



تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی کارکنان مجتمع آموزشی زنان پلیس (کوثر)

محمد پوراسدی^۱، وجه‌الله قربانی‌زاده^۲ و سعیده گل‌پرور^۳

۱ - عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی امین، mp0001345@yahoo.com

۲ - عضو هیئت علمی دانشگاه علامه طباطبایی (ره)، vghorbanizadeh@gmail.com

۳ - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبایی (ره)، نویسنده مسئول: saeede.golparvar@yahoo.com

چکیده

زمینه و هدف: حمایت سازمانی ادراک شده به برداشت کارکنان از میزان توجه سازمان به تلاش، سلامتی و آسایش آن‌ها اشاره دارد و تعهد سازمانی نیز به معنی تعلق خاطر کارکنان به اهداف سازمان است. هدف این مطالعه، بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر روی تعهد سازمانی بود.

روش: پژوهش حاضر توصیفی، از نظر روش پیمایشی و از دیدگاه هدف از نوع تحقیقات کاربردی بود. جامعه پژوهش شامل کارکنان مجتمع آموزشی زنان پلیس (کوثر) دانشگاه علوم انتظامی امین شهر تهران بود. از میان آن‌ها، نمونه‌ای به حجم ۸۷ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها دو پرسش‌نامه حمایت سازمانی ادراک شده آیزنبرگر و تعهد سازمانی آلن و می‌یر بوده است که با استفاده از نرم‌افزارهای Spss 20 و Smart pls 2 تجزیه و تحلیل شد.

یافته‌ها: حمایت سازمانی ادراک شده به صورت مثبت و معنادار بر تعهد سازمانی تأثیرگذار بود. همچنین، حمایت سازمانی ادراک شده به صورت مثبت و معناداری بر هر یک از ابعاد تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر) تأثیرگذار بود. در بین ابعاد تعهد، تعهد عاطفی بیشترین و تعهد مستمر کمترین تأثیر را در شکل‌گیری تعهد سازمانی کارکنان داشت.

نتیجه‌گیری: پژوهش حاضر نشان داد که با افزایش حمایت مافوق از کارکنان، توجه به رفاه و آسایش، پاداش‌ها و پیشرفت شغلی آنان می‌تواند حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان را ارتقاء بخشد که این امر پیامدهای مثبتی مانند وابستگی عاطفی، تعلق خاطر به سازمان، کاهش غیبت و ترک از سازمان را به دنبال خواهد داشت.

کلیدواژه‌ها: حمایت سازمانی ادراک شده، تعهد سازمانی، تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد هنجاری، مجتمع آموزشی زنان پلیس

◀ استناد (به شیوه APA ویرایش ۶): پوراسدی، محمد؛ قربانی‌زاده، وجه‌الله؛ گل‌پرور، سعیده (پاییز و زمستان ۱۳۹۵). تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی کارکنان مجتمع آموزشی زنان پلیس (کوثر). *دوفصلنامه پژوهش‌های انتظامی-اجتماعی زنان و خانواده*، ۴ (۲)، ۱۳۱-۱۵۰.

مقدمه

تغییر در شرایط سازمان‌ها منجر به تغییر در نگرش نیروی انسانی شده است و نیروی انسانی، سرمایه اصلی، مزیت رقابتی و عامل موفقیت هر سازمانی است. بنابراین، عدم برخورداری از کارکنانی با ویژگی‌های مناسب کاری و اخلاقی، موفقیت سازمان‌ها را تحت تأثیر قرار خواهد داد (سبزیکاران و همکاران، ۲۰۱۱، ص ۵۵). چنانچه سازمانی کارکنان خود را مورد حمایت قرار دهد و با پاداش‌هایی چون احترام، برانگیختگی در شغل، دستمزد و ترفیع‌دهی به عمل آورد و آن‌ها را در اطلاعات سهیم کند و به دیگر نیازهای آن‌ها توجه نشان دهد، کارکنان نیز به سازمان خود متعهد می‌شوند (آیزنبرگر، آرملی، رینکسوینکل، لانچ و رودس^۱، ۲۰۰۱، ص ۴۶). با افزایش حمایت سازمانی، نه تنها تعهد سازمانی بالا می‌رود، بلکه نیت ترک سازمان نیز به شدت کاهش می‌یابد (ایسلام^۲ و همکاران، ۲۰۱۳، ص ۱۲۴۰). هرچه میزان وفاداری و تعهد کارمندان یک سازمان بالاتر باشد، وظایف محوله را با کیفیت بالاتری به انجام می‌رسانند و این امر موجب افزایش عملکرد، بهره‌وری و اثربخشی سازمان می‌شود (موسوی، محمد زاده و آجیلی، ۱۳۹۳، ص ۳۳۴).

مجتمع آموزشی زنان پلیس (کوثر) وابسته به دانشگاه علوم انتظامی امین است و در زمینه آموزش و تربیت پلیس زن در رشته‌های تخصصی انتظامی فعالیت دارد. در این مطالعه، کارکنان شامل کارکنان مجتمع و فراگیران ضمن خدمت بودند. فراگیران، دانش‌آموختگان دوره کاردانی و بالاتر هستند که طی مدت ۱۱ ماه (شامل سه ماه دوره مقدماتی، سه ماه دوره عمومی و پنج ماه دوره تخصصی) در مجتمع آموزشی زنان پلیس، آموزش داده می‌شوند و در پایان دوره به درجه ستوان سومی و بالاتر نائل شده و در مشاغل موردنیاز به کار گرفته می‌شوند.

حمایت سازمانی ادراک‌شده: نخستین بار آیزنبرگر، هانتینگتون، هانتکینستون و سوا^۳ در سال ۱۹۸۶ با انتشار مقاله‌ای در مجله روانشناسی کاربردی مفهوم حمایت ادراک‌شده از سوی سازمان را معرفی کردند. بنا به تعریف آیزنبرگر و همکارانش، کارکنان زمانی حمایت سازمانی را ادراک می‌کنند که سازمان به همکاری و رفاه آنان ارزش قائل شود (حکاک، حاجی‌زاده گشتی و ناصر^۴، ۲۰۱۴، ص ۱۹۶). حمایت سازمانی ادراک‌شده ارتباط دوطرفه‌ای است بین کارکنان و سازمان که براساس آن وابستگی، تلاش و وفاداری کارکنان به سازمان با پاداش اجتماعی و مادی روبرو و توسط کارکنان به صورت عینی و ملموس درک و تأیید می‌شود (پورشیخی، ۱۳۹۲، ص ۵۸). به بیان دیگر، کارکنان فداکاری و تلاششان را برای منفعت‌های مالی و ارضای نیازهای احساسی اجتماعی

1. Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch & Rhoades
2. Islam
3. Eisenberger, Huntington, Hutchinson & Sowa
4. Hakkak, Hajizadeh Gashti & Nawaser

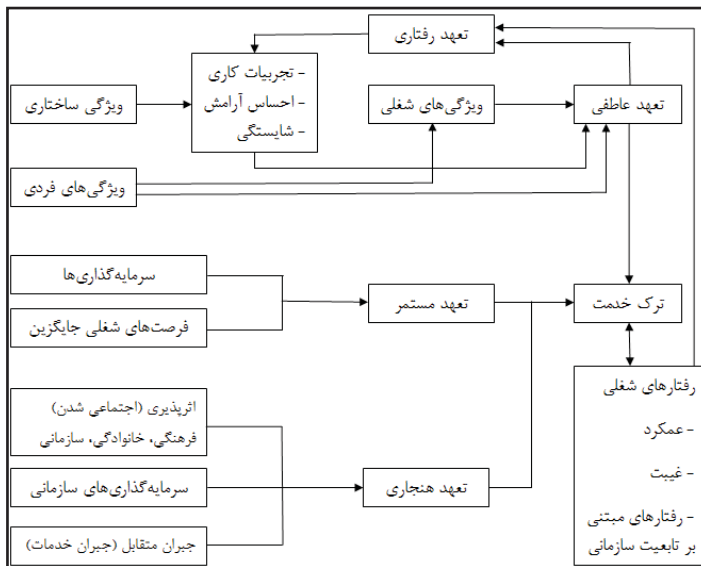
مثل اعتبار و غیره تبادلی می‌کنند (دسنینک^۱، ۲۰۱۰، ص ۱۳۵۱). از این رو، می‌توان حمایت سازمانی ادراک‌شده را سنجه^۲ تعهد سازمان در برابر کارمندان نیز در نظر گرفت (مکن‌جی^۳ و همکاران، ۲۰۰۶، ص ۱۲۰). در واقع، حمایت سازمانی ادراک‌شده، کیفیت تبادلات اجتماعی که بین کارمند و کارفرما اتفاق می‌افتد را منعکس می‌کند (کاسپر، هریس، تیلور و واین^۴، ۲۰۱۱، ص ۶۴۶).

ریشه^۵ حمایت سازمانی ادراک‌شده، تعهد مبادله‌ای است که بر اساس آن وابستگی، تلاش و وفاداری به سازمان با پاداش اجتماعی و مادی روبرو می‌شود. به عبارت دیگر، فرد در چنین شرایطی به این دلیل به سازمان خود متعهد است که به صورت مبادله‌ای سازمان از او حمایت می‌کند (آلن، آرمسترانگ، رید و ریمن‌اشنایدر^۵، ۲۰۰۸، ص ۵۵۹). لذا صاحب‌نظران، مبنای نظریه^۶ حمایت سازمانی را نظریه^۷ مبادله^۸ اجتماعی می‌دانند (حکاک و همکاران، ۲۰۱۴، ص ۲۰۰). براساس نظریه^۹ مبادله^{۱۰} اجتماعی، سطوح بالای حمایت سازمانی ادراک‌شده نوعی احساس التزام و تکلیف برای بازپرداخت^{۱۱} ایجاد می‌کند (امیر کافی و هاشمی نسب، ۱۳۹۲). براساس نظریه^{۱۲} حمایت سازمانی گونه‌های سه‌گانه^{۱۳} عمومی، موجب رفتارهای مطلوبی در سازمان می‌شود: عدالت و انصاف^{۱۴}، حمایت سرپرست^{۱۵}، پاداش‌های سازمانی^{۱۶} و زمینه‌های شغلی^{۱۷} خاستگاه عوامل مذکور سازمان است و در نهایت، موجب افزایش حمایت سازمانی می‌شود (موحدی فرد، ۱۳۹۴؛ آیزنبرگر و همکاران، ۱۹۸۶).

منظور از انصاف، احساس مساوات نسبت به استفاده و اجرای روش‌های توزیع منابع میان کارکنان می‌شود که به آن عدالت رویه‌ای نیز اطلاق می‌شود. لوینسون (۱۹۶۵) معتقد است که کارکنان تمایل دارند رفتار کارگزاران سازمان را به عنوان رفتار خود سازمان ببینند. به عبارت دیگر، سازمان یک مفهوم مجرد است و ادراک حمایت از سوی سازمان وابسته به ادراک حمایت از سوی کارگزاران و عاملان آن است (دزفولی، ۱۳۹۳، ص ۳۰). توجه به منابع انسانی، ایجاد فرصت‌های مناسب و مساعد برای ارائه پاداش‌ها، افزایش آموزش کارکنان و بهبود آزادی عمل آنان در ایفای نقش و شغل، باعث ارتقای حمایت سازمانی ادراک‌شده می‌شود (دزفولی، ۱۳۹۳، ص ۳۱).

1. Decninck
2. Measure
3. Makanjee
4. Casper, Harris, Taylor & Wayne
5. Allen, Armstrang, Reid & Riemenschneider
6. Repay
7. Fairness
8. Supervisor Support
9. Organization Rewards
10. Job Conditions

تعهد سازمانی: تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان می‌دانند (ناطق جهرمی، ۱۳۹۳، ص ۴۸). همچنین، تعهد سازمانی را می‌توان مانند میزان دل‌بستگی به فعالیت‌های سازمان مانند پاداش‌های اقتصادی، ارتقای مورد انتظار یا افزایش پرداخت تعریف کرد (پاناسیو و وندربریگ، ۲۰۰۹، ص ۲۲۵). می‌یر و آلن (۱۹۹۷) تعهد سازمانی را نوعی حالتی روانی تعریف می‌کنند که بیانگر تمایل، نیاز یا الزام برای ادامه خدمت در یک سازمان است. آن‌ها مدلی سه‌بعدی از تعهد سازمانی، متشکل از تعهد عاطفی^۱، تعهد مستمر^۲ و تعهد هنجاری^۳ مطرح کرده‌اند که در نمودار ۱ نشان داده شده است. تعهد عاطفی به معنای دل‌بستگی هیجانی و احساس هویت و درگیری کارمندان در سازمان است. در این نوع از تعهد، کارکنان در سازمان می‌مانند؛ چون می‌خواهند بمانند. تعهد مستمر که بر مبنای تئوری سرمایه‌گذاری بیکر^۴ (۱۹۶۰) ارائه شده است، شامل آگاهی فرد از هزینه‌های ترک سازمان است. تعهد هنجاری نشان‌دهنده یک نوع احساس تکلیف برای ادامه همکاری با سازمان است. در این نوع تعهد افراد فکر می‌کنند که ادامه فعالیت و حمایت از سازمان، دینی بر گردن آن‌هاست (می‌یر، آلن و اسمیت^۵، ۱۹۹۳، ص ۵۴۸).



نمودار ۱. مدل سه‌بخشی تعهد سازمانی آلن و می‌یر (المن و می‌یر، ۱۹۹۷)

1. Panaccio & Vandenberghe
2. affective commitment
3. continuance commitment
4. Normative Commitment
5. Tom Baker
6. Smith

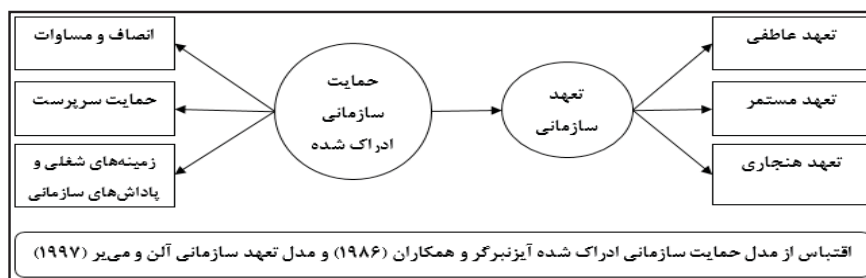
مطالعات نشان می‌دهد تعهد سازمانی با کاهش غیبت، افزایش ماندگاری، تعلق و وفاداری، بهره‌وری، پذیرش راهبرد و هنجارها و ارزش‌های سازمانی (عطافر و منصوری، ۱۳۹۱)، پاداش‌های سازمانی (نیومن و شیخ^۱، ۲۰۱۱)، رابطه مثبت و با رفتارهایی نظیر ترک کار و قصد ترک کار (لی و همکاران^۲، ۱۹۹۲)، غیبت و تأخیر (مودی و همکاران، ۱۹۸۲) رابطه منفی دارد. در جدول ۱ به نتایج برخی از پژوهش‌های صورت گرفته در زمینه تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی اشاره می‌شود.

جدول ۱. بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی در پژوهش‌های پیشین^۳

نظریه پرداز	عنوان پژوهش	نتایج به دست آمده
رحیمی و همکاران (۱۳۹۳)	ارتباط سلامت سازمانی با تعهد سازمانی و درک حمایت سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان خراسان رضوی	۱. بین سلامت سازمانی و ابعاد تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری) رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. ۲. بین سلامت سازمانی و درک حمایت سازمانی همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. ۳. رابطه معناداری بین سن، سابقه خدمت و میزان تحصیلات با سلامت سازمانی مشاهده نشد.
امیر کافی و هاشمی نسب (۱۳۹۲)	تأثیر عدالت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی	۱. عدالت سازمانی، به شکل غیرمستقیم، از طریق دو متغیر حمایت سازمانی و اعتماد سازمانی بر تعهد تأثیر می‌گذارد. ۲. حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر مستقیم و غیرمستقیم بر تعهد دارد. ۳. تأثیر مستقیم اعتماد سازمانی بر تعهد بیش از سایر متغیرهاست.
زینب دارمی (۱۳۸۹)	رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و فرهنگ مشارکتی با تعهد سازمانی در پرستاران بیمارستان‌های بخش خصوصی و دولتی شهر اصفهان	۱. بین حمایت سازمانی ادراک شده و هر سه بعد تعهد در هر دو بخش خصوصی و دولتی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد ۲. در بخش خصوصی، بین فرهنگ مشارکتی با هر سه بعد تعهد رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. ۳. در بخش دولتی تنها بین فرهنگ مشارکتی با تعهد هنجاری و مستمر رابطه معناداری وجود دارد.
حکاک و همکاران (۲۰۱۴)	بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی با تعهد سازمانی در بانک ملت	۱. بین حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد. ۲. بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.
پرadasا ^۴ و همکاران (۲۰۱۳)	تأثیر میانجی‌گرانه رضایت شغلی، تعهد عاطفی و تعهد احساس شده در رابطه با حمایت سازمانی ادراک شده نسبت به رفتارگرایی مثبت میان کارکنان پست	۱. نقش میانجی‌گرانه رضایت شغلی، تعهد عاطفی و تعهد احساس شده بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار کاری مثبت بود. ۲. تعهد عاطفی تأثیر کم‌تر و رضایت شغلی بیشترین تأثیر میانجی‌گرانه را در میان سایر متغیرها داشته است.
داولی ^۵ و همکاران (۲۰۰۷)	تأثیر ارشدیت، حمایت مافوق و حمایت ادراک شده سازمانی بر تعهد سازمانی و رفتار مربوط به جستجوی شغل در یک سازمان تولیدی آمریکایی	۱. حمایت سازمانی ادراک شده به خوبی تعهد سازمانی را پیش‌بینی می‌کند. ۲. حمایت ادراک شده از جانب سازمان بهتر از دو متغیر دیگر تعهد سازمانی و رفتار مربوط به جستجوی شغل را پیش‌بینی می‌کند.

1. Newman and Sheikh
2. Lee et al.
3. Pradesa
4. Dawley

مطالعات نشان می‌دهد زمانی که ادراک افراد از حمایت سازمانی افزایش پیدا می‌کند، آن‌ها برای عملکرد بهتر نه تنها انگیزه بالاتری پیدا می‌کنند و سخت‌تر کار می‌کنند، بلکه ادراک آن‌ها از عوامل تهدیدکننده و تنش‌زا نیز کاهش پیدا می‌کند؛ چراکه آن‌ها سازمان را به‌عنوان حامی خود، قادر به رویارویی با شرایط و عوامل آسیب‌رسان می‌بینند (گایو و یوان، ۲۰۱۲، ص ۱۰۴). همچنین، تعهد افراد نسبت به سازمان به‌منظور حفظ و جذب کارکنان واجد شرایط، مهم و حیاتی است (اسلامی و قرخانی، ۲۰۱۲، ص ۸۷). لذا با توجه به اینکه اکنون در ایران روند پیاده‌سازی اصل ۴۴ قانون اساسی و خصوصی شدن سازمان‌های دولتی تحولی است که به تدریج نیروی انسانی را به منبعی رقابتی بدل خواهد کرد. رقابت برای جذب و به‌ویژه نگهداری نیروی انسانی در دوره پیاده‌سازی اصل ۴۴ اهمیت مطالعه حمایت سازمانی ادراک‌شده و تعهد را در بین کارکنان افزایش می‌دهد (طالقانی، دیواندری و شیرمحمدی، ۱۳۸۸، ص ۳). از این‌رو، هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی «تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر تعهد سازمانی کارکنان مجتمع آموزشی زنان پلیس (کوثر) دانشگاه علوم انتظامی امین» بود. با توجه به توصیف متغیر مستقل و متغیر وابسته و تبیین رابطه آن‌ها و با عنایت به مرور دیدگاه‌ها و پژوهش‌هایی که ارائه شد، الگوی تحلیلی در نمودار ۲ برای این پژوهش طراحی شد.



نمودار ۲. مدل مفهومی پژوهش

فرضیه‌ها

فرضیه اصلی: حمایت سازمانی ادراک‌شده بر تعهد سازمانی کارکنان مجتمع آموزشی زنان پلیس (کوثر) تأثیر مثبت دارد.

فرضیه فرعی اول: حمایت سازمانی ادراک‌شده بر تعهد عاطفی کارکنان مجتمع آموزشی زنان پلیس (کوثر) تأثیر مثبت دارد.

فرضیه فرعی دوم: حمایت سازمانی ادراک‌شده بر تعهد مستمر کارکنان مجتمع آموزشی زنان پلیس (کوثر) تأثیر مثبت دارد.

فرضیه فرعی سوم: حمایت سازمانی ادراک‌شده بر تعهد هنجاری کارکنان مجتمع آموزشی زنان پلیس (کوثر) تأثیر مثبت دارد.

روش

پژوهش حاضر در پی توصیف و تبیین انجام گرفته و از نوع همبستگی است و از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی محسوب می‌شود. روش پژوهش کمی و از تکنیک پیمایشی و از ابزار پرسشنامه برای گردآوری داده‌ها استفاده شده است. همچنین، در بخش بررسی ابعاد مفهومی و نظری که ادبیات تحقیق را تشکیل داده است، از روش اسنادی بهره جستیم. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان مجتمع آموزش زنان پلیس (کوثر) شهر تهران در نیمه اول سال ۱۳۹۵ است که تعداد آن‌ها حدود ۱۱۲ نفر است. بر طبق جدول نمونه‌گیری مورگان، برای جامعه‌ای به تعداد ۱۱۲ نفر، نمونه‌ای ۸۷ نفری نیاز است؛ لذا ۸۷ پرسشنامه در بین کلیه کارکنان مجتمع آموزش زنان پلیس (کوثر) توزیع شد و مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت.

ابزار اندازه‌گیری در این پژوهش عبارت‌اند از: ۱- پرسش‌نامه حمایت سازمانی ادراک شده آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) که شامل ۸ سؤال استاندارد در قالب طیف پنج گزینه‌ای لیکرت (کاملاً موافقم، موافقم، در حد متوسط، مخالفم، کاملاً مخالفم) است. پژوهشگران پیشین نظیر کوتک و شارافینسکی^۱ (۱۹۸۸)، روایی و پایایی نسخه ۸ سؤالی این پرسش‌نامه را تأیید کرده‌اند. ۲- پرسش‌نامه تعهد سازمانی می‌بر و آلن (۱۹۹۷) که شامل ۲۴ سؤال در قالب طیف پنج گزینه‌ای لیکرت است. این پرسش‌نامه شامل سه مقیاس تعهد عاطفی (۸ سؤال)، تعهد استمراری (۸ سؤال) و تعهد هنجاری (۸ سؤال) است. روایی و پایایی این پرسشنامه مورد تأیید پژوهشگران پیشین است (عبدالهی، یوسلیانی و حاتمیان، ۱۳۹۳، ص ۹۱).

در تحقیقاتی که از روش حداقل مربعات جزئی استفاده می‌شود، باید پایایی برای سازه‌ها و معرف‌ها محاسبه شود. در این پژوهش، پایایی ابزار تحقیق به وسیله دو ضریب آلفای کرونباخ و ضریب دیلون - گلدشتاین (ضریب ترکیبی) مورد بررسی قرار گرفته است. همان‌طور که در جدول ۲ مشخص است، ضرایب آلفای کرونباخ و ضریب دیلون - گلدشتاین برای تمامی شاخص‌ها بیشتر از ۰/۷ (مقدار قابل قبول) است و این نشان از پایایی مناسب شاخص‌ها در خصوص سازه خود است. آماره‌های توصیفی و استنباطی این پژوهش با استفاده از نرم‌افزارهای Spss ۲۰ و Smart pls ۲ تجزیه و تحلیل شده‌اند.

جدول ۲. ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی ابزارهای تحقیق

پایایی ترکیبی	آلفای کرونباخ	سازه
۰/۸۴۱	۰/۷۷۹	حمایت سازمانی ادراک شده
۰/۹۱۱	۰/۸۹۶	تعهد سازمانی
۰/۹۳۵	۰/۹۱۷	تعهد عاطفی
۰/۸۳۷	۰/۷۹۲	تعهد مستمر
۰/۸۱۹	۰/۷۴۰	تعهد هنجاری

یافته‌ها

الف) توصیف داده‌ها

جدول ۳. وضعیت متغیرهای زمینه‌ای

فراوانی	متغیرهای زمینه‌ای	
۴۰	مجرد	وضعیت تأهل
۴۷	متأهل	
۳۹	۲۰-۲۵ سال	گروه سنی
۱۶	۲۶-۳۰ سال	
۲۲	۳۱-۳۵ سال	
۱۰	۳۶-۴۰ سال	
۶۳	دیپلم	تحصیلات
۳	فوق‌دیپلم	
۱۵	لیسانس	
۶	فوق‌لیسانس	
۳۹	زیر ۴ سال	سابقه خدمت
۳۱	۴-۸ سال	
.	۹-۱۲ سال	
۷	۱۳-۱۶ سال	
۱۰	۱۷-۲۰ سال	

ب) یافته‌های تحلیلی

ابتدا با استفاده از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف نرمال بودن داده‌ها بررسی شد.

جدول ۴. بررسی نرمال بودن داده‌ها با استفاده از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف

سطح معناداری	آماره کلموگروف-اسمیرنوف (Z)	متغیرها
۰/۱۶۴	۱/۱۱۹	حمایت سازمانی ادراک شده
۰/۸۳۸	۰/۶۱۹	تعهد سازمانی
۰/۱۰۴	۱/۲۱۶	تعهد عاطفی
۰/۴۶۰	۰/۸۵۳	تعهد مستمر
۰/۱۴۶	۱/۱۴۴	تعهد هنجاری

طبق جدول ۴، مقدار سطح معناداری برای هر پنج متغیر بیشتر از ۰/۰۵ بود. لذا، در سطح اطمینان ۰/۹۵ درصد فرض نرمال بودن توزیع جامعه مورد نظر تأیید شد. بنابراین، از آزمون‌های پارامتریک جهت آزمودن

این متغیرها استفاده شد. با توجه این نکته که تعداد نمونه‌های پژوهش کوچک بود از نرم‌افزار SMART PLS برای تحلیل داده‌ها استفاده شد. محققان دلایل زیادی را برای استفاده از این روش ذکر کرده‌اند که مهم‌ترین دلیل، برتری این روش برای نمونه‌های کوچک ذکر شده است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲، ص ۶۸). زیرا نرم‌افزار LISREL در قبال تحلیل این‌گونه داده‌ها ناتوان است.

با توجه به نرمال بودن متغیرها و به سبب اینکه متغیرها از جنس مقیاس فاصله‌ای هستند، برای محاسبه ضریب همبستگی از ضریب همبستگی پیرسون برای وجود همبستگی بین متغیرها استفاده شده است. با توجه به جدول ۵، سطح معناداری ضریب همبستگی برای هر ۴ فرضیه کمتر از ۰/۰۵ بود که نشان از تأیید هر ۴ فرضیه پژوهش بود.

جدول ۵. آزمون همبستگی فرضیات پژوهش

سطح معناداری	ضریب همبستگی	همبستگی متغیرها
۰/۰۰	۰/۴۵۲*	بین حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی همبستگی وجود دارد.
۰/۰۰	۰/۵۱۶*	بین حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد عاطفی همبستگی وجود دارد.
۰/۰۱	۰/۲۳۸*	بین حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد مستمر همبستگی وجود دارد.
۰/۰۳	۰/۲۸۹*	بین حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد هنجاری همبستگی وجود دارد.

سطح معناداری ضریب همبستگی $p < 0/05$

برازش مدل: نرم‌افزار Smart PLS برای سنجش روایی از دو آزمون روایی همگرا (متوسط واریانس استخراج شده AVE) و روایی واگرا (روش فورنر لارکر) استفاده می‌کند. این نرم‌افزار پس از بررسی مدل در سطح اندازه‌گیری، آن را در سطح ساختار مورد بررسی قرار می‌دهد. از آزمون‌های این سطح می‌توان به R^2 و GOF اشاره کرد. هرکدام از آزمون‌های نامبرده در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفته‌اند.

نتایج روایی: در این مطالعه، از متوسط واریانس استخراج شده (AVE) برای محاسبه روایی همگرا استفاده شده که نتایج آن در جدول ۶ آورده شده است. همان‌طور که ملاحظه می‌کنید مقدار متوسط واریانس استخراج شده برای تمامی متغیرها بالاتر از ۰/۵ بود که نشان‌دهنده روایی همگرای مناسب سازه‌ها است.

جدول ۶. روایی همگرای سازه‌ها

متوسط واریانس استخراج شده (AVE)	سازه
۰/۶۱۴	حمایت سازمانی ادراک شده
۰/۵۳۳	تعهد سازمانی
۰/۶۵۰	تعهد عاطفی
۰/۵۸۹	تعهد مستمر
۰/۵۸۸	تعهد هنجاری

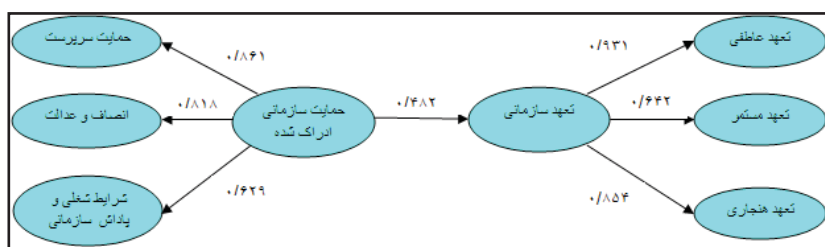


برای بررسی روایی افتراقی سازه‌ها از آزمون چن استفاده شده است که در آن جذر متوسط واریانس استخراج شده برای هر سازه، باید از ضریب همبستگی آن سازه با سایر سازه‌ها بیشتر باشد. در جدول ۷، نتایج این آزمون نشان داده شده است. همان‌طور که در جدول قابل مشاهده است، مقدار جذر متوسط واریانس استخراج شده برای تمامی سازه‌ها از ضریب همبستگی آن با سایر سازه‌ها بیشتر است که نشان‌دهنده روایی افتراقی مناسب سازه‌ها است.

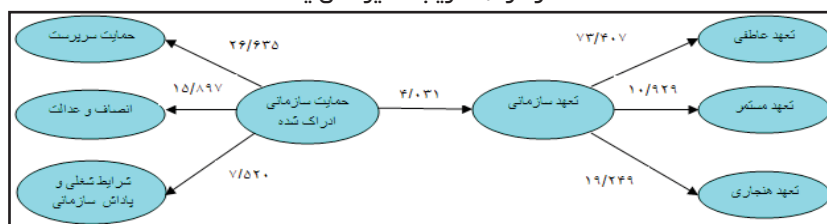
جدول ۷. ماتریس همبستگی و جذر متوسط واریانس استخراج شده (روش فورنل و لارکر)

حمایت سازمانی ادراک شده	تعهد سازمانی	تعهد عاطفی	تعهد مستمر	تعهد هنجاری
۰/۷۸۳				
۰/۷۴۱	۰/۷۳۰			
۰/۵۱۳	۰/۶۲۷	۰/۸۰۶		
۰/۲۳۲	۰/۶۴۹	۰/۴۰۳	۰/۷۶۷	
۰/۲۹۸	۰/۶۵۳	۰/۷۱۱	۰/۴۱۷	۰/۷۶۶

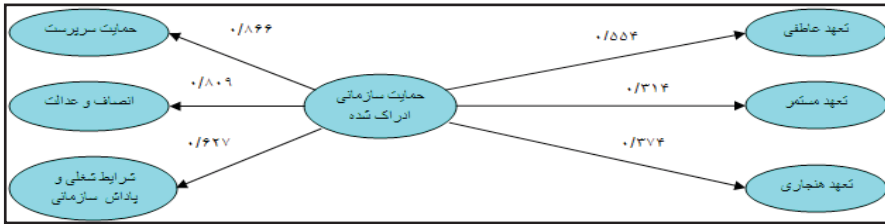
نتایج ضرایب مسیر و ضرایب تعیین: نرم‌افزار Smart PLS پس از بررسی روایی، مدل مفهومی پژوهش را در سطح ساختار مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهد. مدل اول پژوهش این‌گونه بود که یک متغیر مستقل و یک متغیر وابسته وجود دارد. در مدل دوم، یک متغیر مستقل و سه متغیر وابسته وجود داشت. لذا با استفاده از الگوریتم‌های پی ال اس و همچنین، بوت استارپ به بررسی فرضیه‌ها پرداختیم. در نمودارهای ۳ و ۵ مقادیر ضریب مسیر و در نمودارهای ۴ و ۶ آماره T مربوط به هر یک از مدل‌ها نمایش داده شده است.



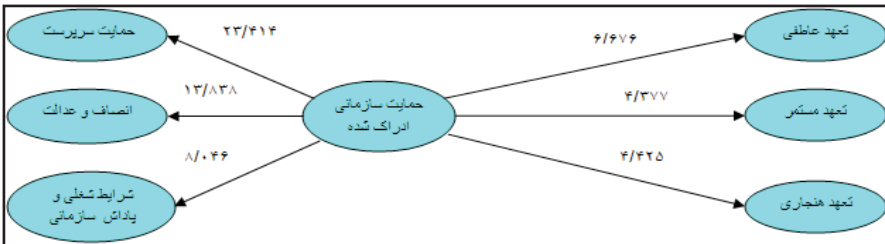
نمودار ۳: ضریب مسیر مدل یک



نمودار ۴. آماره T مدل یک



نمودار ۵. ضریب مسیر مدل دوم



نمودار ۶. آماره T مدل دوم

معیار R²: معیاری است که برای متصل کردن بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل‌سازی معادلات ساختاری به کار می‌رود و نشان از تأثیری دارد که یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا می‌گذارد. به سبب اینکه در مدل اول و دوم متغیر حمایت سازمانی ادراک شده متغیر برون‌زا است و هیچ متغیر دیگری بر آن تأثیر ندارد، R Squares این متغیر صفر است.

جدول ۸. معیار R Squares

سازه	R Squares (مدل اول)	R Squares (مدل دوم)
حمایت سازمانی ادراک شده	-	-
حمایت سرپرست	۰/۷۴۱	۰/۷۴۹
انصاف و عدالت	۰/۶۶۹	۰/۶۵۴
شرایط شغلی و پاداش	۰/۳۹۵	۰/۳۹۳
تعهد سازمانی	۰/۲۳۲	-
تعهد عاطفی	۰/۸۶۶	۰/۳۰۶
تعهد مستمر	۰/۴۱۲	۰/۰۹۸
تعهد هنجاری	۰/۷۲۹	۰/۱۳۹
میانگین	$\bar{R}^2 = ۰.۵۷۷$	$\bar{R}^2 = ۰.۳۸۹$

مقادیر R Squares در جدول ۸ نمایش داده شده است. سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به‌عنوان مقدار

ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R Squares معرفی می‌شوند. برای سنجش برازش بخش ساختاری مدل‌ها با استفاده از معیار R^2 ، ابتدا باید مقدار R^2 تمامی سازه‌ها محاسبه شده و سپس در مورد سازه‌هایی که مقدار R^2 آن‌ها در حد ضعیف و کمتر است، توجه بیشتری شود (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲، ص ۹۲). همان‌طور که در جدول ۸ مشخص است، مقادیر R^2 متغیرهایی نظیر تعهد سازمانی در مدل اول و تعهد مستمر و تعهد هنجاری در مدل دوم کمتر از حد متوسط بود.

برازش مدل کلی (معیار GoF): معیار GoF مربوط به بخش کلی مدل‌های معادلات ساختاری است. بدین معنی که توسط این معیار، محقق می‌تواند پس از بررسی برازش بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل کلی پژوهش خود، برازش بخش کلی را نیز کنترل کند.

جدول ۹: معیار Commuality

Commuality	سازه
۰/۶۱۲	حمایت سازمانی ادراک شده
۰/۵۳۳	تعهد سازمانی
۰/۶۵۰	تعهد عاطفی
۰/۵۸۹	تعهد مستمر
۰/۵۸۸	تعهد هنجاری
$communality = ۰.۵۹۴$	میانگین

مقادیر R^2 را در جدول ۸ به دست آوردیم، سپس حاصل جمع مقادیر \bar{R}^2 را بر تعداد تقسیم کردیم. در ادامه مقادیر Commuality را جمع کرده و بر تعداد تقسیم کردیم تا مقدار $communalties$ به دست آید. در بخش پایانی نیز طبق فرمول زیر مقادیر حاصل از $communalties$ و \bar{R}^2 را در هم ضرب و جذر عدد به دست آمده را محاسبه کردیم. عدد حاصل بیانگر میزان برازش کلی مدل پژوهش است. مقدار GoF به دست آمده در مدل اول برابر با ۰/۵۸۵ و در مدل دوم برابر با ۰/۴۸۰ (بیشتر از ۰/۳۸۰) بود که نشان از برازش کلی قوی هر دو مدل بود.

$$GoF = \sqrt{Communalties \times \bar{R}^2}$$

بررسی ضرایب معناداری Z مربوط به هر یک از فرضیه‌ها؛ نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد که حمایت سازمانی ادراک شده در سطح اطمینان ۰/۹۵ بر تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد. همچنین، حمایت سازمانی ادراک شده در سطح اطمینان ۰/۹۵ بر هر یک از ابعاد تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد

هنجاری) تأثیر مثبت و معنادار دارد. در جدول ۱۰ فرضیه‌های پژوهش به صورت اختصار شرح داده شده است.

جدول ۱۰. بررسی فرضیات پژوهش

فرضیه‌های پژوهش			
نتیجه آزمون	آماره T (۱/۹۶)	ضریب مسیر	فرضیه اصلی
تأیید فرضیه	۴/۰۳۱	۰/۴۸۲	حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی تأثیر مثبت دارد.
تأیید فرضیه	۶/۶۷۶	۰/۵۵۴	حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد عاطفی تأثیر مثبت دارد.
تأیید فرضیه	۴/۳۷۷	۰/۳۱۴	حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد مستمر تأثیر مثبت دارد.
تأیید فرضیه	۴/۴۲۵	۰/۳۷۴	حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد هنجاری تأثیر مثبت دارد.

خروجی‌های نرم‌افزار نشان داد به‌طور کلی، حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی تأثیر دارد و این فرض در خصوص تک‌تک متغیرهای تعهد سازمانی صدق می‌کند؛ یعنی تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری از حمایت سازمانی ادراک شده متأثر می‌شوند. با توجه به اینکه مقدار GOF مدل اول و دوم یعنی برازش مدل اول و دوم بیشتر از ۰/۳۶۰ است می‌توان مدل‌های مذکور را الگویی‌هایی مناسب برای تأثیرات بین این متغیرها دانست.

بحث و نتیجه‌گیری

نیروی انسانی هر سازمان منبع گران‌بهای آن سازمان است که می‌تواند آن را در راستای نیل به اهدافش یاری کند. متغیرهای گوناگونی در سطح هر سازمانی می‌توانند پیامدها و نتایج کاری کارکنان هر سازمانی را از خود متأثر سازند که از این میان می‌توان به حمایت سازمانی ادراک شده اشاره کرد (چو، جانسون و گوچیت^۱، ۲۰۰۹، ص ۳۷۷؛ آلن، ۱۹۹۲). جو سازمانی سالم و حمایت‌گر باعث اعتماد بیشتر افراد و روحیه بالای آن‌ها و بالطبع باعث افزایش کارایی کارکنان می‌شود که افزایش کارایی کارکنان به‌نوبه خود، عامل مهمی در افزایش اثربخشی سازمان محسوب می‌شود (رحیمی و همکاران، ۱۳۹۳، ص ۱۴۷). همچنین، تعهد سازمانی قدرت و نیروی واقعی است، به‌گونه‌ای که افراد خود را به سازمان ملتزم و سازمان را معرف خود بدانند (زکی، ۱۳۸۷، ص ۹۹؛ آرنولد، ۲۰۰۵). حمایت سازمانی ادراک شده با ارضای نیازهای احساسی و اجتماعی، موجب افزایش تعهد و هویت سازمانی، تمایل به موفقیت سازمان و سلامت روانی در کارکنان می‌شود (کرتسیس و همکاران^۲، ۲۰۱۵، ص ۲۵). همچنین، براساس یافته‌های آیزنبرگر، حمایت سازمانی ادراک شده عملکرد وظیفه‌ای و فرا وظیفه‌ای را افزایش می‌دهد (سپانن^۳، ۲۰۱۲، ص ۳۴). به همین منظور، سازمان نه تنها به کارکنان با انگیزه بلکه به کارکنان

1. Cho, Johanson & Guichait
2. Kertessis et al
3. Seppanen



راضی که از لحاظ روانی متعادل باشند نیاز دارد تا عملکرد و بهره‌وری در سازمان افزایش یابد (داگه و دنیس^۱، ۲۰۱۴، ص ۱۳). به طور کلی، در مطالعات انجام شده میان سیستم‌های مختلف ولی یکپارچه منابع انسانی با نتایجی مانند بهره‌وری، عدم ترک خدمت، عملکرد مالی، خدماتی، تعهد و رضایت رابطه مثبتی وجود داشته است (دن‌هارتاگ، بون، ونبرگ و کروم^۲، ۲۰۱۳، ص ۱۳۵۷).

همچنین، تعهد سازمانی منجر به کاهش غیبت، افزایش ماندگاری، تعلق و وفاداری، افزایش بهره‌وری، پذیرش راهبردها و هنجارها و ارزش‌های سازمانی می‌شود. مطالعات و بررسی‌ها نشان می‌دهد تعهد کارکنان در سازمان، به کاهش هزینه‌های هنگفت ناشی از ترک خدمت و جذب نیروهای جدید و نیز بهبود شاخص‌های کلیدی عملکرد می‌انجامد (عطافر و منصور، ۱۳۹۱). عدم احساس تعهد یا احساس تعهد پایین نتایج منفی را برای فرد و سازمان به دنبال دارد: بی میلی به ماندن در سازمان، کاهش اعتماد مشتریان و کاهش درآمد از جمله آثار عدم تعهد است (بهزادی و همکاران، ۱۳۹۱، ص ۴۰۹). بنابراین، عدم توجه به بحث تعهد سازمانی در سازمان می‌تواند برای سازمان‌ها و جامعه زیان‌بار و هزینه‌بر باشد (میرکمالی و غلام زاده، ۱۳۹۱، ص ۱۲۸). نتایج این مطالعه نشان داد که بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و تعهد سازمانی و هریک از خرده مقیاس‌های تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری) رابطه معناداری وجود دارد. نتایج پژوهش با مطالعه پیشاپ^۳ و همکاران (۲۰۰۰)، بارانیک^۴ و همکاران (۲۰۱۰)، هاک وارتر^۵ و همکاران (۲۰۰۳)، زکی (۱۳۸۷)، دعایی و برجلی‌لو (۱۳۸۹) و امیر کافی و هاشمی نسب (۱۳۹۲) همسو است. در بین خرده مقیاس‌های تعهد سازمانی، تعهد عاطفی قوی‌ترین رابطه را با حمایت سازمانی ادراک‌شده داشت. استینگل هامبر و وندربرگ^۶ (۲۰۰۴) در پژوهشی رابطه شرایط شغلی، حمایت ادراک‌شده از سوی سازمان، حمایت ادراک‌شده از سوی مافوق، تعهد عاطفی و ترک خدمت را در یک نمونه ۲۳۸ نفری از کارکنان بررسی کردند. نتایج این پژوهش طولی نشان داد حمایت ادراک‌شده از سوی مافوق باعث افزایش تعهد عاطفی شده و از این طریق ترک خدمت را کاهش می‌دهد. تعهد عاطفی به‌عنوان وابستگی و تعلق خاطر به سازمان از طریق قبول ارزش‌های سازمانی و نیز تمایل به ماندگاری در سازمان تعریف می‌شود. رابطه بین حمایت ادراک‌شده و تعهد عاطفی براساس نظریه تبادل اجتماعی توجیه می‌شود. کارکنانی که حمایت سازمانی ادراک‌شده زیادی تجربه می‌کنند، این احساس را دارند که باید با رفتارها و نگرش‌های مناسبی در سازمان ایفای نقش کنند تا عمل آن‌ها در راستای منافع سازمان

1. Dugguh & Dennis
2. Den Hartog, Boon, Verbarg & Croom
3. Bishop
4. Baranik
5. Hochwarter
6. Stinghamer & Vandenberghe

متبوعشان باشد و بدین وسیله، حمایت سازمان را جبران کنند (آیزنبرگر، هاینگتون و هاتچیسون^۱، ۱۹۹۷، ص ۱۰۲۹) و در نتیجه، احساس دل بستگی و علاقه بیشتری نسبت به سازمان پیدا می کنند. پژوهشگران نیز معتقدند سازمان هایی که می خواهند کارکنانشان از نظر عاطفی به آنها متعهد باشند، باید تعهد خود را به آنها از طریق فراهم آوردن محیطی حمایت کننده اثبات کنند (طالقانی و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۱۷). آیزنبرگر و همکارانش (۱۹۸۶) نیز معتقدند حمایت سازمانی ادراک شده تحت تأثیر جنبه های مختلف نحوه رفتار سازمان با کارکنان قرار می گیرد. این جنبه ها شامل فراوانی، شدت و ارزیابی های معطوف به پاداش و تأیید، پرداخت، رتبه و جایگاه، غنی سازی شغلی و مشارکت در تصمیم گیری می باشند. بنابراین، مدیران سازمان ها باید تا حد امکان در توزیع منابع سازمان جانب انصاف را رعایت کنند و از فکر و اندیشه کارمندان در تصمیم گیری ها بهره گیرند. مدیران باید به حقوق کارمندان احترام گذاشته و در روابطشان با آنها صداقت داشته باشند و به نیازها و خواسته های آنها توجه و حساسیت نشان دهند. مجموع این عوامل موجب تقویت حمایت سازمانی ادراک شده می شود.

برخی از پژوهش ها، تعهد عاطفی و تعهد هنجاری را مشابه یکدیگر توصیف کرده اند. در حالی که پژوهش حاضر نشان داد، تعهد هنجاری نسبت به تعهد عاطفی مفهومی مجزاست. همان طور که گفته شد، تعهد هنجاری احساس تعهد اخلاقی به ماندن در سازمان است (شارما و باجپای^۲، ۲۰۱۰، ص ۱۰). نتایج تحلیل پژوهش حاکی از آن است که حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد هنجاری همبستگی مثبت و معناداری دارد. وقتی کارکنان احساس می کنند که سازمان به آنها توجه دارد، به منافع آنها می اندیشد، به کار آنها ارزش و اهمیت قائل است و خواهان موفقیت آنهاست، خود را به سازمان مدیون دانسته و به سازمان و اهدافش وفادار می ماندند. همچنین، ارزش های فرهنگی وفاداری و ضرورت اخلاقی، این رابطه را قوی تر می کند.

رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد استمراری کمتر در ادبیات بررسی شده و نتایج پژوهش ها در این زمینه متفاوت است. در برخی از پژوهش ها، بین حمایت سازمانی و تعهد استمراری رابطه معناداری مشاهده نشده و در سایر پژوهش ها، رابطه معناداری بین این دو متغیر وجود داشته است. نتایج پژوهش حاضر نشان داد، تعهد استمراری، ضعیف ترین رابطه را با تعهد سازمانی دارد. همان طور که ذکر شد، تعهد استمراری در بردارنده هزینه های متصور ناشی از ترک سازمان و بیانگر آن است که کارکنان به آن کار احتیاج دارند و کار دیگری نمی توانند انجام دهند. هرچه میزان سرمایه گذاری های فرد در سازمان بیشتر باشد، احتمال ترک خدمت او کاهش و میزان تعهد سازمانی او افزایش می یابد. هرچه ادامه کار افراد در یک سازمان طولانی تر شود، احتمال از دست دادن چیزهایی که طی این سال ها سعی کرده اند آن را برای خود حفظ کنند، بیشتر می شود (هویدا و همکاران، ۱۳۹۱).

1. Hunington & Hutchinson
2. Sharma & Bajpai



در ادامه، می‌توان به نتایج کاربردی این پژوهش اشاره کرد که یافته‌های توصیفی آن، تصویری از وضعیت دید کارکنان مجتمع آموزشی زنان پلیس (کوثر) نسبت به حمایت سازمان و تعهدشان به سازمان ارائه می‌دهد. نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد، میانگین حمایت ادراک شده از سوی سازمان در پیوستار ارزیابی مطلوبیت، نسبت به سایر متغیرها در وضعیت مطلوب‌تری قرار داد و پس از آن، میانگین تعهد عاطفی نسبت به تعهد هنجاری و استمراری در وضعیت مطلوب‌تری قرار گرفته است. این یافته برای مدیران کارکنان مجتمع آموزشی زنان پلیس (کوثر) از اهمیت زیادی برخوردار است و نشان می‌دهد که سطح حمایت سازمان از کارکنان مناسب است و این امر موجب تعلق خاطر و وابستگی عاطفی کارکنان نسبت به سازمان شده است.

از محدودیت‌های پژوهش حاضر، می‌توان به جو فرهنگی حاکم بر مجتمع آموزشی زنان پلیس (کوثر) اشاره کرد که به دلیل وجود سلسله مراتب، ورود به سازمان، هماهنگی‌ها و دسترسی به کارکنان این مجتمع دشوار بود. همچنین، جمع‌آوری اطلاعات از طریق پرسش‌نامه محدودیت‌های خاصی از جمله امکان عدم صداقت پاسخ‌دهندگان به سؤالات و پیش‌داوری آن‌ها در مورد فرضیه‌ها، حدس خود را به همراه دارد. از محدودیت‌های موضوعی که در این تحقیق می‌توان به آن اشاره کرد، مربوط به جامعه مورد مطالعه است. جامعه مورد مطالعه یک سازمان دولتی است و دقیقاً نمی‌توان نتایج این تحقیق را به سازمان‌های خصوصی تعمیم داد.

زمینه‌های متفاوتی در شکل‌گیری تعهد کارکنان نقش دارد، با این حال، با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از این

پژوهش می‌توان پیشنهادهای کاربردی زیر را در جهت افزایش تعهد سازمانی کارکنان مطرح کرد:

- پرداختن به مشکلات شغلی و مالی کارکنان و موردحمایت قرار دادن آنان در شرایط سخت؛
- اجرای سیستم‌های پاداش و ترفیع شغلی به‌صورت نظام‌مند و بر مبنای شایستگی و توانایی افراد؛
- فراهم کردن فرصت پیشرفت شغلی برای تمامی مشاغل به‌طور برابر؛ به صورتی که در آینده، امکان پیشرفت شغلی برای همه کارکنان وجود داشته باشد؛

- مشارکت دادن کارکنان در امر تصمیم‌گیری توسط مدیران و سرپرستان و احترام گذاشتن به نظرات آن‌ها؛
- دادن بازخورد به کارکنان در خصوص عملکرد آن‌ها توسط مدیران به‌طور منظم و به نحو مناسب؛

- آگاه کردن کارکنان از میزان هزینه‌هایی که صرف انجام آموزش و آماده‌سازی کاری کارکنان می‌شود، از طریق طراحی و ایجاد کانال‌های ارتباطی با پرسنل؛

- عدم برخورد تحکمی و عدم تأثیرگذاری منفی در ارزیابی‌های ماهیانه و مزایای جانبی کارمندی که اشتباهات غیر عمد مرتکب می‌شوند یا کارمندی که از رویه‌ها و سیاست‌های سازمانی ایراد می‌گیرند و نسبت به مسائل جاری اعتراض می‌کنند؛

- اجرای سیستم جبران خدمات کارکنان به‌گونه‌ای که نیازهای مادی و روانی کارکنان تأمین شده، موجب ارتقای سطح معیشت آنان شود و به‌صورت عادلانه و در برابر عملکرد بین کارکنان توزیع شود.

- پیشنهادهای پژوهشی: با توجه به اینکه در زمینه حمایت سازمانی ادراک‌شده و تعهد سازمانی تحقیقات داخلی نه‌چندان زیادی صورت گرفته است، پیشنهاد می‌شود تأثیر سبک‌های مدیریتی بر میزان تعهد کارکنان، تأثیر شایستگی ارتباطی مدیران بر تعهد کارکنان، تأثیر نقش مدیریت در سیستم‌های منابع انسانی نظیر سیستم عملکرد کارکنان، سیستم تقدیر از کارکنان، تأثیر بافت سازمانی، ساختار و فضای فرهنگی سازمان در رابطه با حمایت سازمانی ادراک‌شده و همچنین، تأثیر ادراک از عدالت سازمانی و تیپ‌های شخصیتی در رابطه با حمایت سازمانی ادراک‌شده و تعهد سازمانی به‌صورت جداگانه بررسی شود.

منابع

منابع فارسی

- امیر کافی، مهدی و هاشمی نسب، فخرالسادات (تابستان ۱۳۹۲). تأثیر عدالت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک‌شده و اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی. مسائل اجتماعی ایران. ۴(۱)، صص ۶۲-۳۳. بازیابی از: <http://www.magiran.com/view.asp?Type=pdf&ID=1589669&l=fa>
- بهزادی، حسن؛ موسوی، مریم و سنجی، مجیده (پاییز ۱۳۹۱). بررسی رابطه جو سازمانی و تعهد سازمانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد از دیدگاه کتابداران. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی. ۱۸(۳)، صص ۴۰۷-۴۲۶. بازیابی از: <http://www.magiran.com/view.asp?Type=pdf&ID=1088213&l=fa>
- برجعلی‌لو، لیلا و دعایی، فریبا (پاییز ۱۳۸۹). بررسی رابطه حمایت سازمانی با تعهد سازمانی و قصد ترک خدمت. فصلنامه چشم‌انداز مدیریت دولتی. ۳(۳)، صص ۶۳-۷۷. بازیابی از: http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/4006013890304.pdf
- پورشیحی، منا (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده با خودکارآمدی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات خوزستان.
- دارمی، زینب (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و فرهنگ مشارکتی با تعهد سازمانی در پرستاران بیمارستان‌های بخش خصوصی و دولتی شهر اصفهان (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه اصفهان.
- داوری، علی و رضازاده، آرش (۱۳۹۲). مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS. تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی.
- دزفولی، راضیه (۱۳۹۳). نقش حمایت سازمانی ادراک‌شده در رابطه میان جو اخلاقی سازمان و سکوت کارکنان (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه علامه طباطبائی(ه).
- رحیمی، رضا؛ بحرالعلوم، حسن و یونسین، علی (آذر و دی ۱۳۹۳). ارتباط سلامت سازمانی با تعهد سازمانی و درک حمایت سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان خراسان رضوی. نشریه مطالعات ورزشی. ۲۶(۲)، صص ۱۴۷-۱۶۴. بازیابی از: <http://www.magiran.com/view.asp?Type=pdf&ID=1373283&l=fa>
- زکی، محمدعلی (مهر و آبان ۱۳۸۷). تعهد سازمانی معلمان و بررسی عوامل مؤثر بر آن. مجله علوم انسانی دانشگاه امام حسین (ع)؛ تعلیم و تربیت اسلامی. ۱۷(۷۷)، صص ۹۷-۱۲۴. بازیابی از: <http://www.ensani.ir/storage/Files/20120329122104-2138-16.pdf>
- طالقانی، غلامرضا؛ دیواندری، علی و شیرمحمدی، ملیکا (۱۳۸۸). تأثیر حمایت ادراک‌شده از سوی سازمان بر تعهد کارکنان و عملکرد سازمانی؛ مطالعه‌ای در شعب بانک ملت شهر تهران. فصلنامه علوم مدیریت ایران. ۴(۱۶)، صص ۱-۲۵. بازیابی از: <http://fa.journals.sid.ir/ViewPaper.aspx?id=118030>
- عبدالهی، بیژن؛ یوسلیانی، غلامعلی و حاتمیان، جمال (تابستان ۱۳۹۳). رابطه مؤلفه‌های عدالت سازمانی با تعهد سازمانی در معلمان



دوره ابتدایی. اندیشه‌های نوین تربیتی. ۱۰(۲)، صص ۹۱-۱۱۷. بازیابی از:

http://jontoe.alzahra.ac.ir/article_370_dc0872a24b6c9b96bb67c9b8160b42ea.pdf

- عطاقر، علی؛ منصور، حسین (پاییز ۱۳۹۱). «بررسی تأثیر ابعاد عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان (مطالعه موردی:

کتابخانه‌ها دانشگاهی شهر بندرعباس)». فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۳(۵۹)، ص ۱۰۹. بازیابی از

<http://www.magiran.com/view.asp?Type=pdf&ID=1033967>

- موحدی فرد، غلامرضا (۱۳۹۴). تأثیر جابه‌جایی کارکنان و حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رضایت شغلی؛ مورد مطالعه کارکنان شعب

تهران بانک سپه (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه علامه طباطبائی(ره).

- موسوی، مرضیه؛ محمد زاده، سعید و آجیلی، عبدالعظیم (تابستان ۱۳۹۳). شناسایی رابطه بین رضایت شغلی بر تعهد سازمانی

کارکنان دانشگاه کشاورزی و منابع طبیعی رامین خوزستان. مجله علوم ترویج و آموزش کشاورزی ایران. ۴۵(۲)، صص ۳۳۳-

۳۴۱. بازیابی از: <http://www.magiran.com/view.asp?Type=pdf&ID=1347129>

- میر کمالی، سید محمد و غلامزاده، حجت (بهار ۱۳۹۱). بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و تمایل به ترک خدمت معلمان مدارس

منطقه آموزش و پرورش دستگردان (استان یزد). فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار. ۱(۶)،

صص ۱۲۷-۱۴۳. بازیابی از: http://journals.iau-garmsar.ac.ir/edu/library/upload/article/af_26293937.pdf

- ناطقی جهرمی، سعیده (۱۳۹۳). تأثیر عدالت سازمانی، اعتماد و تعهد بر رفتار شهروندی سازمانی (پایان‌نامه کارشناسی ارشد).

دانشگاه علامه طباطبائی(ره).

منابع انگلیسی

- Allen MW, Armstrang DJ, Reid MF. Reimen Schnider ck (December 2008). factor impacting the perceived organizational support of IT employees. Information & Management. 45: pp.556-563. Retrieved from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.im.2008.09.003>
- Allen MW.(1992, May). Communication and organizational commitment: Perceived organizational support as a mediating factor. Communication Quarterly, 40: pp.357-367. Retrieved from: <http://dx.doi.org/10.1080/01463379209369852>
- Allen, N & Meyer, J.(1997). Commitment in the Workplace: Theory, Research and Application. Sage. Newbury Park, CA. Retrieved from: <http://sk.sagepub.com/books/commitment-in-the-workplace>
- Baranik, Lisa, Elizabeth A. Roling and Lillian T. Eby (Jun 2010). Why Does Mentoring Work? The Role of Perceived Organizational Support. Journal of Vocational Behavior, 76: 366-373. Retrieved from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20401322>
- Bishop, James W., K. Dow Scott and Susan M. Burroughs (November 2000). Support, Commitment, and Employee Outcomes in a Team Environment. Journal of Management, 26:1113-1132. Retrieved from: [http://dx.doi.org/10.1016/S0149-2063\(00\)00083-0](http://dx.doi.org/10.1016/S0149-2063(00)00083-0)
- Casper, W. J., Harris, C., Taylor-Bianco, A., & Wayne, J. H. (December 2011). Work- family conflict, perceived supervisor support and organizational commitment among Brazilian professionals. Journal of Vocational Behavior. 79(3), 640-652. Retrieved from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2011.04.011>
- Cho S., Johanson MM., Guchait P (September 2009). Employees intent to leave: A comparison of determinants of intent to leave versus intent to stay. International Journal of Hospitality Management. 28: pp. 374-381. Abstract Retrieved from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2008.10.007>
- Dawley, D. D., Virginia, W., Andrews, M. C., Carolina, N., Bucklew, N. S. (Mar 2007). Mentoring, supervisor support, and perceived organizational support: What matters most?. Organization Development Journal, 29(3), 235-247. Retrieved from: <http://dx.doi.org/10.1108/01437730810861290>
- Den Hartog, D. N., Boon, C., Verburg, R. M., & Croom, M. A. (September 2013). HRM, Communication,

- Satisfaction, and Perceived Performance: A Cross- Level Test. *Journal of Management*, 39,1637-1665. Retrieved from:<http://dx.doi.org/10.1108/01437730810861290>
- Decnik, B.James. (December 2010).The effect of organizational Justice, Perceived Organizational Support, and Perceived Supervisor Support on marketing employees level of trust. *Journal of business research*.63, 1349-1355. Retrieved from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2010.01.003>
 - Dugguh, S. I. and Dennis, A. (May 2014). Job Satisfaction Theories: Traceability to Employee Performance in Organizations. *IOSR Journal of Business and Management*. 16, 11-18. Retrieved from. iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol16-issue5/...1/C016511118.pdf
 - Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986).Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*,71(3), 500-507. Retrieved from classweb.uh.edu/.../wp.../22_Perceived_Organizational_Support.pdf
 - Eisenberger, R., Hunington, R., Hutchinson, S. (Decembr 1997). Perceived Organizational Support: Futher evidence of construct validity. *Educational and Psychological Measurment*, 57(6), 1025-1034 Retrieved from: DOI: 10.1177/0013164497057006011
 - Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., &Rhoades, L. (Feb 2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 42–51. Retrieved from:<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11302232>
 - Eslami, J., and Gharakhani, D. (March 2012). Organizational Commitment and Job Satisfaction. *ARPN Journal Of Science and Technology*, 2,2, 85-91. Retrieved from <https://pdfs.semanticscholar.org/15ca/c14241cf925c402ba2eb8b424ad434dc6bc5.pdf>
 - Gao Y. & Yuan Sh.(Mar 2012). A Study on the mediating role of organizational support between job stressor and stress reaction. *International Conference on Technology and Management Lecture Notes in Information Technology*, 21, 103-107. Retrieved from: <http://cstm.cnki.net/stmt/TitleBrowse/KnowledgeNet/XXGC201206003023?db=STMI8515>
 - Hakkak, M., HajizadehGashti, M.A., & Nawaser, k. (August 2014). The Relationship between Perceived Organizational Support & Job Satisfaction With Organizational Commitment. *Entrepreneurship and Innovation Management Journal*, 3, 194-207. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/264419922_
 - Hochwarter, Wayne A., Charles Kacmar, Pamela L. Perrewe and Diane Johnson (December 2003). Perceived Organizational Support as a Mediator of the Relationship Between Politics Perceptions and Work Outcomes, *Journal of Vocational Behavior*, 63:438-456. Retrieved from: [http://dx.doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00048-9](http://dx.doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00048-9)
 - Islam, T., Khan, S.R. Ahmad, N.U.B., Ali, G., Ahmed, I. & Bowra, Z.A. (November 2013). Turnover Intentions: The influence of perceived organizational support and organizational commitment. 13th International Educational Technology Conference, 1238-1242. Retrieved from <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042813038974>
 - Kertessis, J.N., Eisenberger, R., Ford, M.T., Buffardi, L.C., Stewart, K.A. and Adis, C.S. (March 2015). Perceived Organizational Support: A Meta-Analysis Evaluation of organizational Support Theory *Journal Of Management*. 1-31. Retrieved from DOI: 10.1177/0149206315575554
 - Kottke, J. L., & Sharafinski, C. E. (December 1988). Measuring perceived supervisory and organizational support. *Educational and Psychological Measurement*, 48(4), 1075-1079. Retrieved from:DOI: 10.1177/0013164488484024
 - Lee, T.W.; Ashford, S.J. ; Walsh, J.P. and Mowday, R.T. (March 1992). Commitment Propensity, organizational Commitment, and Voluntry turnover: a longitudinal study of organizational study of organizational entry processes”, *Journal of management* 18, 15-26. Retrieved from DOI: 10.1177/014920639201800102



- Makanjee, Chandra Rekha, Yolanda F. Hartzler and ilseL.uys(May 2006). The Effect of Perceived Organizational Support on Organizational Commitment of Diagnostic Imaging Radiographers, *Radiography*, 12: 118-126. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1016/j.radi.2005.04.005>
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (August 1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551. Retrieved from DOI: 10.1037//0021-9010.78.4.538
- Moday R.T., Porter, L.W, Steers, R.M. (October 1982). *Employee Organizational linkage: The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover*. New York: Academic press: 72, 253.
- Newman, A., Thanacoody, R., Hui, W. (November 2011). The effect of perceived organizational support, perceived supervisor support and intra-organizational network reasources on turnover intention: A study of Chinese employees in multinational enterprises, *Personnel review*, vol.41, no.1, pp. 56-72. Retrieved from <http://dro.deakin.edu.au/eserv/DU:30080397/newman-theeffects-post-2012.pdf>
- Panaccio A., Vandenberghe C. (October 2009). Perceived organizational support, organizational commitment and psychological well being: A longitudinal study; *Journal of Vocational Behavior*, 72: pp. 224-226. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2009.06.002>
- Pradesa, H. A., Setiawan, M., Djumahir, & Fahayu, M. (October 2013). The Relationship of Perceived Organizational Support (POS) with Positive Work, Mediating Role of Job Satisfaction, Affective Commitment. *Journal of Business and Management*, 3, 23-34. Retrieved from <http://iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol13-issue3/D01332334.pdf?id=7302>
- Sabzikaran.E. & Miri.A. & Rangriz, H, (September 2011). The relationship Structure and Employees empowerment in National Iranian Oil Products Distribution Company”, *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Bussiness and Management Review* vol. 1, No.1, pp 51-68.
- Seppanen, A. M. (2012). *Perceptions of Perceived Organizational Support, Affective Organizational Commitment in Radisson Blu Seaside*. Doctoral Dissertation, University of Applied Sciences.
- Sharma, J. P., and Bajpai, N. (December 2010). Organizational Commitment and its Impact on Job Satisfaction of Employees: A Comparative Study in Public and Private Sector in India. *International Business Administration*, ISSN: 1451-243X, 9, pp:7-19. Retrieved from http://ejournal.narotama.ac.id/files/ibba_9_01.pdf
- Stinglhamber, F., & Vandenberghe, C. (July 2004). Favorable job conditions and perceived support: The role of organizations and supervisors, *Journal of Applied Social Psychology*, 34(7), 1470-1493. Abstract Retrieved from <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1559-1816.2004.tb02015.x/abstract>