

## نقش قراردادهای روان‌شناختی بر تعهد سازمانی با میانجی اعتماد سازمانی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان

محمد اکبری بورتگ

استادیار گروه علوم تربیتی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه بیرجند  
akbaryborn2003@birjand.ac.ir

محمد اعظمی (نویسنده مسئول)

استادیار مرکز تحقیقات انفورماتیک پزشکی، موسسه آینده پژوهی در سلامت، دانشگاه علوم پزشکی کرمان  
mohammadaazami14@gmail.com

حمیدرضا رویایی

مری گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه بیرجند  
Hroyaei@birjand.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۱۰/۲۱؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۰۳/۱۰

### چکیده

**هدف:** این پژوهش با هدف تعیین میزان تأثیر قراردادهای روان‌شناختی و اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان طراحی و اجرا گردید.

**روش:** در این پژوهش پیمایشی، از روش آماری همبستگی از نوع معادلات ساختاری استفاده شد. جامعه مورد بررسی کل کتابداران شهر کرمان بود. نمونه مورد بررسی بر اساس فرمول کوکران ۱۲۰ مشارکت‌کننده برآورد شد که به شیوه خوشه‌ای تصادفی انتخاب و مورد بررسی قرار گرفتند. به منظور گردآوری اطلاعات از سه پرسشنامه تعهد سازمانی، اعتماد سازمانی و قراردادهای روان‌شناختی استفاده گردید. داده‌های به‌دست آمده به روش معادله‌یابی ساختاری با کمک نرم‌افزار PLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

**یافته‌ها:** یافته‌های به‌دست آمده نشان داد که اولاً مدل از برازش خوبی برخوردار است و ثانیاً تمامی مسیرهای مستقیم و غیرمستقیم به‌جز مسیر مستقیم قراردادهای روان‌شناختی با تعهد سازمانی معنی‌دار است ( $P_{value} < 0.01$ ). مدل نهایی با حذف مسیر مستقیم قراردادهای روان‌شناختی بر تعهد سازمانی ارائه گردید. همچنین در بررسی مؤلفه‌های تعهد سازمانی کتابداران بر حسب جنسیت، نتایج نشان داد که مردان در مقایسه با زنان از تعهد مستمر بالاتری به لحاظ آماری ( $P_{value} < 0.01$ ) برخوردارند.

**اصالت/ارزش:** با توجه به نتایج این پژوهش و نقش قراردادهای روان‌شناختی بر اعتماد سازمانی و به دنبال آن تعهد سازمانی می‌توان بیان داشت که تعهد سازمانی کتابداران در گرو ایجاد قراردادهای روان‌شناختی بوده که منجر به اعتماد گردیده است و این، اعتماد تعهد سازمانی کارکنان را به دنبال خواهد داشت. بنابراین ایجاد قراردادهای روان‌شناختی که منتج به نگرش مثبت کارکنان و به دنبال آن تعهد سازمانی آنان به کتابخانه شود، ضروری به نظر می‌رسد.

**کلیدواژه‌ها:** قراردادهای روان‌شناختی، اعتماد سازمانی، تعهد سازمانی، مدل‌یابی معادلات ساختاری.

## مقدمه

در بیشتر تحقیقات علمی این باور وجود دارد که تعهد سازمانی مؤلفه‌ای مهم و تأثیرگذار بر پیامدهای کاری کارکنان است (گریفت و هوم<sup>۱</sup>، ۱۹۹۵)؛ لذا، محققان به طور گسترده‌ای بر این موضوع تأکید کرده‌اند (می‌یر و همکاران<sup>۲</sup>، ۱۹۹۳). توجه محققان رفتار سازمانی و منابع انسانی به موضوعات مرتبط با تعهد سازمانی معطوف شده است که نمونه آن از منظر نظریه تبادل اجتماعی<sup>۳</sup> می‌باشد (روسو<sup>۴</sup>، ۱۹۸۹). تبدلات اجتماعی به همکاری‌ها و تعاملات بخش‌های مختلف سازمان باهدف کسب منافع متقابل اشاره دارد (رابینسون<sup>۵</sup>، ۱۹۹۶). محققان زیادی از نظریه تبادل اجتماعی به عنوان مبنایی نظری، برای فهم ارتباطات موجود بین کارکنان و کارفرما استفاده کرده‌اند (کویل شاپیرو و کانوی<sup>۶</sup>، ۲۰۰۵). تبدلات اجتماعی بر پایه تعهدات، اعتماد و عمل متقابل بنا شده‌اند (تانسکی و کوهن<sup>۷</sup>، ۲۰۰۱). گالدنر<sup>۸</sup> در سال ۱۹۶۰ عمل متقابل حاصل از تبدلات را به عنوان هنجاری که دریافت‌کننده سود، متعهد به جبران طرف مقابل می‌شود، تعریف کرده است. به همین دلیل، می‌توان ارتباط کارفرما و کارمند را از منظر تبادل اجتماعی نگریست. کارفرما ممکن است تلاش کارمندش را با اعطای فرصت‌ها و مزایایی به او قدر بداند، در عوض این فرصت‌ها و مزایا، کارمندان برای جبران، احساس وظیفه می‌کنند و در نتیجه به سازمان تعهد بیشتری خواهند داشت (تانسکی و کوهن<sup>۷</sup>، ۲۰۰۱). ایزن برگر و همکارانش<sup>۹</sup> در سال ۱۹۹۰ از چارچوب نظریه تبادل اجتماعی استفاده کردند تا به این نتیجه برسند کارمندی که از سطح بالای حمایت سازمانی برخوردارند، به سازمان خود احساس دین، و این احساس دین را با تعهد بیشترشان به سازمان آدا می‌کنند. سازمان با ایجاد فرصت‌هایی برای اعتمادسازی نسبت به کارکنان، حمایت خود از کارکنان را نشان می‌دهد و کارکنان پس از درک این حمایت، نگرش‌های بهتری خواهند داشت از جمله تعهد سازمانی بالاتر و ممکن است از طریق تلاش بیشتر، عملکرد بهتر، حمایت از اهداف سازمانی و خدمت به سازمان آن را جبران کنند (واین و همکاران<sup>۱۰</sup>، ۱۹۹۷). یکی از چارچوب‌های مهم اتخاذ شده توسط محققان برای مطالعه تبادل میان کارفرما و کارمند، قراردادهای روان‌شناختی می‌باشد (گاجایت<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۷). مفهوم

1. Griffet & Hom  
4. Rousseau  
7. Tansky & Cohen  
10. Wayne et al

2. Meyer et al  
5. Robinson  
8. Gouldner  
11. Guchait

3. Social Exchange Theory  
6. Coyle-Shapiro & Conway  
9. Eisenberger et al

قراردادهای روان‌شناختی در سال ۱۹۶۰ توسط آرجریس<sup>۱</sup> معرفی گردید. شین<sup>۲</sup> (۱۹۶۵) بر اهمیت مفهوم قراردادهای روان‌شناختی در جهت درک و مدیریت رفتار در سازمان‌ها تأکید دارد. بنابراین، قراردادهای روان‌شناختی می‌تواند جهت درک تعهد استفاده گردد (انواری و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰). قراردادهای روان‌شناختی به منزله تعهدات اشتغال در چارچوب تبادل اجتماعی قرار گرفته‌اند. تعاریف متعددی از قراردادهای روان‌شناختی وجود دارد. روسو (۱۹۹۵) آن را باوری فردی تعریف کرد که توسط سازمان در مورد شرایط توافق دوسویه میان افراد و سازمان شکل گرفته است. یکی از نتایج قراردادهای روان‌شناختی این است که باعث کاهش ناامنی در سازمان‌ها می‌شود (کابار و بارت<sup>۴</sup>، ۲۰۱۰). از طرفی، مفهوم قراردادهای روان‌شناختی به منظور بررسی تبادلات کارکنان و کارفرمایان مورد توجه قرار گرفته است (ایزن برگر و همکاران، ۱۹۹۰). این نوع قراردادها بیانگر باور کارکنان در خصوص ضوابط و شرایط روابط تبادلی با سازمان می‌باشند (روسو، ۱۹۸۹). برخلاف قراردادهای رسمی و ضمنی<sup>۵</sup>، قراردادهای روان‌شناختی در باورهای افراد در جهت التزامات دوطرفه تشکیل شده‌اند. لذا، این قراردادها مبتنی بر تبادلات کارکنان و مدیران شکل می‌گیرند. مطالعات پیشین تأثیر اجرای این قراردادها بر تعهد سازمانی کارکنان را مطرح نموده‌اند (پاداک و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۰۵). مبنای قراردادهای روان‌شناختی از نظریه تبادل اجتماعی است (گاچایت، ۲۰۰۷) و اینکه قراردادهای روان‌شناختی به تعهدات متقابل کارکنان و سازمان (رایبسون، ۱۹۹۶) و نیز به برداشت کارکنان از تفاوت آنچه وعده داده شده و آنچه اجرا شده اشاره دارد. قراردادهای روان‌شناختی هر دو دیدگاه کارکنان و کارفرما را در مورد تبادلات، مهم می‌داند و بر باور کارکنان نسبت به چگونگی اجرای تعهدات دوطرفه تأکید دارد. با توجه به اینکه اعتماد، منوط به اطمینان از توانایی طرفین به انجام آنچه از او انتظار می‌رود می‌باشد، منطقی به نظر می‌رسد که وجود قراردادهای روان‌شناختی به احتمال زیاد بر سطح اعتماد تأثیرگذار باشد (کینگ‌شات و پکوتیچ<sup>۷</sup>، ۲۰۰۷). با استناد بر چارچوب نظری تئوری تبادل اجتماعی، تحقیقات مرتبط با قراردادهای روان‌شناختی، پیامدهای اجرا یا نقض این قراردادها را بر تمایلات و رفتارهای کارکنان بررسی کرده‌اند. قراردادهای روان‌شناختی به دو شکل مبادله‌ای<sup>۸</sup> و رابطه‌ای<sup>۹</sup> مطرح شده‌اند (گازو و نونان<sup>۱۰</sup>،

1. Argyris

5. Implicit

9. Relational Contract

2. Schein

6. Pathak et al

10. Guzzo &amp; Noonan

3. Anvari et al

7. Kingshott &amp; Pecotich

4. Kabbar &amp; Barrett

8. Transactional Contract

۱۹۹۴). قراردادهای مبادله‌ای به باورها و همکاری‌هایی که بر موارد مالی یا اقتصادی تمرکز دارند، اطلاق می‌شوند، در حالی که قراردادهای رابطه‌ای به باورها و همکاری‌های بلندمدت کارکنان و کارفرمایان، بدون اتکای کارکنان به پاداش‌های مادی اشاره دارند. در واقع، این تفاهات بر مبنای رضایت کارکنان و کارفرمایان شکل می‌گیرند (گازو و نونان، ۱۹۹۴؛ های و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴). از طرفی گازو و نونان (۱۹۹۴) اظهار داشتند که با وجود تفاوت‌های بسیار، قراردادهای روان‌شناختی هر دو شکل را همزمان در بر دارند. مطالعات پیشین بر ارتباط مثبت اجرای قرارداد درک شده و تعهد سازمانی تأکید داشته‌اند (پاداک و همکاران، ۲۰۰۵). همچنین، محققان بر این موضوع تأکید داشته‌اند که نقض این نوع قراردادها منجر به کاهش تعهد سازمانی می‌شود (گازو و نونان، ۱۹۹۴؛ مکنیس و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹). این در شرایطی است که تحقیقات پیشین، حکایت از تأثیر مثبت اجرای قراردادهای روان‌شناختی بر تعهد سازمانی کارکنان داشته‌اند (ریچارد و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۹). لذا، با استناد بر پیشینه نظری تحقیق انتظار می‌رود قراردادهای روان‌شناختی بر گرایش‌های رفتاری و تمایلات کاری کارکنان از جمله تعهد سازمانی، تأثیر معنی‌داری داشته باشند. در عصر جدید، ضرورت پاسخگویی به نیازهای اساسی کارکنان در هر سازمان، در اولویت اول قرار می‌گیرد، زیرا نیل به اهداف سازمان در گرو تأمین اهداف و خواسته‌های منطقی و مشروع منابع انسانی است (ابطحی، ۱۳۸۳). یکی از مهم‌ترین نیازهای کارکنان در سازمان، برقراری اعتماد میان آنها و مدیر می‌باشد. وجود سطوح بالای اعتماد در سازمان باعث ایجاد هزینه‌های پایین ارزیابی و دیگر سازوکارهای کنترل خواهد شد. شایان ذکر است که یکی از مسائل و مشکلات سازمان‌های امروزی، کمبود اعتماد بین کارکنان و مدیران است؛ بنابراین تلاش‌ها برای افزایش بهره‌وری به نتیجه مطلوبی نخواهد رسید، زیرا تحقق اهداف سازمان مستلزم همکاری اعضای آن با یکدیگر است و مهم‌ترین راه تسهیل همکاری، اعتماد متقابل کارکنان به یکدیگر و نیز اعتماد میان کارکنان و مدیران سازمان‌ها می‌باشد (چاوشی، ۱۳۸۶). امروزه مدیریت برای ارتقای کیفیت، نیازمند ابزارهای مختلفی است. یکی از این ابزارها اعتمادسازی در سازمان است. منظور از اعتماد به سازمان، باور کارکنان به این امر است که سازمان به نفع آنها اقدام خواهد کرد (گیلبرت و تانگ<sup>۴</sup>، ۱۹۹۸). مطالعات مشابه نشان می‌دهد که چطور رفتارهای مبتنی بر اعتماد

1. Hui et al

2. McInnis et al

3. Richard et al

4. Gilbert & Tang

می‌تواند به جذب و حفظ تعهد در دیگر مفاهیم رابطه‌ای میان کارفرما و کارمند کمک‌کننده باشد. در سطح تجربی نیز مشخص گردیده است اعتماد تأثیر مثبتی بر روی تعهد دارد (کینگ‌شات و پکوتیچ، ۲۰۰۷). پژوهشگران، ادراک از اعتماد و امید کارکنان در سازمان را یک پیش‌نیاز بالقوه تعهد سازمانی محسوب کرده‌اند. دستیابی به اعتماد سازمانی قوی، به پدید آوردن و پایدار ماندن پیوند روانی و تعهد افراد به سازمان بستگی دارد. به طور خلاصه، قراردادهای روان‌شناختی نوعی انتظار دوسویه روان‌شناختی بین فرد و سازمان است که به واسطه فعالیت‌های فرد، بین او و سازمان شکل می‌گیرد و نوعی امنیت و احساس توجه شغلی را به فرد و نوعی احساس قابلیت اتکاء را درباره آن فرد به مسئولان می‌دهد. این امر باعث ایجاد اعتماد به سازمان می‌شود. با این حال، اعتماد ممکن است تعهد به سازمان را به بار نیاورد. اعتماد یک گام عقب‌تر از تعهد است و تعهد سازمانی، التزام عملی فرد به سازمان را مدنظر دارد. بنابراین، باید چگونگی ارتباط میان اعتماد و تعهد سازمانی نیز مورد بررسی قرار گیرد (خنifer و همکاران، ۱۳۸۸). مطالعات صورت گرفته نشان داد که اعتماد، پیش‌بینی‌کننده مستقیمی از تعهد سازمانی می‌باشد (می‌یر و هر سکوویچ<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱). اعتماد به کارفرما میزان تعهد کارمند به کارفرما را افزایش خواهد داد. در نتیجه، کارمند تلاش فوق‌العاده‌ای به نفع سازمان خود انجام می‌دهد (کینگ‌شات<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶).

با توجه به آنچه بیان گردید می‌توان اینگونه بیان داشت که سازمان‌ها با استفاده از قراردادهای روان‌شناختی جهت اعتمادسازی نسبت به کارکنان، حمایت خود از کارکنان را نشان داده و کارکنان پس از ادراک این حمایت، نگرش‌های بهتری از جمله تعهد سازمانی بالاتر از خود نشان داده و تلاش خواهند کرد از طریق تلاش بیشتر و عملکرد بهتر، و حمایت از اهداف سازمانی و خدمت به سازمان آن را جبران کنند. این پژوهش باهدف پاسخ به این سؤال که قراردادهای روان‌شناختی با میانجی اعتماد سازمانی می‌تواند پیش‌بینی‌کننده تعهد سازمانی کتابداران شهر کرمان باشد، طراحی و اجرا گردید.

## روش پژوهش

این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری عبارت است از تمامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان کرمان که بر اساس جدول مورگان ۱۲۰ مشارکت‌کننده

1. Meyer & Herscovitch

2. Kingshott

به شیوه خوشه‌ای تصادفی انتخاب و مورد بررسی قرار گرفتند. جهت گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استاندارد شده ذیل استفاده گردید.

سازه قراردادهای روان‌شناختی که شامل ۹ گویه است از پرسشنامه گاجایت (۲۰۰۷)، تعهد سازمانی از پرسشنامه آلن و می‌یر<sup>۱</sup> (۱۹۹۰) که دارای ۱۹ گویه و سه مؤلفه تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری است و پرسشنامه اعتماد سازمانی نیز که شامل ۷ گویه است از پرسشنامه کامینگر و برومیلی<sup>۲</sup> (۱۹۹۶) استفاده شده است.

ضرایب آلفای کرونباخ هر یک از متغیرهای تحقیق حاضر نیز به طور جداگانه برای قراردادهای روان‌شناختی ۰/۸۷، تعهد سازمانی ۰/۸۹ و اعتماد سازمانی ۰/۸۰ توسط کفلاش‌پور، مرتضوی و پور (۱۳۹۱) گزارش گردید که بیانگر پایایی بالای ابزار می‌باشد. در این پژوهش نیز آلفای کرونباخ برای پرسشنامه تعهد سازمانی ۰/۷۰، قراردادهای روان‌شناختی ۰/۹۲ و اعتماد سازمانی ۰/۹۰ به دست آمد.

به منظور تحلیل داده‌های پژوهش از مدل‌یابی معادلات ساختاری و روش دو مرحله‌ای حداقل مربعات جزئی پیشنهاد شده توسط هالاند<sup>۳</sup> (۱۹۹۹) استفاده شد. آزمون فرضیات و برازندگی مدل با استفاده از نرم‌افزار PLS انجام گردید.

## یافته‌ها

### مرحله اول (تعیین مدل اندازه‌گیری)<sup>۴</sup>:

در مرحله اول، تعیین مدل اندازه‌گیری از طریق نتایج تحلیل عاملی تأییدی صورت می‌گیرد. با توجه به معیار فورنل و لاکر، بارهای عاملی بزرگ‌تر از ۰/۵ از اعتبار مناسبی برخوردار هستند (فورنل و لاکر<sup>۵</sup>، ۱۹۸۱). نتایج نشان داد تمامی سازه‌ها دارای بار عاملی بین ۰/۴۵ و ۰/۷۵ می‌باشند که همبستگی بالایی را نشان می‌دهند.

### مرحله دوم (تعیین مدل ساختاری)<sup>۶</sup>:

گام دوم، ارزیابی شاخص‌های برازش مدل است. شاخص‌های به دست آمده در PLS همگی

1. Allen & Meyer  
4. Measurement model

2. Cummings & Bromiley  
5. Fornell & Larcker

3. Hulland  
6. Structural model

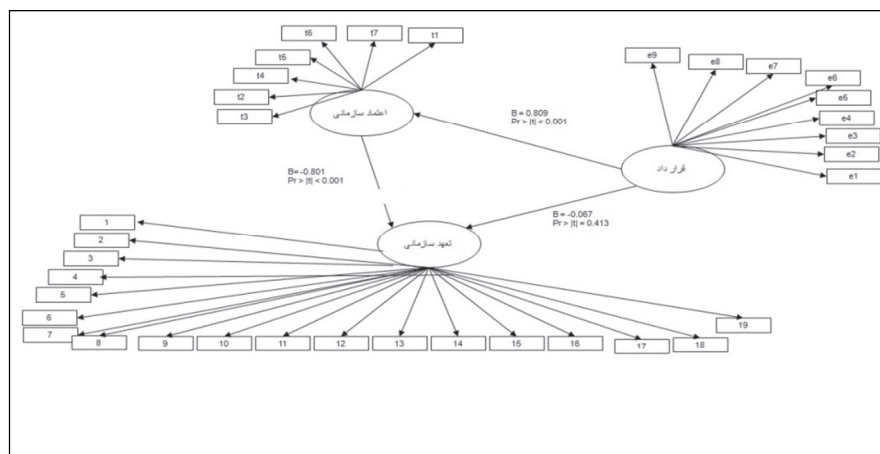
کیفیت برازش را نشان می‌دهند به این معنی که این شاخص‌ها، عددی بین صفر تا یک می‌باشند و هر چه مقدار آنها به یک نزدیک‌تر باشند و از ۰/۵ بیشتر باشند، بیانگر مطلوبیت مدل هستند. این شاخص‌ها به ترتیب مطلق<sup>۱</sup> و نسبی<sup>۲</sup> و همچنین، مدل بیرونی و مدل درونی نامیده می‌شوند (هالاند، ۱۹۹۹)؛ بنابراین، از جدول ۱ می‌توان به مطلوبیت مدل‌های تحقیق رسید. با توجه به این نتیجه می‌توان نتایج تحلیل مسیر را در آزمون فرضیه‌ها به کاربرد و به تفسیر آن پرداخت.

جدول ۱. شاخص‌های برازش مدل

شاخص	شاخص مطلق	شاخص نسبی	شاخص مدل بیرونی	شاخص مدل درونی
مقدار به دست آمده	۰,۵۵	۰,۸۴	۰,۹۹	۰,۸۵

همان‌گونه که در جدول بالا مشاهده می‌گردد، شاخص‌های برازش مدل نشان می‌دهد که مدل از برازش خوبی برخوردار می‌باشد.

ضرایب مسیر و مقدار P value بر روی خطوط مدل ساختاری تحقیق (نگاره ۱) نمایش داده شده‌اند که مقدار ضریب با نام (B) و مقدار P value با نام (P) است.



نگاره ۱. مدل ساختاری به همراه ضرایب مسیر و معنی‌داری

1. Absolute index

2. Relative index

جدول ۲، نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها را در قالب ضرایب مسیر همراه با سطح معنی‌داری در ارتباط با فرضیه‌های تحقیق نشان می‌دهد.

جدول ۲. ضرایب مسیر به همراه معنی‌داری فرضیه‌های تحقیق

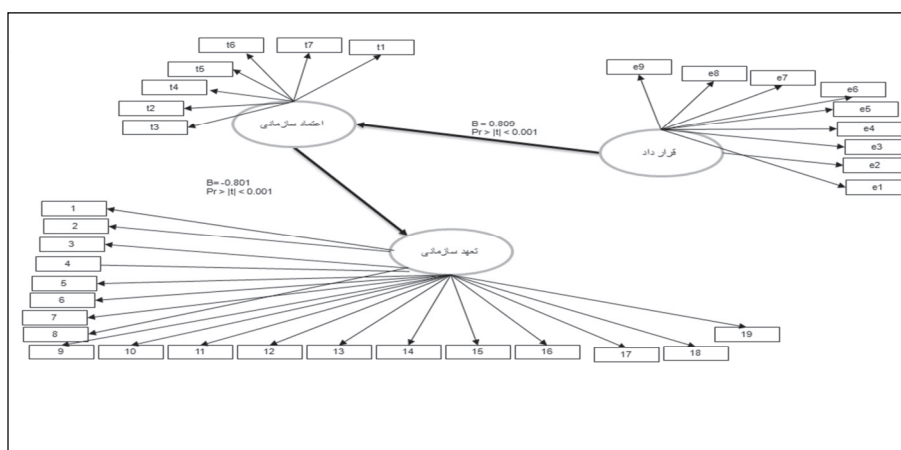
نتیجه	P	ضریب رگرسیون	فرضیه		
تأیید	۰٫۰۰۱	۰٫۸۰۹	اعتماد سازمانی	←	قراردادهای روان‌شناختی
رد	۰٫۴۱۳	۰٫۰۶۷	تعهد سازمانی	←	قراردادهای روان‌شناختی
تأیید	۰٫۰۰۱	۰٫۸۰۱	تعهد سازمانی	←	اعتماد سازمانی
تأیید	۰٫۰۰۱	۰٫۷۱۵	تعهد سازمانی	←	قراردادهای روان‌شناختی ← اعتماد سازمانی

همان‌طور که در جدول فوق مشاهده می‌شود، فرضیه اول یعنی تأثیر قراردادهای روان‌شناختی با ضریب تأثیر ۰٫۸۰۹ در سطح معنی‌داری ( $P_{value} < 0.01$ ) بر اعتماد مورد تأیید واقع شد. پس قراردادهای روان‌شناختی می‌تواند پیش‌بینی‌کننده اعتماد سازمانی باشد و فرضیه دوم یعنی مسیر قرارداد روان‌شناختی با ضریب تأثیر ۰٫۰۶۷ در سطح معنی‌داری بالاتر از ۰٫۰۵ بر تعهد سازمانی رد شد. در واقع مشخص گردید که قراردادهای روان‌شناختی نمی‌تواند پیش‌بینی‌کننده مستقیم تعهد سازمانی باشد. فرضیه سوم، بررسی تأثیر اعتماد بر تعهد بود که با ضریب تأثیر ۰٫۸۰۱ و سطح معنی‌داری کمتر از ۰٫۰۱ تأیید شد؛ یعنی اعتماد سازمانی می‌تواند پیش‌بینی‌کننده تعهد سازمانی باشد. فرضیه چهارم، بررسی تأثیر قراردادهای روان‌شناختی بر تعهد سازمانی با میانجی اعتماد سازمانی با ضریب تأثیر ۰٫۷۱۵ در سطح معنی‌داری ۰٫۰۱ تأیید شد؛ بنابراین می‌توانیم نتیجه بگیریم که قراردادهای روان‌شناختی با میانجی اعتماد سازمانی می‌تواند پیش‌بینی‌کننده تعهد سازمانی باشد. (جدول ۳)



جدول ۳. اثر مستقیم، غیرمستقیم و اثر کلی متغیرهای پیش‌بین بر متغیرهای ملاک

اعتماد سازمانی	قرارداد روان‌شناختی	متغیرهای پیش‌بین	
		متغیرهای ملاک	
	۰/۸۰۹	اعتماد سازمانی	اثر مستقیم
-۰/۸۰۱	-۰/۰۶۷	تعهد سازمانی	
	۰/۰۰۰	اعتماد سازمانی	اثر غیرمستقیم
۰/۰۰۰	-۰/۶۴۸	تعهد سازمانی	
	۰/۸۰۹	اعتماد سازمانی	اثر کل
-۰/۸۰۱	-۰/۷۱۵	تعهد سازمانی	



نگاره ۲. مدل نهایی اصلاح شده

بنابراین با توجه به نتایج پژوهش و عدم معنی‌داری مسیر مستقیم قراردادهای روان‌شناختی بر تعهد سازمانی (جدول ۲) این مسیر از مدل حذف گردید و مدل نهایی با حذف اثر مستقیم قراردادهای روان‌شناختی بر تعهد سازمانی ارائه گردید. (نگاره ۲)

همچنین به منظور بررسی خرده‌مؤلفه‌های تعهد سازمانی بر حسب جنسیت در میان آزمودنی‌ها از آزمون تی مستقل استفاده شد. (جدول ۴)

جدول ۴. آزمون تی به منظور بررسی تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری بر حسب جنسیت

متغیر مورد بررسی	جنسیت	میانگین	t	df	sig.
تعهد عاطفی	مرد	۲۱,۷۹	۱,۶۳	۱۱۸	۰,۱۰۴
	زن	۲۰,۴۱			
تعهد مستمر	مرد	۲۵,۷۸	۲,۸۳	۱۱۸	۰,۰۰۵
	زن	۲۴,۰۵			
تعهد هنجاری	مرد	۲۵,۷۳	۰,۷۷	۱۱۸	۰,۴۳۹
	زن	۱۵,۳۵			

همان‌گونه که در جدول بالا مشاهده می‌گردد، تفاوت‌ها تنها در تعهد مستمر بر حسب جنسیت معنی‌دار گردید ( $t=۲,۸۳$ ,  $P\text{value}<۰,۰۱$ ). بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که مردان در مقایسه با زنان از تعهد مستمر بالاتری برخوردارند.

### نتیجه‌گیری

نتایج این پژوهش نشان داد که قراردادهای روان‌شناختی بر اعتماد سازمانی تأثیر معنی‌داری دارد. این یافته پژوهش با یافته‌های اسپیس<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) و کینگ شات (۲۰۰۶) همسو می‌باشد. چرا که در صورتی که کتابداران به تحقق قراردادهای روان‌شناختی توسط سازمان باور داشته باشند، در آن صورت اعتماد آنان به کتابخانه افزایش خواهد یافت. اعتماد منعکس‌کننده روابط میان کارمند و کارفرما است. فاکس<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) بر وجود حداقل اعتماد در قراردادهای روان‌شناختی اشاره داشت و اینکه این قراردادها نمی‌توانند به طور کلی عاری از اعتماد باشند. اعتماد سازمانی عنصری مهم از قراردادهای روان‌شناختی است. زمانی که کتابداران دریابند کتابخانه قراردادهای روان‌شناختی را نقض نموده است، اعتماد خود را به کتابخانه از دست خواهند داد. با توجه به اینکه اعتماد منوط به اطمینان از توانایی طرفین به انجام آنچه از او انتظار می‌رود می‌باشد منطقی به نظر می‌رسد که وجود قراردادهای روان‌شناختی به احتمال زیاد بر سطح اعتماد تأثیرگذار است.

1. Spies      1. Fox

همچنین نتایج نشان داد که اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی تأثیرگذار است. این یافته تحقیق با نتایج پژوهش‌های نادری و مشفق (۱۳۸۸)، کلبرت و کوان<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) و کانپ<sup>۲</sup> (۲۰۰۶) که بیان کردند اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی تأثیر دارد همسو می‌باشد. بنابراین، می‌توان این‌گونه بیان نمود که کتابداران در صورتی با میل و رغبت در کتابخانه کار خواهند نمود که به کتابخانه اعتماد داشته باشند. یقیناً سازمان نقش مؤثری در ایجاد تعهد به سازمان و تمایل به ماندن کارکنان ایفا می‌کند و در صورتی که بتواند اعتماد کارکنان را جلب نماید، به طور مستقیم در ارتقای سطح تعهد سازمانی آنها تأثیر به‌سزایی گذاشته است.

قراردادهای روان‌شناختی با میانجی اعتماد سازمانی تأثیر معنی‌داری بر تعهد سازمانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان دارند. این یافته با نتایج پژوهش‌های کینگ شات (۲۰۰۶)، چن و چیو<sup>۳</sup> (۲۰۰۹)، اسپیس (۲۰۰۶)، لمیر و رویلارد<sup>۴</sup> (۲۰۰۵) و مک اینس و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۰۹) همسو می‌باشد. این یافته پژوهش می‌تواند مبین این باشد قراردادهای روان‌شناختی تبیین‌کننده اعتماد سازمانی بوده و اعتماد سازمانی می‌تواند منجر به تعهد سازمانی گردد.

در بررسی تعهد سازمانی بر حسب جنسیت تنها در مؤلفه تعهد مستمر تفاوت‌ها معنی‌دار شد. مردان در مقایسه با زنان از تعهد مستمر بالاتر برخوردار بودند. این یافته پژوهش با یافته وارینا<sup>۶</sup> (۱۹۸۳) به نقل از امامی (۱۳۸۷)، انجل و پری<sup>۷</sup> (۱۹۸۱) و ساوری و سایم<sup>۸</sup> (۱۹۹۶) همسو می‌باشد. تعهد مستمر عبارت است از درک هزینه‌هایی که با ترک سازمان متوجه فرد می‌شود، در ایران مردان متعهد به کار و پرداخت هزینه‌های اعضای خانواده می‌باشند و از طرفی پیدا کردن شغل مشکل می‌باشد؛ بنابراین، در مقایسه با زنان که متعهد به پرداخت هزینه‌های خانواده نبوده و به راحتی می‌توانند کارشان را رها نمایند، از تعهد مستمر بالاتری نیز در مقایسه با زنان برخوردار می‌باشند. بدین ترتیب نتایج به‌دست آمده منطقی می‌نماید.

با توجه به نتایج پژوهش می‌توان این‌گونه بیان داشت که قراردادهای روان‌شناختی مثبت منجر به اعتماد کارکنان به سازمان شده و اعتماد آنان به سازمان بر نگرش آنان در خصوص سازمان تأثیر گذاشته و باعث تعهد آنان به سازمان می‌گردد. بنابراین، پیشنهاد می‌گردد قراردادهای روان‌شناختی به گونه‌ای تنظیم گردد که در فرد احساس مثبت ایجاد نماید و به این

1. Colbert & Kwon  
4. Lemir & Ruylard  
7. Angle & Perry

2. Canipe  
5. McInnis et al  
8. SAVERY & SYME

3. Chen & Chiu  
6. Warina

باور برسد که سازمان حامی وی می‌باشد تا با شکل‌گیری باور مثبت در خصوص سازمان تعهد وی به سازمان افزایش یابد. همچنین پیشنهاد می‌گردد مدیران با کمک مراکز مشاوره به تدوین قراردادهای روان‌شناختی که منتج به نگرش مثبت فرد به سازمان گردد به عنوان اولین گام زمینه‌ اعتماد و تعهد کارکنان به سازمان را ایجاد نموده و همواره به نقش قراردادهای روان‌شناختی در نگرش و تعهد کارکنان به سازمان توجه داشته باشند.

از آن جایی که مردان در مقایسه با زنان دارای تعهد مستمر بالاتری می‌باشند، پیشنهاد می‌گردد در بخش‌هایی که نیاز به مهارت‌آموزی داشته و جایگزینی نیرو به سختی ممکن است از کارمندان مرد استفاده شود.

#### منابع

- ابطحی، سیدحسین (۱۳۸۳). مدیریت منابع انسانی. چاپ سوم. تهران: موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت. امامی، مصطفی (۱۳۸۷). تعهد سازمان و عوامل موثر بر آن. راهبرد، ۱(۱): ۱۲۷-۱۴۴.
- چاوشی، محمدحسین (۱۳۸۶). بررسی و مطالعه رابطه هوش عاطفی مدیران و میزان اعتماد زیردستان به آنان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، پردیس قم.
- خنیفر، حسین؛ مقیمی، محمد؛ جندقی، غلامرضا و زروندی، نفیسه (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین مؤلفه‌های اعتماد و تعهد سازمانی کارکنان در سازمان‌های جهاد کشاورزی و آموزش و پرورش استان قم، مدیریت دولتی، ۱(۲)، ۸-۱۳.
- نادی، محمدعلی؛ مشفق، زهت الزمان (۱۳۸۸). شناخت ادراک معلمان از روابط ابعاد اعتماد سازمانی با تعهد مستمر و عاطفی به منظور اراده یک مدل معادلات ساختاری مناسب در آموزش و پرورش اصفهان، رهبری و مدیریت آموزشی، ۳(۴)، ۱۷۴-۱۵۵.

#### References

- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63 (1), 1-18.
- Anvari, R.; Salmiah, M. A.; Wan Khairuzzaman, W. I. & Ungku Norulkamar, U. A. (2010). Strategic Training Practices, Effective Organizational Commitment, and Turnover Intention: The Mediating Role of Psychological Contract. *African Journal of Business Management*, 4 (15), 3391-3405.
- Angle, H. L. & Perry, J. (1986). Dual Commitment and Labor-Management Climates. *Academy of Management Journal*, 29 (1), 31-50.
- Canipe, J. S. (2006). *Relationships among Trust, Organizational Commitment, Perceived Organizational Support, and Turnover*. PhD Thesis, Retrieved Aug 16, 2009, from: [www.ProQuest.com](http://www.ProQuest.com)

- Chen, H. & Chiu, Y. (2009). The Influence of Psychological Contracts on the Adjustment and Organisational Commitment among Expatriates: An Empirical Study in Taiwan. *International Journal of Manpower*, 30 (8), 797-814.
- Coyle-Shapiro, J. A. M. & Conway, N. (2005). Exchange Relationships: An Examination of Psychological Contracts and Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 90 (4), 774-781.
- Colbert, A.E. & Kwon, L.G. (2000). Factors Related the Organizational Commitment of College and University Auditors, *Journal of Managerial Issues*, 12 (4), 484-501.
- Eisenberger, R.; Fasolo, P. & LaMastro, V. D. (1990). Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75 (1), 51-59.
- Fornell, C. & Larcker, D. (1981). Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18 (2), 39-50.
- Fox, J. M. (2005) *Organizational Entrepreneurship and the Organizational Performance Linkage in University Extension*. PhD Thesis, Retrieved August 16, 2009, from: www.ProQuest.com
- Gilbert, J. A. & Tang, T. L. (1998). An examination of Organizational Trust Antecedents. *Public Personnel Management*, 27 (3), 321-338.
- Griffeth, R. W. & Hom, P. W. (1995). The Employee Turnover Process. In Ferris, G. (Ed.), *Research in Personnel and Human Resources Management*, 13, JAI Press, Greenwich, CT, 245-293.
- Guchait, P. (2007). *Human Resource Management Practices and Organizational Commitment and Intention to Leave: The Mediating Role of Perceived Organizational Support and Psychological Contracts*. PhD Thesis, Retrieved August 15, 2013, from: www.ProQuest.com
- Guzzo, R. A. & Noonan, K. A. (1994). Human Resource Practices as Communications and the Psychological Contract. *Human Resource Management*, 33 (3), 447-462.
- Hulland, J. (1999). Use of Partial Least Square (PLS) in Strategic Management Research: A Review of Four Recent Studies. *Strategy Manage*, 20 (2), 195-204.
- Hui, C.; Lee, C. & Rousseau, D. M. (2004). Psychological Contract and Organizational Citizenship Behavior in China: Investigating Generalizability and Instrumentality. *Journal of Applied Psychology*, 89 (2), 311-321.
- Kabar, A. A. & Barrett, B. (2010). *The Impact Psychological Contract Violation on Job Satisfaction, OCB and Intent to Leave in a Continuing Care Retirement Community, ICHRIE*. Retrieved December 25, 2013, from: <http://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1502&context=refereed>

- Kingshott, R. P. J. (2006). The Impact of Psychological Contracts upon Trust and Commitment within Supplier–Buyer Relationships: A Social Exchange View. *Industrial Marketing Management*, 35 (6), 724–739.
- Kingshott, R. P. J. & Pecotich, A. (2007). The Impact of Psychological Contracts on Trust and Commitment in Supplier-Distributor Relationships. *European Journal of Marketing*, 41 (10), 1053–1072.
- Meyer, J. P.; Allen, N. J. & Smith, C. A. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78 (4), 538–551.
- Meyer, J. P. & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the Workplace: Toward a General Model. *Human Resource Management Review*, 11 (3), 299-326.
- McInnis, K. J.; Meyer, J. P. & Feldman, S. (2009). Psychological Contracts and Their Implications for Commitment: A Feature-Based Approach. *Journal of Vocational Behavior*, 74 (2), 165–180.
- Pathak, R. D.; Budhwar, P. S.; Singh, V. & Hannas, P. (2005). Best HRM Practices and Employee's Psychological Outcomes: A Study of Shipping Companies in Cyprus. *South Asian Journal of Management*, 12 (4), 7-24.
- Robinson. S. (1996). Trust and Breach of the Psychological Contract. *Administrative science quarterly*, 41 (4), 559-574.
- Richard, O. C.; McMillan, A. C.; Bhuian, S. N. & Taylor, E. C. (2009). Antecedents and Consequences of Psychological Contracts: Does Organizational Culture Really Matter? *Journal of Business Research*, 62 (8), 818–825.
- Rousseau, D. M. (1989). Psychology and Implied Contracts in Organizations. *Employee Responsibilities and Right Journal*, 2 (2), 121-139.
- Spies, A. R. (2006). *Psychological Contract Violations in Pharmacy Students and Their Affect on Outcomes*. PhD Thesis, Retrieved December 18, 2009, from: [www.ProQuest.com](http://www.ProQuest.com).
- Savery, L. K. & Syme, P. D. (1996). Organizational Commitment and Hospital Pharmacists. *Journal of management development*, 15 (1), 14-22.
- Tansky, J. W. & Cohen, D. J. (2001). The Relationship between Organizational Support, Employee Development, and Organizational Commitment: An Empirical Study. *Human Resource Development Quarterly*, 12 (3), 285-300.
- Wayne, S. J.; Shore, L. M. & Liden, R. C. (1997). Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective. *Academy of Management Journal*, 40 (1), 82-111.

---

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

اکبری بورنگ، محمد؛ اعظمی، محمد و رویایی، حمیدرضا (۱۳۹۴). نقش قراردادهای روان‌شناختی بر تعهد سازمانی با میانجی اعتماد سازمانی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۱ (۴)، ۵۱۵-۵۲۸.