

## پژوهش پیرامون رابطه تأثیر و تأثری نگرش‌های شغلی و ارتباط آن‌ها با عملکرد کارکنان

اکبر حسن‌پور<sup>۱</sup>، غلامرضا معمارزاده<sup>۲</sup>، مونا انبارلویی<sup>۳\*</sup>

<sup>۱</sup> دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی قزوین، ایران

<sup>۲</sup> دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، ایران

<sup>۳</sup> دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی قزوین، ایران (عهده‌دار مکاتبات)

### چکیده

نگرش شغلی مفهومی است که تصورات مثبت و منفی فرد درباره کار و جنبه‌های مختلف محیط کاری‌اش را نشان می‌دهد. وجود نگرش خوب و مثبت در کسب موفقیت‌های فردی و سازمانی اهمیت دارد. پژوهش در مورد نگرش کارکنان سازمان موجب می‌شود تا مدیران از نظرات و انتظارات آن‌ها نسبت به شغل خود، وظایف محوله و جو سازمان آگاه شوند و دریابند که آیا سیاست و رویه‌ای که به اجرا در می‌آورند از دید کارکنان منصفانه است یا خیر؟ مدیران باید به نگرش کارکنان توجه خاصی داشته باشند زیرا این نگرش‌ها بر رفتار افراد در سازمان تأثیر می‌گذارد و مدیران می‌توانند رفتار آن‌ها را پیش‌بینی کنند. در این راستا این مقاله به دنبال بررسی رابطه تأثیر و تأثری نگرش‌های شغلی (وابستگی شغلی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی) و ارتباط آن‌ها با عملکرد کارکنان است. این پژوهش به روش توصیفی-همبستگی انجام شده است. جامعه آماری آن کلیه کارکنان دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) قزوین است که از بین آن‌ها ۱۲۱ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. نتایج حاکی از آن است که هر یک از انواع نگرش‌های شغلی بر عملکرد کارکنان تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد. وابستگی شغلی از دو نوع دیگر نگرش تأثیر بیشتری بر عملکرد کارکنان دارد. به علاوه وابستگی شغلی روی تعهد سازمانی و رضایت شغلی تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد و تعهد سازمانی هم تأثیر مستقیم و معنی‌داری روی رضایت شغلی دارد.

**واژه‌های کلیدی:** نگرش شغلی، وابستگی شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، عملکرد کارکنان.

### ۱- مقدمه

سازمان توسط کارکنان است. (به ویژه کارکنانی که از تخصص بالایی برخوردارند و برای سازمان یک منبع مهم به شمار می‌آیند)؛ این امر، هزینه‌های بالایی برای سازمان به همراه دارد؛ از جمله می‌توان به پایین آمدن بهره‌وری، هزینه‌های سازمان در مسائل آموزشی، توانمندسازی، استخدام و به‌کارگیری و نیز از دست دادن دانش سازمانی اشاره کرد. مشکلات فوق‌العاده قابل‌کنترلی هستند که می‌تواند برای سازمان‌هایی که حساسیت آن را درک کرده و تحت کنترل در آورده‌اند، یک قابلیت به حساب آید [۳]. بررسی نگرش‌های کارکنان به عنوان یکی از شاخص‌های اجتماعی، به دلیل نتایج قابل ملاحظه‌ای که می‌تواند بر بهبود رفتار سازمانی، عملکرد، اثربخشی و پیشرفت سازمان و کاهش هزینه‌ها داشته باشد از اهمیت به خصوصی برخوردار است. از طرفی هر سازمانی در صدد آگاهی از نگرش‌هایی است که کارمندان در آن باره تجربه‌ای دارند تا این نگرش‌ها به نحوی در خدمت اهداف سازمانی قرار گیرد و نتایج چشمگیری بر بهبود رفتار سازمانی داشته باشد [۹]. طبق تحقیقات انجام گرفته در مباحث رفتار سازمانی در این مورد سه نگرش عمده بیشترین توجه را از سوی محققان به خود جلب کرده‌اند. این سه نگرش عبارتند از:

امروزه با وجود توسعه سریع عصر اینترنت و کامپیوتر و سرعت تحولات جهانی، دیدگاه‌های مدیریت سنتی به سرعت در حال تغییر است. اگر چه کاربرد تکنولوژی افزایش یافته اما هنوز هم تقاضا برای مهارت انسان در سطح قابل توجهی است زیرا کارکنان تأثیر زیادی روی سازمان دارند و بهترین راه برای افزایش عملکرد سازمان، افزایش عملکرد کارکنان مشغول به کار در سازمان است [۱۸].

مدیران در ارتباط با مسائل گوناگون سعی در کنترل مداوم کارکنان خود دارند. تصور آن‌ها این است که وقتی شخصی در یک محل استخدام می‌شود باید تمام شرایط آن سازمان را بپذیرد. شاید تصورشان این است که کارکنان، زیردستان آن‌ها هستند و باید فرامین آن‌ها را بپذیرند. اگر چه امروزه به دلیل اینکه کارکنان در فشار مالی زیادی به سر می‌برند بیشتر توجه و تمایل آن‌ها به مسائل اقتصادی کار است. ولی کارکنان به تدریج به انجام کارهای با مفهوم و برخوردار از استقلال شغلی بیشتر علاقمند می‌شوند، تا بدین طریق احساس ارزشمندی به آن‌ها دست دهد [۵]. یکی از مشکلات عمده سازمان‌ها، جابه‌جایی کارکنان، غیبت، کم کاری، عدم دلبستگی و غرور سازمانی، انگیزه پایین و در نهایت ترک

\* mona.anbarlooeei88@gmail.com

مورهد و گریفین تعهد سازمانی را احساس هویت و وابستگی فرد به سازمان دانسته‌اند. از نظر آن‌ها تعهد و پایبندی بر رفتارهای مهمی مانند جابه‌جایی و غیبت اثر می‌گذارد و می‌تواند پیامدهای مثبت و متعددی داشته باشد. کارکنانی که دارای تعهد و پایبندی هستند، نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند [۱۴].

بی‌ورلی تعهد سازمانی را درجه نسبی تعیین هویت فرد با سازمان و مشارکت او در آن می‌داند که معین کننده سه عرصه مهم از احساس یا رفتار متعلق به فرد است و آن عبارتند از: (۱) اعتقاد به سازمان و پذیرش اهداف و ارزش‌هایش؛ (۲) تمایل به سعی و تلاش برای سازمان و رای آنچه در قراردادش با سازمان درج شده است؛ (۳) تمایل به عضویت و ماندن در سازمان [۱۸].

میر و آلن تعهد سازمانی را چند بعدی و متشکل از سه بعد عاطفی، هنجاری و مستمر می‌دانند:

تعهد عاطفی شامل وابستگی عاطفی کارکنان به تعیین هویت با سازمان و درگیر شدن در فعالیت‌های سازمانی است. به عبارت دیگر تعهد عاطفی بر ویژگی احساسی کارمند، که با آن شناسایی شده و بر مبنای آن در امور سازمان مشارکت می‌کند، اطلاق می‌شود. کارکنان با تعهد عاطفی قوی به سازمان خود وفادار خواهند ماند، چرا که آن‌ها خواهان انجام این کار هستند و اهداف و ارزش‌هایشان را متجانس با سازمان می‌دانند.

تعهد مستمر شامل تعهدی است که مبتنی بر ارزش نهادن به سازمان است و کارمند در زندگی سازمان سهیم می‌شود. تعهد مستمر از آگاهی افراد نسبت به هزینه‌هایی که در صورت ترک سازمان با آن مواجه می‌شوند ناشی می‌شود. در این حالت رفتار کارکنان کمتر عاطفی است و بیشتر با توجه به هزینه‌هایی که بر حسب منافعی مانند حقوق بازنشستگی و ایمنی است، سنجیده می‌شود. کارکنانی که تعهد مستمر بالایی دارند در سازمان می‌مانند به این دلیل که مجبور هستند و کارکنان دارنده این نوع تعهد به سازمان خود تا زمانی که به آن نیاز دارند، وفادار خواهند ماند.

کارکنانی که از تعهد مستمر قوی برخوردارند، احساس می‌کنند آن‌ها بر اساس احساس وظیفه، وفاداری یا اجبار اخلاقی مجبور هستند در سازمان باقی بمانند [۱۹].

تعهد هنجاری شامل احساسات افراد مبنی بر ضرورت ماندن در سازمان است. تعهد هنجاری احساس تکلیف به باقی ماندن به عنوان یک عضو سازمان را منعکس می‌کند. تعهد هنجاری احساس تعلق به سازمان بر اساس هنجارها و ارزش‌های شخصی است. به عبارت دیگر تعهد هنجاری به حس اجبار در ادامه فعالیت در سازمان اطلاق می‌گردد و کارکنان دارنده این نوع تعهد، بر این باورند که می‌بایست به سازمان خود وفادار باقی بمانند [۲۱].

## ۲- رضایت شغلی

رضایت شغلی را افراد به گونه‌های متفاوت تعریف کرده‌اند که در ذیل برخی از آن‌ها مورد بررسی قرار می‌گیرد:

۱- تعهد سازمانی<sup>۱</sup>، ۲- وابستگی شغلی<sup>۲</sup> و ۳- رضایت شغلی<sup>۳</sup> [۵]. علاوه بر این، دانشگاه محیطی است پویا که در آن با توجه به برنامه‌های مختلف در طی سال شامل ثبت نام، برگزاری امتحانات، برگزاری سایر امتحانات سراسری شامل کنکورهای کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکترا، اما بیشتر به مشکلات دانشجویان، کم و کیف آموزش و اساتید توجه شده و کمتر کسی به مشکلات و مسائل کارکنان دانشگاه‌ها پرداخته است.

این تحقیق به دلیل عدم انجام تحقیقات دانشگاهی به ویژه در زمینه منابع انسانی و در مورد مسائل نگرشی کارکنان به طور اخص در دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) قزوین از اهمیت برخوردار است و به دنبال این است که ارتباط نگرش‌های شغلی و عملکرد کارکنان از یک طرف و ارتباط بین خود نگرش‌های شغلی از طرف دیگر را بررسی نماید.

## ۲- مبانی نظری پژوهش

از نظر استیفن پی رابینز (۱۹۹۴)، نگرش نظری است که درباره افراد، چیزها یا رویدادها ابراز می‌گردد و منعکس کننده احساس فرد درباره آن است. همچنین نگرش ارزیابی یا برآوردی است که (به صورت مطلوب یا نامطلوب) درباره شی، فرد یا رویدادی صورت می‌گیرد [۱۰].

نگرش‌ها از آن جهت که عاملی واگیردار هستند و سرعت پخش نگرش بد بیشتر از نگرش خوب است [۱۲] و از ثبات و دوام قابل توجهی برخوردارند قابل توجه هستند [۱۰]. امکان دارد که یک فرد هزارها نگرش متفاوت داشته باشد ولی در مبحث رفتار سازمانی تنها به تعداد اندکی از نگرش‌های مانند آن‌ها که به شغل یا کار افراد مربوط می‌گردد توجه شده است. نگرش فرد نسبت به کارش نشان دهنده تصورات منفی یا مثبتی است که وی درباره جنبه‌های محیط کاری‌اش دارد. برخی نگرش‌های کاری خاص اند (مانند نگرش نسبت به یک فرآیند یا فناوری خاص) و برخی عام اند (مانند رضایت شغلی، تعهد سازمانی، رفتارهای شهروند سازمانی) [۱۱].

## ۲-۱ تعهد سازمانی

تعهد سازمانی به طور گسترده‌ای توسط محققان مختلفی مورد مطالعه قرار گرفته است و تعاریف متعددی نیز برای آن ارائه شده است:

سامرز و برینباوم<sup>۴</sup> انواع تعهد مرتبط با کار را به پنج دسته تقسیم کردند: ۱- تعهد به شغل، ۲- تعهد به سازمان، ۳- تعهد به گروه کاری، ۴- تعهد به حرفه، ۵- تعهد به ارزش‌های کار؛ که هر یک از این پنج نوع تعهد متغیرهای نگرشی مجزایی هستند که به یک کانون خاص مرتبط می‌باشند اما در کل یک مجموعه را تشکیل می‌دهند [۲۲].

بیکر و کانتر<sup>۵</sup> تعهد سازمانی را «وابستگی فرد به سازمان به دلیل سرمایه گذاری‌هایی که فرد در سازمان انجام می‌دهد و مزایای جانبی‌ای که از طریق ادامه کار در سازمان بدست می‌آورد» تعریف کرده‌اند [۲۵].

1- Organizational commitment

2- Job involvement

3- Job satisfaction

4 - Somers & Brinbaum

5 - Becker & Kanter

## ۳-۲ وابستگی شغلی

وابستگی شغلی هر فرد میزان ارتباط روانی است که فرد با شغل برقرار کرده [۴] و شغلش را معرف خود و کار یا عملکردش را موجب سربلندی و کسب حیثیت و اعتبارش می‌داند [۵]. به سخن دیگر، وابستگی شغلی مشتمل بر نحوه ادراک کارکنان از محیط کاری و شغل خود و درهم آمیختن کار و زندگی شخصی است. سه تعیین کننده وابستگی شغلی عبارتند از: ویژگی‌های شخصی، ویژگی‌های موقعیتی و بازدهی کار [۱۵]. افراد دارای وابستگی شغلی بالا به کار خود علاقه‌مند هستند، در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شغل خود شرکت می‌کنند، رفتارهای فرا نقش مانند شرکت در یک کلاس خارج از وقت اداری به منظور ارتقا مهارت‌های شغلی مرتبط و یا فکر کردن در مورد کار پس از خروج از محل کار را انجام می‌دهد و در کل مهم‌ترین چیز در تمام زندگی‌شان شغلشان است [۱۷].

وندنبرگ<sup>۱۲</sup> (۱۹۹۹) به نقل از لالر و همکاران<sup>۱۳</sup> (۱۹۹۲ و ۱۹۹۵) اظهار می‌دارند که وابستگی شغلی شامل ۴ بعد می‌شود:

قدرت: اثر گذاشتن و تصمیم‌گیری در مورد تمام جنبه‌های کار. اشتراک قدرت دلالت بر قدرت دادن به کارکنان است تا کارهایی را که به آن‌ها مرتبط است یا در حوزه دانش و اطلاعات آن‌ها است را مدیریت کنند. به نظر کاریگان کارکنان نباید تنها در مورد کارشان تصمیم بگیرند بلکه باید به آن‌ها قدرت داده شود تا نظراتشان را اجرا کنند و در برابر پیامد آن پاسخگو باشند.

اطلاعات: به داشتن اطلاعات در مورد روند کار، کیفیت، بازخورد مشتری، اتفاقات، نتیجه کسب و کار اشاره دارد. دنیسون و روزن برگر (۱۹۹۱) معتقدند یک سازمان اثربخش و سالم، متعهد به جریان آزاد اطلاعات به کلیه سطوح کارکنان و مدیران در سازمان است. به نظر وندنبرگ و همکارانش (۱۹۹۹) اطلاعات هم یک منبع قدرت ضروری و هم یک مقیاس همکاری کاری موثر در سازمان است. اشتراک موثر اطلاعات، کلیه کارکنان را به درک جایگاه سازمان اعم از اینکه کجا بوده، در حال حاضر کجاست و احتمالاً در آینده به کجا پیش می‌رود مجهز می‌کند. برای کارکنان مهم است که در مورد نتایج کار، طرح‌های کاری، کیفیت، بازخورد مشتری و روند کار سازمان بدانند.

پاداش: به نتایج کسب و کار، رشد توانایی‌ها و میزان مشارکت بستگی دارد و مهم‌ترین ابزار برای اصلاح رفتار در سازمان است. پاداش باید پیوند مستقیمی بین عملکرد فردی و سازمانی فراهم کند و قابل مشاهده برای کارکنان باشد. سیستم پاداش باید به گونه‌ای طراحی شود که افراد اطلاعات کافی درباره شغلشان داشته باشند تا توانایی‌هایشان را افزایش داده و برای بر عهده گرفتن مسئولیت تصمیم‌گیری بیشتر آماده شوند. اگر پاداش‌ها با رفتار رابطه داشته باشند، ارزشمندند و محرک موثری می‌شوند.

رضایت شغلی به نگرش کلی فرد درباره شغلش اطلاق می‌شود [۵] که دربردارنده ارزیابی‌ها و انتظارات متفاوت کاری افراد است [۷] که بنا به نظر وروم (۱۹۷۰) صرفاً به وسیله پاداش‌هایی که شخص دریافت می‌کند و ضررهایی که از عضویت در سازمان متحمل می‌شود تعیین نمی‌شود [۸]. لاک رضایت شغلی را احساسات روانی مطلوب حاصل از ارزیابی‌های یک فرد در مورد شغل و یا تجارب شغلی می‌داند [۷].

به نظر ویس<sup>۶</sup> (۲۰۰۲) و لوک<sup>۷</sup> (۱۹۷۶)، رضایت شغلی بیانگر این است که فرد تا چه اندازه کار خود را دوست دارد و آن را چگونه ارزیابی می‌کند و آیا در یک ارزیابی کلی احساس مثبتی به عوامل شغلی خود دارد یا نه. این ارزیابی شامل ویژگی‌های شغلی ادراک شده، احساسات کاری و محیط کاری می‌شود [۱۱].

اسمیت ات آل<sup>۸</sup> (۱۹۶۹) رضایت شغلی را شامل رضایت از نفس کار، پرداخت، ارتقا، همکاران و سرپرستی می‌داند [۱۱].

از نظر مینزبرگ، رضایت دارای دو جنبه درونی و بیرونی است.

۱. رضایت درونی که از دو منبع حاصل می‌شود:  
اول. احساس لذتی که انسان از صرف اشتغال به کار و فعالیت عایدش می‌شود.

دوم. لذتی که بر اثر مشاهده پیشرفت یا انجام برخی از مسئولیت‌های اجتماعی و به ظهور رساندن توانایی‌ها و رغبت‌های فردی به انسان دست می‌دهد.

۲. رضایت بیرونی که بیشتر با نوع، شرایط و محیط کاری در ارتباط بوده و دایم در حال تغییر و تحول است. از جمله این عوامل می‌توان از روابط بین کار، کارکنان، کارفرما و پاداش‌های کاری نام برد [۱].

اسمیت<sup>۹</sup>، کندال<sup>۱۰</sup>، هالین<sup>۱۱</sup> (۱۹۶۹) رضایت شغلی را نگرشی می‌دانند که چگونگی احساس مردم را نسبت به مشاغلشان به طور کلی یا نسبت به حیطه‌های مختلف آن نشان می‌دهند. از نظر آن‌ها پنج حیطه رضایت شغلی که افراد درباره آن‌ها عکس‌العمل‌های انفعالی نشان می‌دهند عبارتند از:

رضایت از کار: قلمرو وظایفی که کارکنان انجام می‌دهند، به چه میزان جالب است و چه فرصتهایی برای یادگیری و پذیرش مسئولیت آنان فراهم می‌سازد.

رضایت از مافوق: توانایی‌های فنی و مدیریتی بالاتر و ملاحظاتی که آنان برای علایق زیردستان از خود نشان می‌دهند.

رضایت از همکاران: میزان دوستی، صلاحیت فنی و حمایتی که همکاران نشان می‌دهند.

رضایت از حقوق و مزایا: میزان حقوق دریافتی، برابری ادراکی در مورد حقوق و روش پرداخت.

رضایت از ترفیع‌ها: دسترسی به فرصت‌های واقعی برای پیشرفت در سازمان [۱۳].

6 - Weiss

7 - Locke

8 - Smith et al.

9 - P.C.Smith

10- L.M.Kendall

11 - C.Hullin

12 - Vandenberg

13 - Lawler et al

سولیمان<sup>۱۷</sup> (۱۹۹۵)، فار و همکاران<sup>۱۸</sup> (۱۹۹۱) ابعاد وظایف کاری، توانایی‌های کاری، کیفیت کار، کمیت کار و علاقه به کار را به عنوان مقیاس سنجش عملکرد کارکنان در نظر گرفتند [۲۳].

متداول‌ترین استانداردهای موجود برای ارزیابی ابعاد گوناگون عملکرد کارکنان عبارتند از: ۱- کیفیت کار، بهره‌وری و درجه دقت در کار، ۲- کمیت کار و رعایت میزان بازدهی، ۳- آگاهی‌های شغلی نظیر اطلاعات فنی، قابلیت انجام کارهای مختلف، سازگاری با شرایط مختلف محیط کار، ۴- کاربرد دانش در انجام کار، ۵- توانایی برنامه ریزی و آشنایی با ابعاد سیاسی، اقتصادی و فرهنگی محیط، ۶- حضور فیزیکی در محیط کار، رعایت حضور به موقع در محل کار، عدم غیبت و ترک زود هنگام سازمان، ۷- قوه ابتکار، خلاقیت و انعطاف پذیری، ۸- رابطه با ارباب رجوع، ۹- حس همکاری با همکاران، مدیران، مشاوران و سایر کارکنان، ۱۰- سازش با تغییر سازمانی، ۱۱- قابلیت اعتماد و اطمینان، حفظ اسرار کاری و سازمانی، ویژگی‌های اخلاقی و شخصیتی، ۱۲- قدرت بیان و نفوذ کلام، ارائه دیدگاه‌ها و نقطه نظرها به صورت کتبی و شفاهی، ۱۳- میزان نیاز به نظارت و سرپرستی، احساس خود رهبری و قدرت حل مسئله و حل و فصل مشکلات کاری بدون مراجعه به سرپرست [۲].

در این تحقیق از ابعاد کمیت کار، کیفیت کار، قوه ابتکار، برخورد با ارباب رجوع، تجزیه و تحلیل مسائل، حس همکاری با همکاران، انضباط اداری، حفظ اسرار کاری و سازمانی، ارزش‌های اخلاقی، تحقق اهداف شغلی و سازمانی و کاربرد دانش در انجام کار استفاده شده است.

### ۳- چهارچوب و فرضیات پژوهش

در این پژوهش متغیر وابستگی شغلی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی متغیر مستقل و عملکرد کارکنان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است. با توجه به بررسی مبانی نظری و متغیرهای تحقیق فرضیات شامل: فرضیه اهم ۱: بین نگرش‌های شغلی (تعهد سازمانی، رضایت شغلی و وابستگی شغلی) و عملکرد کارکنان رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد.

فرضیه های اخص:

۱-۱: بین تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد.

۱-۲: بین وابستگی شغلی و عملکرد کارکنان رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد.

۱-۳: بین رضایت شغلی و عملکرد کارکنان رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد.

فرضیه اهم ۲: بین نگرش‌های شغلی با هم ارتباط مستقیم و معنی داری وجود دارد.

چهارچوب مفهومی تحقیق به صورت زیر است:

دانش: به صلاحیت‌های مورد نیاز کارکنان برای انجام کارشان و درک شغل، حرفه و کل سیستم کاری سازمان اشاره دارد. دانش از جهت مشارکت کارکنان در روند تصمیم‌گیری مهم است. افزایش اثربخشی سازمانی به توانایی‌ها و دانش نیروی کار بستگی دارد. بدون توانایی‌ها و دانش صحیح، کارکنان نمی‌توانند به طور قابل توجهی مشارکت کنند و در مسیر حرفه و شغلشان نفوذ کنند. دانش همچنین درگیری بیشتر کارکنان در تصمیمات و تجزیه و تحلیل‌های کلیدی را تسهیل می‌کند. که این چهار بعد باید به طور گسترده در کلیه سطوح سازمان دیده شود تا کارکنان به صورت خودگردان کارکنند [۲۴].

### ۲-۴ عملکرد کارکنان

از نظر وروم<sup>۱۴</sup> (۱۹۶۴) توان و تمایل فرد عوامل اساسی در عملکرد و بهره‌وری فرد محسوب می‌شوند یعنی فرد تا چه اندازه ای توان (دانش، مهارت، تجربه و شایستگی) انجام کارها را دارد و تا چه اندازه ای تمایل (انگیزش، علاقه، تعهد و اعتماد) به انجام کار دارد. هر چند عوامل محیطی و سازمانی همچون حمایت مدیریت، تناسب شخص با شغل، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، روحیه همکاری و بازخورد در این زمینه دخالت دارند ولی توان و تمایل، عوامل اساسی در تعیین عملکرد کارکنان می‌باشند. البته ویژگی‌های شخصیتی یکی از عوامل اثر گذار بر عملکرد شغلی است [۱۱].

کمپبل<sup>۱۵</sup> (۱۹۹۳) عملکرد و بهره‌وری فرد را زیر بنای بهره‌وری سازمانی می‌داند؛ عملکرد کارکنان نقش تلاش‌ها و رفتارهای فرد را در تحقق اهداف سازمانی می‌سنجد. او عملکرد کارکنان را یک مفهوم کلی با ابعاد زیر می‌داند:

۱- تسلط و مهارت در شغل

۲- تسلط و مهارت عام (خارج از شغل)

۳- تسلط در ارتباطات کتبی و شفاهی

۴- تلاش و کوشش

۵- حفظ انضباط شخصی

۶- کمک و همکاری با هم رده‌ها

۷- عملکرد تیمی

۸- سرپرستی، مدیریت و رهبری [۱۱].

لورث و لارنس<sup>۱۶</sup> به این نتیجه رسیدند که عملکرد صرفاً به کنش خصایصی که در فرد هست مربوط نیست بلکه به سازمان و محیط نیز مربوط می‌شود. حتی با داشتن حداکثر انگیزش و همه مهارت‌های لازم ممکن است افراد اثر بخش نباشند مگر آنکه حمایت و هدایت سازمانی مورد نیاز خود را دریافت دارند و کارشان با نیازهای سازمان و محیط آن‌ها سازش داشته باشد [۱۶].

برای سنجش عملکرد کارکنان از ابعاد مختلفی استفاده می‌شود.

14-Vroom

15-Campbell

16 - Lorsch & Lawrence

17 - Suliman

18 - Farh et al

متغیر عملکرد کارکنان ۰.۹۴۵ بدست آمد که نشانگر قابلیت اعتماد بالای ابزار تحقیق است. همچنین از تحلیل عاملی (روایی سازه) برای مفاهیم وابستگی شغلی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی و عملکرد کارکنان استفاده شد. کلیه بارهای عاملی شاخص‌ها با متغیر مکنون خود معنی دار شدند. همچنین مقدار پایایی شاخص‌های مورد استفاده بررسی شد. کلیه ضرایب مجذور همبستگی‌های چندگانه پایایی شاخص‌ها را نشان می‌دهد. می‌توان نتیجه گرفت که کلیه شاخص‌ها برای اندازه‌گیری سازه‌های مربوط به خود (متغیرهای وابستگی شغلی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی و عملکرد کارکنان) از اعتبار و اعتماد کافی برخوردارند.

#### ۵- تجزیه و تحلیل داده‌ها

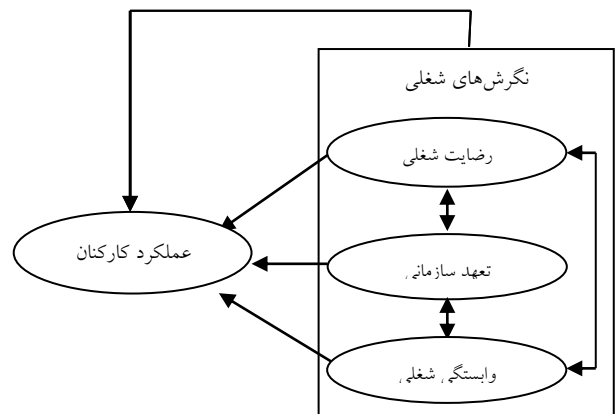
به منظور تجزیه و تحلیل توصیفی اطلاعات، مشخصات و ویژگی‌های فردی و جمعیتی شناختی از نرم افزار SPSS و برای بررسی فرضیه‌های تحقیق و تعمیم نتایج آن از نمونه مورد مطالعه به جامعه آماری تحقیق، از معادلات ساختاری استفاده شد. با توجه به اینکه تعداد سوالات یا نشانگرهای سنجش شده زیاد است، بنابراین برای مهیای زمینه استفاده از روش معادلات ساختاری، از مولفه‌های متغیرهای مورد بررسی به عنوان نشانگرهای متغیرها استفاده شده است. مقادیر مولفه‌های متغیرها با به‌کارگیری روش میانگین جبری استخراج شده است. به این ترتیب اطلاعات کسب شده به وسیله ۱۰۵ نشانگر به چهارده نشانگر کاهش یافته است. به عبارت دیگر با چهارده سوال و ۱۲۱ مشاهده تجزیه و تحلیل صورت گرفته است.

#### ۵-۱- برازش (مناسب بودن مدل)

برازندگی مدل بر اساس شاخص‌های مطرح در مدل معادله یابی ساختاری بررسی شده است. برای بهبود شاخص‌های برازندگی از سه اصلاح با آزاد کردن رابطه بین مولفه اطلاعات با سرپرستان، مولفه ماهیت شغل با تعهد عاطفی و مولفه ارتقای شغلی با همکاران استفاده شده است. مقادیر شاخص‌های برازندگی بدست آمده مدل در جدول (۱) نشان می‌دهد که چهارچوب مفهومی تحقیق از برازش و تناسب خوبی برخوردار است.

جدول شماره (۱): شاخص‌های برازندگی چهارچوب مفهومی تحقیق

نام شاخص	مقادیر پیشنهادی	مقادیر مدل	نتیجه
X2/df	$\leq 3$	۱/۱۳۱	قابل قبول است.
RMSEA	$< 0.08$	۰/۰۳۳	قابل قبول است.
RMR	$< 0.05$	۰/۰۳۲	قابل قبول است.
NFI	$> 0.8$	۰/۹۶	قابل قبول است.
GFI	$> 0.8$	۰/۹۲	قابل قبول است.
AGFI	$> 0.8$	۰/۸۷	قابل قبول است.
PGFI	$> 0.5$	۰/۵۹	قابل قبول است.
GFI	$> 0.9$	۱/۰۰	قابل قبول است.



شکل شماره (۱): چهارچوب مفهومی تحقیق

#### ۴- روش پژوهش

تحقیق حاضر از نوع کاربردی و از نظر روش گردآوری اطلاعات به روش میدانی انجام شده است و از حیث روش تحقیق از نوع توصیفی-همبستگی است.

جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) قزوین است که در اردیبهشت ماه سال ۱۳۹۰، ۳۱۲ نفر بودند. نمونه‌ها به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شد. حجم نمونه با خطای نسبی ۷ درصد و بر اساس فرمول تعیین حجم نمونه از جامعه محدود ۱۲۱ نفر شد.

به منظور بررسی ارتباط بین نگرش‌های شغلی و عملکرد کارکنان، اطلاعات مورد نیاز از طریق بهره‌گیری از پرسشنامه تعهد سازمانی آن و مایر با سه بعد (تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر) و ۲۴ سوال، پرسشنامه وابستگی شغلی و نندبرگ با چهار بعد (قدرت، اطلاعات، دانش و پاداش) و ۳۲ سوال، پرسشنامه رضایت شغلی اسمیت، کندال و هالین با پنج بعد (رضایت از حقوق و دستمزد، ماهیت شغل، فرصت‌های ترفیع، سرپرست و همکار) و ۲۹ سوال و پرسشنامه عملکرد کارکنان با یازده بعد (کمیت کار، کیفیت کار، قوه ابتکار، برخورد با ارباب رجوع، تجزیه و تحلیل مسائل، حس همکاری با همکاران، انضباط اداری، حفظ اسرار کاری و سازمانی، ارزش‌های اخلاقی، تحقق اهداف شغلی و سازمانی و کاربرد دانش در انجام کار) و ۲۰ سوال و در مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت جمع‌آوری شده است. پرسشنامه‌های رضایت شغلی، تعهد سازمانی و وابستگی شغلی توسط کارکنان تکمیل شد. پرسشنامه‌های مغشوش تفکیک شد. برای پرسشنامه‌های سالم باقی مانده، پرسشنامه عملکرد توسط مدیران، در خصوص کارکنان زیرمجموعه خود که عضو نمونه بودند توزیع، تکمیل و جمع‌آوری شد.

به منظور بررسی روایی محتوای پرسشنامه‌ها از نظرات اساتید متخصص در حوزه تحقیق و کارشناسان و مدیران جامعه مورد بررسی استفاده شد و اصلاحات پیشنهادی آن‌ها لحاظ شد. برای سنجش پایایی پرسشنامه‌ها از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. ضریب آلفای کرونباخ متغیر وابستگی شغلی ۰.۹۲۶، متغیر تعهد سازمانی ۰.۹۱۲، متغیر رضایت شغلی ۰.۹۲۶ و

۲-۵ بررسی ارتباط بین متغیرها و آزمون فرضیات

برای بررسی رابطه بین متغیرهای مدل (تعهد سازمانی، وابستگی شغلی، رضایت شغلی و عملکرد کارکنان) از تجزیه و تحلیل چند متغیره یا رگرسیون چندگانه (مدل معادلات ساختاری) استفاده شده است. برای تایید یا رد فرضیه‌ها از ضرایب استاندارد و آماره  $t$  با ضریب اطمینان ۹۵ درصد و سطح خطای ۵ درصد برای کلیه مسیرها استفاده شده است. همان طور که در جدول (۲) نشان داده شده است تأثیر متغیرهای وابستگی شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر عملکرد کارکنان به صورت مستقیم و معنادار هستند. این استنباط بر اساس شاخص  $t$  بعمل آمده که مقادیر آن‌ها بزرگ‌تر از  $1/96$  است و ضریب تشخیص نشان داده است که  $0/66$  از تغییرات متغیر عملکرد شغلی کارکنان به وسیله سه متغیر مستقل وابستگی شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی تبیین می‌شود. به عبارت دیگر هر چه نگرش‌های شغلی کارکنان بهبود یابد عملکرد آن‌ها نیز بهبود خواهد یافت. نتایج بخش ساختاری در جدول (۲) و شکل (۲) نشان داده شده است.

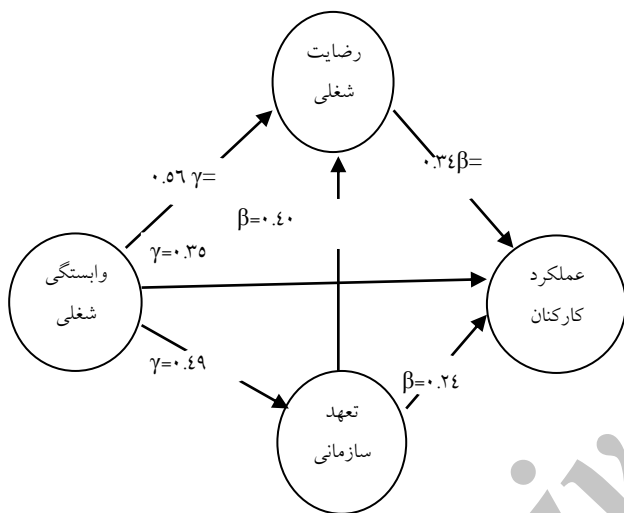
جدول شماره (۲): نتایج حاصل از مدل معادلات ساختاری و تحلیل مسیر

فرضیه اهم ۱

R2	آماره $t$	ضریب استاندارد	مسیر	
۰.۶۶	۲/۶۲	۰.۳۵	عملکرد کارکنان	وابستگی شغلی
	۲/۳۲	۰.۳۴	عملکرد کارکنان	رضایت شغلی
	۲/۳۱	۰.۲۴	عملکرد کارکنان	تعهد سازمانی

جدول (۳): نتایج حاصل از ارتباط بین نگرش‌های شغلی با استفاده از مدل معادلات ساختاری فرضیه اهم ۲

متغیر تأثیرگذار	متغیر تأثیرپذیر	تأثیر مستقیم	تأثیر غیرمستقیم	اثرات کل
وابستگی شغلی	رضایت شغلی	۰/۵۶	۰/۱۹	۰/۷۵
وابستگی شغلی	تعهد سازمانی	۰/۴۹	-	-
وابستگی شغلی	عملکرد کارکنان	۰/۳۵	۰/۳۷	۰/۷۲
تعهد سازمانی	رضایت شغلی	۰/۴۰	-	-
رضایت شغلی	عملکرد کارکنان	۰/۳۴	-	-
تعهد سازمانی	عملکرد کارکنان	۰/۲۴	۰/۱۳	۰/۳۷



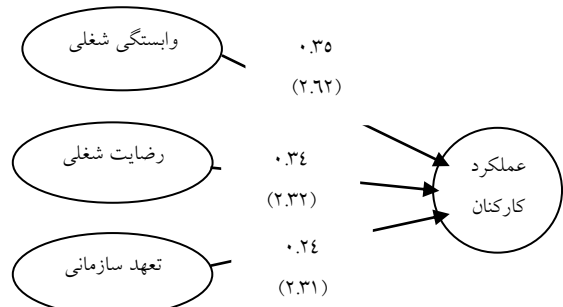
شکل شماره (۳): ضرایب تأثیر روابط بین متغیرهای نگرشی

۶- نتیجه گیری

هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی میزان تأثیرگذاری انواع نگرش‌های شغلی (تعهد سازمانی، وابستگی شغلی و رضایت شغلی) بر عملکرد کارکنان است. نتایج حاصله نشان داد که هر یک از سه نوع نگرش‌های شغلی بر طبق مدل تحلیل مسیر بر عملکرد کارکنان تأثیر مستقیم و معنی داری دارد. در ادامه فرضیه‌های تحقیق مورد بحث و تجزیه و تحلیل قرار خواهد گرفت.

فرض ۱- (رابطه بین نگرش‌های شغلی و عملکرد کارکنان):

فرضیه اهم یک تحقیق مبنی بر وجود رابطه مثبت و معنی دار بین نگرش‌های شغلی و عملکرد کارکنان در بین کارکنان دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) قزوین مورد تایید قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان داد که فرضیه‌های فرعی تحقیق که رابطه بین هر یک از سه نگرش وابستگی شغلی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی را به صورت جدا با عملکرد کارکنان در نظر گرفته بودند، نیز مورد تایید قرار گرفته است. وابستگی اثر بیشتری بر عملکرد کارکنان نسبت به دو نگرش دیگر دارد. ضمن اینکه نگرش‌های شغلی کارکنان در دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) به



شکل شماره (۲): ضرایب تأثیر بین متغیرهای نگرشی و عملکرد کارکنان و

آماره‌های محاسبه شده آن

ارتباط بین متغیرهای نگرش شغلی نیز بررسی شد. نتایج آن در جدول (۳) و شکل (۳) آورده شده است و نشان می‌دهد که وابستگی شغلی علاوه بر آنکه به طور مستقیم و معنادار بر عملکرد کارکنان تأثیر دارد، بلکه بر روی رضایت شغلی و تعهد سازمانی نیز تأثیر مستقیم و معنادار دارد. همچنین تعهد سازمانی علاوه بر آنکه به طور مستقیم و معنادار بر عملکرد کارکنان تأثیر مستقیم دارد، بلکه بر روی رضایت شغلی نیز تأثیر مستقیم و معنادار دارد.

که سازمان می‌بایست کارکنان تحصیل کرده داشته باشد و تنها هزینه عمده مرتبط با اجرای آن، هزینه برای آموزش کارکنان است.

وابستگی شغلی با تغییر در نگرش‌های مدیران آغاز می‌شود. مدیران باید تمایلی به واگذاری برخی از صلاحیت‌ها و اختیارات به زیردستان داشته باشند و به پیشنهادات کارکنان برای بهبود، با منفی‌گرایی و ترس از نتیجه آن نگاه نکنند. عدم پاسخ به پیشنهادات کارکنان از سوی مدیر وابستگی شغلی را کاهش می‌دهد.

بهتر است مدیران یک ارزیابی از نیروهای داخل سازمان داشته باشند. اینکه چه افرادی برای کاری که انجام می‌دهند مناسب‌اند و از آن لذت می‌برند و چه کسانی برای آن کار نامناسب‌اند شناسایی شوند.

شناخت ارزش‌های هر فرد، درک انگیزه‌های انسان، اختصاص افراد به موقعیت‌هایی که می‌توانند در آن موفق باشند و گوش دادن به نظرات کارکنان و دادن پاداش و وجه نقد برای پیشنهاداتی که منجر به کاهش هزینه و بهبود کیفیت خدمات می‌شود از جمله ابزارهای مدیران برای ایجاد و حفظ وابستگی شغلی در کارکنان است.

پیشنهاد می‌شود مدیران از سیستم ارزیابی عملکرد مناسبی که مورد قبول کارکنان و مدیران سازمان باشد جهت تنبیه و تشویق کارکنان استفاده کنند؛ استقلال نسبی برای انجام وظایف در اختیار کارکنان قرار دهند؛ برای تقویت بعد قدرت و وابستگی شغلی از فرآیند توانمندسازی کارکنان استفاده کنند تا با دادن قدرت، اختیار و انگیزه لازم، ایجاد فرصت مشارکت در تصمیم‌گیری‌های مرتبط با آن‌ها، کارکنان احساس موثر بودن، معنی دار بودن، احساس مسئولیت و مالکیت کنند و تعهد آن‌ها را به شغل و در نهایت سازمان افزایش داده و احساس شایستگی را در کارکنان ایجاد کنند؛ با افزایش رضایتمندی کارکنان نسبت به سرپرستان این احساس را در کارکنان به وجود آورند که سازمان نسبت به امور رفاهی آن‌ها توجه بیشتری دارد؛ به روابط افراد در محیط کار توجه نشان دهند؛ در مورد نحوه و کیفیت برنامه‌های آموزشی در سازمان از نظرات خود کارکنان استفاده کنند. توجه به این مسائل باعث افزایش سطح نگرش‌های شغلی مثبت شده و زمینه رشد، شکوفایی، همکاری و اثربخشی را در بین کارکنان ایجاد می‌نماید.

مدیران می‌بایست میزان جابه‌جایی کارکنان، غیبت، کم‌کاری، انگیزه پایین، ترک سازمان توسط کارکنان را مدیریت کنند. مدیران نباید تصور کنند که کارکنان با عملکرد ضعیف از شغلشان ناراضی‌اند یا کارکنان با عملکرد خوب از شغل خود راضی هستند؛ یا اینکه نباید تصور کنند کارکنانی که غیبت زیاد دارند یا انگیزه‌ای برای آمدن سرکار ندارند ناراضی هستند؛ بلکه ممکن است این به علت عواملی نظیر بیماری یا تصادف، مشکلات حمل و نقل، مسئولیت‌های خانوادگی و فاکتورهای دیگر باشد. مدیران باید بدانند که انتقال و ترک سازمان هم هزینه دارد و هم مزایا؛ و قبل از نگران شدن در مورد انتقال کارکنان سطح عملکردی کسانی که سازمان را ترک می‌کنند بررسی و هزینه و مزایای آن را ارزیابی کنند و سپس اقدامات مناسب را انجام دهند.

میزان ۶۶ درصد روی عملکرد آن‌ها تأثیر دارد. تعهد سازمانی، وابستگی شغلی و رضایت شغلی فاکتورهای حیاتی هستند که روی عملکرد کارکنان و سازمان تأثیر می‌گذارند. کسی که تعهد سازمانی، وابستگی شغلی و رضایت شغلی بالایی دارد تلاش‌های برجسته‌ای انجام می‌دهد زیرا این افراد با انگیزه‌ترین‌اند و راضی و خوشحال با شغل و سازمانشان هستند. آن‌ها به وسیله هم شغل و هم سازمان جذب شده‌اند.

فرضیه ۱-۱ (رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان):

با توجه به آزمون فرض انجام شده مقدار آماره  $t$  این متغیر بزرگ‌تر از مقدار بحرانی ۱.۹۶ است. فرض صفر رد و وجود رابطه مثبت و معنادار بین این دو متغیر تأیید می‌شود. تعهد سازمانی تأثیری به میزان ۰.۲۴ بر عملکرد کارکنان دارد. از آن جایی که تعهد سازمانی قصد دارد عملکرد کلی سازمان را بهبود بخشد باید مورد توجه بیشتری قرار گیرد.

فرضیه ۱-۲ (رابطه بین وابستگی شغلی و عملکرد کارکنان):

با توجه به آزمون فرض انجام شده مقدار آماره  $t$  این متغیر بزرگ‌تر از مقدار بحرانی ۱.۹۶ است. فرض صفر رد و وجود رابطه مثبت و معنادار بین این دو متغیر تأیید می‌شود. وابستگی شغلی تأثیری به میزان ۰.۳۵ بر عملکرد کارکنان دارد. وابستگی شغلی نقش کلیدی در عملکرد کلی سازمان دارد. افراد بخش زیادی از وقت خود را روی شغلشان سپری می‌کنند و شغل بخش مهمی از زندگی فرد است. میزان وابستگی در شغل یا بیگانگی از شغل تا حد زیادی کیفیت تجارب فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

فرضیه ۱-۳ (رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد کارکنان):

با توجه به آزمون فرض انجام شده مقدار آماره  $t$  این متغیر بزرگ‌تر از مقدار بحرانی ۱.۹۶ است. فرض صفر رد و وجود رابطه مثبت و معنادار بین این دو متغیر تأیید می‌شود. رضایت شغلی تأثیری به میزان ۰.۳۴ بر عملکرد کارکنان دارد. بنابراین هر چه کارکنان از ماهیت شغل، حقوق و مزایا، نحوه برخورد همکاران و سرپرست با آنان در محیط کار و نحوه ارتقای شغلی خود در سازمان راضی باشند عملکرد آن‌ها به میزان ۰.۳۴ افزایش می‌یابد.

فرض ۲- (رابطه بین نگرش‌های شغلی با یکدیگر):

بر اساس نتایج رابطه بین متغیرهای مستقل می‌توان بیان کرد که تعهد سازمانی و رضایت شغلی از وابستگی به شغل نشات می‌گیرد. تأثیر مستقیم وابستگی شغلی روی رضایت شغلی ۰.۵۶ است و به واسطه تعهد سازمانی ۰.۱۹ تأثیر غیر مستقیم روی رضایت شغلی دارد. تأثیر مستقیم وابستگی شغلی روی تعهد سازمانی ۰.۴۹ است و تعهد سازمانی به میزان ۰.۴ اثر مستقیم بر رضایت شغلی دارد.

کارکنان با وابستگی شغلی بالا برای انجام بهتر وظایف و ایفای نقش خود بیشتر برانگیخته می‌شوند، و مسئولیت خود را با دقت بیشتری انجام دهند و احساس تعهد و رضایت بیشتری می‌کنند و در نتیجه عملکرد آن‌ها بهتر خواهد شد. اما وابستگی شغلی فرآیندی است که هرگز به پایان نمی‌رسد و یک ابزار مدیریتی است که هرکسی می‌تواند بدون تغییرات عمده در هر نوع سازمان از آن استفاده کند. تنها پیش‌نیاز آن این است

۷- منابع و مآخذ

- [۱۷] Akhtar ,zaki ,Singh ,udham ,(2010) . *job involment: A Theoretical interpretation in different work setting* , karim city college , ranchi university,from www.indianmba.com
- [۱۸] Beverly,Richards Obrien Terrace , and Akeryd Duane .(2001) "*Predicting the organizational commitment of marketing education and health occupations education teachers by work related rewards* " , North Carolina state university,p.3
- [۱۹] Farzad, Atousa, Nahavandi, Nasim, Caruana, Albert,(2008) , *The Effect of Internal Marketing on Organizational Commitment in Iranian Banks*, American Journal of Applied Sciences, ISSN 1546-9239, 5(11) , p.1481
- [۲۰] kucukaslan Ekmekci,asli,(2011) .*A study on involment and commitment of employees in Turkey*,Journal of public administration and policy research,Vol.3(3) ,p.1
- [۲۱] Meyer,J.P.& Allen,N.J.,(1991), *A three component conceptualization of organizational commitment*. *Human Resource Management Review*, Vol. 1, pp. 72-74.
- [۲۲] Somers ,M.J. & Brinbaum,D. (1998).*Work-related commitment and job perfrmance: it is also the nature of the performance that counts*. *Journal of organizational behavior*,19 , pp:622
- [۲۳] Suliman, Abubakr, Iles, Paul,(1999) , *Is continuance commitment beneficial to organizations? Commitment –performance relationship: a new look*, *Liverpool Business School*, John Moores University, Liverpool, UK,p.412.
- [۲۴] Suthisai,worapote,(2001) ,*Employee involment,Work-related values ,and organizational commitment in thai manufacturing companies*, A dissertation presented to the faculty of the California school of professional psychology san diego,p.24.
- [۲۵] Wright ,B.E. & Rohrbaugh,J.(2002). *Antecedents and correlates of organizational commitment : Testing the contributions of a four-tier conceptual model*. State university of New York.Retrieved 2003 , from http://www.bush.tamu.edu/pubman/paper.p:1
- [۱] اعظم آزاده، منصوره، اشتغال زنان، گرایش به کار و تئوری‌های رضایت‌مندی شغلی، فصلنامه بانوان شیعه، سال سوم، شماره ۹، ص ۲۲۴، ۱۳۸۵.
- [۲] اناری تفتی، مهدیه، بررسی ارتباط بین ویژگی‌های شغلی با میزان عملکرد بر حسب انگیزش در دانشگاه آزاد قزوین، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی قزوین، ۱۳۸۷.
- [۳] انصاری، محمد اسماعیل، باقری کلجایی، علی، صالحی، مسلم، تعهد سازمانی از دیدگاه نظریه‌پردازان و نقش راهبردهای مدیریت منابع انسانی در بهبود آن، دو ماهنامه توسعه‌ی انسانی پلیس، سال هفتم، شماره ۳۱، ص ۳۶، ۱۳۸۹.
- [۴] جاج، تیموتی، استیفن، رابینز، رفتار سازمانی، مهدی زارع، موسسه علمی فرهنگی نص، تهران، جلد اول، ویرایش اول، ۱۳۸۹.
- [۵] حقیقی، محمدعلی، مدیریت رفتار سازمانی، برهانی، بهاء‌الدین، مشعوف، سحر، کرد رستمی، مجید، انتشارات ترمه، تهران، جلد ۱، چاپ اول، ۱۳۸۰.
- [۶] دانایی فرد، حسن، پناهی، بلال، تحلیل نگرش‌های شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی، تبیین جو سکوت سازمانی و رفتار سکوت سازمانی، پژوهش نامه مدیریت تحول، سال دوم، شماره ۳، ص ۳، ۱۳۸۹.
- [۷] سید جوادین، سید رضا، فراحی، محمد مهدی، طاهری عطار، غزاله، شناخت نحوه تأثیرگذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه‌های گوناگون رضایت شغلی و سازمانی، نشریه مدیریت بازرگانی، دوره ۱، شماره ۱، ص ۵۷، ۱۳۸۷.
- [۸] شکر کن، حسین، نعمانی، عبدالزهرا، بررسی روابط ساده و چندگانه عدالت سازمانی با خشونتی شغلی در کارکنان یک شرکت صنعتی، مجله علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، دوره سوم، شماره های ۱ و ۲، ص ۵۹، ۱۳۸۲.
- [۹] طالب پور، مهدی، امامی، فرشاد، بررسی ارتباط تعهد سازمانی و دل‌بستگی شغلی و مقایسه آن بین دبیران تربیت بدنی مرد آموزشگاه‌های نواحی هفت‌گانه مشهد، مجله پژوهش در علوم ورزشی، پژوهشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی، وزارت علوم، تحقیقات و فن آوری، شماره دوازدهم، صص ۱۸-۱۶، ۱۳۸۶.
- [۱۰] قاسمی، بهروز، تئوری‌های رفتار سازمانی، انتشارات هیات، تهران، چاپ اول، ۱۳۸۲.
- [۱۱] قلی پور، آرین، مدیریت رفتار سازمانی (رفتار فردی)، انتشارات سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)، تهران، چاپ اول، ۱۳۸۶.
- [۱۲] ماکسول، جان، مدیریت نگرش، امینی، فضل ا...، نشر فرا، ۱۳۸۴.
- [۱۳] محمد زاده، عباس، مهر وژان، آرمن، رفتار سازمانی نگرش اقتضایی، انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ویرایش اول، ۱۳۷۵.
- [۱۴] مورهد و گریفین، رفتار سازمانی، الوانی، مهدی، معمار زاده، غلامرضا، انتشارات مروارید، تهران، چاپ پنجم، ۱۳۸۰.
- [۱۵] میر هاشمی، مالک، رابطه بین ادراک از عوامل محیط کار (نقش‌های شغلی، ویژگی‌های شغل، سبک نظارتی، و ساختار سازمانی) و سطح درگیری شغلی اعضای هیات علمی، مجله مطالعات روان شناختی دانشگاه الزهراء، در دست چاپ، ۱۳۸۹.
- [۱۶] هرسی، پاول، بلانچارد، کنت ایچ، مدیریت رفتار سازمانی، کبیری، قاسم، انتشارات جهاد دانشگاهی، تهران، چاپ سوم، ۱۳۷۱.