندی نیز روی انتخاب کار و به تبع آن تلاش و عملکرد شخص مؤثر است.

حالت دیگری که مهارت از طریق آن بر رابطه‌ی بین محرک‌های مالی-تلاش-عملکرد تأثیر می‌گذارد، از طریق خود-انتخابی است. چنانچه، کارفرما وظایفی را به شخصی تفویض کند که مهارت لازم را برای آن نداشته باشد ممکن است احساس شخص نسبت به نقص مهارتی خود موجب تأثیر منفی بر رابطه‌ی محرک‌های مالی-تلاش-عملکرد شود. زیرا شخص به دلیل کمبود مهارت ممکن است از تلاش بیش تر صرف نظر کند حتی اگر تلاش بیش تر و عملکرد بهتر، پاداش‌هایی را در پی داشته باشد.

در مقابل، چنانچه شخص در انتخاب نوع کار و پاداش آن مختار

جل و رنی (۲۰۰۱) استدلال می‌کنند برای این‌که کمبود مهارت با افزایش تلاش جبران شود، این دو عامل باید مکمل یکدیگر باشند نه جایگزین هم. فرض کنید طیفی داریم که در یک سوی آن تلاش و مهارت کاملاً جانشین هم‌دیگرند و در سوی دیگر تلاش و مهارت کاملاً مکمل یکدیگرند. آیا تلاش و مهارت بیش تر حالت مکمل دارد یا جانشین؟ به نظر می‌رسد بیشتر کارهای مرتبط با حسابداری، به میزانی از مهارت (دانش و توانایی) نیاز دارند اما این میزان مهارت، در تضمین این‌که عملکرد کاری خوبی خواهیم داشت، کافی نیست و به همین دلیل افراد نیاز دارند تا اندازه‌ای نیز تلاش را به کار گیرند.

ضمن این‌که باید توجه داشت آیا میزان مهارت و تلاش مورد نیاز برای انجام یک کار به خصوصیات ذاتی کار وابسته است یا عوامل دیگری در آن نقش دارند. پرویت (۱۹۹۵) نشان می‌دهد هرچند همه‌ی مؤسسات حسابرسی ملزم به رعایت استانداردهای حسابرسی هستند ولی هرکدام از آن‌ها ممکن است با روشی متفاوت به این هدف

باشد، انتظار می‌رود شخصی که مهارت کافی ندارد، کاری را برگزیند که پاداش آن مبتنی بر عملکرد نباشد و بر عکس فردی که تصور می‌کند مهارت لازم را دارد وظایفی را انتخاب کند که پاداش آن مبتنی بر عملکرد باشد. به عبارت دیگر، محرک‌های مالی نقش مهمی در دسته‌بندی افراد بر حسب مهارت آنها دارند (دمسکی و فلهام، ۱۹۷۸). علاوه بر آن، آزاد گذاشتن فرد در انتخاب نوع کار و پاداش، اثر مثبتی بر رابطه‌ی محرک‌های مالی-تلاش-عملکرد دارد زیرا این کار در فرد حس تعهد را ایجاد می‌کند و باعث به کارگیری تمام تلاش از سوی وی می‌شود.

نقش دیگر متغیرهای فردی بر رابطه‌ی محرک‌های مالی-تلاش-عملکرد

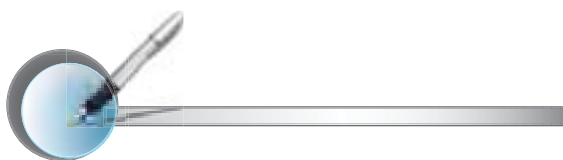
متغیرهای فردی دیگری (مانند زمینه‌های فرهنگی و ابعاد آن شامل فردگرایی در مقابل جمع‌گرایی، فاصله‌ی قدرت بین افراد، اقتدارگرایی در مقابل محافظه‌کاری، قانون‌مداری در مقابل انعطاف‌پذیری) نیز وجود دارد که با محرک‌های مالی در اثرگذاری بر تلاش و عملکرد در تعامل‌اند. مثلاً می‌توان بررسی نمود آیا تفاوت در ابعاد فرهنگی فوق می‌تواند موجب شود افراد عکس‌العمل متفاوتی در مقابل محرک‌های مالی از خود نشان دهند. از نظر چو و سایرین (۱۹۹۹) این نوع پژوهش‌ها مهم هستند زیرا از لحاظ نظری مشخص نیست این تفاوت‌ها چه اثری بر تلاش فرد دارند و از محرک‌های مالی چگونه تأثیر می‌پذیرند. هم‌چنین شناخت این تفاوت‌ها می‌تواند در طراحی سیستم‌های کنترلی در حسابداری مدیریت (جهت اعمال تنوع فرهنگی در آن) مفید باشد. به طور کلی در این زمینه تحقیقات چندانی صورت نگرفته است.

متغیرهای شغلی

متغیرهای شغلی نیز بر رابطه‌ی محرک‌های مالی-تلاش و تلاش-عملکرد اثر دارند. این متغیرها دو دسته‌اند: میان‌شغلی مثل پیچیدگی کار، حساسیت نسبت به تلاش و درون‌شغلی مانند شکل ارائه‌ی اطلاعات (انعکاس در صورت‌های مالی یا یادداشت‌های توضیحی)، نحوه‌ی پردازش اطلاعات (به صورت همزمان یا تدریجی)، نحوه‌ی پاسخ‌گویی (پاسخ‌گویی به کمک قیاس و موارد مشابه یا بررسی نوعی و ارائه‌ی پاسخ‌های احتمالی).

از بین متغیرهای شغلی متعدد، متغیر پیچیدگی کار مورد توجه قرار گرفته است زیرا اول، پیچیدگی کارها در حسابداری دارای تنوع بالایی است و این متغیر یکی از مؤثرترین عوامل روی عملکرد است. دوم،

برخی از پژوهشگران شواهدی یافته‌اند که نشان می‌دهد پیچیدگی از مواردی است که بیش‌تر افراد حرفه‌ای در حسابداری با آن رو به رو هستند و در قضاوت‌های حرفه‌ای خود به آن بر می‌خورند. منظور از پیچیدگی کار میزان توجه یا دقت مورد نیاز برای انجام یک کار با در نظر گرفتن میزان شفافیت و ساختار (نظم و ترتیب) آن است.



متغیرهای شغلی نیز

بر رابطه‌ی محرک‌های مالی-تلاش و

تلاش-عملکرد اثر دارند

این متغیرها دو دسته‌اند

میان‌شغلی مثل پیچیدگی کار

حساسیت نسبت به تلاش و

درون‌شغلی مانند

شکل ارائه‌ی اطلاعات

اثر متغیر پیچیدگی کار بر رابطه‌ی محرک‌های مالی-تلاش-عملکرد

بدیهی است هرچقدر میزان دقت مورد نیاز بیش‌تر و سطح ساختار کار (نظم و ترتیب) کم‌تر باشد، پیچیدگی آن افزایش می‌یابد. با توجه به این تعریف، پیچیدگی کار از سه جهت بر عملکرد تأثیرگذار است: اول، می‌تواند موجب کاهش مدت و شدت تلاش گردد که این خود کاهش عملکرد را در پی دارد. دوم، پیچیدگی کار ممکن است موجب افزایش جنبه‌ی راهبرد بهبود در تلاش فرد شود و این امر در کوتاه‌مدت عملکرد شخص را کاهش می‌دهد. سوم، پیچیدگی کار می‌تواند در کاهش اثر تلاش روی عملکرد نقش داشته باشد. زیرا افزایش پیچیدگی، مهارت‌های مورد نیاز بیشتری را می‌طلبد و افزایش در مهارت‌های مورد نیاز نیز می‌تواند تلاش شخص را کاهش دهد زیرا افراد قبل از انجام هر کاری هزینه و منفعت آن را می‌سنجند

بنابراین اگر مزایای ناشی از افزایش عملکرد کم‌تر از هزینه‌های ناشی از صرف تلاش بیش‌تر گردد، شخص تلاش خود را کاهش می‌دهد و در نتیجه آن عملکرد او بدتر می‌شود.

هم‌چنین پیچیدگی ممکن است بر خود-سودمندی اثر داشته باشد و دسترسی به آن را سخت‌تر کند. به طور کلی، افزایش پیچیدگی اثر منفی بر رابطه‌ی مثبت محرک‌های مالی-تلاش-عملکرد دارد مگر این‌که شخص در انجام آن کار از مهارت بالایی برخوردار باشد یا خود-سودمندی بالایی داشته باشد. از آنجا که پیچیده شدن کار، میزان مهارت‌های لازم برای انجام آن را افزایش می‌دهد افراد در کوتاه‌مدت ممکن است به خاطر محدودیت‌های زمانی، فرصت کافی برای کسب مهارت‌های لازم را نداشته باشند و در نتیجه، توانایی کسب شرایط لازم را از دست دهند و اثر منفی مذکور پدیدار شود. بنابراین در بررسی اثر پیچیدگی کار بر رابطه‌ی محرک‌های مالی-تلاش-عملکرد باید به نقش مهارت توجه کرد. یعنی به منظور تقویت یادگیری ضمن کار و افزایش مهارت، هنگام طراحی سیستم پاداش‌دهی (محرک) برای اشخاصی که کارهای پیچیده انجام می‌دهند، باید توجه داشت که در کوتاه‌مدت ارتباط بین پاداش‌ها (محرک) و عملکرد معقولانه باشد.

اثر سایر متغیرهای شغلی روی رابطه‌ی محرک‌های مالی - تلاش - عملکرد

از جمله متغیرهای شغلی دیگر در حسابداری، شکل ارائه‌ی اطلاعات است. این موضوع در بسیاری از متون حسابداری مطرح شده است. برای مثال، یکی از وظایف مهم استانداردها و دگزاران حسابداری مالی، تجویز نحوه‌ی ارائه‌ی اطلاعات مالی است. در زمینه‌ی تعامل محرک‌های مالی با نحوه‌ی ارائه‌ی اطلاعات، پژوهش‌های زیادی صورت نگرفته است. اما تالر (۱۹۹۲) در این زمینه به مورد جالبی اشاره می‌کند. به گفته‌ی او افراد در قبال تغییر شکل ارائه‌ی اطلاعات، پیش‌بینی متفاوتی دارند و به عبارت دیگر، دارای ترجیحات معکوس هستند. یعنی ترجیح فرد هنگامی که مسئله به شکل دیگری بیان می‌شود، کاملاً تغییر می‌کند. در این صورت، تغییر شکل ارائه‌ی اطلاعات احتمالاً اثر منفی بر رابطه‌ی محرک‌های مالی-تلاش-عملکرد دارد زیرا فرد ممکن است بیش‌تر تلاش کند ولی چون طرز فکرش در این مورد نادرست است، تلاش او به نتیجه نرسد.

متغیرهای محیطی

همان‌طور که در آغاز بخش سوم اشاره شد متغیرهای محیطی شامل همه‌ی شرایط، موقعیت‌ها و وضعیتی است که فرد انجام‌دهنده‌ی یک

کار خاص را در بر گرفته است. از جمله این متغیرها می‌توان به فشار زمانی، سیستم پاسخ‌گویی، اهداف تعیین شده و بازخورد اشاره کرد. حتی می‌توان سیستم حسابداری شرکت را در زمره‌ی این عوامل قرار داد. هم‌چنین محرک‌های مالی نه تنها بخش مهمی از سیستم‌های کنترل مدیریتی را تشکیل می‌دهند، بلکه می‌توان آنها را به عنوان یک متغیر محیطی نیز تلقی کرد. به همین دلیل، نقش آنها در انگیزه‌بخشی، تلاش و عملکرد به شکل وسیعی در حسابداری مورد بررسی قرار گرفته است. ولی محرک‌های مالی تنها یکی از متغیرهای محیطی متعددی هستند که بر انگیزه و تلاش نقش دارند. به همین دلیل، بررسی این‌که دیگر متغیرها چه ارتباطی با محرک‌های مالی دارند، مفید خواهد بود؟ آیا رابطه‌ی مکمل با هم‌دیگر دارند یا جانشین هم هستند؟

به هر حال، با توجه به این‌که پژوهش‌های انجام‌گرفته در این زمینه متغیرهای محیطی فراوانی را بررسی نموده‌اند، آن دسته از متغیرهای محیطی انتخاب شده‌اند که در حسابداری نقش مهمی دارند و سپس ارتباط آنها با محرک‌های مالی بررسی شده است. اهداف از پیش تعیین شده نمونه‌ی آن است. به گفته‌ی مرکانت (۱۹۹۸) اهداف برای حسابداران مهم هستند زیرا همانند دیگر ملاک‌های پاداش‌دهی، اهداف جزء سیستم کنترلی سازمان هستند. نمونه‌ی این اهداف، در بودجه‌های سالیانه شرکت‌ها دیده می‌شود، اهدافی چون نرخ بازدهی سرمایه‌گذاری، سطح درآمد فروش و میزان هزینه‌های تولید. این اهداف غالباً ملاک ارزیابی عملکرد شرکت محسوب می‌شوند.

نقش اهداف تعیین شده بر رابطه‌ی محرک‌های مالی - تلاش - عملکرد

اهداف تعیین شده معمولاً به دو طریق بر تلاش اثر می‌گذارند. اول، این اهداف بر مقاصد فرد اثر می‌گذارند و در نتیجه موجب افزایش انگیزه و بهبود عملکرد می‌شوند. دوم، این متغیر بر خود-سودمندی تأثیر دارد. خود-سودمندی نیز اثر مثبتی بر اهداف شخصی و جنبه‌های مختلف تلاش دارد. این متغیر به طور خودکار بر جهت، مدت و شدت تلاش با پذیرش اهداف توسط فرد اثر می‌گذارد. بنابراین همانند محرک‌های مالی، اهداف تعیین شده اثر مثبتی روی جهت، مدت و شدت تلاش و به تبع آن، عملکرد دارند. اما اثر مثبت این دو عامل، مستقل از هم است و جانشین یک‌دیگر نیستند. بنابراین سازمان‌ها می‌توانند اهداف تعیین شده را هم‌زمان با محرک‌های مالی برای ایجاد انگیزه در کارکنان و بهبود عملکرد آنان به کار گیرند. تأثیر محرک‌های مالی بر تلاش و عملکرد در حالتی که محرک‌های

مالی و اهداف تعیین شده در ارتباط یا مستقل از یکدیگرند نیز قابل بررسی است. نمونه‌ای از ارتباط بین محرک‌های مالی و اهداف تعیین شده در برخی از طرح‌های پاداش مبتنی بر بودجه دیده می‌شود. در این طرح‌ها به افراد در قبال رسیدن به حد معینی از هدف، با نرخ ثابتی پاداش داده می‌شود و پس از آن به ازای هر واحد اضافی، پاداش‌های مازاد به شخص تعلق می‌گیرد. نمونه‌ای از محرک‌های مالی مستقل از اهداف تعیین شده، طرح‌های پاداش درصدی از سود است که پاداش شخص در آن به سودآوری بستگی خواهد داشت. این گونه طرح‌ها زمانی مناسب است که تفاوت هدف (تضاد منافع) وجود نداشته باشد.

بونر و همکاران (۲۰۰۰) در پژوهشی دریافتند که طرح‌های پاداش که دارای اهداف مشخص هستند نسبت به طرح‌های پاداش فاقد هدف مشخص، عملکرد بالاتری دارند. این یافته می‌تواند چنین توجیه شود که طرح‌های پاداش مبتنی بر بودجه هم اهداف مشخصی دارند و هم به طور بارزی بین پرداخت‌ها و عملکرد ارتباط برقرار می‌کنند. با این حال به دلیل مزایا و معایب موجود در هر کدام از طرح‌های پاداش، نمی‌توان گفت کدام طرح پاداش بهتر است. به گفته‌ی لی و همکاران (۱۹۹۷) اظهار این که مثلاً طرح‌های پاداش بودجه‌ای حاوی اهداف متوسط (نه سخت و نه آسان) بهترین هستند، اشتباه است زیرا اهداف به دلیل یادگیری و دیگر عوامل در این سطح نخواهند ماند.

نقش سایر متغیرهای محیطی بر رابطه‌ی محرک‌های مالی - تلاش - عملکرد

همان طور که قبلاً اشاره شد، متغیرهای محیطی زیادی وجود دارند که بر رابطه محرک‌های مالی - تلاش - عملکرد اثر می‌گذارند (مثل بازخورد، سیستم پاسخ‌گویی، تفویض اختیارات در تصمیم‌گیری و فشار زمانی). بازخورد، یکی از اجزای جدایی‌ناپذیر حسابداری است زیرا نقش اساسی اطلاعات حسابداری تسهیل یادگیری فردی و سازمانی است علاوه بر آن، اطلاعات حسابداری می‌تواند کاملاً موجب تغییر میزان و نوع بازخوردی شود که استفاده‌کنندگان از این اطلاعات دریافت می‌کنند. بنابراین بازخورد در حسابداری نقشی متغیر دارد. اثر قابل پیش‌بینی بازخورد این است که موجب افزایش ابعاد مختلف تلاش، توانایی یادگیری و نهایتاً بهبود عملکرد می‌شود. این متغیر، هم جنبه‌ی انگیزه‌بخشی و هم جنبه‌ی شناختی (یادگیری) دارد اما چگونگی تعامل این دو جنبه و این که آیا بازخورد اثر مازاد یا تعاملی با محرک‌های مالی دارد، مشخص نیست.

اسپرینکل (۲۰۰۱) نشان داد محرک‌های مالی می‌توانند موجب شوند

افراد بازخورد را در جهت افزایش بلندمدت عملکرد خود به کار گیرند. استدلال حاصل از این پژوهش، نقش مکملی بازخورد و محرک‌های مالی را تأیید می‌کند. سازمان‌ها، نه تنها باید اطلاعاتی را ارائه کنند که برای تصمیم‌گیری مفید است بلکه هم‌چنین باید محرک‌های مالی را به کار گیرند تا اطمینان حاصل کنند افراد واقعاً از این اطلاعات برای افزایش یادگیری و بهبود عملکرد سازمانی استفاده می‌کنند.

نتیجه‌گیری

متغیرهای فراوانی (از جمله متغیرهای حسابداری) وجود دارد که می‌توانند اثر محرک‌های مالی بر عملکرد را تغییر دهند. برخی متغیرها در این رابطه اثر مثبت دارند. برای مثال، اهداف تعیین شده (مشخص) هنگامی که همراه با محرک‌های مالی به کار گرفته شوند، اثر افزایشی روی تلاش و عملکرد دارند. بنابراین بهتر است سازمان‌ها برای انگیزه‌بخشی به کارکنان، اهداف مشخص را به همراه محرک‌های مالی به کار گیرند. (در بررسی تعامل بین میزان سختی هدف و نوع طرح پاداش اشاره شد که طرح‌های پاداش مبتنی بر بودجه هنگامی که سختی هدف در حد متوسط باشد، نسبت به سایر طرح‌ها بهترند اما اگر هدف مشکل باشد چنین نخواهد بود).

برخی متغیرها نیز بر رابطه‌ی محرک‌های مالی و عملکرد اثری منفی دارند و موجب کاهش اثر مثبت محرک‌های مالی بر تلاش و عملکرد می‌شوند. برای مثال، کمبود مهارت می‌تواند رابطه‌ی مستقیم بین محرک‌های مالی - تلاش - عملکرد را تضعیف کند. زیرا هر چند که محرک‌های مالی ممکن است انگیزه‌ی تلاش بیشتر را در فرد ایجاد کنند ولی چنانچه شخص مهارت لازم را نداشته باشد، یا اثری روی عملکرد او نخواهند گذاشت یا تأثیر آنها بسیار ناچیز خواهد بود. هم‌چنین ممکن است این اثر بر رابطه‌ی محرک‌های مالی - تلاش دیده شود، بدین صورت که وقتی فردی برای انجام کاری گمارده شود که مهارت لازم برای انجام آن را ندارد، آنگاه با افزایش محرک‌های مالی، فرد تلاش خود را بیشتر نخواهد کرد چون احساس می‌کند افزایش تلاش عملکرد وی را بهبود نمی‌بخشد و در نتیجه پاداشی نصیب وی نخواهد شد.

منبع

✓ Ashton, R.H.(1990). Pressure and performance in accounting decision settings : paradoxical effects of incentives , feedback , and justification. Journal of Accounting Research , 28 , 148 – 180.