



بررسی رابطه اعتماد سازمانی با تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

مهدی اکبرزاده

کارشناس ارشد گروه مدیریت آموزشی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، گرمسار، ایران.

هادی رزقی شیرسوار

استادیار گروه مدیریت آموزشی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، گرمسار، ایران.

تاریخ پذیرش: ۹۳/۱۰/۱۸

تاریخ دریافت: ۹۳/۸/۵

چکیده

مطالعات دانشمندان مدیریت در دهه‌های اخیر نشان می‌دهد که مباحث رفتار سازمانی در گشایش تنگناها، ایجاد فناوری و تولید فرآورده‌های گوناگون نقش محوری دارد. کارکنان منبع ویژه‌ای برای سازمان محسوب می‌شوند که شایسته بذل توجه و صرف زمان بیشتر هستند. امروزه سرمایه‌های انسانی به عنوان منابعی ارزشمندی برای ایجاد مزیت رقابتی هستند. تصمیم به باقی ماندن در یک سازمان به طور عمده‌ای بر سطح تعهد افراد نسبت به سازمان بستگی دارد. تعهد، در علوم رفتاری به عنوان یک عامل کلیدی در رابطه بین افراد و سازمان شناخته شده است. تعهد سازمانی عاملی است که علاقه و دلبستگی فرد را به سازمان افزایش می‌دهد. به طور کلی جدا شدن متخصصین و افراد ماهر و باتجربه از سازمان، نامطلوب، مخرب و هزینه‌بر است. به نظر می‌رسد، اعتماد سازمانی می‌تواند تأثیر بسزایی در ایجاد، حفظ و ارتقای سطح تعهد سازمانی داشته باشد. از این‌رو در این تحقیق به بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران پرداخته شده است. هدف اصلی تحقیق بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران و شناسایی مولفه‌های مهم و تأثیرگذار اعتماد سازمانی کارکنان بر تعهد سازمانی آنان است. در این تحقیق اعتماد سازمانی از نظر مولفه‌های وفاداری، روراستی، ثبات، شایستگی و صداقت مورد اندازه‌گیری قرار گرفته است. و نتایج پژوهش نشان می‌دهد، بین اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران رابطه معنی داری وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: تعهد سازمانی، اعتماد سازمانی، رفتار سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.

۱- مقدمه

تعهد سازمانی مانند مفاهیم دیگر رفتار سازمانی به شیوه های متفاوت تعریف شده است. معمولی ترین شیوه برخورد با تعهد سازمانی آن است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می گیرند. براساس این شیوه، فردی که به شدت متعهد است، هویت خود را از سازمان می گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن درمی آمیزد و از عضویت در آن لذت می برد. پورتر و همکارانش "۱۹۷۴" تعهد سازمانی را پذیرش ارزشهای سازمان و درگیر شدن در سازمان تعریف می کنند و معیارهای اندازه گیری آن را شامل انگیزه، تمایل برای ادامه کار و پذیرش ارزشهای سازمان می دانند. چاتمن و اورایی "۱۹۶۸" تعهد سازمانی را به معنی حمایت و پیوستگی عاطفی با اهداف و ارزشهای یک سازمان، به خاطر خود سازمان و دور از ارزشهای ابزاری آن "وسیله ای برای دستیابی به اهداف دیگر" تعریف می کنند. تعهد سازمانی عبارت از نگرشهای مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمان "نه شغل" است که در آن مشغول به کارند. در تعهد سازمانی شخص نسبت به سازمان احساس وفاداری قوی دارد و از طریق آن سازمان خود را مورد شناسایی قرار می دهد. شلدون تعهد سازمانی را چنین تعریف می کند: نگرش یا جهت گیری که هویت فرد را به سازمان مرتبط یا وابسته می کند. کانتر تعهد سازمانی را تمایل عاملان اجتماعی به اعطای نیرو و وفاداری خویش به سیستم های اجتماعی می داند. به عقیده سالانسیک تعهد حالتی است در انسان که در آن فرد با اعمال خود و از طریق این اعمال اعتقاد می یابد که به فعالیتها تداوم بخشد و مشارکت موثر خویش را در انجام آنها حفظ کند. بوکانان تعهد را نوعی وابستگی عاطفی و تعصب آمیز به ارزشها و اهداف سازمان می داند، وابستگی به نقش فرد در رابطه با ارزشها و اهداف و به سازمان فی نفسه جدای از ارزش ابزاری آن "ساروقی، ۱۳۷۵". به نظر لوتانز ۱۹۹۲ و شاو، تعهد سازمانی به عنوان یک نگرش اغلب این گونه تعریف شده است: تمایل قوی به ماندن در سازمان، تمایل به اعمال تلاش فوق العاده برای سازمان، اعتقاد قوی به پذیرش ارزشها و اهداف. وجه اشتراک تعاریف بالا این است که تعهد حالتی

روانی است که رابطه فرد را با سازمان مشخص کند، تصمیم به ماندن در سازمان یا ترک آن را به طور ضمنی در خود دارد. لوتانز اظهار می دارد که در متون تحقیقی اخیر، نگرش کلی تعهد سازمانی، عامل مهمی برای درک و فهم رفتار سازمانی و پیش بینی کننده خوبی برای تمایل به باقی ماندن در شغل آورده شده است. تعهد و پایبندی مانند رضایت، دو طرز تلقی نزدیک به هم هستند که به رفتارهای مهمی مانند جابجایی و غیبت اثر می گذارند. همچنین تعهد و پایبندی می تواند پیامدهای مثبت و متعددی داشته باشند، کارکنانی که دارای تعهد و پایبندی هستند، نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می مانند و بیشتر کار می کنند. مدیران باید تعهد و پایبندی کارکنان را به سازمان حفظ کنند و برای این امر باید بتوانند با استفاده از مشارکت کارکنان در تصمیم گیری و فراهم کردن سطح قابل قبولی از امنیت شغلی برای آنان، تعهد و پایبندی را بیشتر کنند. اندیشه تعهد موضوعی اصلی در نوشته های مدیریت است. این اندیشه یکی از ارزشهای اساسی است که سازماندهی بر آن متکی است و کارکنان براساس ملاک تعهد، ارزشیابی می شوند. اغلب پرسشهایی به عمل می آید از قبیل: آیا اضافه کار خواهد کرد؟ آیا روزهای تعطیل بر سر کار خواهد آمد؟ آیا دیر می آید یا زود می رود؟ اغلب مدیران اعتقاد دارند که این تعهد برای اثربخشی سازمان ضرورتی تام دارد.

اکیسی (۲۰۱۳) در پژوهشی به بررسی "پویایی موقتی اعتماد در روابط بین سازمانی متداوم" پرداخته است. این مقاله گزارشی در مورد نتایج حاصل از یک مطالعه کیفی انجام شده برای درک ماهیت اعتماد و پیامدهای آن، برای تامین کنندگان و خریداران در کوتاه مدت (نسبتاً جدید) و بلند مدت (بزرگتر / بالغ تر) را در زمینه روابط درون سازمانی ارائه می دهد. محققان اهمیت پژوهشی را که به بررسی ویژگی های موقتی و پویایی اعتماد در مطالعات درون سازمانی اشاره دارد متذکر شده اند. مقاله ما به این موضوع از طریق شناخت ماهیت در حال تغییر اعتماد چنانچه رابطه خریدار و فروشنده بیشتر می شود، پاسخ می دهد. یافته های ما مکملی در اصلاحات تحقیقات متناقض و پراکنده قبلی در طول رابطه

توزیع شد و ۵۳۲ کارگر وقت آمریکا پاسخ دادند. در نتیجه به دست آمده از تجزیه و تحلیل گروهی از طریق مدلسازی معادلات ساختاری، تفاوت های ذیل در مدل های نظری بین ژاپن و ایالات متحده آشکار شد: (۱) در خارج از روابط گروهی، در مورد کارگران ژاپنی استقلال گروهی مرتبط به سرمایه اجتماعی ساختاری نبوده است (به عنوان مثال، تراکم شبکه) اما برای کارگران آمریکایی این مسئله به طور مثبت دخیل بوده است (۲) اثرات واسطه سرمایه ساختاری اجتماعی در روابط بین استقلال گروهی و هم رضایت شغلی و تعهد سازمانی بین ژاپن و ایالات متحده متفاوت بوده است و (۳) رابطه منفی بین سرمایه اجتماعی ساختاری و رضایت شغلی به طور قابل توجهی برای کارگران ژاپنی شدیدتر از کارگران آمریکایی می باشد. تفاوتی در اثرات واسطه رابطه / شناختی اجتماعی سرمایه (به عنوان مثال، اعتماد) در روابط بین استقلال گروهی و هر دو عامل رضایت شغلی و تعهد سازمانی بین آمریکا و ژاپن وجود نداشته است.

آکسار (۲۰۱۲) به بررسی "فرهنگ سازمانی، سبکهای رهبری و تعهد سازمانی در صنعت لجستیک (تدارکات) ترکیه" پرداخته است. طبق نوشتارها و مکتوبات علمی-تحقیقاتی، حصول اطمینان از نتایج کار مداوم و مطلوب کارکنان به طور تنگاتنگ و نزدیک مرتبط به تعهد آنان به سازمان خود می باشد. آن دسته از کارکنانی که نسبت به سازمان خود متعهد بوده، با اهداف سازمان و خود سازمان خو گرفته و فرهنگ سازمانی خود را می پذیرند. بر اساس شواهد تجربی در پیشینه ها، رهبری یک جزء مهم در فرایند تعهدات سازمانی به شمار می رود. علاوه بر این، اثربخشی سازمانی، و توسعه و تغییر فرهنگ سازمانی بسیار حائز اهمیت است. بنابراین هدف از این مطالعه، بررسی نحوه تاثیر فرهنگ سازمانی و سبکهای رهبری بر تعهد و تلاش کارکنان می باشد. برای رسیدن به این هدف، تحقیقی با پرسشنامه انجام شده و از ۳۴۴ کارمند در ۳۷ شرکت تدارکاتی در منطقه مرمره ترکیه برای جمع آوری داده ها و حل سوالات پژوهش استفاده شده است. پایگاه داده ها به وسیله نرم افزار SPSS v.15 برنامه آماری تحلیل و با استفاده از تکنیک های تحلیل داده های چند متغیره از طریق فرضیه های توسعه یافته

مشارکت و ادراک اعتماد، انواع پیامدهای ابعاد روابط تیره اعتماد کردن بوده و همچنین به دلایلی که خریداران و تامین کنندگان خواستار ادامه یا فسخ / مشارکت های با اعتماد کم/و یا همکاری هایی با عدم وجود اعتماد بوده می پردازد. علی الخصوص، در این مقاله سعی بر این داشته ایم این نکته را به تصویر بکشیم که خریداران و تامین کنندگان در درک ماهیت اعتماد در روابط کوتاه مدت و تبادلات دراز مدت اساساً مفاهیم و تمثیل های متفاوت قابل ملاحظه ای از خود بروز می دهند. از نظر تامین کنندگان تفاوت های بارزی در ماهیت اعتماد در روابط با شرکای دراز مدت در مقایسه با شرکای کوتاه مدت به چشم می خورد در حالی که خریداران تفاوت کمی و یاهیچ گونه تفاوتی در این زمینه نمی بینند. به نظر می رسد تامین کنندگان و خریداران مفاهیم و معانی متفاوتی در مورد جایگاه اعتماد در روابط گسترده تر اقتصادی و / یا شخصی در اذهان خویش دارند. در این پژوهش، از طریق مدل قیاسی، انواع مختلفی از خیانت و ناامیدی را با مثال تشریح شده و عوامل مختلفی را که منجر به ادامه روابط ما بین خریداران و تامین کنندگان با شرکایی که به آنها اعتماد ندارند را شناسایی نموده و مسائل کلیدی و مهمی را که روابط غیرقابل اعتماد را خاتمه می بخشد، مشخص کرده است.

یاماگوچی (۲۰۱۲) به "مطالعه میان فرهنگی ژاپن-ایالت متحده در روابط ما بین استقلال گروهی، سرمایه اجتماعی سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی" پرداخته است. اهداف مطالعه حاضر شامل دستیابی به روابط و عملکرد ما بین استقلال گروهی، سرمایه اجتماعی- سازمانی، نقطه نظرات و نگرش های کارمند از رضایت شغلی و تعهد سازمانی و اینکه چقدر این عوامل به یکدیگر مرتبط هستند، متمرکز می باشد. همچنین بررسی شباهت ها و تفاوت های این گونه روابط بین ژاپن و ایالات متحده مد نظر قرار گرفته است. به همین منظور، یک بررسی از کارگران متصدی فعلی در ژاپن و ایالات متحده بر اساس نمونه گیری مبتنی بر وب انجام شد. در ژاپن، پرسشنامه ها در اواسط ژانویه ۲۰۰۹ توزیع شد و ۵۳۶ کارگر وقت ژاپن پاسخ دادند. در ایالات متحده، پرسشنامه ها در اواسط آوریل ۲۰۰۹

ترین ارزش ها برخوردار بوده که بر روی کار آنها تأثیری مثبت داشته و به همان اندازه در موفقیت هر چه بیشتر آنها به نوعی دخیل است. در حوزه مدیریت، به نظر می رسد که معنویت در محل کار می تواند کاربردهای متعددی در مورد رفتار سازمانی داشته باشد. تعهد سازمانی در میان متغیرهای رفتار سازمانی حائز اهمیت بسیاری است، چرا که می تواند عملکرد کارکنان را به عنوان روش کاری پیش بینی نموده و بر بازده کاری و خروجی آنان تأثیر قابل توجهی داشته باشد. این مقاله با هدف مطالعه اثر ارزش های معنوی بر تعهدات سازمانی کارکنان تألیف شده و همچنین با استفاده از مدل های معنوی مختلف که بینش و نگرشی در ارائه این که چگونه و تحت چه شرایطی ارزشهای معنوی مثبت می تواند بر سودآوری و رفتار کارکنان در سازمان تأثیر داشته باشد تحقیق و بررسی های لازم صورت پذیرفته است. نتایج حاکی از این بود که ارزش معنوی در محل کار یکی از مهم ترین عوامل ایجاد کننده تعهدات سازمانی در کارکنان بوده و رابطه بین آنها به میزان قابل توجهی مثبت است. این یافته ها همچنین نشان می دهد زمانی که کارکنان معنویت در کار را تجربه می کنند، آنها به طور موثرتری خود را به سازمانشان وابسته و نزدیک احساس نموده، حس مسئولیت و وفاداری بیشتری به محیط کار داشته، و کمتر احساس تعهد مادی دارند. آنچه مهم به نظر می رسد این است که تعهد سازمانی و افزایش بهره وری رابطه خاصی با معنویت در محل کار داشته و در نتیجه، مدیر باید فضای معنویت را در کار بهبود بخشیده تا تعهدات سازمانی را ترویج و استخدام و عملکرد سازمانی را ارتقاء دهد.

بیداران و جعفری (۲۰۱۲) به بررسی "رابطه بین عدالت سازمانی و اعتماد سازمانی" پرداخته اند. این مطالعه با هدف بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و اعتماد سازمانی (بین فردی و سیستماتیک) صورت پذیرفته است. دو پرسشنامه (عدالت سازمانی، بوگر، سال ۱۹۹۸ و اعتماد سازمانی، رودر، ۲۰۰۳) برای ۲۵۰ نفر از کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران به مرحله اجرا درآمد. اعتبار محتوای پرسشنامه توسط کارشناس ناظر بررسی شده در حالی که اعتبار اسمی آن

بررسی شده است. با توجه به یافته های موجود، این پژوهش اثرات مثبت رهبری و فرهنگ سازمانی را بر تعهدات سازمانی در زمینه صنعت لجستیک (تدارکات) تأیید می کند.

نوردین (۲۰۱۲) به "بررسی هوش هیجانی، رفتار رهبری و تعهد سازمانی در موسسه آموزش عالی" پرداخته است. تعهد و تلاش کارکنان، به طور خاص، دانشگاهیان در دانشگاه بسیار مهم است، چرا که تعهد ممکن است آنان را رهنمون به برخی آیتم ها نظیر کار تدریس و پژوهش، موفقیت دانشجویان، برنامه های خاص و یا دانشگاه ها به عنوان سازمان نماید. سطح پایین تعهد، منجر به بروز رفتارهای منفی در کار می شود. این مطالعه به بررسی اینکه آیا ساختار رفتار رهبری و هوش هیجانی می تواند تعهد سازمانی را در در میان اعضای هیات علمی در موسسه آموزش عالی بالا ببرد، می پردازد. در مجموع تعداد ۱۶۹ نفر از کارمندان دانشگاه بر اساس نمونه گیری خوشه ای انتخاب و در این مطالعه شرکت کردند. نتیجه نشان می دهد که بین هوش هیجانی و رفتار رهبری در تعهدات سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد.

دهاکی و همکاران (۲۰۱۲) به بررسی "اثر ارزشهای معنوی در تعهد سازمانی کارکنان و مدل های آن" پرداخته اند. تعهد سازمانی، بهره وری و کارایی جزء مهم ترین مسائل مدیریت سازمانی و به طور کلی، یک موضوع مهم در زندگی اجتماعی و اقتصادی کشورها بوده و ارزشهای معنوی در محل کار عوامل با ارزش و موثری هستند که می توانند میزان تعهد را افزایش داده و ارتقاء بخشند. ارزش های معنوی در محل کار بدان معنی است که افراد و سازمان ها کار کردن را به شیوه ای روحانی و معنوی در نظر گرفته، به نوعی فرصتی برای رشد و کمک به جامعه به روشی معنی دار داشته و برای تحقق هر چه بیشتر ارزش های خود در زندگی تلاش و کوشش می کنند. ارزش های معنوی همچنین در مورد مراقبت، شفقت و حمایت از دیگران، صداقت و وفاداری به خود و به دیگران صدق می کند. در حال حاضر در آمریکا، مدیران علاقه فزاینده ای به ترکیبی از معنویت و مدیریت در کار پیدا کرده اند. چنین ترکیبی از عمیق ترین و غنی

پاناسیو و وندنبرگ (۲۰۱۱) به بررسی "مدل پنج عاملی تعهد سازمانی و شخصیت: نقش واسطه حالات محرک و موثر مثبت و منفی پرداخته اند. با استفاده از یک مطالعه طولی یک ساله از چهار مولفه تعهد سازمانی (تأثیری، هنجاری، فداکاری متداوم، و جایگزین های تداوم)، در مدل نمونه ای از کارکنان سازمان های متعدد (به تعداد ۲۲۰ نفر)، ما به بررسی روابط کارکنان و تحلیل پنج صفت شخصیتی بارز در مولفه های تعهد کارکنان و نقش واسطه حالات عاطفی مثبت و منفی پرداختیم .

"شخصیت" در مرحله زمانی (۱) اندازه گیری شد در حالی که حالات عاطفی و مولفه های تعهد در مدت زمان (۲) اندازه گیری شد، در حالی که تعهد دوره زمانی (۱) نیز کنترل می شد. برونگرایی و سازگاری به عنوان خصایصی مثبت به مولفه های عاطفی، هنجاری، و فداکاری ادامه تعهدات از طریق افزایش اثرات مثبت مربوط می شد. همچنین توافق پذیری به عنوان خصیصه ای مثبت مرتبط به تعهد عاطفی بوده و از نگرشی منفی به تداوم تعهد جایگزین از طریق کاهش عاطفه منفی مربوط می شود. در خاتمه، روان رنجوری به عنوان خصیصه ای منفی مرتبط با تعهد عاطفی بوده، و از دیدگاهی مثبت مربوط به تعهد جایگزین، از طریق افزایش عاطفه منفی است. در این مقاله مفاهیم و کاربردهای این یافته ها و نتایج برای درک ما از ارتباط شخصیت و تعهد مورد بحث و بررسی قرار گرفته است.

کاتونا و همکاران (۲۰۱۰) به "بررسی ابعاد اعتماد سازمانی بین فرهنگ ها: مقایسه تجزیه و تحلیل هتل های کامل خدماتی در ایالات متحده و هند" پرداختند. این مطالعه به بررسی اعتماد سازمانی مبتنی بر شباهت ها و تفاوت ما بین "فردگرایی" و "جمع گرایی" در کارکنان خدماتی هتل ها می پردازد. به ویژه، سه ابعاد اعتماد سازمانی، به عنوان مثال، صداقت، تعهد و قابلیت اعتماد و اطمینان مابین نمونه هایی از ایالات متحده و هند مقایسه شده تا چگونگی درک کارکنان را در زمینه هر یک از ابعاد سه گانه ما بین فرهنگی مورد تأکید قرار دهیم. یافته ها حاکی از این است که ابعاد سه گانه ساختار اعتماد را در فرهنگ های مختلف ملی نشان می دهند. با این حال، در مقایسه با بعد فردی ساختار

با پیش آزمون پرسشنامه ها مورد آزمایش قرار گرفت. برای تعیین اعتبار آن، از محاسبه کرونباخ آلفا (پرسشنامه عدالت سازمانی ۰,۸۷ و اعتماد سازمانی ۰,۸۲) استفاده شد. داده های پژوهش با استفاده از شاخص های آماری-توصیفی و آماری-استنباطی و استنتاجی تجزیه و تحلیل شده است. نتایج تحقیقات نشان می دهد که رابطه مثبت و معنا داری بین عدالت سازمانی و اعتماد سازمانی وجود دارد.

ایلهامی و بکتاس (۲۰۱۲) به بررسی رابطه بین "رضایت شغلی، تعهد سازمانی و ویژگی های جمعیت شناسی و آماری در میان معلمان ترکیه" پرداخته اند. این مقاله به بررسی رابطه بین رضایت شغلی معلمان و تعهد سازمانی پرداخته و مسئله سن معلمان در تعدیل رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی را در ترکیه ارزیابی می کند. تمام ساختارها با استفاده از منابع ابزاری سوابق موجود مورد سنجش و ارزیابی قرار گرفته و پرسشنامه مورد استفاده در این مطالعه برای بررسی رابطه بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و سن در میان معلمان طراحی شده است. در این مطالعه به ویژه معلمان در مدارس متوسطه را هدف تحقیق قرار دادند. در مجموع، ۴۳۲ نسخه از پرسشنامه توزیع شد و ۱۷۳ عدد عودت و بازگردانده شدند و شانزده تعداد پرسشنامه از مطالعه حذف شدند. میزان پاسخ در حدود ۳۶ درصد بوده که قابل قبول تلقی شد. نتایج حاصل از این مطالعه برخی از پیامدهای مهمی برای مدیران و معلمان مدرسه در بر داشته است. تعهد سازمانی با رضایت شغلی به طور مثبت در ارتباط و مرتبط بوده است. ما به این موضوع اشاره داشته ایم که تفاوت سن در میان معلمان اثر تعدیل کننده ای در روابط بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی داشته و این روابط غیر خطی است. نقش سن در رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی ارزش بررسی بیشتری دارد. یافته های ما تأکیدی بر الزام در نظر گرفتن مسئله تفاوت سن معلمان بوده و مسئولین مدرسه مستلزم توسعه استراتژی هایی برای مقابله با نیازهای معلمان که رضایت شغلی و تعهدات کمتری را تجربه می کنند، می باشند.

سازگاری با محیط، کفایت حل مشکلات و اعتماد سازمانی در میان دبیران دبیرستان های دخترانه شهر اصفهان همبستگی مثبت و معناداری وجود داشت.

«آسیب شناسی تعهد سازمانی از منظر زیر سیستم های مدیریت منابع انسانی (از دید کارکنان دفاتر مرکزی شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران)»

این تحقیق در سال ۱۳۸۵ در دانشگاه علامه طباطبایی با هدف آسیب شناسی تعهد سازمانی از منظر زیر سیستم های مدیریت منابع انسانی انجام شد. فرضیاتی که محقق به دنبال بررسی آنها بود، عبارت بودند از:

- ۱) زیرسیستم گردش افراد در میزان تعهد سازمانی از دیدگاه کارکنان دفاتر مرکزی شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران مؤثر است.
- ۲) زیرسیستم ارزیابی عملکرد و پاداش در میزان تعهد سازمانی از دیدگاه کارکنان دفاتر مرکزی شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران مؤثر است.

۳) زیرسیستم روابط با کارکنان در میزان تعهد سازمانی از دیدگاه کارکنان دفاتر مرکزی شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران مؤثر است.

در این تحقیق متغیر مستقل اقدامات مدیریت منابع انسانی، که از سه زیر سیستم تشکیل شده است که شامل زیر سیستم گردش افراد، زیرسیستم ارزیابی عملکرد و پاداش و زیرسیستم روابط با کارکنان می شود و هرکدام به نوبه خود از چند متغیر تشکیل شده اند. و متغیر وابسته میزان تعهد سازمانی می باشد، که خود شامل سه نوع تعهد سازمانی می باشد که عبارتند از: تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری. نتایج نشان می دهد که ارتقای اثربخشی در سازوکارهای مدیریت منابع انسانی، به ارتقای تعهد سازمانی منجر می شود.

۲- اهداف تحقیق

۲-۱- هدف کلی

تعیین رابطه بین اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

اعتماد، تفاوت بارزی بین ادراک کارکنان در دو فرهنگ وجود داشته که بیان کننده تفاوت های مبتنی بر ادراک ما بین فرهنگ ها می باشد.

تحقیقی دیگر بوسیله ییلماز (۲۰۰۸) در مدارس ابتدایی کشور ترکیه بر روی ۱۲۰ معلم در مرکز شهر کتاهایا انجام شده است. داده ها مورد استفاده در این تحقیق از طریق طیف لیکرت و بر مبنای مقیاس پنج درجه ای استخراج به دست آمده است. این تحقیق متغیرهای اعتماد و تعهد را به طور کلی اندازه گیری می کند و ابعاد آن را مشخص نکرده است. این تحقیق سه فرضیه را بررسی می کند:

- ۱) میان اعتماد معلمان به سازمان و تعهد کاری آنان رابطه وجود دارد.
- ۲) میان اعتماد معلمان به مسئولین مدرسه و تعهد کاری آنان رابطه وجود دارد.
- ۳) میان اعتماد معلمان به همکاران و تعهد کاری آنان رابطه وجود دارد.

«بررسی رابطه بین مؤلفه های سلامت سازمانی و اعتماد سازمانی در میان دبیران دبیرستان های شهر اصفهان»

در این پژوهش که توسط الهام صراف نژاد در سال ۱۳۸۷ انجام شده است، به لحاظ ماهیت موضوع و اهداف از روش توصیفی- همبستگی استفاده شده است. جامعه آماری شامل کلیه دبیران دبیرستان های دخترانه پنج ناحیه آموزش و پرورش شهر اصفهان و منطقه جی در سال تحصیلی ۸۷-۱۳۸۶ که تعداد آنها ۳۰۵۷ نفر بود. از این تعداد با استفاده از فرمول محاسبه حجم نمونه، تعداد نمونه آماری ۲۲۳ نفر برآورد شد که به روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای متناسب با حجم انتخاب شدند. برای جمع آوری اطلاعات از دو پرسشنامه محقق ساخته (سلامت سازمانی و اعتماد سازمانی) که به ترتیب ضریب پایایی آنها ۰/۸۶ و ۰/۸۶ بود، استفاده شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از روشهای آماری ضریب همبستگی، آزمون تی-استودنت مقایسه میانگین دو گروه مستقل و آزمون تحلیل واریانس چند متغیره و تک متغیره استفاده شد. نتایج نشان داد که بین تمرکز بر هدف، کفایت ارتباطات، توزیع بهینه قدرت، کاربرد منابع، اتحاد و همبستگی، روحیه، نوآور بودن، خودمختاری،

۲-۲- اهداف جزئی

۷) آیا ثبات و پایداری رفتار در کارکنان سازمان با تعهد آنان به سازمان رابطه دارد؟

۱) اندازه‌گیری وضعیت فعلی اعتماد سازمانی کارکنان بر اساس پنج مؤلفه (وفاداری، روراستی، ثبات، شایستگی و صداقت)

۲) اندازه‌گیری وضعیت تعهد سازمانی کارکنان بر اساس سه مؤلفه (تعهد مستمر، تعهد عاطفی، تعهد هنجاری)

۳) تعیین رابطه بین وفاداری با تعهد سازمانی

۴) تعیین رابطه بین روراستی با تعهد سازمانی

۵) تعیین رابطه بین شایستگی با تعهد سازمانی

۶) تعیین رابطه بین ثبات و پایداری با تعهد سازمانی

۷) تعیین رابطه بین صداقت با تعهد سازمانی

۴- فرضیه‌های تحقیق

فرضیات تحقیق در جواب به سؤالات مطرح شده، جهت‌گیری‌های نظری را برای تحقیق نشان می‌دهند. از این‌رو، فرضیه اصلی و فرضیات فرعی تحقیق عبارتند از:

۴-۱- فرضیه اصلی

بین اعتماد سازمانی کارکنان و تعهد سازمانی آنان رابطه دارد.

۴-۲- فرضیه‌های فرعی

• وفاداری در ارتباطات میان کارکنان با تعهد آنان به سازمان رابطه دارد.

• روراستی (ارتباطات سالم) میان کارکنان با تعهد آنان به سازمان رابطه دارد.

• صداقت (درستی، پاکی و دارای حقیقت بودن) میان کارکنان با تعهد آنان به سازمان رابطه دارد.

• شایستگی میان کارکنان با تعهد آنان به سازمان رابطه دارد.

• ثبات و پایداری در ارتباطات میان کارکنان با تعهد آنان به سازمان رابطه دارد.

۳- سؤالهای تحقیق

۳-۱- سؤال اصلی تحقیق

سؤال اصلی که در این تحقیق مطرح می‌شود عبارت است از:

✓ بین اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران چه رابطه‌ای وجود دارد؟

۳-۲- سؤالات فرعی تحقیق

در راستای سؤال اصلی سؤالات فرعی مربوط به آن ذکر شده است:

۱) وضعیت تعهد سازمانی در کارکنان سازمان چگونه است؟

۲) وضعیت اعتماد سازمانی در کارکنان سازمان چگونه است؟

۳) آیا وفاداری در کارکنان سازمان با تعهد آنان به سازمان رابطه دارد؟

۴) آیا روراستی در کارکنان سازمان با تعهد آنان به سازمان رابطه دارد؟

۵) آیا صداقت (درستی، پاکی و دارای حقیقت بودن) در کارکنان سازمان با تعهد آنان به سازمان رابطه دارد؟

۶) آیا شایستگی در کارکنان سازمان با تعهد آنان به سازمان رابطه دارد؟

۵- جامعه آماری، روش نمونه‌گیری و حجم نمونه، روایی و پایایی پرسشنامه

جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران می‌باشند. که شامل ۱۱۰۰ نفر از کارکنان رسمی و غیر رسمی می‌شود. از آنجاکه حجم جامعه آماری زیاد نیست و چندان پراکندگی هم وجود ندارد. لذا از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و منطبق بر حجم جدول مورگان به ۲۹۱ نفر نمونه مورد نیاز است. در این تحقیق از روش روایی محتوا استفاده شده است که جهت دستیابی به اعتبار لازم در طراحی و استفاده از پرسشنامه، پس از انجام مطالعه مقدماتی پیرامون موضوع مورد نظر و بررسی کامل تحقیقات انجام شده در این زمینه و نتایج آنها پرداخته شود و در ضمن با مشورت و مصاحبه با اساتید

جدول ۱- آزمون کولموگراف اسمیرنوف برای فرضیه اول

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		اعتماد سازمانی	تعهد سازمانی
N		298	298
Normal Parameters ^a	Mean	19.5234	66.2092
	Std. Deviation	5.25882	15.81439
Most Extreme Differences	Absolute	.060	.055
	Positive	.060	.055
	Negative	-.046	-.033
Kolmogorov-Smirnov Z		1.246	1.053
Asymp. Sig. (2-tailed)		.090	.218

راهنما و مشاور و نیز صاحب‌نظران امر پرسشنامه ای طراحی گردید، پس از طراحی پرسشنامه آزمون اولیه ای از چند نفر برای بررسی نظر آنها در مورد سؤالها و پی بردن به نقاط ضعف پرسشنامه انجام شد، سرانجام بعد از دخالت دادن نظرات اصلاحی متخصصین امر، پرسشنامه نهایی تدوین شد و در اختیار اعضای جامعه آماری قرار گرفت. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از محاسبه آلفای کرونباخ ۰,۹۱۴ محاسبه گردید که در مجموع عدد بسیار بالایی به حساب می آید.

آزمون نرمال بودن

پیش از آزمون فرضیه های فرعی مرتبط با این فرض اصلی می بایست نرمال و یا غیر نرمال بودن داده ها مورد سنجش قرار گیرد. لذا از آزمون کولموگراف اسمیرنوف جهت آزمون نرمالیت استفاده می شود.

۶- آزمون فرضیه های پژوهش

فرضیه اصلی:

بین اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی دانشگاه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد

آزمون کولموگراف اسمیرنوف مرتبط با پرسشنامه تعهد سازمانی و اعتماد سازمانی:

براساس جدول یک در خصوص توزیع نمره های نمونه مورد پژوهش، شاخص های مختلف توصیفی آنها نشان می دهد که توزیع نمره های گروه نمونه نرمال یا نزدیک به نرمال است. چرا که احتمال معنی داری در متغیرهای اعتماد سازمانی (۰,۰۹) و تعهد سازمانی (۰,۲۱۸) می باشند که از سطح معنی داری ۰/۰۵ بزرگتر است بنابراین فرض نرمال بودن توزیع داده ها پذیرفته می شود. گذشته از این، با توجه به این شاخص های به دست آمده و نظر به این که مقیاس های اندازه گیری متغیرهای مستقل و وابسته از نوع فاصله ای و در نتیجه داده های جمع آوری شده از نوع کمی هستند و در عین حال بر پایه قضیه حد مرکزی می توان نتیجه گرفت که توزیع داده ها به توزیع نرمال میل دارد. بنابراین، به منظور آزمون فرضیه های تحقیق می توان از آزمون های پارامتریک استفاده کرد.

		تعهد سازمانی	اعتماد سازمانی
تعهد سازمانی	همبستگی پیرسون	۱	۰/۸۷۲
	سطح معنی داری یک دامنه		۰
	تعداد	۲۹۸	۲۹۸
اعتماد سازمانی	همبستگی پیرسون	۰/۸۷۲	۱
	سطح معنی داری یک دامنه	۰	
	تعداد	۲۹۸	۲۹۸

H= بین اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی دانشگاه رابطه مثبت و معناداری وجود ندارد.

H1= بین اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی دانشگاه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد

تفسیر:

نتایج حاصل از اجرای آزمون همبستگی پیرسون با توجه به سطح معنی داری (sig:0.000) در سطح اطمینان ۹۹٪ و بصورت یک دامنه نشان دهنده، رد فرض صفر و تایید فرض پژوهش می باشد. به بیان روشنتر بین متغیرهای اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی دانشگاه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. و این همبستگی بالا (۰,۸۷۲) مثبت و معنی داری وجود دارد.

فرضیه اول: بین روراستی در ارتباطات و تعهد سازمانی دانشگاه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

H۰= بین وفاداری در ارتباطات و تعهد سازمانی دانشگاه رابطه مثبت و معناداری وجود ندارد.

H۱= بین وفاداری در ارتباطات و تعهد سازمانی دانشگاه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

تفسیر:

نتایج حاصل از اجرای آزمون همبستگی پیرسون با توجه به سطح معنی داری (sig:0.000) در سطح اطمینان ۹۹٪ و بصورت یک دامنه نشان دهنده، رد فرض صفر و تایید فرض پژوهش می باشد. به بیان روشنتر بین متغیرهای وفاداری و تعهد سازمانی دانشگاه رابطه مثبت (r=0.872) و معناداری وجود دارد.

فرضیه سوم: بین صداقت و تعهد سازمانی دانشگاه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

جدول ۲- آزمون کای دو فرضیه اول

	تعهد سازمانی	روراستی در ارتباطات
تعهد سازمانی	همبستگی پیرسون	۰/۶۲۲
	سطح معنی داری یک دامنه	۰
	تعداد	۲۹۸
روراستی در ارتباطات	همبستگی پیرسون	۰/۶۲۲
	سطح معنی داری یک دامنه	۰
	تعداد	۲۹۸

H۰= بین روراستی در ارتباطات و تعهد سازمانی دانشگاه رابطه مثبت و معناداری وجود ندارد.

H۱= بین روراستی در ارتباطات و تعهد سازمانی دانشگاه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

تفسیر:

نتایج حاصل از اجرای آزمون همبستگی پیرسون با توجه به سطح معنی داری (sig:0.000) در سطح اطمینان ۹۹٪ و بصورت یک دامنه نشان دهنده، رد فرض صفر و تایید فرض پژوهش می باشد. به بیان روشن تر بین متغیرهای روراستی در ارتباطات و تعهد سازمانی دانشگاه رابطه مثبت (r=0.622) و معناداری وجود دارد.

جدول ۴- آزمون کای دو فرضیه سوم

	تعهد سازمانی	صداقت
تعهد سازمانی	همبستگی پیرسون	۰/۸۲۸
	سطح معنی داری یک دامنه	۰
	N	۲۹۸
صداقت	همبستگی پیرسون	۰/۸۲۸
	سطح معنی داری یک دامنه	۰
	N	۲۹۸

H۰= بین صداقت و تعهد سازمانی دانشگاه رابطه مثبت و معناداری وجود ندارد.

H۱= بین صداقت و تعهد سازمانی دانشگاه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

تفسیر:

نتایج حاصل از اجرای آزمون همبستگی پیرسون با توجه به سطح معنی داری (sig:0.000) در سطح اطمینان ۹۹٪ و بصورت یک دامنه نشان دهنده، رد فرض صفر و تایید فرض پژوهش می باشد. به بیان روشنتر بین متغیرهای صداقت و تعهد سازمانی دانشگاه رابطه مثبت (r=0.828) و معناداری وجود دارد.

فرضیه دوم: بین وفاداری در ارتباطات و تعهد سازمانی دانشگاه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

جدول ۳- آزمون کای دو فرضیه دوم

	تعهد سازمانی	ثبات و پایداری در ارتباطات
تعهد سازمانی	همبستگی پیرسون	۰/۸۷۲
	سطح معنی داری یک دامنه	۰
	N	۲۹۸
ثبات و پایداری در ارتباطات	همبستگی پیرسون	۰/۸۷۲
	سطح معنی داری یک دامنه	۰
	N	۲۹۸

فرضیه چهارم: بین شایستگی در ارتباطات و تعهد سازمانی دانشگاه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

H1= بین ثبات و پایداری در ارتباطات و تعهد سازمانی دانشگاه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
تفسیر:

نتایج حاصل از اجرای آزمون همبستگی پیرسون با توجه به سطح معنی داری (sig:0.000) در سطح اطمینان ۹۹٪ و بصورت یک دامنه نشان دهنده، رد فرض صفر و تایید فرض پژوهش می باشد. به بیان روشنتر بین متغیرهای ثبات و پایداری در ارتباطات و تعهد سازمانی دانشگاه رابطه مثبت (r=0.892) و معناداری وجود دارد.

جدول ۵- آزمون کای دو فرضیه چهارم

		تعهد سازمانی	شایستگی در ارتباطات
تعهد سازمانی	همبستگی پیرسون	۱	۰/۵۷۱
	سطح معنی داری یک دامنه		۰
	تعداد	۲۹۸	۲۹۸
شایستگی در ارتباطات	همبستگی پیرسون	۰/۵۷۱	۱
	سطح معنی داری یک دامنه	۰	
	تعداد	۲۹۸	۲۹۸

H= بین شایستگی در ارتباطات و تعهد سازمانی دانشگاه رابطه مثبت و معناداری وجود ندارد.

H1= بین شایستگی در ارتباطات و تعهد سازمانی دانشگاه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

تفسیر:

نتایج حاصل از اجرای آزمون همبستگی پیرسون با توجه به سطح معنی داری (sig:0.000) در سطح اطمینان ۹۹٪ و بصورت یک دامنه نشان دهنده، رد فرض صفر و تایید فرض پژوهش می باشد. به بیان روشنتر بین متغیرهای شایستگی در ارتباطات و تعهد سازمانی دانشگاه رابطه مثبت (r=0.571) و معناداری وجود دارد.

فرضیه پنجم: بین ثبات و پایداری در ارتباطات و تعهد سازمانی دانشگاه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

پیشنهادهای کاربردی پژوهش

مشارکت دادن افراد در ارزیابی عملکرد و ترغیب مدیران به تقدیر از کارکنانی که خوب کار می کنند و دادن بازخور مرتب، آگاه کننده و به آسانی قابل درک به آنها در باره عملکردشان و آموزش تکنیک های بررسی عملکرد به مدیران، چون مشاوره، توضیح دادن روش کار سیستم های عملکرد به کارکنان و پرسیدن نظر کارکنان درباره عملکرد این سیستمها.

ترغیب کارکنان و مدیران بر سر توافق بر سر آن اهداف و بر سر اقدامات لازمی که باید برای تحقق آنها انجام بدهند.

اهمیت دادن به آموزش کارکنان زیرا برنامه های آموزش به کارکنان شایستگی و اعتماد به نفس لازم را برای تأمین استانداردهای عملکرد مورد انتظار را میدهد و برنامه های آموزش مهارت ها و شایستگی های موجود را تقویت می کند. برنامه های آموزش به کارکنان کمک می کند تا شایستگی ها و مهارت های جدید را به دست آورند. برنامه های آموزش تضمین می کند که کارکنان جدید به سرعت دانش و مهارت های اساسی را که برای داشتن آغازی خوب در کار خود لازم دارند، فراگیرند.

ارائه دستورالعمل ها و راهنمایی لازم به کلیه کارکنان در خصوص مسیرهای شغلی (آگاهی از مسیرهای شغلی و روش های ارتقاء).

در همه پژوهش های انجام شده عواملی از قبیل: پاداش وابسته به عملکرد، مزایایی از قبیل، حق خرید کالا، برنامه های پزشکی، برنامه های بازنشستگی، تعطیلات، مرخصی استعلاجی و برنامه های از کار افتادگی موقت،

جدول ۴-۱۱- آزمون کای دو فرضیه پنجم

		تعهد سازمانی	ثبات و پایداری در ارتباطات
تعهد سازمانی	همبستگی پیرسون	1	.892
	سطح معنی داری یک دامنه		.000
	N	۲۹۸	۲۹۸
ثبات و پایداری در ارتباطات	همبستگی پیرسون	.892	1
	سطح معنی داری یک دامنه	.000	
	N	۲۹۸	۲۹۸

H= بین ثبات و پایداری در ارتباطات و تعهد سازمانی دانشگاه رابطه مثبت و معناداری وجود ندارد.

- ۹) باقری، علی (۱۳۸۵) آسیب‌شناسی تعهد سازمانی از منظر سیاستهای مدیریت منابع انسانی، پایان‌نامه مقطع کارشناسی ارشد، استاد راهنما سید محمد اعرابی، تهران: دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده مدیریت و حسابداری.
- ۱۰) بامبرگر، پیتر؛ ایلن مشمولم (۱۳۸۱) تدوین، اجرا، آثار استراتژی منابع انسانی؛ ترجمه علی پارسیان، سید محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی.
- ۱۱) ثرندایک، رابرت ال (۱۳۶۹) روان سنجی کاربردی، حیدر علی هومن، تهران، دانشگاه تهران.
- ۱۲) خدادادی، عباس (۱۳۸۶) رابطه بین توانمندسازی کارکنان و عملکرد، پایان‌نامه مقطع کارشناسی ارشد، استاد راهنما سید محمد اعرابی، تهران: دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده مدیریت و حسابداری.
- ۱۳) دسلر، گری (۱۳۸۴) مدیریت منابع انسانی، ترجمه سید محمد اعرابی و علی پارسائیان، تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی، چاپ سوم.
- ۱۴) دولان شیمون و رندال شولر (۱۳۷۸) مدیریت امور کارکنان، ترجمه محمدعلی طوسی و دیگران، تهران: انتشارات سازمان مدیریت دولتی، چاپ دوم.
- ۱۵) سعادت اسفندیار (۱۳۷۹) مدیریت منابع انسانی، تهران: انتشارات سمت، چاپ ششم.
- ۱۶) شرمهوزن، ریچارد آزرین و جیمز هانت (۱۳۸۶) مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه مهدی ایران‌نژادپاریزی، تهران: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
- ۱۷) شنایدر سوزان سی (۱۳۷۹) مدیریت در عرصه فرهنگها، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی.
- ۱۸) کمرون، کیم و دیوید وتن (۱۳۸۳) پرورش مهارتهای مدیریت: انگیزش کارکنان، ترجمه مهدی ایران‌نژادپاریزی، تهران: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
- ۱۹) هال، ریچارد (۱۳۸۳) سازمان (ساختار، فرایند و راه‌آوردها)، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی.

تقسیم سود، پاداش‌های نقدی می‌تواند تا حد بسیار بالایی تعهد و اعتماد سازمانی را افزایش خواهد داد. اطمینان از رعایت انصاف و عدالت در پرداخت‌ها و اطمینان از اینکه کارکنان ارتباط بین عملکرد و پاداش را درک می‌کنند، یکی از بهترین روشهای افزایش اعتماد سازمانی به شمار می‌آید. دادن فرصت به کارکنان برای ابراز نظر یا رساندن صدای اعتراض خود به سازمان می‌تواند موجب تعهد و اعتماد سازمانی در میان کارکنان شود.

فهرست منابع

- ۱) آرمسترانگ مایکل (۱۳۸۴) مدیریت استراتژیک منابع انسانی، ترجمه سید محمد اعرابی، داود ایزدی تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی.
- ۲) استفن رابینز (۱۳۸۶) مبانی رفتار سازمانی، ترجمه سید محمد اعرابی، علی پارسائیان، تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی
- ۳) استوارت و کنت (۱۳۸۸) مدیریت منابع انسانی، ترجمه سید محمد اعرابی، مرجان فیاضی، تهران: انتشارات مهکامه
- ۴) استونر، فری من (۱۳۷۵) مدیریت برنامه ریزی و سازماندهی، ترجمه سید محمد اعرابی و علی پارسائیان، تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های فرهنگی، جلد دوم.
- ۵) اسکات، سینتیا و دنیس، ژاف (۱۳۸۳) تواناسازی کارکنان، ترجمه مهدی ایران‌نژاد پاریزی، تهران: انتشارات مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، چاپ دوم.
- ۶) اعرابی، سیدمحمد (۱۳۸۵) دستنامه برنامه ریزی استراتژیک، تهران: انتشارات دفتر پژوهشهای فرهنگی.
- ۷) الوانی، سید مهدی ودانایی فرد. حسن، (۱۳۸۰) مدیریت دولتی و اعتماد عمومی، دانش مدیریت، سال چهارم، شماره ۵۵.
- ۸) اوینهایم، آال (۱۳۶۹) طرح پرسشنامه و سنجش نگرشها، ترجمه مرضیه کریم نیا، مشهد: انتشارات آستان قدس رضوی.

- 34) Raei Dehaghi, Morteza and Goodarzi, Masoud and Karimi Arazi, Zahra (2012) The effect of spiritual values on employees organizational commitment and models , *Procedia- Social and Behavioral Sciences* 62(2012) 159-166.
- 35) Ekici, Ahmet (2013) Temporal dynamics of trust in ongoing inter-organizational relationships, *Industrial Marketing Management* xxx(2013).
- 36) Yamaguchi, Ikushi (2013) A Japan-US cross-cultural study of relationships among team autonomy, organizational social , job satisfaction, and organizational commitment, *International Journal of Intercultural Relations* 37(2013)58-71.
- 37) Bidarian, shabnam and Jafari, parivash (2012) The relationship between organizational justice and organizational trust, *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 47(2012)1622-1626.
- 38) Yucel, Ilhami and Bektas, Cetin (2012) Job satisfaction, organizational commitment and demographic characteristics among teachers in Turkey: Younger is better?, *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 46 (2012) 1598 - 1608.
- 39) Acar, A. Zafar (2012) Organizational culture, leadership styles and organizational commitment in Turkish logistics industry, *Procedia – Social and Behavioral Sciences* 58(2012) 217-226.
- 40) K. Chathoth, Prakash and Mak, Brenda and Sim, Janet and Jauhari, Vinnie and Manaktola, Kamal (2011) Assessing dimensions of organizational trust across cultures: A comparative analysis of U.S. and Indian full service hotels, *International Journal of Hospitality Management* 30 (2011) 233-242.
- 41) Panaccio, Alexandra and Vandenberghe, Christian (2012) Five – factor model of personality and organizational commitment: The mediating role of positive and negative affective states, *Journal of Vocational Behavior* 80 (2012) 647-658.
- 42) Nordin, Norshidan (2012) Assessing Emotional Intelligence, Leadership Behaviour and Organizational Commitment in a Higher Learning Institution, *Procedia – Social and Behavioral Sciences* 56 (2012) 643-651
- ۲۰) والتون، جان (۱۳۸۴)، پرورش راهبردی منابع انسانی، ترجمه ناصر میرسپاسی و داریوش غلامزاده، تهران: انتشارات انجمن مدیریت منابع انسانی ایران، جلد اول.
- ۲۱) یمنی دوزی سرخانی، محمد (۱۳۸۲) برنامه ریزی توسعه دانشگاهی نظریه ها و تجربه ها، تهران: مرکز چاپ و انتشارات دانشگاه شهید بهشتی.
- 22) Bakker, A. B., Zee VanDer, K. A. Lewig, and M. F. Dolland (2006) "The Relationship between Factors and Burnout." *New York: Journal of Social Psychology, Vol. (146), 31-50*
- 23) Errol E. Joseph & Bruce E. Winston (2005) A Correlation of Servant Leadership , Leader Trust and organizational Trust", *Leadership & organizational Development journal, Vol26, No, pp6- 22*
- 24) Guido Möllering, Reinhard Bachmann, Soo Hee Lee, (2004) Introduction: Understanding organizational trust, foundations, constellations, and issues of operationalisation, *Journal of Managerial Psychology, Volume: 19, Issue: 6, Page: 556 – 570*
- 25) Herscovith, L.F., and J.P Meyer (2002) Commitment to Organizational Change Extension of Three Component Model. *London: JAP, 87(3), 474-487.*
- 26) Kaatz, Janson A. and George Moore (2002) Executive Migration and Institutional Change, *New York: Academy of Management Journal, 43-120.*
- 27) Pattanayak, Biswajeet (2003) *Human Resource Management, Prentice-hall of India, Second Edition, New Dehli.*
- 28) Randall, Donna M. and Cote, Joseph A. (2005) *Interrelationships of Work Commitment Constructs, Washington State University at Vancouver*
- 29) Rasick, C.J., B.B. Baltes, and C.W. Shantz (2007) Person-Organization Fit and Work Related Attitudes and Decisions. *Journal of Applied Psychology, 92, 1446-1455.*
- 30) Robbins P. Stephen, David A. DeCenzo (2010), *Fundamentals of Human Resource Management, WILLY international edition, USA.*
- 31) Srivastava, Ronald (2007) *Participative Management of Education, London: Prentice Hall.*
- 32) Stanley, T (2005) Trust: a management essential", *Supervision, Vol. 66 No. 2, pp. 6-8.*
- 33) Storey, James (2006) *Cultural Theory and Popular Culture, Pearson/Prentice Hall.*