فصلنامه رویکردهای پژوهشی نو در علوم مدیریت
Journal of New Research Approaches in Management Science
سال اول. شماره چهارم. بهار ۱۳۹۷، صص۱۷۵-۱۴۷ Vol 1. No 4. 2018, p 1-13
شماره شاپا (۲۵۸۸-۵۵۶۱) ISSN: (2588-5561)

بررسی وضعیت ادراک، نگرش و رفتار کارکنان و همچنین رابطه بین این متغیرها در بین کارکنان و مدیران بانک دی

مجتبی حیدری[۱]. دکتر اسدالله گنجعلی[۲]
۱. دانش آموخته کارشناسی ارشد. دانشکده مدیریت. دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال. ایران
۲. عضو هئیت علمی دانشگاه

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی وضعیت ادراک، نگرش و رفتار کارکنان و همچنین رابطه بین این متغیرها در بانک دی انجام شد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی است. کارکنان و مدیران بانک دی به عنوان جامعه آماری این تحقیق انتخاب شدند. نمونه گیری به روش سرشماری انجام شد و نهایتاً ۶۹۰ نفر در این پژوهش شرکت کردند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شد. روایی پرسشنامه با استفاده از نظرخبرگان بررسی و مورد تأیید قرار گرفت و پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه شد. از نرم‌افزار اس‌پی‌اس‌اس و لیزرل برای تحلیل داده‌ها استفاده شد. طبق نتایج، متغیرهای ادراکی، نگرشی و رفتاری در بانک دی در سطح بالایی قرار دارند. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد ادراک از عدالت سازمانی بر نگرش نسبت به سازمان و نگرش نسبت به کارکردهای منابع انسانی تأثیر معنادار می‌گذارد. تعهد سازمانی نیز بر نگرش نسبت به سازمان تأثیر مثبت و معنادار می‌گذارد. نتایج همچنین نشان می‌دهد نگرش کارکنان بر استرس، رفتار شهروندی سازمانی و عجین شدن شغلی کارکنان در بانک دی تأثیر معنادار می‌گذارد. در پایان پیشنهاداتی برای مدیران و محققان ارائه گردید.

واژه‌های کلیدی: ادراک، نگرش، رفتار، بانک دی

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]

۱. مقدمه

امروزه یکی از مهمترین دلایل موفقیت سازمانها بهره‌مندی از کارکنان شایسته و متخصصاست و ارزشمندترین دارایی سازمان که با ایجاد شایستگی های محوری برای آن مزیت رقابتی ایجاد می‌کند کارکنان آن هستند (متیس و جکسون[1] ۲۰۱۱، ص۴). برای تحقق اهداف سازمان باید این دارایی‌های ارزشمند را بطور صحیح مدیریت کرد. محققان معتقدند منابع انسانی به خودی خود نمی‌توانند موجب کسب مزیت رقابتی شوند بلکه سیستم منابع انسانی است که بر ادراک، نگرش و رفتار کارکنان تأثیر گذاشته و نهایتاً موجب خلق مزیت رقابتی می‌شون د(زانکو و همکاران[2] ۲۰۰۸). از زمان شکل‌گیری علم مدیریت، محققان و صاحبنظران دیدگاههای متفاوتی نسبت به مدیریت منابع انسانی داشته‌اند. استوری[3] (۱۹۸۹) پس از بررسی دیدگاه‌های صاحبنظران، مدیریت منابع انسانی را به دو جنبه سخت و نرم تقسیم می‌کند. در جنبه سخت بر وجوه کمی، محاسباتی و تجاری به شیوهای عقلایی همانند سایر عوامل اقتصادی تأکید می‌کند. وی معتقد است که رویکرد سخت در واقع تداوم سنت سرمایه‌داری است که به کارکنان به دیده کالا می‌نگرد. طبق رویکرد سخت، کارکنان مثل سایر منابع سازمان هستند که باید با کمترین قیمت آنها را بدست آورد، تا حد امکان باید آنها را استثمار کرد و در استفاده از آنها باید صرفه جویی کرد (کاندولا[4] ۲۰۰۳، ص۴) اما طبق نبه نرم، باید با کارکنان مثل دارایی‌های ارزشمند رفتار کرد و ادراک، نگرش، رفتار و شایستگی آنها را منبع کسب مزیت رقابتی دانسته است.

با گسترش اهمیت منابع انسانی در سازمانها و معطوف شدن تلاش سازمان ها به فراهم سازی الزامات مورد نیاز کارکنان در راستای تحقق تلاش حداکثری از سوی آنها و دستیابی به اهداف سازمانها، امروزه علاوه بر توجه به سیستم ها و خرده سیستم های مدیریت منابع انسانی همانند سیستم های جذب، جبران خدمات، آموزش و بهسازی، توسعه و. . . که از آنها به عنوان بعد سخت مدیریت منابع انسانی یاد می شود توجه به ادراکات و نگرش های آنان به شغل و سازمان و نیز رفتارهای منبعث شده از این نگرش‌ها تحت عنوان بُعد نرم مدیریت منابع انسانی نیز افزایش یافته است. توجه صرف به بعد سخت مدیریت منابع انسانی بدون شناخت از وضع موجود متغیرهای ادراکی، نگرشی و رفتاری (رویکرد نرم به مدیریت منابع انسانی) موجب می‌شود تا سازمان نتواند مدیریت اثربخشی را در خصوص کارکنان خود داشته باشد.

در نهایت، دغدغه اصلی متولیان حوزه سرمایه انسانی در بانک دی بعد از سه سال تلاش برای استقرار نظام جامع منابع انسانی، وضعیت ابعاد نرم منابع انسانی یعنی ادراک، نگرش و رفتارهای کارکنان بانک دی و همچنین روابط بین این ابعاد است که باید به گونه‌ای مورد ارزیابی قرار گیرد و از اطلاعات حاصل از سنجش این سه بُعد و روابط بین آنها در سیاست‌گذاری و اجرای برنامه های اقتضایی بهره جست. از این رو

1. Mathis & Jackson
2. Zanko et al.
3. Storey
4. Kandula

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]

در این تحقیق، به دنبال پاسخ این سوال هستیم وضعیت ادراک، نگرش و رفتار کارکنان و همچنین رابطه بین این متغیرها در بانک دی چگونه است؟

۲. مبانی نظری

فرایند دریافت، تعبیر و تفسیر محرک‌های محیطی را ادراک گویند. ادراک فرآیندی است که افراد به کمک آن برداشتهای حسی خود را برای معنا دادن به محیط خود سازمان می‌دهند و تفسیر می‌کنند. در مطالعه رفتار کارکنان، ادراک اهمیت خاصی دارد چون رفتار افراد بر ادراک آنها از واقعیت استوار است نه خود واقعیت (رابینز و جاج، ۱۳۸۹). کارکنان بطور مستمر سعی در تفسیر علائم و نشانه‌های دریافتی از محیط کار خود دارند تا یک ادراک کلی از سازمان حاصل نمایند. آنها بدنبال نشانه‌هایی درباره مطلوب بودن یا زیانبار بودن محیط کار هستند تا اطمینان حاصل نمایند که نیازهای فردی‌شان تأمین می‌شود (بورک و همکاران[1] ۲۰۰۲). متغیرهای ادراکی مورد مطالعه در این مدل عبارتند از: عدالت سازمانی، اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی. عدالت سازمانی به ادراک کارکنان از منصفانه بودن تصمیمات و تخصیص منابع سازمانی اشاره دارد. کارکنان نسبت به عدالت در سازمان حساس هستند و ادراک از عدالت سازمانی در بهبود نگرش، رفتار و عملکرد کارکنان نقش چشمگیری ایفا می‌کند (فاروک و فاروک[2] ۲۰۱۴). به اعتقاد محققان سه نوع عدالت وجود دارد: عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی (کلکوییت[3] ۲۰۰۱). در دنیای امروزی که کارها بصورت تیمی و گروهی انجام می‌شود اعتماد نقش حیاتی برای کارکنان و سازمان‌ها ایفا می‌کند چون کارکنان برای انجام کارهایشان به یکدیگر وابسته هستند (**Colquitt et al. 2011**). وقتی کارکنان به سازمان و مدیران خود اعتماد داشته باشند با خیال آسوده می‌توانند وظائف خود را انجام دهند و از نظر جسمی، روحی و احساسی می‌توانند خود را وقف کار خود کنند (**Mayer &Gavin,2005**).

۳. پیشینه تحقیق

جاواد[4] و همکاران (۲۰۱۲)، به بررسی ارتباط بین عدالت سازمانی و تعهد سازمانی پرداختند، نگرش شغلی کارمندان در این تحقیق به عنوان متغیر تعدیل‌کننده در نظر گرفته شده است. این تحقیق بر روی استادان دانشگاهای مختلف انجام یافت. از ۲۰۰ پرسشنامه ۱۵۰ پرسشنامه قابل تجزیه و تحلیل بوده است. یافته‌های تحقیق همبستگی مثبتی بین متغیرهای مدل نشان می‌دهد. در واقع ادراک استادان از عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی به سطوح بالای تعهد در آنان منجر می‌گردد. همچنین یافته‌ها نشان می‌دهد که این رابطه،

1. Burke et al.
2. Farooq and Farooq
3. Colquitt
4. Jawad et al.

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]

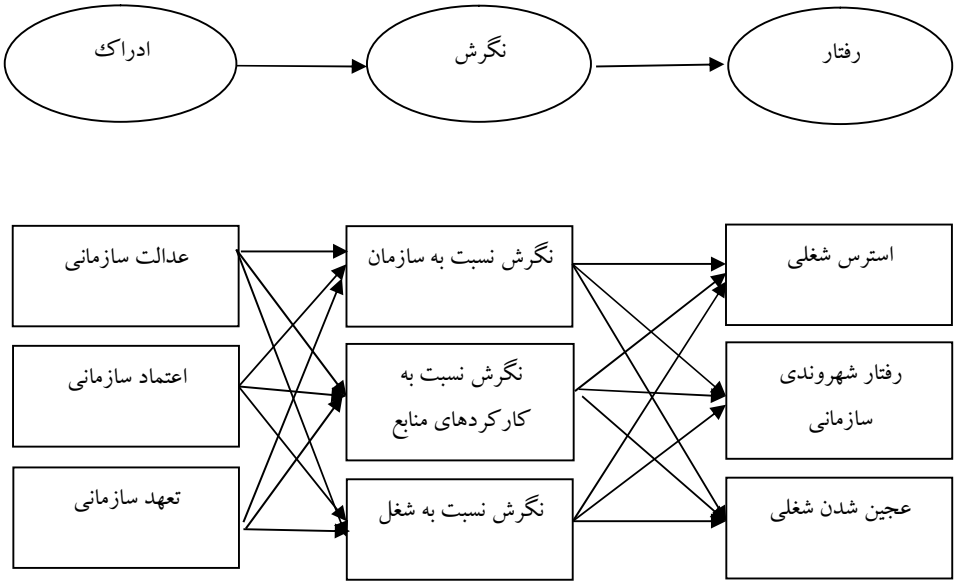
هنگامی که استادان نگرش‌های شغلی مثبتی داشته باشند، تشدید می‌گردد. چینومنا(۲۰۱۱)، به بررسی تأثیرگذاری حمایت سازمانی بر معنویت کار، رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی در سازمان‌های با اندازه‌های کوچک و متوسط زیمبابوه پرداخت. نمونه شامل ۳۲۰ کارمند از سازمان‌های با اندازه‌های کوچک و متوسط مالزی بوده است. فرضیه‌های این تحقیق به صورت تجربی مورد آزمون قرار گرفته است. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که حمایت سازمانی به طور مثبتی بر معنویت کاری، رفتار شهروندی سازمانی و متعاقباً بر عملکرد شغلی کارمندان سازمان‌های با اندازه‌های کوچک و متوسط تأثیرگذار می‌باشد. شائمی و همکاران (۱۳۹۴) پژوهشی با هدف بررسی تأثیر رضایت از جبران خدمات مالی و غیرمالی بر درگیری شغلی کارکنان بادر نظرگرفتن نقش میانجی ادراک از عدالت سازمانی انجام دادند. جامعه آماری ۸۶۲ نفر از کارکنان شهرداری اصفهان بودکه ۳۱۴ نفر، به روش نمونه گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده‌اند. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها نشان داد که رضایت از جبران خدمات بر عدالت سازمانی تأثیر دارد. رضایت از جبران خدمات بر درگیری شغلینیز تأثیر دارد.

٤. مدل مفهومی تحقیق

طبق نظریه آیزن و فیشبن (۲۰۰۳) تحت عنوان نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده؛[2]ادراکات یا باورهای افراد بر نگرش آنها و نگرش هم بر رفتارشان تأثیر می‌گذارد. لذا، مدل مفهومی پژوهش بصورت شکل شماره ۱ ارائه می‌شود. در این مدل، متغیرهای عدالت سازمانی، اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی به عنوان سه بُعد ادراک هستند. متغیرهای نگرش نسبت به سازمان، نگرش نسبت به کارکردهای منابع انسانی و نگرش نسبت به شغل به عنوان ابعاد نگرش هستند. همچنین متغیرهای استرس شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و عجین شدن شغلی به عنوان ابعاد رفتاری بُعد نرم منابع انسانی هستند.

1. Chinomona
2. Theory of Planned Behavior

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]



شکل۱: مدل مفهومی پژوهش

۵. روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی است چون نتایج یافته‌هایش برای تقویت درگیری شغلی کارکنان به کار گرفته می‌شود. این تحقیق هم از نوع توصیفی- پیمایشی و هم از نوع توصیفی- همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان و مدیران بانک دی می باشد. برای نمونه‌گیری در پژوهش‌های علوم رفتاری روش‌های متداولی وجود دارد که در این تحقیق با توجه به ویژگی ها و شرایط جامعه آماری از روش نمونه گیری به صورت تصادفی طبقه‌ای غیرمتناسب برای انتخاب نمونه‌ها استفاده شده است. حجم جامعه آماری ۱۲۰۰ نفر است که پس از ارسال پرسشنامه برای همه اعضای جامعه آماری، تعداد ۶۹۰ نفر در پژوهش مشارکت کردند. در این تحقیق از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی برای گردآوری داده‌ها و اطلاعات استفاده می‌شود. جمع آوری پیشینه نظری مانند تعاریف، نظریه ها و پیشینه تجربی تحقیق به روش کتابخانه ای انجام می شود. در روش میدانی با استفاده از ابزار پرسشنامه به جمع آوری داده های اولیه پرداخته می‌شود.

ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق از طریق پرسشنامه است. سؤالات پرسشنامه بر اساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت از کاملاً مخالفم (۱) تا کاملاً موافقم (۵) طراحی می‌شود. برای سنجش متغیرها از پرسشنامه استاندارد استفاده گردید. کدگذاری پرسشنامه ها به شرح زیر می‌باشد:

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]

متغیرهای ادراکی

ـ عدالت سازمانی ۲۱۳

ـ اعتمادسازمانی ۲۱۶

ـ تعهدسازمانی ۱۱۶

ـ رضایت شغلی ۱۱۳

متغیرهای نگرشی

ـ نگرش نسبت به سازمان ۱۰۹

ـ نگرش نسبت به کارکردهای مدیریت منابع انسانی ۳۰۰

ـ نگرش نسبت به شغل ۳۱۹

متغیرهای رفتاری

ـ استرس شغلی ۱۲۴

ـ رفتار شهروندی سازمانی ۲۰۷

ـ درگیری شغلی ۱۵۶

روایی محتوایی این پرسشنامه با نظر خواهی از استاد راهنما، مشاور و متخصصین آشنا به موضوع مورد تائید قرار گرفت. برای تعیین پایایی پرسشنامه از طریق ضریب آلفای کرونباخ توسط نرم‌افزار **SPSS** قابل برآورد است. مقدار آلفای کرونباخ برای متغیرهای تحقیق به شرح جدول شمار ۱ بدست آمد. که ضرایب به دست آمده نشان داد که متغیرهای تحقیق پایایی لازم رو دارند.

جدول۱: پایایی ابزارهای سنجش

نام متغیر	مقدار آلفای کرونباخ
ادراک از عدالت سازمانی	۰/۹۴
اعتماد	۰/۹۶
تعهد	۰/۹۲
نگرش نسبت به سازمان	۰/۹۵
نگرش نسبت به کارکردهای منابع انسانی	۰/۹۴
نگرش نسبت به شغل	۰/۹۳
استرس	۰/۹۲
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۸۹
عجین شدن شغلی	۰/۸۵

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]

برای گردآوری داده‌های مورد نیاز از ابزار پرسشنامه به صورت الکترونیکی از طریق نرم افزار جامع منابع انسانی بانک دی استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی استفاده می‌شود. به طور کلی، روش‌ها و تکنیک‌های آماری که در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده‌ها مورد استفاده قرار می گیرد عبارتند از: آمار توصیفی به منظور بررسی ویژگی های پاسخ دهندگان و جامعهٔ آماری، آزمون آلفای کرونباخ، آزمون کولموگروف اسمیرنوف، آزمون میانگین **t** تک نمونه‌ای، آزمون تحلیل عاملی تائیدی و آزمون مدل ساختاری. فرضیات و مدل تحقیق بوسیله نرم‌افزارهای **SPSS 16** و **LISREL 8. 8** مورد بررسی قرار می گیرد.

٦. تجزیه و تحلیل فرضیه‌های تحقیق

٦-١ بررسی فرض نرمال بودن داده‌ها با استفاده از آزمون کولموگرف- اسمیرنوف (K-S)

در این مرحله به بررسی نتایج حاصل از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف در مورد هریک از متغیرهای وابسته و مستقل می‌پردازیم و بر اساس نتایج حاصل، آزمون های مناسب برای بررسی فرضیه‌های تحقیق را انتخاب می کنیم.

جدول۲: نتیجه آزمون نرمال بودن متغیرهای پژوهش

متغیرها	سطح معنی داری	مقدار خطا	نتیجه گیری
ادراک از عدالت سازمانی	۰/۰۸	۰/۰۵	نرمال است
اعتماد	۰/۱۳	۰/۰۵	نرمال است
تعهد	۰/۱۵	۰/۰۵	نرمال است
نگرش نسبت به سازمان	۰/۲۰	۰/۰۵	نرمال است
نگرش نسبت به کارکردهای منابع انسانی	۰/۰۶	۰/۰۵	نرمال است
نگرش نسبت به شغل	۰/۲۱	۰/۰۵	نرمال است
استرس	۰/۳۵	۰/۰۵	نرمال است
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۱۲	۰/۰۵	نرمال است
عجین شدن شغلی	۰/۱۸	۰/۰۵	نرمال است

با توجه به نتایج جدول شماره ۲ چون مقدار سطح معنی داری برای تمام مؤلفه‌ها بزرگتر از مقدار خطا ۰/۰۵است در نتیجه این متغیرها دارای توزیع نرمال هستند.

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]

۲-٦ تحلیل عاملی تاییدی (مدل اندازه‌گیری)

قبل از بررسی فرضیه‌ها باید مدل اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق را بررسی کرد. مدل اندازه‌گیری یا تحلیل عاملی تائیدی در مورد تمامی متغیرهای مکنون انجام شد. همانطوری که در جدول شماره ۳ آمده است زمانی برازش مدل خوب است که شاخص‌های برازش مقادیر مطلوب را کسب نمایند.

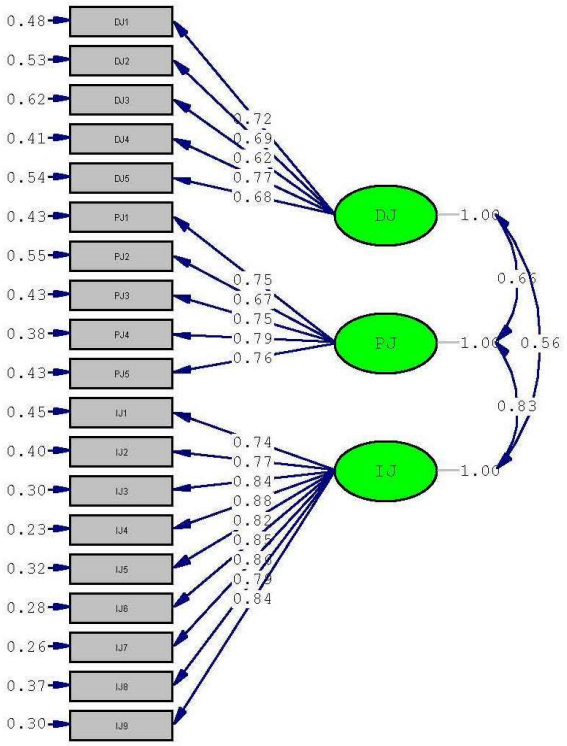
جدول۳: شاخص‌های برازش در مدل اندازه‌گیری

شاخص های برازندگی	نماد	حداقل مقدار مناسب
نسبت مقدار مجذورکای دو به درجه آزادی	$^2X/df$	کمتر از ۳
ریشه دوم برآورد میانگین واریانس خطای تقریب	**RMSEA**	کمتر از ۰/۰۸
شاخص نیکویی برازش	**GFI**	۰/۹۰
شاخص نرم شده برازندگی	**NFI**	۰/۹۰
شاخص برازندگی تطبیقی	**CFI**	۰/۹۰

الف: مدل اندازه‌گیری ادراک از عدالت سازمانی

نمودار شماره ۲ نتایج تحلیل عاملی مربوط به سازه‌های مرتبه اول متغیر ادراک از عدالت سازمانی را نشان می‌دهد.

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]

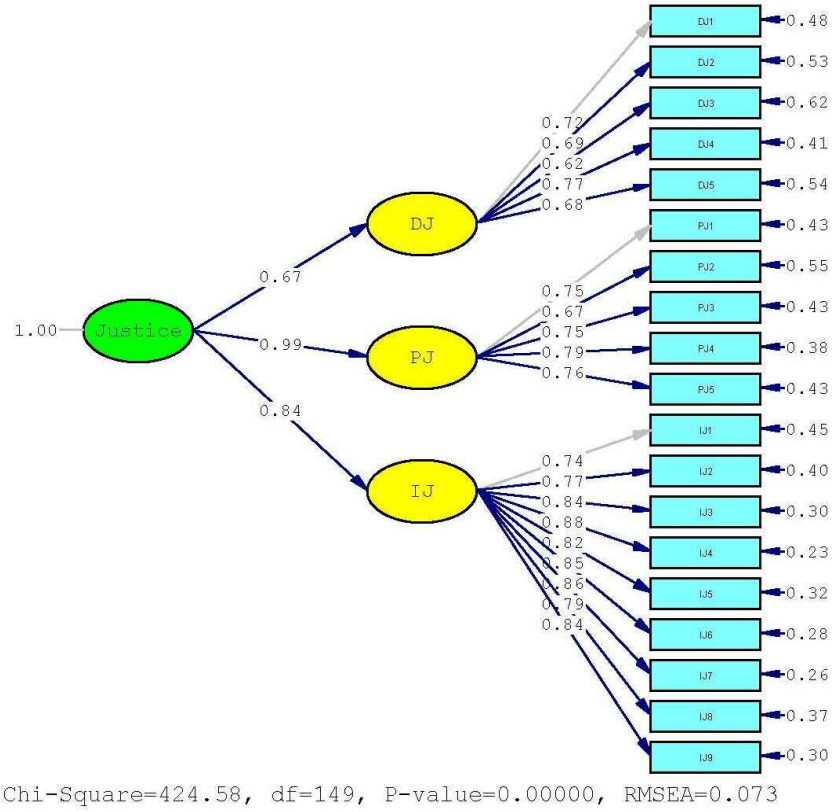


Chi-Square=424.58, df=149, P-value=0.00000, RMSEA=0.073

نمودار۲ مدل اندازه‌گیری مرتبه اول ادراک از عدالت سازمانی در حالت تخمین استاندارد

بار عاملی تمامی متغیرهای آشکار مربوط به این متغیر بالای ۰/۵ است. نسبت کای دو به درجه آزادی حدود ۲/۸۴ و **RMSEA** حدود ۰/۰۷۳ بدست آمد. همچنین طبق خروجی لیزرل مقدار شاخص‌های **CFI**، **GFI** و **NFI** به ترتیب ۰/۹۴، ۰/۹۲ و ۰/۹۲ بدست آمد. لذا مدل اندازه گیری مرتبه اول ادراک از عدالت سازمانی از برازش قابل قبولی برخوردار است. همچنین بار عاملی نشانگرهای مرتبه دوم مربوط به این متغیر نیز بالای ۰/۵ است و شاخص‌های برازش نیز مقادیر مطلوب را بدست آوردند. نمودار۳ مدل اندازه‌گیری مرتبه دوم ادراک از عدالت سازمانی را نشان می‌دهد.

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]

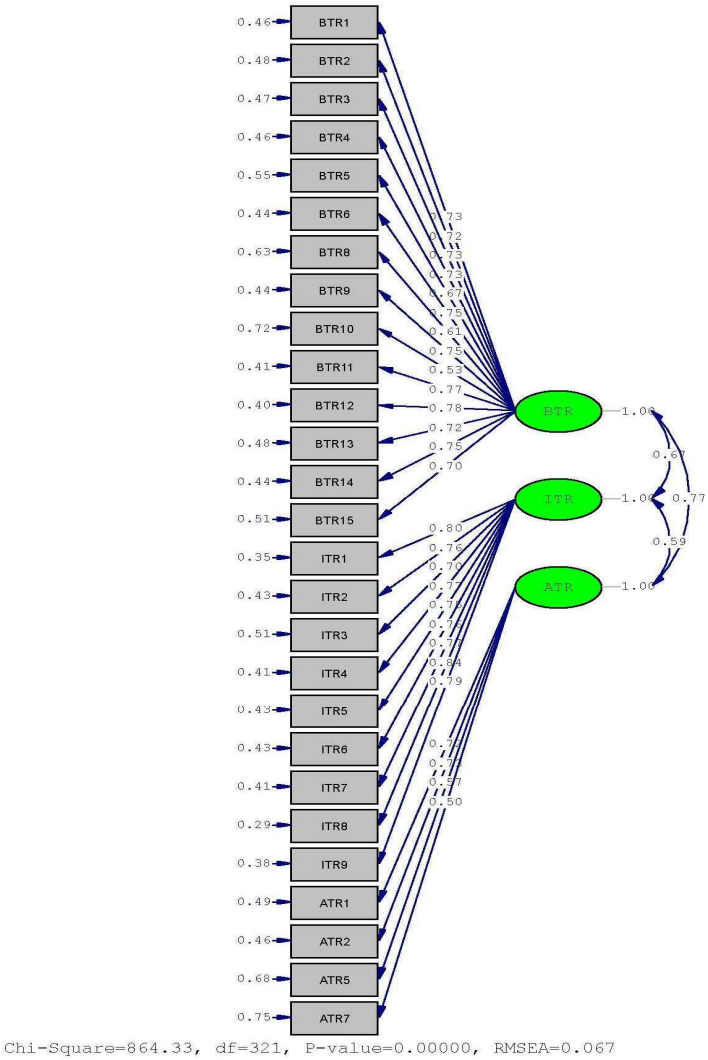


نمودار۳ مدل اندازه‌گیری مرتبه دوم ادراک از عدالت سازمانی در حالت تخمین استاندارد

ب: مدل اندازه‌گیری اعتماد سازمانی

نمودار ۴ نتایج تحلیل عاملی مربوط به متغیر اعتماد سازمانی را نشان می‌دهد. از آنجایی که بار عاملی سه تا از نشانگرها کمتر از ۰/۵ بود این سه نشانگر حذف شدند و مدل مجدداً اجرا شد. طبق نمودار زیر بار عاملی تمامی متغیرهای آشکار مربوط به سازه‌های مرتبه اول این متغیر بالای ۰/۵ است. نسبت کای دو به درجه آزادی حدود ۲/۶۹و **RMSEA** حدود ۰/۰۶۷ بدست آمد. همچنین طبق خروجی لیزرل مقدار شاخص‌های **CFI**، **GFI** و **NFI** به ترتیب ۰/۹۷، ۰/۹۶ و ۰/۹۶ بدست آمد. لذا مدل اندازه گیری مرتبه اول اعتماد سازمانی برازش قابل قبولی دارد.

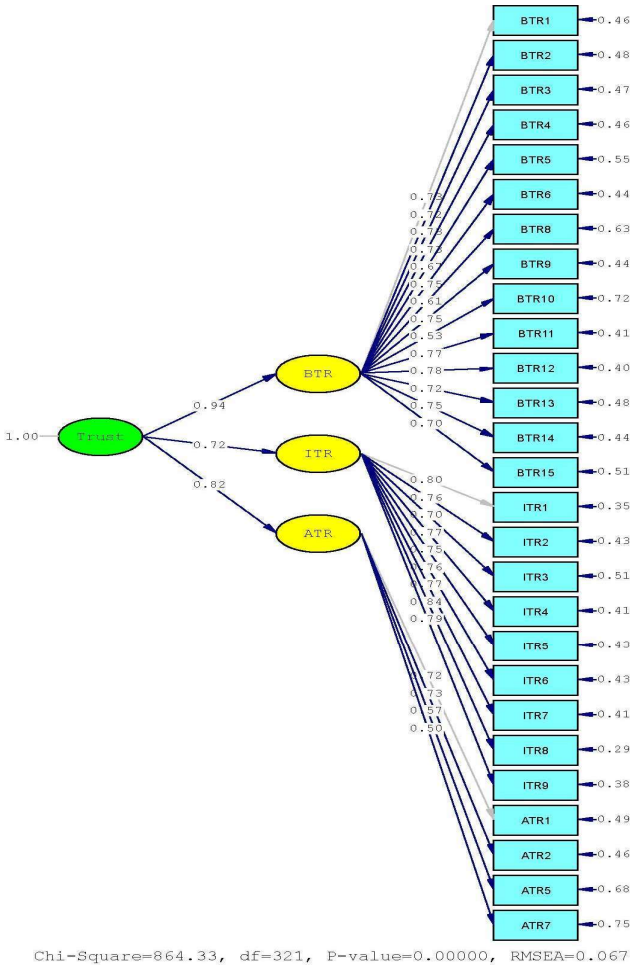
[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]



نمودار ٤ تحلیل عاملی مربوط به سازه‌های مرتبه اول اعتماد سازمانی در حالت تخمین استاندارد

همچنین بار عاملی نشانگرهای مرتبه دوم مربوط به این متغیر نیز بالای ۰/۵ است و شاخص‌های برازش نیز مقادیر مطلوب را بدست آوردند. نمودار ۵ مدل اندازه‌گیری مرتبه دوم اعتماد سازمانی را نشان می‌دهد.

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]

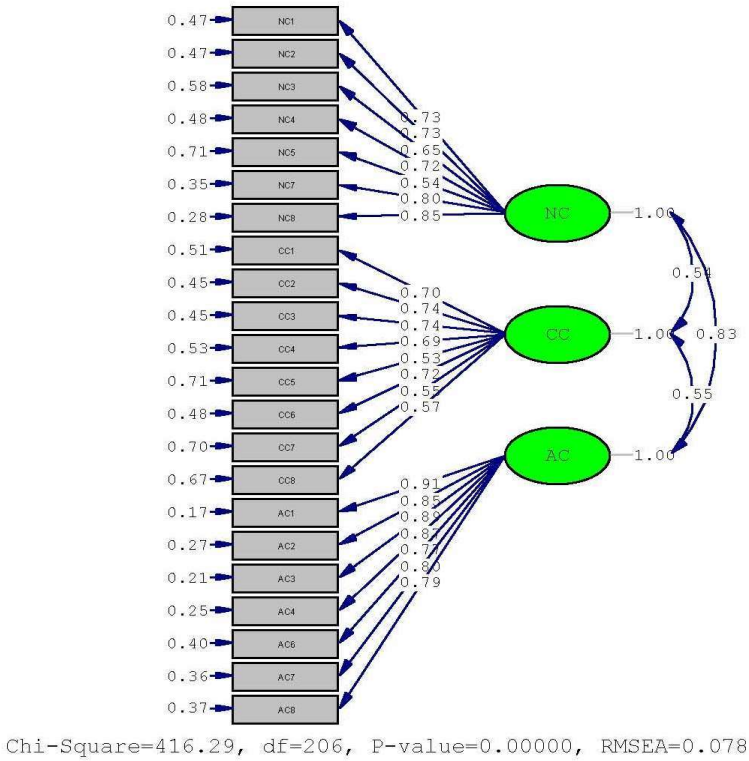


نموداره: مدل اندازه‌گیری مرتبه دوم اعتماد سازمانی در حالت تخمین استاندارد

پ: مدل اندازه‌گیری تعهد سازمانی

نمودار ۶ نتایج تحلیل عاملی سازه‌های مرتبه اول مربوط به متغیر تعهد سازمانی را نشان می‌دهد. از آنجایی که بار عاملی یکی از نشانگرها کمتر از ۰/۵ بود این نشانگر حذف شد و مدل مجدداً اجرا شد. بار عاملی تمامی متغیرهای آشکار مربوط به این متغیر بالای ۰/۵ است. نسبت کای دو به درجه آزادی حدود ۲/۰۱ و **RMSEA** حدود ۰/۰۷۸ بدست آمد.

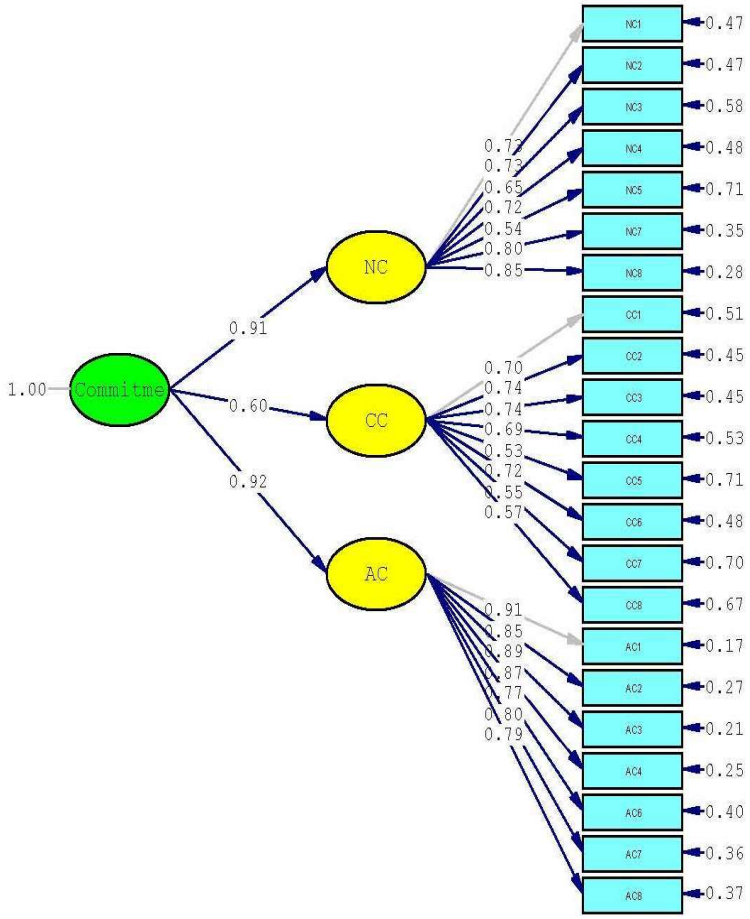
[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]



نمودار٦: مدل اندازه‌گیری سازه‌های مرتبه اول تعهد سازمانی در حالت تخمین استاندارد

همچنین بار عاملی نشانگرهای مرتبه دوم مربوط به این متغیر نیز بالای ۰/۵ است و شاخص‌های برازش نیز مقادیر مطلوب را بدست آوردند. نمودار ۷ مدل اندازه‌گیری مرتبه دوم تعهد سازمانی را نشان می‌دهد.

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]



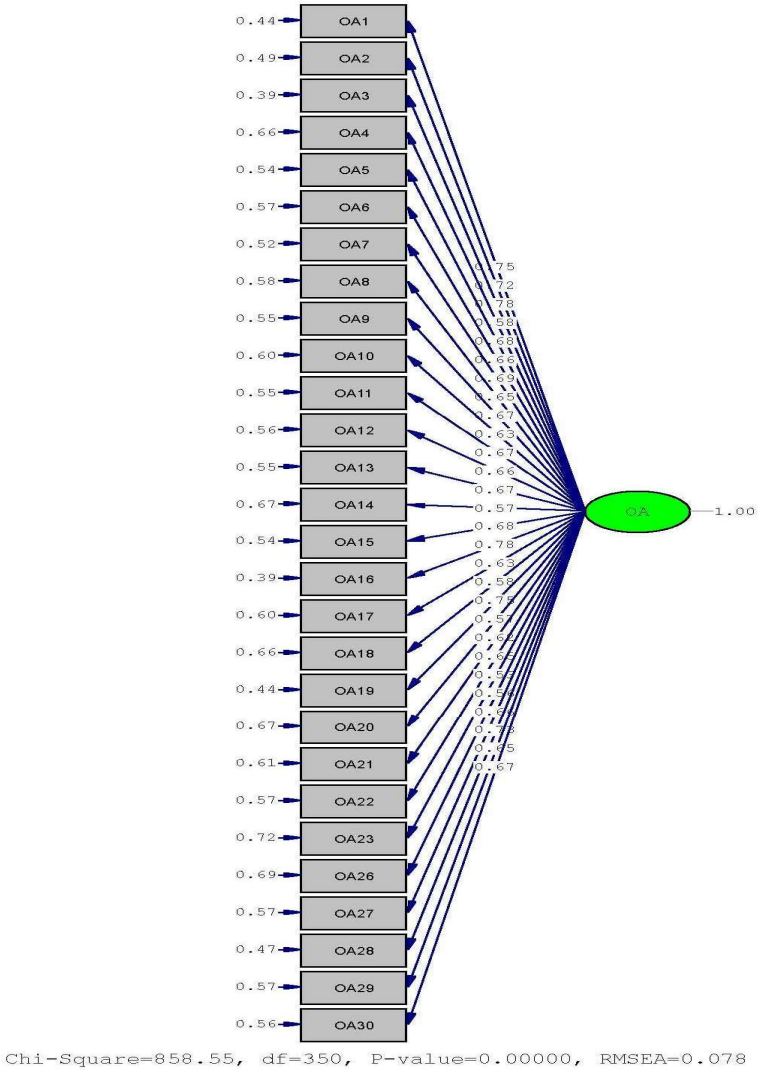
Chi-Square=416.29, df=206, P-value=0.00000, RMSEA=0.078

نمودار۷: مدل اندازه‌گیری مرتبه دوم تعهد سازمانی در حالت تخمین استاندارد

ت: مدل اندازه‌گیری نگرش نسبت به سازمان

نمودار ۸ نتایج تحلیل عاملی نگرش نسبت به سازمان را نشان می‌دهد. از آنجایی که بار عاملی دو تا از نشانگرها کمتر از ۰/۵ بود این دو نشانگر حذف شدند و مدل مجدداً اجرا شد. نتایج نشان داد بار عاملی تمامی متغیرهای آشکار مربوط به این متغیر بالای ۰/۵ است. نسبت مجذورکای دو به درجه آزادی حدود ۲/۴۵ و **RMSEA** حدود ۰/۰۷۸ بدست آمد.

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]



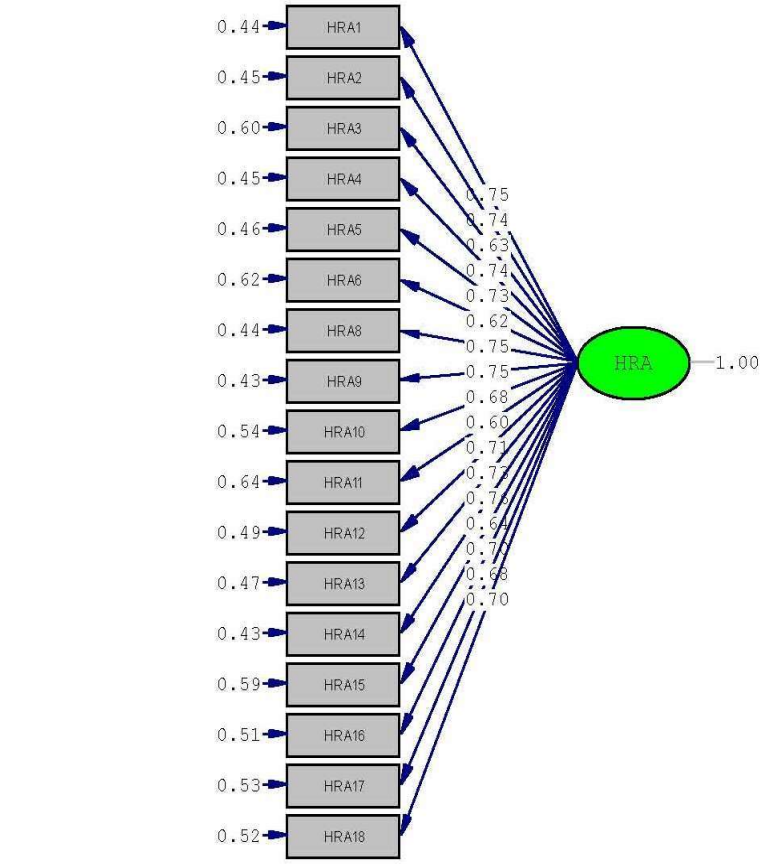
نمودار۸: مدل اندازه‌گیری نگرش نسبت به سازمان در حالت تخمین استاندارد

ث: مدل اندازه‌گیری نگرش نسبت به کارکردهای منابع انسانی

نمودار ۹ نتایج تحلیل عاملی نگرش نسبت به کارکردهای منابع انسانی را نشان می‌دهد. از آنجایی که بار عاملی یکی از نشانگرها کمتر از ۰/۵ بود این نشانگر حذف شدد و مدل مجدداً اجرا شد. نتایج مرحله بعد

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]

نشان داد بار عاملی تمامی متغیرهای آشکار مربوط به این متغیر بالای ۰/۵ است. نسبت مجذورکای دو به درجه آزادی حدود ۲/۹۲ و **RMSEA** حدود ۰/۰۷۹ بدست آمد.

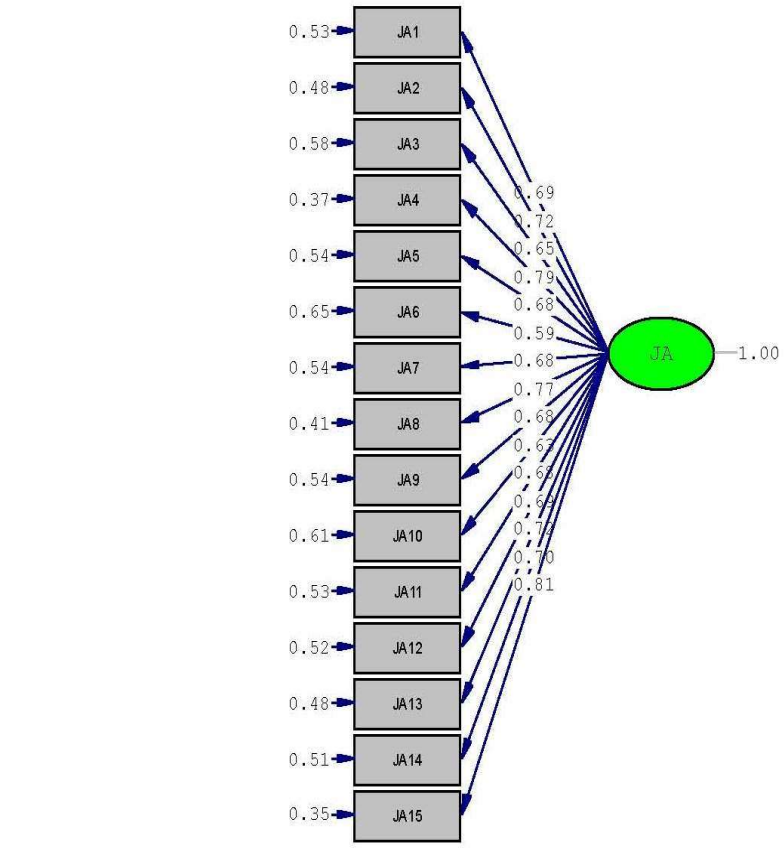


نمودار ۹: مدل اندازه‌گیری نگرش نسبت به کارکردهای منابع انسانی در حالت تخمین استاندارد

ج: مدل اندازه‌گیری نگرش شغلی

نمودار ۱۰ نتایج تحلیل عاملی نگرش شغلی را نشان می‌دهد. طبق نمودار، بار عاملی تمامی متغیرهای آشکار مربوط به این متغیر بالای ۰/۵ است. نسبت مجذورکای دو به درجه آزادی حدود ۲/۶۰ و **RMSEA** حدود ۰/۰۷۴ بدست آمد.

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]

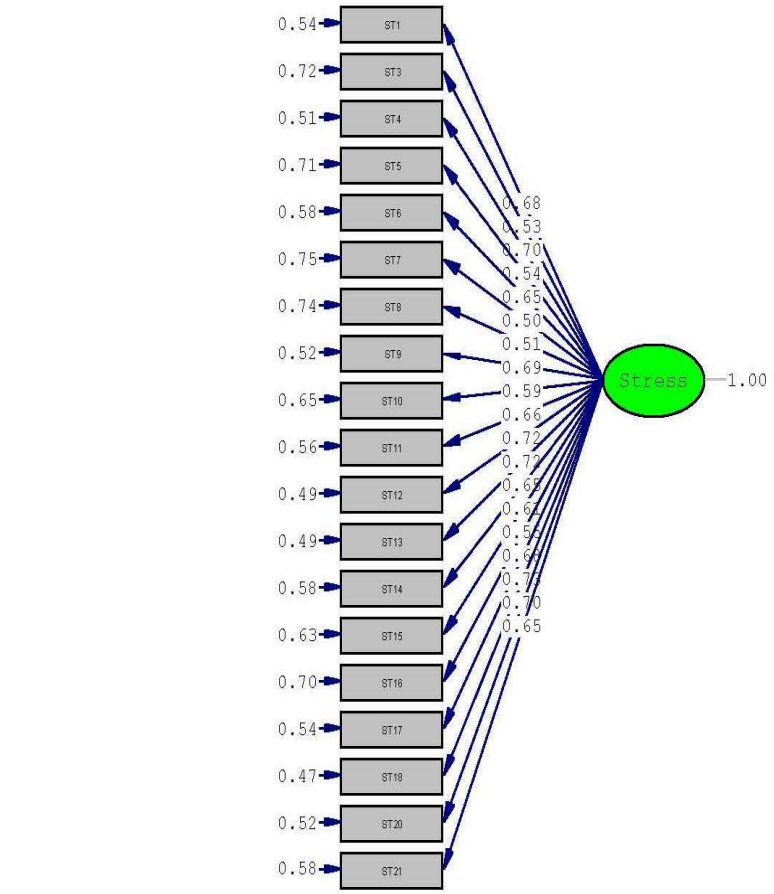


نمودار۱۰: مدل اندازه‌گیری نگرش شغلی در حالت تخمین استاندارد

ح: مدل اندازه‌گیری استرس

نمودار ۱۱ نتایج مدل اندازه‌گیری استرس را نشان می‌دهد. از آنجایی که بار عاملی یکی از نشانگرها کمتر از ۰/۵ بود این نشانگر حذف شدند و مدل مجدداً اجرا شد. نتایج نشان داد بار عاملی تمامی متغیرهای آشکار مربوط به این متغیر بالای ۰/۵ است. نسبت مجذورکای دو به درجه آزادی حدود ۲/۲۶ و **RMSEA** حدود ۰/۰۷۷ بدست آمد.

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]

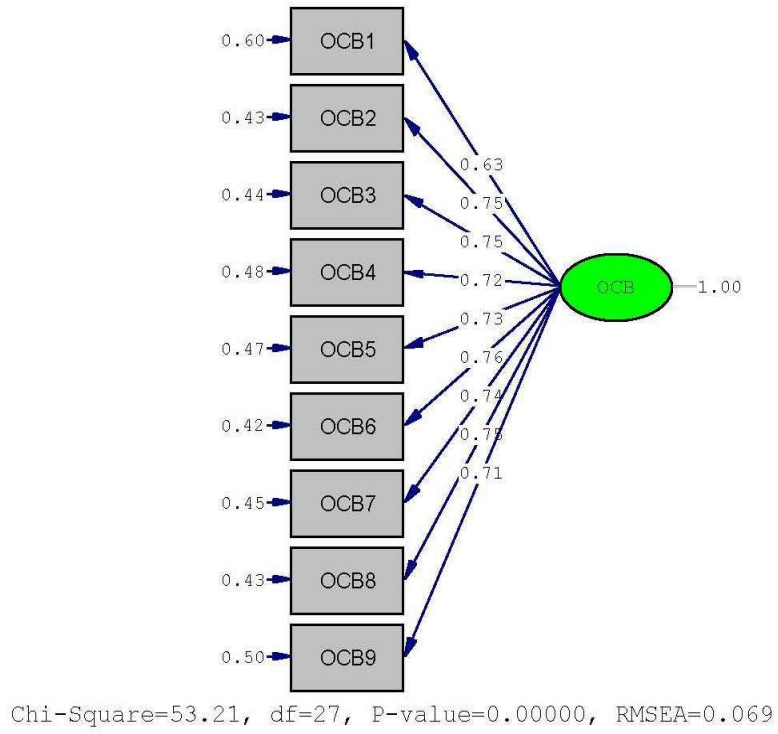


نمودار ۱۱: مدل اندازه‌گیری استرس در حالت تخمین استاندارد

خ: مدل اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی

نمودار ۱۲- نتایج تحلیل عاملی رفتار شهروندی سازمانی را نشان می‌دهد. طبق نمودار، بار عاملی تمامی متغیرهای آشکار مربوط به این متغیر بالای ۰/۵ است. نسبت مجذورکای دو به درجه آزادی حدود ۱/۹۶ و **RMSEA** حدود ۰/۰۶۹ بدست آمد.

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]

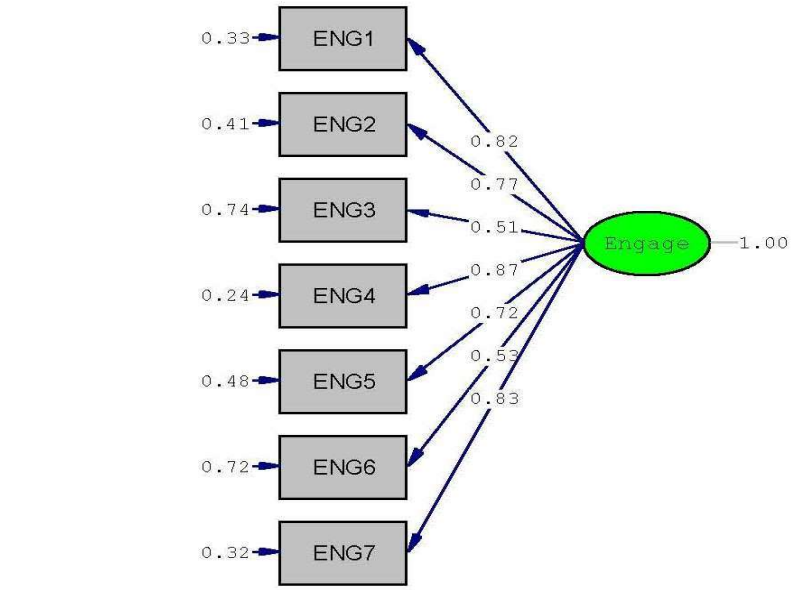


نمودار۱۲: مدل اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی در حالت تخمین استاندارد

چ: مدل اندازه‌گیری عجین شدن شغلی

نمودار ۱۳ نتایج مدل اندازه‌گیری عجین شدن شغلی را نشان می‌دهد. طبق نمودار، بار عاملی تمامی متغیرهای آشکار مربوط به این متغیر بالای ۰/۵ است. نسبت مجذورکای دو به درجه آزادی حدود ۲/۷۱ و **RMSEA** حدود ۰/۰۷۶ بدست آمد. همچنین طبق خروجی لیزرل مقدار شاخص‌های **CFI**، **GFI** و **NFI** به ترتیب ۰/۹۳، ۰/۹۱ و ۰/۹۰ بدست آمد. لذا مدل اندازه گیری عجین شدن شغلی از برازش قابل قبولی برخوردار است.

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]



نمودار۱۳: مدل اندازه‌گیری عجین شدن شغلی در حالت تخمین استاندارد

۳-۶ بررسی وضعیت متغیرهای ادراکی، نگرشی و رفتاری

جهت بررسی وضعیت یا چگونگی متغیرهای تحقیق در بانک دی از آزمون میانگین تی تک نمونه‌ای استفاده گردید.

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]

جدول ٤ : نتایج آزمون میانگین t برای متغیرهای تحقیق

تبلیغات	سطح معناداری	میزان خطا	عرض برآورد	
			حد پایین	حد بالا
ادراک از عدالت سازمانی	۰/۰۰۰	۰/۰۵	۰/۴۵۷۳	۰/۵۵۸۹
اعتماد	۰/۰۰۰	۰/۰۵	۰/۸۶۲۱	۰/۹۴۱۸
تعهد	۰/۰۰۰	۰/۰۵	۱/۱۱۲۹	۱/۱۸۴۵
نگرش نسبت به سازمان	۰/۰۰۰	۰/۰۵	۰/۸۳۶۶	۰/۹۱۹۷
نگرش نسبت به کارکردهای منابع انسانی	۰/۰۰۰	۰/۰۵	۰/۶۳۱۹	۰/۷۲۸۶
نگرش نسبت به شغل	۰/۰۰۰	۰/۰۵	۱/۰۶۹۸	۱/۱۵۳۴
استرس	۰/۰۰۰	۰/۰۵	۰/۸۰۱۲	۰/۸۸۶۲
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۰۰	۰/۰۵	۱/۳۹۲۳	۱/۴۶۰۵
عجین شدن شغلی	۰/۰۰۰	۰/۰۵	۰/۸۳۵۷	۰/۹۴۲۸

با توجه به نتایج آزمون جدول ۴، سطح معناداری تمامی متغیرها کمتر از ۰/۰۵ است. پس فرض صفر رد می‌شود و فرض یک پذیرفته می‌شود. چون حد بالا و پایین مثبت هستند میانگین تمامی متغیرهای تحقیق بزرگتر از ۳ می باشد. به عبارتی دیگر، تمامی متغیرهای تحقیق در سطح بالایی قرار دارند.

٤-٦ بررسی رابطه بین ادراک، نگرش و رفتار

از آنجایی که تمامی متغیرهای تحقیق از توزیع نرمال برخوردار هستند از آزمون پیرسون برای بررسی رابطه بین متغیرهای ادراکی، نگرشی و رفتاری استفاده شد. نتایج مربوطه در جدول ۵ آمده است.

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]

جدول۵: نتایج آزمون همبستگی پیرسون

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	میزان معناداری	نتیجه
عدالت سازمانی	نگرش به سازمان	۰/۴۱	۰/۸۵	رد H_0
عدالت سازمانی	نگرش به کارکردهای منابع انسانی	۰/۲۳	۰/۶۱	رد H_0
عدالت سازمانی	نگرش نسبت به شغل	۰/۰۶	۰/۰۳	تأیید H_0
اعتماد	نگرش به سازمان	۰/۲۱	۰/۴۷	رد H_0
اعتماد	نگرش به کارکردهای منابع انسانی	۰/۰۷	۰/۰۴	تأیید H_0
اعتماد	نگرش نسبت به شغل	۰/۰۳	۰/۰۰	تأیید H_0
تعهد	نگرش به سازمان	۰/۰۲	۰/۰۰	تأیید H_0
تعهد	نگرش به کارکردهای منابع انسانی	۰/۰۱	۰/۰۰	تأیید H_0
تعهد	نگرش نسبت به شغل	۰/۰۳	۰۰/۰	تأیید H_0
نگرش به سازمان	استرس	-۰/۲۹	۰/۷۵	رد H_0
نگرش به سازمان	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۱۸	۰/۷۰	رد H_0
نگرش به سازمان	عجین شدن شغلی	۰/۴۹	۰/۹۵	رد H_0
نگرش به کارکردهای منابع انسانی	استرس	-۰/۱۵	۰/۰۷	رد H_0
نگرش به کارکردهای منابع انسانی	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۹	۰/۱۰	رد H_0
نگرش به کارکردهای منابع انسانی	عجین شدن شغلی	۰/۲۴	۰/۴۵	رد H_0
نگرش نسبت به شغل	استرس	-۰/۰۳	۰/۰۰	تأیید H_0

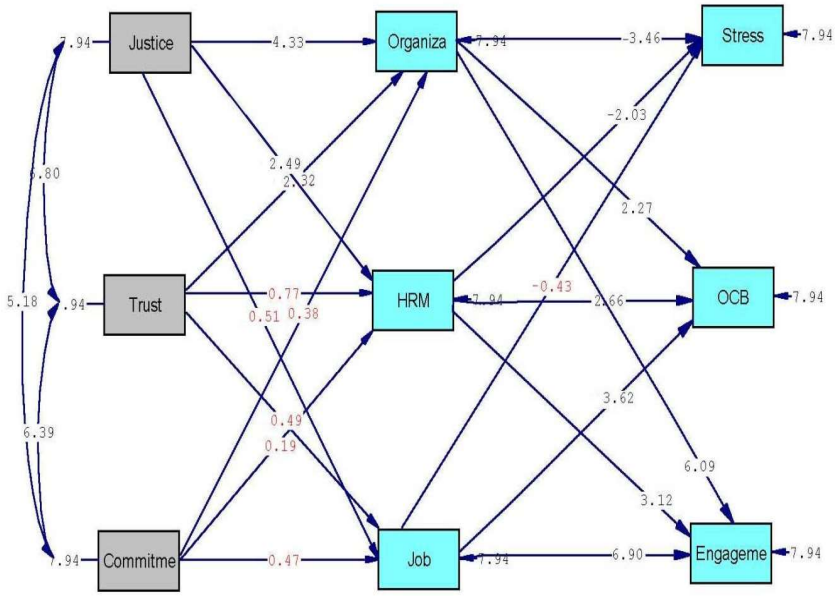
[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]

نگرش نسبت به شغل	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۳۰	۰/۶۱	رد H_0
نگرش نسبت به شغل	عجین شدن شغلی	۰/۵۲	۰/۹۶	رد H_0

همانطوری که جدول ۵ نشان می‌دهد برخی روابط معنادار و برخی دیگر غیرمعنادار شده است.

۵-٦ مدل ساختاری

برای بررسی تأیید یا رد فرضیه‌های تحقیق باید مدل ساختاری مورد بررسی قرار گیرد. نمودار زیر مدل ساختاری تحقیق را نشان می‌دهد.



Chi-Square=39.48, df=15, P-value=0.00000, RMSEA=0.072

نمودار۱٤: مدل ساختاری تحقیق

نمودار۱۴، معناداری ضرایب (**t-value**)و پارامترهای به دست آمده مدل پژوهش را نشان می‌دهد. فرضیه‌ها زمانی تأیید می‌شوند که ضرایب بدست آمده بین متغیرهای مکنون معنادار باشند یعنی مقدار آزمون معناداری از عدد۱/۹۶ بزرگتر و از عدد ۱/۹۶-کوچکترباشد. روابطی که معنادار نشده‌اند به رنگ

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]

قرمز در نرم‌افزار لیزرل نشان داده شده است. همانطورکه مشاهده می‌شود۷ رابطه غیرمعنادار بدست آمد. حال باید بر اساس نتایج حاصل از آمار استنباطی، به سؤالات تحقیق پاسخ داد.

سؤال ۱: ادراک کارکنان بانک دی از عدالت سازمانی چگونه است؟

طبق نتایج جدول آزمون میانگین تی تک نمونه‌ای، ادراک کارکنان بانک دی از عدالت سازمانی بزرگتر از نقطه برش یعنی ۳ می‌باشد که حاکی از وضع مطلوب این متغیر در بانک دی می‌باشد.

سؤال ۲: ادراک کارکنان بانک دی از اعتماد سازمانی چگونه است؟

طبق نتایج جدول آزمون میانگین تی تک نمونه‌ای، ادراک کارکنان بانک دی از اعتماد سازمانی بزرگتر از نقطه برش یعنی ۳ می‌باشد که حاکی از وضع مطلوب این متغیر در بانک دی می‌باشد.

سؤال ۳: ادراک کارکنان بانک دی از تعهد سازمانی چگونه است؟

طبق نتایج جدول آزمون میانگین تی تک نمونه‌ای، ادراک کارکنان بانک دی از تعهد سازمانی بزرگتر از نقطه برش یعنی ۳ می‌باشد که حاکی از وضع مطلوب این متغیر در بانک دی می‌باشد.

سؤال ٤: نگرش کارکنان بانک دی نسبت به سازمان چگونه است؟

طبق نتایج جدول آزمون میانگین تی تک نمونه‌ای، نگرش کارکنان بانک دی نسبت به سازمان بزرگتر از نقطه برش یعنی ۳ می‌باشد که حاکی از وضع مطلوب این متغیر در بانک دی می‌باشد.

سؤال ٥: نگرش کارکنان بانک دی نسبت به کارکردهای مدیریت منابع انسانی چگونه است؟

طبق نتایج جدول آزمون میانگین تی تک نمونه‌ای، نگرش کارکنان بانک دی نسبت به کارکردهای مدیریت منابع انسانی بزرگتر از نقطه برش یعنی ۳ می‌باشد که حاکی از وضع مطلوب این متغیر در بانک دی می‌باشد.

سؤال ٦: نگرش کارکنان بانک دی نسبت به شغل خود چگونه است؟

طبق نتایج جدول آزمون میانگین تی تک نمونه‌ای، نگرش کارکنان بانک دی نسبت به شغل خود بزرگتر از نقطه برش یعنی ۳ می‌باشد که حاکی از وضع مطلوب این متغیر در بانک دی می‌باشد.

سؤال ۷: استرس شغلی کارکنان بانک دی چگونه است؟

طبق نتایج جدول آزمون میانگین تی تک نمونه‌ای، استرس کارکنان بانک دی بزرگتر از نقطه برش یعنی ۳ می‌باشد که نشان می‌دهد میزان استرس کارکنان این بانک در سطح بالا و نامطلوبی قرار دارد.

سؤال ۸: رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک دی چگونه است؟

طبق نتایج جدول آزمون میانگین تی تک نمونه‌ای، میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک دی بزرگتر از نقطه برش یعنی ۳ می‌باشد که حاکی از وضع مطلوب این متغیر در بانک دی می‌باشد.

سؤال ۹: عجین شدن شغلی کارکنان بانک دی چگونه است؟

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]

طبق نتایج جدول آزمون میانگین تی تک نمونه‌ای، عجین شدن شغلی کارکنان بانک دی بزرگتر از نقطه برش یعنی ۳ می‌باشد که حاکی از وضع مطلوب این متغیر در بانک دی می‌باشد.

سؤال ۱۰: چه رابطه‌ای بین ادراک، نگرش و رفتار کارکنان در بانک دی وجود دارد؟

طبق نتایج آزمون همبستگی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی- نگرش نسبت به شغل، اعتماد سازمانی- نگرش نسبت به کارکردهای منابع انسانی، اعتماد سازمانی- نگرش نسبت به شغل، تعهد سازمانی- نگرش نسبت به سازمان، تعهد سازمانی- نگرش نسبت به شغل، تعهد سازمانی- نگرش نسبت به کارکردهای منابع انسانی، نگرش نسبت به شغل- استرس معنادار نشده است. با این وجود، بیشتر روابط موردنظر این تحقیق تأیید شدند. بنابراین، می‌توان ادعا کرد بین ادراک، نگرش و رفتار کارکنان در بانک دی رابطه معنادار وجود دارد. نکته مهم این است که رابطه بین نگرش نسبت به سازمان با استرس و همچنین رابطه بین کارکردهای منابع انسانی با استرس بصورت منفی می‌باشد یعنی با بهبود دو متغیر نگرش نسبت به سازمان و کارکردهای منابع انسانی می‌توان انتظار داشت از میزان استرس کارکنان کاسته شود و بالعکس. سایر متغیرها رابطه مثبت با یکدیگر دارند.

در انتها، باید بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون و مدل ساختاری، نتایج تأیید یا رد فرضیه‌های تحقیق را بررسی کرد.

فرضیه شماره ۱: بین ادراک، نگرش و رفتار کارکنان در بانک دی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

رابطه بین اکثر متغیرهای ادراکی، نگرشی و رفتاری مورد بررسی در این پژوهش در بانک دی معنادار و علامت ضریب همبستگی و عدد معناداری از نوع مثبت است. البته لازم به ذکر است که رابطه بین نگرش نسبت به سازمان با استرس و همچنین رابطه بین کارکردهای منابع انسانی با استرس منفی و معنادار شده است که این امر با مبانی نظری و ادبیات پژوهش مطابقت دارد. از طرفی دیگر، به دلیل معنادار نشدن هفت رابطه از مدل تحقیق با اطمینان نمی‌توان گفت بین ادراک، نگرش و رفتار کارکنان در بانک دی رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه شماره ۲: در بانک دی ادراک کارکنان بر نگرش آنها تاثیرگذار است.

اگرچه تأثیر ادراک از عدالت سازمانی بر نگرش نسبت به سازمان (**t-value=4. 33**)، تأثیر ادراک از عدالت سازمانی بر نگرش نسبت به کارکردهای منابع انسانی (**t-value=2. 49**) و تأثیر اعتماد سازمانی بر نگرش نسبت به سازمان (**t-value=2. 32**) معنادار شده است اما سایر روابط معنادار نشده است. بنابراین، نمی‌توان بطور قاطع گفت در بانک دی ادراک کارکنان بر نگرش آنها تاثیرگذار است.

فرضیه شماره ۳: در بانک دی نگرش کارکنان بر رفتار آنها تاثیرگذار است.

اگرچه تأثیر نگرش شغلی بر استرس معنادار نشده است (**t-value= -0/43**) اما سایر روابط معنادار شدند یعنی متغیرهای نگرشی بر رفتار کارکنان تأثیر معنادار می‌گذارند. بنابراین، در بانک دی نگرش کارکنان بر رفتار آنها تاثیرگذار است.

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]

۷- بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش وضعیت ادراک از عدالت سازمانی، اعتماد سازمانی، تعهد سازمانی، نگرش نسبت به سازمان، نگرش نسبت به کارکردهای منابع انسانی، نگرش شغلی، استرس، رفتار شهروندی سازمانی و عجین شدن شغلی مورد بررسی قرار گرفت. علاوه بر این، رابطه بین ادراک، نگرش و رفتار کارکنان در بانک دی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد ادراک از عدالت سازمانی بر نگرش نسبت به سازمان و نگرش نسبت به کارکردهای منابع انسانی تأثیر مثبت و معنادار می‌گذارد. یافته‌های فاروک و فاروک (۲۰۱۴) هم نشان می‌دهد وقتی عدالت سازمانی رعایت شود کارکنان درمی‌یابند که به منافع و انتظارات آنها طبق تئوری مبادلات اجتماعی، وقتی کارکنان دریابند سازمان به منافع و انتظارات آنها توجه می‌کند درصدد جبران متقابل برمی‌آیند تا لطف سازمان را جبران کنند. بدین ترتیب نگرش آنها نسبت به شغل و سازمان تغییر می‌کند. طبق نتایج این تحقیق، تأثیر اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی بر نگرش کارکنان بانک دی مورد تأیید قرار نگرفته است. شاید دلیل این امر آن است که برخی محققان متغیرهای اعتماد و تعهد سازمانی را به عنوان متغیرهای ادراکی در نظر گرفته‌اند و برخی دیگر هم این دو متغیر را به عنوان متغیرهای نگرشی درنظر گرفته‌اند (گرفین، ۲۰۰۱). یافته‌های این پژوهش همچنین نشان می‌دهد نگرش کارکنان نسبت به سازمان و کارکردهای منابع انسانی بر استرس آنها تأثیر منفی می‌گذارد. این رابطه در پژوهش‌های قبلی مورد بررسی قرار نگرفته است. همچنین طبق یافته‌های این پژوهش، نگرش شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد. این نتیجه با یافته‌های گونزالز و گارازو (۲۰۰۶) همخوانی دارد. نتایج این تحقیق همچنین نشان می‌دهد نگرش کارکنان بانک دی نسبت به سازمان و کارکردهای منابع انسانی بر رفتار شهروندی کارکنان تأثیر می‌گذارد. البته نکته قابل توجه این است که اندازه تأثیر مذکور چندان قوی نیست. محققان معتقدند نگرش افراد بطور غیرمستقیم از طریق نیت بر رفتارشان تأثیر می‌گذارد و نیت الزاماً به رفتار تبدیل نمی‌شود. به عبارتی دیگر، نگرش بر نیت و تمایل افراد تأثیر دارد اما بطور حتم بر رفتارشان تأثیر ندارد (رابینز و جاج، ۲۰۱۳، ص۴۵۳). این امر می‌تواند دلیل تأثیرگذاری ضعیف نگرش کارکنان بانک دی را بر رفتار شهروندی سازمانی توجیه کند.

آیزن و فیشبین (۲۰۰۳) هم در نظریه خود تحت عنوان نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده[1] اظهار داشتند که نیت یا تمایل رفتاری زمانی به رفتار منجر می‌شود که تسهیلکننده‌هاتقویت شوند یاموانعانجامیک رفتار به حداقل ممکن کاهش یابند. بنابراین، می‌توان انتظار داشت حتی اگر کارکنان نگرش مطلوبی نسبت به سازمان و کارکردهای منابع انسانی داشته باشند رفتارهای شهروندی در سطح پایینی باشد چون تسهیل‌کننده‌ها نظیر رفتار مدیران، تشویق یا هویت‌بخشی، جو سازمانی و غیره وجود نداشته باشند یا ضعیف باشند و یا اینکه موانعی نظیر استرس شغلی وجود داشته باشند. یافته‌های این پژوهش همچنین نشان می‌دهد نگرش نسبت به

1. Theory of Planned Behavior

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]

شغل بر استرس شغلی تأثیر معنادار ندارد. این رابطه در پژوهش‌های گذشته مورد بررسی قرار نگرفته است بلکه عکس این رابطه یعنی تأثیر استرس شغلی بر رضایت شغلی مورد بررسی و تأیید قرار گرفته است (آزاد مرزآبادی و طرخورانی، ۱۳۸۶). شاید دلیل تأیید نشدن تأثیر نگرش شغلی بر استرس کارکنان به این دلیل باشد که استرس شغلی بر نگرش شغلی تأثیر معنادار داشته باشد.

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]

فهرست منابع و مآخذ

ـ آزاد مرزآبادی، اسفندیار و طرخورانی، حمید (۱۳۸۶)، بررسی رابطه بین استرس شغلی و رضایتمندی شغلی کارکنان، مجله علوم رفتاری، دوره ۱، شماره ۲، صص ۱۲۱-۱۲۹

ـ شائمی، علی، صفری، علی و سلیمیان، سمانه (۱۳۹۴). تعیین تأثیر رضایت از جبران خدمات مالی و غیرمالی بر درگیری عاطفی- ذهنی کارکنان با نقش میانجی ادراک از عدالت سازمانی، فصلنامه مطالعات مدیریت بهبود و تحول، دوره ۲۴، شماره ۷۸، صص ۱۷-۳۲.

ـ فیض آبادی فراهانی، زهرا و میرهاشمی، مالک (۱۳۹۰)، پیش‌بینی درگیری شغلی بر اساس ویژگی‌های شخصیتی در کارکنان بانک‌های خصوصی و دولتی شهر تهران، دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، سال دوازدهم، شماره۴، صص ۵۱-۶۰.

__ Ajzen, I. , &Fishbein, M. . (2003). "*Questions raised by a reasoned action approach: Reply to Ogden*". Health Psychology, 23, 431-434

__ Burke MJ, Borucki CC, Kaufman JD. (2002). Contemporary perspectives on the study ofpsychological climate: A commentary. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 11*, 325–340

__ Chinumena, J. (2009). Perceived organizational support and extra – role performance: which leads to which?. Journal of social psychology, 149(1), PP:119-124.

__ Colquitt, J. A. (2001), On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure, *Journal of Applied Psychology*, 86, 386–400.

__ Farooq, M. and Farooq, O. (2014), Organizational justice, employee turnover, and trust in the workplace: A study in South Asian telecommunication companies, *Global Business and Organizational Excellence*, March/April, 56-62.

__ Fombrun, C. J. , Tichy, N. M. and Devanna, M. A. (1984), *Strategic Human Resource Management*, John Wiley & Sons

__ Gautam, T. , Van Dick, R. and Wagner, U. (2004), Organizational identification and organizational commitment: Distinct aspects of two related concepts, Asian Journal of Social Psychology, Vol. 7, 301-15.

__ González, J. V. and Garazo, T. G. (2006),"Structural relationships between organizational service orientation, contact employee job satisfaction and citizenship behavior", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 17 Iss 1 pp. 23 - 50

__ Griffin, R. W. (2001), Effects of Work Redesign on Employee Perceptions, Attitudes, and Behaviors: A Long-Term Investigation, *The Academy of Management Journal*, Vol. 34, No. 2, pp. 425-435

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]

__ Jawad, M. , Sobia R. , Aneela A. , &Tahira, M. T. (2012). Role of Organizational justice in organizational commitment with moderating effect of employee work attitudes. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, Volume 5, Issue 4, PP. 39-45.

__ Kandula, W. A. (2003), Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work, *Academy of Management Journal*, 33, 692–724.

__ Mathis, R. L. and Jackson, J. H. (2011), Human Resource Management, 13th Edition, US, Cengage Learning Publication

__ Mayer, R. C. , & Gavin, M. B. (2005), Trust in management and performance: Who minds the shop while the employees watch the boss? *Academy of Management, Journal*, 48, 874–888.

__ Meyer JP, Stanley DJ, Herscovitch L. (2002). Affective continuance and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. Journal of Vocational Behavior, 61, 20-52.

__ Robbins, S. P. and Judge, T. A. (2013), Organizational Behavior, 15th edition, Pearson pub. Newyork.

__ Storey, J. (1989), *New Perspectives on Human Resource Management*, London: Routledge

__ Storey, J. , Wright, P. M. and Ulrich, D. (2009), *The Routledge Companion to Strategic Human Resource Management*, London: Routledge

__ Zanko, M. , Badham, R. , Couchman, P. & Schubert, M. (2008), Innovation and HRM: Absences and politics, *International Journal of Human Resource Management*, 19(4), 562–581

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19]