

رابطه رضایت شغلی و حمایت سازمانی ادراک‌شده با تعهد سازمانی در کارکنان پلیس راه و پلیس راهور استان گیلان^۱

دکتر ایرج شاکری‌نیا^۱ و سیدصادق نبوی^۲

تاریخ دریافت: ۸۹/۲/۲۵

تاریخ پذیرش: ۸۹/۱۱/۱۵

چکیده

زمینه و هدف: تحقیقات روان‌شناسان صنعتی و سازمانی نشان داده است که متغیرهای رفتار سازمانی بر بهره‌وری نیروی کار تأثیرات نیرومندی دارند. هدف این پژوهش بررسی رضایت شغلی و حمایت سازمانی ادراک‌شده با تعهد سازمانی نیروهای شاغل در پلیس راه و پلیس راهور استان گیلان بوده است. **روش:** داده‌های پژوهش توسط ۲۵۰ نفر از کارکنان از طریق پرسشنامه‌های شاخص توصیف شغل، حمایت سازمانی ادراک‌شده و تعهد سازمانی گردآوری شدند. داده‌ها از طریق آزمون همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون و آزمون t برای گروه‌های مستقل و تحلیل واریانس یک‌طرفه با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها: نتیجه تجزیه و تحلیل نشان داد که رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان بیشتر از حمایت سازمانی ادراک‌شده است. همچنین بین حمایت سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی آن‌ها رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. رضایت شغلی کارکنان تعهد سازمانی آنان را پیش‌بینی می‌کند. کارکنان به لحاظ حمایت سازمانی و تعهد سازمانی و رضایت شغلی با یکدیگر تفاوت معناداری دارند. بین کارکنان بومی و غیربومی به لحاظ حمایت سازمانی و تعهد سازمانی و رضایت شغلی تفاوت‌ها معنادار است.

نتیجه‌گیری: با توجه به اهمیت حضور نیروی انتظامی برای رشد و بالندگی جامعه، احساس می‌شود که باید هر چه بیشتر به این سازمان توجه شود و در این صورت است که نتایج آن به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم به جامعه بازخواهد گشت.

کلیدواژه:

رضایت شغلی پلیس Police job satisfaction، تعهد سازمانی Organizational commitment، حمایت سازمانی ادراک‌شده Perceived organizational support، کارکنان راهنمایی و رانندگی Traffic law enforcement personnel، پلیس راهور Traffic police، پلیس راه Road traffic police، استان گیلان Gilan Province.

□ استناد: شاکری‌نیا، ایرج؛ نبوی، سیدصادق (۱۳۸۹)، زمستان). رابطه رضایت شغلی و حمایت سازمانی ادراک‌شده با تعهد سازمانی در کارکنان پلیس راه و پلیس راهور استان گیلان. *فصلنامه مطالعات مدیریت/انتظامی*، ۵ (۴)، ۶۰۸-۶۲۶.

۱. این مقاله مستخرج از پژوهشی است که بودجه آن توسط دفتر تحقیقات کاربردی نیروی انتظامی استان گیلان تأمین شده است.

۲. استادیار گروه روان‌شناسی دانشگاه گیلان (نویسنده مسئول) irajshakerinia@yahoo.com

۳. کارشناس ارشد روان‌شناسی تربیتی، مدرس ضمن خدمت آموزش و پرورش استان گیلان

مقدمه

سازمان نیروی انتظامی یکی از سازمان‌های مهم و تأثیرگذار در جامعه بوده (حاجی عمو عصار، ۱۳۷۸)، هدف آن مانند بقیه سازمان‌ها، ایجاد بهره‌وری است (دیویس و نیواستورم، ۱۳۷۰). از جمله عوامل ایجاد بهره‌وری در سازمان‌ها، نیروهای شاغل در آن هستند. در نیروی انتظامی نیز به مثابه همه سازمان‌ها، نیروهای انسانی، سرمایه‌هایی پراهمیت تلقی می‌شوند که مدیران، برای ارتقاء توانمندی‌ها و کارآیی‌های آنان سرمایه‌گذاری‌های زیادی را انجام می‌دهند. برخی از این سرمایه‌گذاری‌ها با هدف ارتقاء رفتار سازمانی این نیروها است. مطالعات روان‌شناسان صنعتی و سازمانی نشان داده است که رفتارهای سازمانی نظیر تعهد سازمانی، رضایت شغلی، حمایت سازمانی، رفتار مدنی سازمانی، فرسودگی شغلی، سبک رهبری و نظایر این‌ها، بر بهره‌وری تأثیرات نیرومندی دارند (مدنی، ۱۳۸۴). با توجه به اهمیت نقش سازمان‌های انتظامی در ایجاد و تقویت امنیت اجتماعی، وجود این مؤلفه‌ها بر نیروهای شاغل در سازمان‌های انتظامی و نظامی از اهمیت بیشتری برخوردار است، با توجه به اینکه در این خصوص تحقیقات چندانی صورت نگرفته است (حسینیان، مجیدی و حبیبی، ۱۳۸۶)، در پژوهش حاضر به متغیرهای حمایت سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی که نقش مهمی در کارآیی و اثربخشی نیروهای شاغل در یک سازمان دارند پرداخته شده است.

حمایت سازمانی: حمایت سازمانی، احساس و باورهای تعمیم یافته افراد در این راستا است که سازمان نسبت به همکاری و مساعدت و حمایت اعضای خود ارزش قایل است و نگران و دلواپس خوشبختی و آینده آن‌ها است. این مفهوم را نخستین بار آیزنبرگر، هانتینگتون، هاپیسون و سوا^۱ (۱۹۸۶) مطرح کردند و به دنبال آن پژوهشگران در خصوص ابعاد مختلف آن و همچنین رابطه آن با متغیرهای دیگر، تحقیقات گسترده‌ای انجام دادند. به عنوان مثال لاماسترو^۲ (۲۰۱۱) نشان داد که حمایت سازمانی ادراک شده موجب افزایش بهره‌وری، کمک به همکاران، پیشرفت سازمان، تعهد سازمانی عاطفی و رفتار مدنی سازمانی می‌شود. بنابر تحقیقات روادس و آیزنبرگر^۳ (۲۰۰۲)، افزایش حمایت سازمانی موجب می‌شود که افراد به سازمان تعلق بیشتری داشته باشند و رضایت آن‌ها از شغلشان بیشتر شود و در نتیجه بیشتر مایل باشند که در سازمان بمانند و کمتر به ترک خدمت گرایش خواهند

1. Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa, 1986

2. Lamastro, 2011

3. Rhoades & Eisenberger, 2002

داشت. زکی (۱۳۸۵) حمایت سازمانی ادراک شده را بین مدیران و معلمان مورد بررسی قرارداد. نتیجه تحقیق وی نشان داد که مدیران از میزان حمایت سازمانی بالاتری نسبت به معلمان برخوردارند. هرچند از طرح مفهوم حمایت سازمانی در پیشینه تحقیقاتی، بیش از ۲۰ سال می‌گذرد و به دلیل اهمیت و تأثیرگذاری آن در مباحث مربوط به کار، روان‌شناسی صنعتی و سازمانی و مدیریت رفتارهای سازمانی در سطح وسیع مورد پذیرش و مطالعه بوده است (برای مثال در سال ۲۰۰۲، روآدس و آیزنبرگر در فراتحلیل خود ۷۳ تحقیق در زمینه حمایت سازمانی را مورد بررسی قرار دادند و ریگل، ادمونسون و هَنسن (۲۰۰۹) در یک فراتحلیل، برای بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و پی‌آمدهای شغلی نتیجه ۲۰ سال تحقیق علمی، ۱۶۷ تحقیق را مورد بررسی قرار دادند)، در ایران کمتر از مؤلفه‌های سازمانی دیگر مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته مثلاً در اولین کنگره دوسالانه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی که در سال ۱۳۸۷ در دانشگاه اصفهان برگزار شد تنها ۱/۰۵٪ از مقاله‌ها به حمایت سازمانی ادراک شده اختصاص یافته بود، درحالی‌که ۱۶٪ مقالات مربوط به رضایت شغلی، ۱۶٪ به تعهد سازمانی، ۱۳٪ به سبک رهبری و ۱۳٪ به عملکرد کارکنان اختصاص یافته بود و این خود نشان می‌دهد که باید بیش از این در مورد نقش حمایت سازمانی ادراک شده به کنکاش و بررسی اقدام کرد.

رضایت شغلی: رضایت شغلی یکی دیگر از مفاهیم پرکاربرد در روان‌شناسی صنعتی و سازمانی بوده، که به‌طور گسترده مورد بررسی قرار گرفته است. در همین رابطه شکرکن، نعمی، نیسی و مهرابی‌زاده‌هنرمند (۱۳۸۰) اظهار داشتند که هیچ موضوعی در روان‌شناسی صنعتی و سازمانی به اندازه رضایت شغلی از سابقه پژوهشی برخوردار نیست. رضایت شغلی به نگرش کلی فرد به شغلش اطلاق می‌شود، کسی که رضایت شغلی‌اش در سطح بالایی باشد، به کارش نگرش مثبتی دارد، اما کسی که از کارش ناخشنود باشد، نگرش وی به کارش منفی است (سایمونز، اسکات و سیبال، ۲۰۰۲).^۱ مطالعه بیش از ۵۰۰ پژوهش نشان داد که بین رضایت شغلی و سلامت روانی و جسمانی کارکنان رابطه وجود دارد و این موضوع به گونه‌ای معنادار با مشکلات روان‌شناختی، خستگی مفرط، اعتماد به نفس، افسردگی و اضطراب رابطه داشته است (به نقل از مک کوئین، ۲۰۰۷).^۲

1. Riggle, Edmondson, & Hansen, 2008

2. Simons, Scott & Sibbald, 2002

3. McQueen, 2007

تعهد سازمانی: یکی دیگر از مؤلفه‌های اثرگذار در سازمان‌ها میزان تعهد سازمانی اعضای سازمان است. از آنجا که تعهد سازمانی تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر بازدهی و بهره‌وری دارد (کریم زاده، ۱۳۷۸)، در سال‌های اخیر، تعهد سازمانی بخش مهمی از مطالعات سازمانی و کانون مطالعات بوده است. پژوهش‌های انجام گرفته نشان داده است که تعهد سازمانی در نیروی کار، علاوه بر اینکه یک نیروی قوی و مؤثر در موفقیت سازمان‌ها است (کالورسون، ۲۰۰۲)،^۱ به نظر می‌رسد که دارای یک اعتبار بین‌فرهنگی است (سوآثر، ستیون، سئونگ، هیون و لوشینز، ۱۹۹۶).^۲ اهمیت تعهد سازمانی در سودمندی سازمانی و پیامدهای مطلوب نظیر افزایش اثربخشی، کاهش غیبت و فرسودگی شغلی در مطالعات بسیاری نظیر پورتر، استیرز و بولین (۱۹۷۴)^۳ و تیت و مایر (۱۹۹۳)^۴ تأیید شده است. در ایران، ثناگو، نیک‌روش، یوسفیان و خاوری (۱۳۸۳)، ثناگو، نیک‌روش و دباغی (۱۳۸۵)، جهانگیر، بازارگادی، محفوظ‌پور و اکبرزاده‌باغبان (۱۳۸۶)، حسینیان، مجیدی و حبیبی (۱۳۸۶)، بارونی (۱۳۸۶)، رحمان‌سرشت و فیاضی (۱۳۸۷)، خسروی‌زاده، خلجی و خواجوی (۱۳۸۷)، به تعهد سازمانی پرداخته و هر یک به نوعی به نقش تعهد سازمانی در بروز رفتارهای مثبت که منجر به تحقق اهداف سازمانی می‌شود پرداخته‌اند.

با توجه به مطالب مطرح‌شده، محققین رابطه حمایت سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی را در نیروهای شاغل در پلیس راه و پلیس راهور استان گیلان، مورد بررسی قرار دادند.

روش

جامعه، نمونه و روش نمونه‌برداری: جامعه این تحقیق، عبارت‌اند از کلیه نیروهای شاغل در پلیس راه و پلیس راهور استان گیلان که با توجه به جدول مورگان تعداد ۲۵۰ نفر از آن‌ها به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری به صورت خوشه‌ای و سهمیه‌ای بوده است؛ بدین معنی که ابتدا نیروهای پلیس به دو خوشه پلیس راه و پلیس راهور تقسیم شدند، سپس در هر خوشه نیروها به سه دسته افسران ارشد، افسران جزء و درجه‌داران تقسیم شدند و آن‌گاه با توجه به تعداد هر دسته، سهم هر دسته در نمونه مشخص شد و

1. Culverson, 2002

2. Soaer, Steven, Seong-Hyon & Luthcins, 1996

3. Porter, Steers & Boulian, 1974

4. Tett & Meyer, 1993

با هماهنگی مسئولین ذی‌ربط، پرسشنامه‌ها بین نمونه‌های مورد نظر با انتخاب تصادفی آنان پخش شد و افراد نمونه به پرسشنامه پاسخ دادند.

ابزار سنجش: در پژوهش حاضر از سه پرسشنامه استفاده شده است که عبارت‌اند از:

۱- شاخص توصیف شغل:^۱ در دانشگاه کرنل به وسیله اسمیت، کندال و هولین (۱۹۶۹)^۲ ساخته شد و برای اولین بار توسط شکرکن (۱۳۵۶) ترجمه شد و تاکنون در پژوهش‌های بسیاری به کاررفته است. ساخت این مقیاس در دهه ۱۹۶۰ سبب تحوّل زیادی در بخش رضایت شغلی شد. این مقیاس از ویژگی‌های روان‌سنجی خوبی برخوردار بوده است (اسمیت و همکاران، ۱۹۶۹؛ ویس، دیویس، انگلند و لافکوايست، ۱۹۶۷)^۳. این پرسشنامه ۵ مؤلفه خشنودی شغلی یعنی ماهیت کار، سرپرستی، همکاران، حقوق و ترفیعات را می‌سنجد و از جمع همه این‌ها خشنودی کلی حاصل می‌شود. مزیت عمده این مقیاس آن است که نمرات خرده‌مقیاس‌های آن با خشنودی شغلی کلی همبستگی دارند. این خرده‌مقیاس‌ها که ابعاد یا مؤلفه‌های گوناگون رضایت شغلی هستند، شامل ابعاد مختلفی می‌باشد که خشنودی شغلی از آن‌ها حاصل می‌شود. در تحقیق فروغی، خرازی، ایران‌فر و رضایی (۱۳۸۶)، پایایی مقیاس JDI با استفاده از روش همبستگی (آلفای کرونباخ)، ۰/۹۱ به‌دست آمد.

۲- پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک‌شده: این پرسشنامه به دنبال تحقیقات آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶)، به‌طور رسمی در ادبیات نظریات سازمانی وارد و ابزار مناسبی برای اندازه‌گیری رفتار مدنی سازمانی تشخیص داده شد (وین، شور، بومر و تتریک، ۲۰۰۲؛ آیزنبرگر، فازولو و دیویس-لاماسترو، ۱۹۹۰)^۴.

گزینه‌های پاسخ به این پرسشنامه در مقیاس لیکرت تنظیم‌شده، دامنه‌ای از (۱) کاملاً مخالف تا (۵) کاملاً موافق را در بر می‌گیرد. البته در برخی از سؤالات نمره‌گذاری به‌صورت برعکس انجام می‌شود این پرسشنامه توسط عریضی‌سامانی و گل‌پرور (۱۳۸۴)، ترجمه و پایایی و اعتبار آن محاسبه گردید و برای تحقیقات صنعتی و سازمانی مناسب تشخیص داده شد.

1. Job Discriptive Index (JDI)

2. Smith, Kendall & Hevlyn, 1969

3. Weiss, Dawis, England & Lofquist, 1967

4. Wayne, Shore, Boomer & Tetrick, 2002; Eisenberger, Fasolo, Davis-LaMastro, 1990

شیونگ‌چن، آریی و لی (۲۰۰۳)^۱ در پژوهش خود آلفای ۰/۹۱ را برای پایایی این پرسشنامه به دست آوردند. وین و دیگران (۲۰۰۲) نیز در تحقیق خود برای پایایی پرسشنامه حاضر به آلفای ۰/۹۲ دست یافته‌اند. در تحقیق مدنی و زاهدی (۱۳۸۴) ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه برابر با ۰/۹۳ به دست آمد. شاخص آماره آلفای کرونباخ در بررسی میزان پایایی این پرسشنامه در تحقیق زکی (۱۳۸۵) با ۱۰۰ آزمودنی، ۰/۸۹ حاصل شد.

۳ - پرسشنامه تعهد سازمانی:^۲ این پرسشنامه توسط بالفور و وِخِلِر (۱۹۹۶)^۳ و در مقیاس لیکرت (کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) تنظیم شده است. برای بررسی اعتبار هم‌زمان عریضی، علی محمدی و گل‌پرور (۱۳۸۶)، پرسشنامه تعهد سازمانی بالفور و وکسلر را هم‌زمان با سه مقیاس عدالت سازمانی، مبادله رهبر - عضو و همانندسازی مورد بررسی قرار دادند. تعهد سازمانی با هر سه مقیاس عدالت سازمانی، مبادله رهبر - عضو و همانندسازی سازمانی رابطه مثبت و معناداری داشته است. در مجموع روایی هم‌زمان مقیاس تعهد سازمانی بالفور و وکسلر از طریق این پژوهش مورد تأیید قرار گرفته است. پایایی این پرسشنامه به روش بازآزمایی مورد بررسی قرار گرفت و با کسب ضریب پایایی ۰/۷۹ مشخص شد که این پرسشنامه از پایایی مناسبی برخوردار است.

یافته‌ها

این مطالعه با مشارکت ۲۵۰ نفر از نیروهای شاغل در پلیس راه و پلیس راهور استان گیلان انجام شد. در جدول ۱، میانگین و انحراف استاندارد نمرات رضایت شغلی، حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی از نیروهای شاغل در پلیس راه و پلیس راهور استان گیلان ارائه شده است.

1. Xiong Chen, Aryee & Lee, 2003

2. Organizational Commitment Questionnaire (OCQ)

3. Balfour & Weschler, 1996

جدول ۱ میانگین و انحراف استاندارد رضایت شغلی، حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی از نیروهای شاغل در پلیس راه و پلیس راهور استان گیلان

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	تعداد
رضایت شغلی	۹۳/۰۸	۱۵/۸۸	۲۴۷
حمایت سازمانی ادراک شده	۴۳/۳۴	۱۰/۱۳	۳۴۴
تعهد سازمانی	۲۹/۴۷	۵/۲۰	۲۴۹

برای بررسی وضعیت رضایت شغلی، حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی از نیروهای شاغل در پلیس راه و پلیس راهور استان گیلان از آزمون t تک‌نمونه‌ای استفاده شد که نتیجه آن در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. وضعیت رضایت شغلی، حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی از نیروهای شاغل در پلیس راه و پلیس راهور (آزمون t تک‌نمونه‌ای)

متغیر	تعداد	میانگین کسب شده	میانگین مقیاس	انحراف استاندارد	t	df	sig
رضایت شغلی	۲۴۷	۹۳/۰۸	۸۴	۱۵/۸۸	۸/۹۸	۲۴۶	./۰۰۰۱
حمایت سازمانی ادراک شده	۳۴۴	۴۳/۳۴	۴۵	۱۰/۱۳	-۲/۵۵	۲۴۳	./۰۱۱
تعهد سازمانی	۲۴۹	۲۹/۴۷	۲۷	۵/۲۰	۷/۴۸	۲۴۸	./۰۰۰

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود میانگین‌های کسب شده در متغیرهای رضایت شغلی، حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی با میانگین مقیاس‌های متغیرهای سه‌گانه تفاوت دارد (میانگین‌های کسب شده در متغیرهای رضایت شغلی و تعهد سازمانی بالاتر از میانگین‌های مقیاس هستند و در متغیر حمایت سازمانی ادراک شده پایین‌تر از میانگین‌های مقیاس است) و این تفاوت‌ها به لحاظ آماری معنادار است؛ لذا می‌توان گفت که آزمودنی‌های مشارکت‌کننده در تحقیق از رضایت شغلی بالاتر و تعهد سازمانی قوی‌تری برخوردار هستند ولی ادراک پایین‌تری از حمایت سازمانی ادراک شده دارند.

برای مقایسه میانگین متغیرهای رضایت شغلی، حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی نیروهای شاغل در پلیس راه و پلیس راهور از آزمون t برای گروه‌های مستقل استفاده شد که نتیجه این مقایسه در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. مقایسه میانگین‌های رضایت شغلی، حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی نیروهای شاغل در پلیس راه و پلیس راهور (آزمون t برای گروه‌های مستقل)

متغیر	عضویت	میانگین	تفاوت میانگین	t	df	sig
رضایت شغلی	پلیس راه	۱۰۵/۲۲	۱۷/۹۹	۹/۸۶	۲۴۴	۰/۰۰۰۱
	پلیس راهور	۸۷/۲۳				
حمایت سازمانی ادراک شده	پلیس راه	۵۱/۰۴	۱۱/۲۹	۱۰/۰۶	۱۷۶/۴۹	۰/۰۰۱
	پلیس راهور	۳۹/۷۵				
تعهد سازمانی	پلیس راه	۳۱/۶۲	۳/۱۴	۵/۰۵	۱۹۴/۱۱	۰/۰۰۰۱
	پلیس راهور	۲۸/۴۸				

همان‌گونه که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، بین نیروهای شاغل در پلیس راه و پلیس راهور به لحاظ متغیرهای مورد بررسی (رضایت شغلی، حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی) تفاوت وجود دارد و این تفاوت‌ها نیز از نظر آماری معنادار است. با مشاهده میانگین‌ها مشخص می‌شود که در هر سه متغیر وضعیت نیروهای شاغل در پلیس راه مناسب‌تر است؛ یعنی نیروهای شاغل در پلیس راه از رضایت شغلی بالاتر، حمایت سازمانی ادراک شده بیشتر و تعهد سازمانی قوی‌تری نسبت به نیروی‌های شاغل در پلیس راهور دارند.

همچنین برای مقایسه میانگین متغیرهای رضایت شغلی، حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی نیروهای بومی و غیربومی شاغل در پلیس راه و پلیس راهور از آزمون t برای گروه‌های مستقل استفاده شد که نتیجه این مقایسه در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴. مقایسه میانگین‌های رضایت شغلی، حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی نیروهای بومی و غیربومی شاغل در نیروی انتظامی استان گیلان (آزمون t برای گروه‌های مستقل)

متغیر	عضویت	میانگین	تفاوت میانگین	t	df	sig
رضایت شغلی	نیروهای بومی	۹۴/۳۰	۱۰/۰۷	۳/۳۲	۲۴۲	۰/۰۰۰۱
	نیروهای غیربومی	۸۴/۲۳				
حمایت سازمانی ادراک شده	نیروهای بومی	۴۴/۰۸	۶/۲۲	۴/۳۳۴	۴۷/۷۴۳	۰/۰۰۱
	نیروهای غیربومی	۳۷/۸۶				
تعهد سازمانی	نیروهای بومی	۲۹/۹۰	۳/۶۳	۳/۶۸	۲۴۷	۰/۰۰۰۱
	نیروهای غیربومی	۲۶/۲۷				

همان‌گونه که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، بین نیروهای بومی و غیربومی شاغل در نیروی انتظامی به لحاظ متغیرهای مورد بررسی (رضایت شغلی، حمایت سازمانی ادراک‌شده و تعهد سازمانی) تفاوت وجود دارد و این تفاوت‌ها نیز از نظر آماری معنادار است. با مشاهده میانگین‌ها مشخص می‌شود که در هر سه متغیر، وضعیت نیروهای بومی مناسب‌تر است؛ یعنی نیروهای بومی شاغل در نیروی انتظامی از رضایت شغلی بالاتر، حمایت سازمانی ادراک‌شده بیشتر و تعهد سازمانی قوی‌تری نسبت به نیروی‌های غیربومی شاغل در نیروی انتظامی دارند. به منظور بررسی رابطه رضایت شغلی، حمایت سازمانی ادراک‌شده و تعهد سازمانی و برخی متغیرهای جمعیت‌شناختی بین نیروهای شاغل در پلیس راه و پلیس راهور از ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید که نتایج آن در جدول ۵ آمده است.

جدول ۵. رابطه رضایت شغلی، حمایت سازمانی ادراک‌شده و تعهد سازمانی و سن در نیروهای شاغل در پلیس راه و پلیس راهور مشارکت‌کننده در پژوهش (N=۲۵۰)

متغیر	حمایت سازمانی	رضایت شغلی	تعهد سازمانی	سن
حمایت سازمانی	۱	۰/۶۷۱**	۰/۵۸۹**	-۰/۱۲۷*
رضایت شغلی	۰/۶۷۱**	۱	۰/۵۹۶**	-۰/۰۹۸
تعهد سازمانی	۰/۵۸۹**	۰/۵۹۶**	۱	۰/۰۰۸
سن	-۰/۱۲۷*	-۰/۰۹۸	۰/۰۰۸	۱

$\rho < 0/05$ **

$\rho < 0/01$ *

همان‌گونه که در جدول ۵ مشاهده می‌شود بین متغیرهای تحقیق به شرح ذیل رابطه وجود دارد: بین حمایت سازمانی و رضایت شغلی آزمودنی‌های مشارکت‌کننده در تحقیق، رابطه مثبت معنادار وجود دارد ($\rho > 0/01$). بین حمایت سازمانی و تعهد سازمانی آزمودنی‌های مشارکت‌کننده در تحقیق رابطه مثبت معنادار وجود دارد. بین حمایت سازمانی و سن آزمودنی‌های مشارکت‌کننده در تحقیق، رابطه منفی معنادار دارند ($\rho > 0/01$). بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی آزمودنی‌های مشارکت‌کننده در تحقیق رابطه مثبت معنادار وجود دارد ($\rho > 0/01$). بین حمایت سازمانی و سن آزمودنی‌های مشارکت‌کننده در تحقیق رابطه منفی معنادار وجود دارد ($\rho > 0/05$). بین رضایت شغلی و

سن آزمودنی‌های مشارکت کننده در تحقیق رابطه منفی وجود دارد ولی این رابطه معنادار نیست. بین تعهد سازمانی و سن آزمودنی‌های مشارکت کننده در تحقیق، رابطه وجود دارد ولی این رابطه نیز معنادار وجود ندارد.

برای پیش‌بینی اثرگذاری رضایت شغلی و حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی از تحلیل رگرسیون چندگانه به شیوه ورود استفاده شد، که نتایج آن در جدول ۶ آمده است.

جدول ۶. خلاصه مدل رگرسیون چندگانه به روش ورود

مدل	R	R ^۲
۱- مقدار ثابت، حمایت سازمانی، رضایت شغلی	۰/۶۵۰	۰/۴۲۲

۱- پیش‌بین: مقدار ثابت، حمایت سازمانی، رضایت شغلی؛ متغیر وابسته: تعهد سازمانی
جدول ۶ نشان می‌دهد که ۴۲/۲٪ از پراکندگی مشاهده شده در تعهد سازمانی توسط حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی توجیه می‌شود. این مقدار از توجیه نشان می‌دهد که الگوی به دست آمده مناسب است. ضریب همبستگی به دست آمده (R=۰/۶۵) نیز نشان می‌دهد که الگوی رگرسیون خطی حاضر از قدرت خوبی برای پیش‌بینی برخوردار است. هر چند می‌توان دریافت که متغیرهای دیگری نیز بر تعهد سازمانی اثربخش است که در پژوهش حاضر به آن‌ها پرداخته نشده است.

جدول ۷. تحلیل واریانس برای اعتبار معادله رگرسیون

الگو	SS	درجه آزادی	MS	F	sig
۱ رگرسیون باقی مانده کل	۲	۲	۱۳۸۲/۸۰	۸۷/۱۹۹	۰/۰۰۰۱
	۲۳۹	۲۳۹	۱۵/۸۶		
	۲۴۱	۲۴۱			

جدول ۸. مشخصه‌های آماری رگرسیون (ضرایب) رضایت شغلی، حمایت سازمانی

الگو	B استاندارد	خطای استاندارد	ضرایب غیراستاندارد Beta	t	sig
۱ (a) مقدار ثابت رضایت شغلی حمایت سازمانی	۱۰/۶۱۲	۱/۵۲۳	---	۶/۹۶۷	۰/۰۰۰۱
	۰/۱۲۱	۰/۰۲۲	۰/۳۷۰	۵/۵۸۵	۰/۰۰۰۱
	۰/۱۷۵	۰/۰۳۴	۰/۳۴۰	۰/۱۳۳	/۰۰۰۱

با توجه به جدول ۷ می‌توان معادله رگرسیون خطی را به صورت زیر نگاشت:

$$\text{تعهد سازمانی} = ۱۰/۶۱۲ + (۰/۱۲۱) \times (\text{رضایت شغلی}) + (۰/۱۷۵) \times (\text{حمایت سازمانی ادراک‌شده})$$

همان‌گونه که در جدول ۸ مشاهده می‌شود، نتایج تحلیل رگرسیون نشان داده است که متغیرهای رضایت شغلی و حمایت سازمانی ادراک‌شده (به‌عنوان متغیرهای پیش‌بینی‌کننده) توانسته‌اند تعهد سازمانی در نیروهای شاغل در پلیس راه و پلیس راهور مشارکت‌کننده در پژوهش را پیش‌بینی کنند، به‌طوری که ۰/۴۲ تعهد سازمانی در نیروهای شاغل در پلیس راه و پلیس راهور توسط متغیرهای فوق قابل تبیین است. نتایج تحلیل واریانس برای اعتبار معادله رگرسیون که با میزان F به‌دست‌آمده ۷۸/۱۹۹، در سطح $p < ۰/۰۰۱$ ، معنادار بود و نشان‌دهنده اعتبار کافی این تحلیل است؛ به‌گونه‌ای که در مجموع قادر است ۴۲٪ واریانس مربوط به تعهد سازمانی در نیروهای شاغل در پلیس راه و پلیس راهور را تبیین نماید.

بحث و نتیجه‌گیری

تأمین امنیت، تحکیم نظم و اجرای قانون و عدالت، از مهم‌ترین ارکان ثبات و سلامت نظام اجتماعی و سیاسی است. در ایران اسلامی بخش عمده این وظیفه، بر عهده نیروی انتظامی است. با نگرش کلی بر وظایف نیروی انتظامی می‌توان از گستردگی فعالیت‌های آن آگاه شد. این تنوع و تعدد وظایف، در هیچ یک از نیروهای نظامی و سازمان‌های غیرنظامی جمهوری اسلامی ایران دیده نمی‌شود. این گستردگی حوزه فعالیت‌های نیروی انتظامی موجب شده است تا به جنبه‌های مختلف درون‌سازمانی و برون‌سازمان آن توجه ویژه‌ای مبذول شود. توجه روزافزون به نقش پلیس و نیروی انتظامی در جامعه موجب شد تا به جنبه‌های اجتماعی نقش پلیس بیش از پیش توجه شود و پلیس به‌عنوان یک سازمان متحول و پویا و منعطف در نظر گرفته شود. به دلیل ماهیت کار و فعالیت پلیس امروزه شناخت مؤلفه‌های کارکردهای درونی این سازمان از اهمیت زیادی برخوردار شده است. با توجه به مطالب فوق و برای شناخت هرچه بیشتر برخی مؤلفه‌های رفتار سازمانی در سازمان پلیس تحقیق جاری انجام و یافته‌های پژوهشی زیر به‌دست آمدند:

— نتیجه تحقیق نشان داد که آزمودنی‌های مشارکت‌کننده در تحقیق، در زمینه رضایت شغلی و تعهد سازمانی از وضعیت مناسبی برخوردار هستند؛ یعنی از رضایت شغلی بالا

و تعهد سازمانی قوی برخوردارند. در عین حال آزمودنی‌های مشارکت‌کننده در تحقیق حمایت اجتماعی ادراک شده بالایی را ذکر نکردند. به نظر می‌آید که در این زمینه، سازمان انتظارشان را به خوبی برآورد نکرده است. این یافته با دیدگاه‌های شهبازی، علی اکبری، اسعدی و جواهری کامل (۱۳۸۷)، در خصوص رضایت شغلی و تعهد سازمانی همسو است. در خصوص حمایت سازمانی پلیس هر چند مطالعه مستقیم و با این عنوان صورت نگرفته است لیکن در تحقیقی که توسط محمدزاده، کزازی و جواهری کامل (۱۳۸۸)، انجام گرفته مشخص شده است که عوامل درون‌سازمانی از جمله مؤلفه‌های ایجادکننده استرس‌ها تلقی می‌شوند و موضوع عدم وجود حمایت سازمانی یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های استرس‌زای درون‌سازمانی می‌تواند معرفی شود. — بین رضایت شغلی، حمایت سازمانی، تعهد سازمانی و سن رابطه وجود دارد (رابطه بین رضایت شغلی، حمایت سازمانی و تعهد سازمانی مثبت معنادار بوده است $(p < 0/01)$). رابطه بین سن و حمایت سازمانی منفی و معنادار $(p < 0/05)$ ، رابطه بین سن و رضایت شغلی منفی و رابطه بین سن و تعهد سازمانی مثبت است ولی این رابطه‌ها از نظر آماری معنادار نشده است. در این زمینه تحقیقات زیادی انجام گرفته که با نتایج به‌دست‌آمده از تحقیق جاری هم‌خوانی دارد، به‌عنوان مثال آرهوودس و آیزنبرگر (۲۰۰۲)، دریافته‌اند که افزایش حمایت سازمانی موجب افزایش تعلق افراد به سازمان و رضایت آنان از شغلشان می‌شود. همچنین در پژوهش نوربخش و میرنادری (۱۳۸۴)، مشخص شد که بین جو سازمانی حاکم بر مدارس و میزان رضایت شغلی معلمان تربیت بدنی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بنابراین، پژوهش مذکور نیز از طریق پژوهش حاضر مورد تأیید قرار گرفته است زیرا بخشی از جو سازمانی حاکم بر مدارس می‌تواند حاکی از حمایت سازمانی مدرسه از معلمان باشد که موجب افزایش رضایت شغلی آنان می‌شود. لاماسترو (۲۰۰۰) نیز در پژوهش خود دریافت که حمایت سازمانی ادراک شده موجبات افزایش بهره‌وری، عملکرد، کمک به همکاران، پیشرفت سازمان، تعهد سازمانی عاطفی و رفتارمدنی سازمانی را فراهم می‌کند. در پژوهش روآدس و آیزنبرگر (۲۰۰۲)، نیز همان‌طور که پیشتر اشاره شده بود، مشخص شد که بین حمایت سازمانی و تعلق به سازمان رابطه وجود دارد. در پژوهش حاضر مشخص شد که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی ضریب همبستگی $0/596$ وجود دارد که در سطح $0/01$ معنادار است. به‌عبارت دیگر می‌توانیم انتظار داشته باشیم که هم‌زمان با

- افزایش رضایت شغلی، میزان تعهد سازمانی نیز افزایش یابد.
- این یافته با یافته‌های دیگر (مدنی، ۱۳۸۴؛ مدنی و زاهدی، ۱۳۸۴؛ بنت و دورکین، ۲۰۰۰؛ طالب‌پور، ۱۳۸۰) هم‌خوانی دارد. آنان در پژوهش‌های خود دریافتند که رضایت شغلی یکی از عوامل مهم و تأثیرگذار بر تعهد سازمانی است و همبستگی قوی و مثبت با آن دارد. برخی از پژوهش‌ها (از جمله هرزبرگ و دیگران (۱۹۵۹)) ارتباط بین رضایت شغلی و سن را به شکل «U» می‌دانند. یعنی در ابتدای شروع به کار در سنین پایین رضایت شغلی بالا است اما به تدریج در حدود سن ۳۵ سالگی از میزان آن کاسته می‌شود و سپس مجدداً افزایش می‌یابد. برخی از پژوهش‌ها نیز این رابطه را خطی می‌دانند و معتقدند که با افزایش سن، رضایت شغلی افزایش می‌یابد که در پژوهش حاضر نمی‌توان چنین یافته‌هایی را تأیید کرد؛ زیرا ضریب همبستگی به‌دست‌آمده در پژوهش حاضر ۰/۰۹۸- می‌باشد و گرچه رابطه بین سن و رضایت شغلی معنادار نبوده است اما ضریب منفی نشانگر آن است که احتمالاً رابطه خطی نخواهد بود. شاید در این زمینه پژوهش‌های آتی بتواند راه‌گشا باشد.
- نتایج پژوهش حاضر نشان داد که نیروهای پلیس راه و پلیس راهور از لحاظ رضایت شغلی، حمایت سازمانی ادراک‌شده و تعهد سازمانی با یکدیگر تفاوت معنادار دارند. در تحلیل این یافته‌ها می‌توان به چند مؤلفه اشاره کرد: از آنجایی که رضایت شغلی از چند مؤلفه برخوردار است و در تحقیق جاری برآورد کلی از رضایت شغلی به‌عمل آمده، شاید در بررسی ریز این مؤلفه‌ها بتواند تفاوت‌های ریزتری را بین دو گروه آزمودنی‌ها نشان دهد. همچنین متغیرهایی نظیر فرهنگ سازمانی، سبک رهبری، محل خدمت، آموزش‌ها و نظایر این‌ها در بروز تفاوت‌ها نقش داشته باشند که نیازمند تحقیق و تحلیل جداگانه است.
- آزمودنی‌های بومی و غیربومی به لحاظ حمایت سازمانی و تعهد سازمانی و رضایت شغلی با یکدیگر تفاوت معنادار دارند (آزمودنی‌های بومی نسبت به آزمودنی‌های غیربومی از حمایت سازمانی بالاتر، تعهد سازمانی بیشتر و رضایت شغلی بالاتری برخوردار هستند).
- با بررسی انجام گرفته مشخص شد که عنوان تحقیقی مشابهی در کشور در نیروی انتظامی انجام نگرفته است ولی تحقیقات اندکی با آزمودنی‌های دیگر انجام گرفته که می‌توان قیاس‌هایی را انجام داد، به‌عنوان مثال، هدایتی (۱۳۷۴)، دریافت که مدیران

بومی با فرض شرایط تحصیلی و تجربه و توانایی‌های فنی برابر، موفق‌تر از مدیران غیربومی هستند. کمالی (۱۳۸۶)، در تحقیق خود که به بررسی میزان فرسودگی شغلی در کتابداران دانشگاه علوم پزشکی مازندران مربوط بود دریافت که کتابداران غیربومی بیشتر به فرسودگی شغلی مبتلا می‌شوند. همچنین در تحقیق قانعی (۱۳۷۶)، مشخص شد که پزشکان عمومی که در استان کردستان دارای مطب بوده‌اند از رضایت شغلی پایینی برخوردار بوده‌اند. زاده باقری و دیگران (۱۳۸۵)، در تعیین میزان استرس در مدیران ارشد دستگاه‌های اداری استان کهگیلویه و بویراحمد دریافتند که مدیران بومی با داشتن میانگین استرس ۶۶/۷، در مقایسه با مدیران غیربومی که دارای میانگین استرس ۳۳/۳ بودند به مراتب استرس بیشتری را تجربه می‌کردند؛ همچنین در یکی از تحقیقات انجام گرفته در خارج از ایران، کرایمر (۲۰۰۴)، نشان داد مدیران غیربومی که از تعهد سازمانی بیشتری برخوردارند پس از پایان مأموریت و بازگشت به کشور، تمایل کمتری به ترک شغل دارند. در تبیین این یافته‌ها می‌توان با توجه به یافته‌های به‌دست‌آمده از تحقیقات مشابه که در ایران و خارج از ایران انجام گرفته می‌توان دلایل متعددی ارائه داد؛ نیروهای بومی به دلیل اینکه به فرهنگ میزبان تعلق دارند از حمایت سازمانی ادراک‌شده بالاتری برخوردار هستند، هرچند به دلیل در معرض انتظار بودن موجب می‌شود این نیروها فشار روانی بالاتری را احساس کنند لیکن احتمالاً به همین دلیل، احساس تعهد بالاتری داشته، عملکرد بالاتری را نیز ارائه می‌دهند و به همین دلیل نیز می‌توان رضایت شغلی بالاتر را در آنان تبیین کرد.

نتیجه‌گیری: در این تحقیق سعی بر آن شد شناختی عمیق‌تر از رفتار سازمانی در سازمان نیروی انتظامی برای کاربست از یافته‌ها به‌دست‌آید و راهکارهای مناسب اندیشه شود. نتیجه تحقیق نشان داد که وضعیت مؤلفه‌های مهم رفتار سازمانی که در مؤلفه‌های مورد بررسی درون سازمان نیروی انتظامی مورد بررسی قرار گرفت از مطلوبیت برخوردار است. توجه به وضعیت معیشتی کارکنان ناجا، ارتقاء سطح منزلت اجتماعی و توجه به نیازمندی‌های روحی و روانی کارکنان و خانواده‌های آنان ضمن این که توانسته به وضعیت حاضر مطلوبیت بخشد، همچنان نیازمند توجه جدی‌تری است. از جمله نیازمندی‌هایی که در این تحقیق بر آن صحنه گذاشته شد، موضوع حمایت سازمانی است. به نظر می‌رسد

علیرغم نگرش مثبتی که به کلیت سازمان نیروی انتظامی نزد کارکنان وجود دارد، لیکن ادراک کارکنان از حمایت سازمان چندان قوی نبوده و نیازمند رسیدگی و توجه بیشتر مدیران سازمان است. به عبارت دیگر کارکنان احساس می‌کنند علی‌رغم تعهدی که نسبت به سازمان در خود احساس می‌کنند، (در نتیجه مشهود است) سازمان آنچنان که باید و شاید به فکر آنان نیست. اینکه سازمان به فکر نیروی خود باشد تنها در مؤلفه‌های مادی خلاصه نمی‌شود بلکه علاوه بر حمایت‌های مادی، حمایت‌های معنوی هستند که می‌تواند ادراک حمایت سازمانی را در کارکنان تقویت کند. استفاده از مؤلفه‌های روان‌شناختی حمایتی می‌تواند کمک شایانی به ایجاد این حس هم‌گرایی بین فرد و سازمان کند. ارسال پیام به مناسبت‌های مختلف، تشویق و تأیید در مجامع عمومی و اختصاصی، توجه به خانواده‌ها و فرزندان پرسنل، ایجاد امکانات تفریحی، سیاحتی و زیارتی، استفاده بهینه از نظام‌های تشویقی، تأسیس مکان‌های ورزشی و توسعه امکانات فعالیت‌های جسمانی برای کارکنان و خانواده‌های آنان، تشکیل کلاس‌های ارتقاء فرهنگ سازمانی، رفتار سازمانی، بهداشت روانی در محیط کار و خانواده، ارتباط مناسب با کارکنان، همسر فرزندان و نظایر این‌ها می‌تواند به ادراک حمایت سازمانی قوی‌تر بیانجامد. در هر صورت نیروی انتظامی در همه جوامع از اهمیت خاصی برخوردار است و جوامع برای داشتن جامعه‌ای بالنده و رشد یابنده نیازمند نیرویی هستند که بتواند امنیت را در جامعه ایجاد و تقویت کند؛ در غیر این صورت انسان‌ها قادر نخواهند بود که با فکری آرام و مطمئن در کنار هم به پیشرفت‌های آینده فکر کنند، لذا هرچه بیشتر به این سازمان‌ها توجه شود نتایج آن به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم به جامعه باز خواهد گشت.

تشکر و قدردانی

مقاله حاضر مستخرج از پژوهشی است که بودجه آن توسط دفتر تحقیقات کاربردی نیروی انتظامی استان گیلان تأمین شده است. پژوهشگران از همکاری صمیمانه آن عزیزان به خصوص جناب سرهنگ محمود شعبانی معاون آموزشی نیروی انتظامی استان گیلان قدردانی می‌کنند.

منابع

منابع فارسی:

- بارونی، مجتبی (۱۳۸۶). *رابطه بین تعهد سازمانی و ادراک کارکنان از رفتار سیاسی مدیران در سازمان آموزش و پرورش شهرستان های لارستان، زرین دشت، داراب و فسا* (پایان نامه کارشناسی ارشد). دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان، اصفهان.
- ثناگو، اکرم؛ نیک روش، منصوره؛ باغی، فاطمه (۱۳۸۵). بررسی مفهوم تعهد سازمانی از دیدگاه اعضای هیئت علمی پرستاری و مامایی. *مجله دانشگاه علوم پزشکی ایران*، دوره ۱۳ (پیاپی ۵۲)، ۸۳-۹۲. بازیابی از http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/52413855209.pdf
- جهانگیر، فریدون؛ بازارگادی، مهرنوش؛ محفوظ پور، سعادت؛ اکبرزاده باغبان، علیرضا (۱۳۸۶). آذر و دی). بررسی رابطه بین تعهد سازمانی، رضایت شغلی و عوامل فردی پرستاران در بخش های داخلی جراحی بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی. *پژوهنده*، ۱۲ (۵)، ۴۰۷-۴۱۶. بازیابی از http://www.pajoohande.com/browse.php?a_code=A-10-2-17&slc_lang=fa&sid=1&ftxt=1
- حاجی عموعصار، محمدتقی (۱۳۸۶). مدیریت تغییر و تحول در سازمان ناجا. *فصلنامه دانش انتظامی*، ۹ (۴)، ۶۰-۹. بازیابی از http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/49713863601.pdf
- حسینیان، شهاب؛ مجیدی، عبدالله؛ حبیبی، صفر (۱۳۸۶). عوامل درون سازمانی موثر بر ارتقای تعهد سازمانی کارکنان کلانتری های تهران بزرگ. *فصلنامه دانش انتظامی*، ۹ (۲)، ۹-۲۵. بازیابی از http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/49713860201.pdf
- خسروی زاده، ابراهیم؛ خلجی، حسن؛ خواجهوی، داریوش (۱۳۸۷). پاییز). رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد مدیران تربیت بدنی سازمان های استان مرکزی. *فصلنامه حرکت*، پیاپی ۳۷، ۵-۱۷. بازیابی از http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/57813873701.pdf
- دیویس، کیت؛ نیواستورم، جان (۱۳۷۰). *رفتار انسانی در کار (رفتار سازمانی)* (محمدعلی طوسی، مترجم). تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی رهبردی (نشر اصلی اثر ۱۹۸۹).
- رحمان سرشت، حسین؛ فیاضی، مرجان (۱۳۸۷). تابستان). رابطه بین انگاشت قدرت و سیاست شناسی سازمانی با تعهد و عملکرد کارکنان. *پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی*، ۲۹ (۲)، ۷۳-۹۶. بازیابی از http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/74313872904.pdf
- زاده باقری، قادر؛ پوردانش، فریدون؛ سیدی، اشرف؛ براتی، مهین (۱۳۸۵). پاییز). تعیین میزان استرس در مدیران ارشد دستگاه های اداری استان کهگیلویه و بویراحمد. *مجله ارمان دانش*، ۱۱ (۳)، ۸۹-۹۸. بازیابی از http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/67013854310.pdf
- زکی، محمدعلی (۱۳۸۵). بررسی و سنجش حمایت سازمانی. *مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان*، ۱۱ (۳). ۱۰۳-۱۲۳. بازیابی از <http://www.magiran.com/magtoc.asp?mgID=4883&Number=42&Appendix=0>
- شکرکن، حسین؛ نعمی، عبدالزهرا؛ نیسی، عبدالکاسم؛ مهربانی زاده هنرمند. مهناز (۱۳۸۰). پاییز و زمستان). بررسی رابطه خشنودی شغلی با رفتار مدنی سازمانی و عملکرد شغلی در کارکنان برخی از کارخانه های اهواز. *مجله علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز*، ۸ (۳-۴)، ۱-۲۲. بازیابی از http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/52313800401.pdf

شهبازی، محمد؛ علی اکبری، آرش؛ اسعدی، علی؛ جواهری کامل، مهدی (۱۳۸۷). تأثیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر ترک خدمت کارکنان. *دوماهنامه توسعه انسانی پلیس*، ۱۹، ۲۵-۴۸. بازیابی از

<http://www.magiran.com/view.asp?Type=pdf&ID=627056&l=fa>

طالب‌پور، مهدی (۱۳۸۰). *تحلیل و تبیین نگرش‌های شغلی مدیران، کارمندان و اعضاء هیات علمی دانشکده‌های تربیت بدنی کشور و ارتباط آن‌ها با جو سازمانی*. (رساله دکتری). دانشگاه تهران، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی، تهران.

عریضی‌سامانی، حمیدرضا؛ علی محمدی، سهراب؛ گل پرور، محسن (۱۳۸۶). پاییز. رابطه تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن با متغیرهای سازمانی پیش‌آیند و پس‌آیند مبتنی بر تحلیل مسیر. *مجله روان‌شناسی*، ۱۱(۳)، ۳۰۲-۳۲۲.

فروغی، فیض‌اله؛ خرازی، هادی؛ ایران‌فر، شیرین؛ رضایی، منصور (۱۳۸۶). پاییز و زمستان. رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن از دیدگاه اعضای هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، ۷(۲)، ۳۵۲-۳۴۲. بازیابی از

http://ijme.ir/browse.php?a_code=A-10-2-296&slclang=fa&sid=1&ftxt=1

قانع، حسین (۱۳۷۶). میزان رضایت شغلی پزشکان استان کردستان از حرفه پزشکی. *مجله دانشگاه علوم پزشکی کردستان*، ۲(۶)، ۹-۱۵. بازیابی از <http://www.iranmedex.com/articles.asp?issueID=12197>

کمالی، محمد (۱۳۸۶). *بررسی میزان فرسودگی شغلی در بین کتابداران دانشگاه علوم پزشکی مازندران* (ارائه شده در مراسم روز معلم، ۱۳۸۶). یزد: سازمان آموزش و پرورش استثنائی استان یزد.

محمدزاده، حسن؛ کزازی، هاجر؛ جواهری کامل، عابدین (۱۳۸۷). تأثیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر ترک خدمت کارکنان. *دوماهنامه توسعه انسانی پلیس*، ۵(۲۶)، ۴۱-۵۷.

مدنی، ح. (۱۳۸۴). *بررسی میزان تعهد سازمانی کارکنان و عوامل مؤثر بر آن (مطالعه موردی در شرکت ملی صنایع پتروشیمی)*. (کنفرانس توسعه منابع انسانی، ۱۳۸۴). در سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران، موسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی. *مجموعه مقالات دومین کنفرانس توسعه منابع انسانی* [ابرازکننده] سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران، موسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی، ۲۶-۲۷ اردیبهشت ۱۳۸۴. تهران: دفتر نشر برگزیده.

مدنی، حسین؛ زاهدی، محمدجواد (۱۳۸۴). تعیین اولویت عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان (مطالعه موردی در شرکت‌های پالایش گاز فجر و بید بلند). *مجله جامعه شناسی ایران*، ۶(۱)، ۳-۳۳. بازیابی از

http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/64613840101.pdf

مصدق‌راد، ع. (۱۳۸۳). *بررسی رابطه بین فرهنگ و تعهد سازمانی کارکنان بیمارستان‌های دانشگاهی شهر اصفهان در سال ۱۳۸۳*. پایان‌نامه تحقیقاتی. دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان.

نوربخش، مهوش؛ میرنادری، علی اکبر (۱۳۸۴). بررسی رابطه جو سازمانی با رضایت شغلی در معلمان تربیت بدنی دوره متوسطه شهر اهواز. *فصلنامه المپیک*، ۱۳ (پیاپی ۲۹)، ۷-۱۸. بازیابی از

http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/57413842901.pdf

هدایتی، هاشم (۱۳۷۴). *بررسی عوامل فرهنگی بر اثربخشی مدیران ارشد استان کردستان بعد از پیروزی انقلاب اسلامی* (پایان‌نامه کارشناسی ارشد) دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت و علوم اداری، تهران.

منابع انگلیسی:

- Balfour, D. L. and Weschler, D. (1996, March). Organizational commitment: Antecedents and outcomes in public organizations. *Public Productivity & Management Review*, 19 (3), 256-277. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/3380574>
- Bennet, H. & Durkin, M. (2000). The effects of organisational change on employee psychological attachment as exploratory study. *Journal of Managerial Psychology*, 15(2), 120-146.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 51–59. doi: [10.1037/0021-9010.75.1.51](https://doi.org/10.1037/0021-9010.75.1.51)
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986, August). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507. doi: [10.1037/0021-9010.71.3.500](https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500)
- Herzberg, F., Mausner, B. and Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. 2nd edition. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Kraimer, M. L. & Wayne, S. J. (2004, April). An Examination of perceived organizational support as a multidimensional construct in the context of an expatriate assignment. *Journal of Management*, 30(2), 209–237. doi: 10.1016/j.jm.2003.01.001
- Lamastro, V. (2003). Commitment and perceived organizational support, *National Forum of Applied Educational Research Journal*, 24(3). Retrieved from <http://nationalforum.com/Electronic%20Journal%20Volumes%5CLaMastro,%20Valerie%20Commitment%20and%20Percieved%20Organizational%20Support.pdf>
- McQueen, M. K. (2007). *Motivators of job satisfaction for elementary school principals in central Virginia* (Unpublished doctoral dissertation). Virginia Commonwealth University, Richmond, Virginia.
- Porter, L. H., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974, October). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609. doi: [10.1037/h0037335](https://doi.org/10.1037/h0037335)
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002, August). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714. doi: [10.1037/0021-9010.87.4.698](https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698)
- Riggle R. J., Edmondson, D. R., & Hansen, J. D. (2009). A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20

- years of research. *Journal of Business Research*, 62(10), 1027-1030. doi: [10.1016/j.jbusres.2008.05.003](https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2008.05.003)
- Smith, P. C., Kendal, L. M., & Hulin, C. L. (1988). *Measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Simoens, S., Scott, A., & Sibbald, B. (2002). Job satisfaction, work-related stress and intention to quit of Scottish GPS. *Scottish Medical Journal*, 47(4), 80-86. Retrieved from http://www.ncbi.nlm.nih.gov/sites/entrez?Db=pubmed&Cmd=Retrieve&list_uids=12235914&dopt=abstractplus
- Soaaer, S. M., Bae, Seong – Hyon, & Luthcins, F. (1996) Organizational commitment across cultures: The impact of antecedents on Korean employees. *Human Relation*, 79(7), 977-993.
- Tett, R. P. & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293. doi: [10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x](https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x)
- Wayne, S. J., Shore, L. M. Boomer, W. & Tetrick. L. E. (2002, June). The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader-member exchange. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 590-598. doi: [10.1037/0021-9010.87.3.590](https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.3.590)
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire* (Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, No. 22). Minneapolis, MN: University of Minnesota.