

تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی کارکنان (مورد مطالعه کارکنان ادارات ثبت اسناد و املاک شهر مشهد)

ارائه دهنده (نویسنده مسئول): حمیده بخشی^۱
حمیده بخشی، محمد مهدی فراچی^۲، علیرضا پویا^۳

چکیده:

شناخت ادراکات کارکنان درمورد سازمانشان برای درک ماهیت مکانیسم‌هایی که باعث ایجاد نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان نسبت به شغلشان می‌شود، امری ضروری است. هدف این مقاله بررسی تاثیر نوع ادراک کارکنان از حمایت سازمان بر تعهد آنان به سازمان بر اساس نظریه تبادل اجتماعی است. جامعه آماری تحقیق حاضر کارکنان ادارات ثبت اسناد و املاک شهر مشهد بوده‌اند. نمونه آماری به تعداد ۱۴۴ نفر محاسبه و به صورت تصادفی انتخاب شدند. اطلاعات تحقیق از طریق پرسشنامه پس از تایید روایی و پایایی جمع‌آوری گردید. فرضیه پژوهش با بهره‌گیری از تحلیل همبستگی و رگرسیون تحلیل گردیدند. یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که اگرچه سطح حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی در سازمان مورد مطالعه رضایت بخش نبوده است با این حال فرضیه پژوهش در سطح معناداری بالا تایید گردید. بدینصورت که کارکنانی که حمایت سازمانی مناسبی را از طرف سازمان درک نمودند، سطح بالاتری از تعهد سازمانی را نشان داده‌اند.

واژگان کلیدی: نظریه تبادل اجتماعی، حمایت سازمانی ادراک شده، تعهد سازمانی، سازمان‌های قضایی و حقوقی

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه فردوسی مشهد، ایران

^۲ - استاد یار گروه مدیریت، دانشگاه فردوسی مشهد، ایران

^۳ دانشیار گروه مدیریت، دانشگاه فردوسی مشهد، ایران

Effect of Perceived Organizational Support on Organizational Commitment (Real Estate Registration Office in Mashhad)

Paper presenter: hamideh bakhshi⁴
hamideh bakhshi, Mohamad Mahdi Farahi⁵, Alireza Pooya⁶

Abstract

Recognition of employees' perceptions is necessary to understand the mechanisms that lead to the creation of attitudes and behaviors of them. The aim of this paper is to examine the impact of Perceived organizational support on organizational commitment based on social exchange theory. The population were Mashhad Real Estate Registration Office staff. The sample of 144 employees were randomly selected. The research data were collected through questionnaire with a test of its validity and reliability. The hypothesis using correlation and regression analysis were analyzed. The results indicate that although the level of perceived organizational support and organizational commitment were not satisfactory. However, the hypothesis was confirmed at a high significance level. Therefore, the staff that perceived the appropriate organizational support, have shown a higher level of commitment to organization.

Keywords: social exchange theory, Perceived organizational support, organizational commitment

⁴ MBA Student, Ferdowsi university of Mashhad, IRAN

⁵ Assistant Professor, Department of Management, Ferdowsi university of Mashhad, IRAN

⁶ Associate Professor, Department of Management, Ferdowsi university of Mashhad, IRAN

مقدمه و بیان مساله

منابع انسانی شایسته که دارای تعهد و توانمندی مناسب باشد، از جمله مهمترین دارایی‌های سازمان بوده و دارای نقش اساسی در کیفیت کالا و خدمات ارائه شده به مشتریان و مراجعان است (راسل و همکاران، ۲۰۰۵). نقش و اهمیت منابع انسانی در کیفیت ارائه خدمات و تحقق اهداف سازمان در سازمان‌های بخش عمومی و دولتی که خدمت به صورت همزمان و با تعامل کارکنان و مراجعان شکل میگیرد و نوع تعامل با ارباب رجوع نقش اصلی در کیفیت خدمات ارائه شده به مراجعین را دارد، بسیار اساسی تر است. این اهمیت در سازمان‌های وابسته به دستگاه قضایی از جمله سازمان ثبت اسناد و املاک کشور که خدمات آن دارای حساسیت و اهمیت مضاعف است، دوچندان خواهد بود. در این میان نگرش‌های کارکنان در اینگونه سازمان‌ها از جمله نوع نگرش ایشان به سازمان، شغل، و نیز توانمندی‌های خودشان نقش مهمی در تحقق شایستگی‌های ضروری برای ارائه خدمات با کیفیت خواهد داشت. از جمله مهم ترین دغدغه‌ها و مسائلی که در سازمان‌های دولتی مانع تحقق خدمات کیفی و مطلوب بوده است، نگرش‌های نامطلوب و غیر بهینه کارکنان می باشد (روبرسون ۲۰۰۶).

در سازمان‌هایی مانند سازمان ثبت اسناد و املاک علی رغم اهمیت کارکنان و نگرش‌های آنان، نوع کار و نیز نوع حمایت‌های مدیریت ارشد از کارکنان، بر اساس تجربه ای که محقق از کار در سازمان‌های مذکور و نیز صحبت با همکاران خویش به دست آورده است گاهی موجبات شکل گیری نوعی نگرش‌های نامناسب در کارکنان گردیده است. نوع کار و وظایف کارکنان در سازمان ثبت اسناد دارای استرس، فشار کاری، و ترس از نحوه اجرای قوانین و مقررات می باشد؛ بخشنامه‌های متعدد و گاهی مبهم و غیر شفاف ممکن است کارکنان را در معرض اتهام حقوقی ناشی از نحوه اجرای قوانین و مقررات مذکور قرار دهد؛ تغییر مستمر و ناگهانی سیستم‌های کاری، و نهایتاً برخورداری از سیستم اداری فرسوده که موجبات نا رضایتی ارباب رجوع را فراهم می نماید- ارباب رجوعی که به علت نوع خدمات این سازمان خود برخورد از روحیه ای نامطلوب بوده و نهایتاً تمام پاسخ خویش را از کارکنان می خواهد- موجب گردیده است که محیط و شرایط کاری در این سازمان شرایط پرفشار و گاهی اوقات طاقست فرسایی را فراهم نماید که سازمان مطمئناً در ایجاد آن نقش زیادی داشته است. این شرایط هر چند بخشی از آن می تواند ناشی از ماهیت وظایف باشد اما بدون شک نوع برخورد و تعاملی و همراهی که سازمان و سرپرستان با کارکنان و زیردستان خواهند داشت در شدت یافتن این شرایط تاثیرگذار است.

بر اساس تجربه محقق که خود شاغل در اداره ثبت اسناد و املاک می باشد و نیز گفتگوها با همکارانش در سازمان مذکور، در سازمان‌های وابسته به قوه قضائیه همواره نگرانی از متهم شدن به تخلف، شکایات ارباب رجوع، حجم بسیار بالای کار و گذار شده از طرف سرپرست و فشار ناشی از آن، ازدحام بیش از حد ارباب رجوع در محیط اداره و احساس عدم حمایت از طرف سازمان و سرپرست وجود دارد. همواره احساس اینکه در سازمان، کسی نیست که شرایط مذکور را درک نماید و یا در هنگامه مقتضی حمایت و پشتیبانی لازم را از کارکنان به عمل آورد توسط افراد زیادی گزارش می شود. بر اساس نظر کارکنان که در صحبت‌های با محقق بدان اشاره شده است این نگرش که مدیران ارشد و میانی در اندیشه حمایت از کارمند نمیباشند و آرامش روانی مستخدم نیز اهمیت نداشته همواره به عنوان نگرش غالب، نحوه اجرای وظایف کارمند را تحت تاثیر قرار می دهد. در برخی گزارش‌ها کارکنان به یاد می آورند که هنگامی که کارمند بر اثر اشتباهات در اجرای وظایفی که با قوانین مختلف و بخشنامه‌های متعدد سرو کار داشته و نهایتاً منجر به تشکیل پرونده در نزد مراجع قضایی گردیده است، سازمان هیچگونه حمایت و پشتیبانی از وی ننموده است.

در اینگونه موارد سازمان می تواند با ارایه حمایت‌های معنوی و معاضدت قضایی در رفع مشکل کارمند نقش مهمی را ایفا می نماید اما در عمل و در مواجهه با اینگونه موارد سازمان ثبت بسیار ضعیف عمل نموده که این امر موجب عدم احساس حمایت لازم از

سازمان در نزد کارکنان گردیده است. حمایت سازمانی ادراک شده^۷ به احساس مثبت ناشی از توجه سازمان به کارمند اشاره دارد. احساسی که برای فرد بسیار با ارزش بوده و پیامد های مفیدی هم برای سازمان و هم برای خود فرد خواهد داشت. به عبارت دیگر حمایت سازمانی ادراک شده درک کارمند از این موضوع است که وی برای سازمان با ارزش است. کارکنان یک سازمان همیشه بر اساس میزان ارزشی که سازمان برای آنان و ایجاد رفاه، آسایش و امنیت آنها قائل است، اعتقاد و علاقه خاصی به سازمان پیدا می کند. این اعتقاد، حمایت سازمانی ادراک شده نام دارد (ایزنبرگر، ۲۰۰۱).

اهمیت این مفهوم تا جایی است که بر اساس نظر پاک (۲۰۰۵) به طور بسیار ویژه میزان زیادی از ادبیات مرتبط با روابط میان سازمان و کارمند بر حمایت سازمانی ادراک شده تمرکز یافته است. بر اساس ادبیات رفتار سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده نقش بسیار مهمی در نحوه کارکرد، عملکرد، و نگرش های کارمند خواهد داشت (مکن جی و دیگران، ۲۰۰۶؛ ندنبرگ و دیگران، ۲۰۰۴) از جمله اینکه عدم احساس حمایت سازمانی ممکن است بر نوع رفتار متقابل فرد نسبت به سازمان و احساس تعهد و وفاداری به آن تاثیر گذار باشد (رودز و ایزنبرگر، ۲۰۰۲).

بر اساس نظریه تبادل اجتماعی (روسو، ۱۹۹۰) هر نوع عمل متقابلی از طرف سازمان با نوعی عکس العمل متناسب با آن از طرف کارمند مواجه خواهد بود (تانکسی و کوهن، ۲۰۰۰). به عبارتی سازمان با بهبود ادراک کارکنان از حمایت های سازمانی می تواند از طرف دیگر نوعی از رفتارها و نگرش های مطلوب را در کارکنان ایجاد نماید. از جمله این نگرش ها تعهد سازمانی است. تعهد سازمانی که عبارتست از احساس وفاداری شخص به سازمان که تحت تاثیر نگرش های رفتاری سازمان با کارمند ایجاد می گردد. بر اساس نظریه تبادل اجتماعی می تواند استدلال نمود از جمله عوامل مهم اثرگذار بر تعهد سازمانی ارائه حمایت لازم و کافی در مواقع ضرور از طرف سازمان به فرد می باشد. البته پژوهش های چندی نیز رابطه مثبت میان حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی را نشان داده اند (پاناچو و وندنبرگ، ۲۰۰۹: ۲۲۵). تعهد سازمانی از طرف دیگر خود می تواند بر متغیرهای عملکردی و پیامد هایی از قبیل کیفیت خدمات (کاسپر، هارس، بیانکو و واین، ۲۰۱۱)، رضایت شغلی (باتمن و استراسر، ۱۹۸۶)، تمایل به غیبت (ماتيو و زاجیک، ۱۹۹۰)، رفتار سازمانی فرا اجتماعی (اریلی و چتمن، ۱۹۸۶) و عملکرد شغلی (می، آلن و اسمیت، ۱۹۹۳) و با تمایل به ترک شغل (مودی، پورتر و استیرز، ۱۹۸۲) تاثیر گذار باشد.

با توجه به آنچه آمد بنظر می رسد احساس عدم حمایت سازمانی بر متغیر های مهمی مانند نگرش های کارکنان از جمله تعهد سازمانی آنان به ویژه در سازمانهایی همانند سازمان ثبت اسناد و املاک تاثیر گذار میباشد. بنابراین با توجه به اهمیت حمایت سازمانی ادراک شده مساله محقق آن است تا در جهت تبیین اهمیت حمایت سازمانی ادراک شده آزمون نماید میزان حمایت سازمانی ادراک شده در سازمان ثبت اسناد و املاک تا چقدر مطلوب بوده و ثانيا چگونه بر متغیرهای مهمی مانند تعهد سازمانی- که نقشی اثرگذار بر عملکرد و رفتار شغلی خواهد داشت- تاثیر گذار است؟

ادبیات پژوهش

نظریه مبادله اجتماعی یکی از نظریه های مهمی است که در بررسی گرایش های کاری کارمندان به ویژه تعهد سازمانی به کار می رود. این نظریه اساس نظریه هایی را چون حمایت سازمانی، مبادله رهبر عضو، عدالت سازمانی و اعتماد تشکیل می دهد که به تبیین رفتار سازمانی می پردازد (دکانینک، ۲۰۱۰: ۱۳۴۹). فرض اساسی نظریه پردازان مبادله این است که در فاصله بین اهدا یا واگذاری منابع و جبران آن، یا آنچه را کلمن (۱۳۷۷) عدم تقارن زمانی در تحویل کالاها و خدمات می نامد، حمایت، اعتماد، تعهد، التزام و همکاری در میان مبادله کنندگان ایجاد می شود و توسعه می یابد. هنگامی که نظریه مبادله اجتماعی را در باب سازمان ها

⁷ Perceived organizational support (POS)

به کار می‌گیریم، اصل اساسی نظریه مذکور این است که افراد و سازمان‌ها وارد روابط دو جانبه (متقابل یا بده بستانی) می‌شوند که در آن سازمان محیطی منصفانه، عادلانه و حمایتی در مبادله فراهم می‌سازد تا وفاداری و تعهد عاطفی کارمندان را در قبال سازمان ایجاد و تقویت کند (اندروز و دیگران، ۲۰۰۸:۷۳۸).

از جمله مهم‌ترین دریافت‌ها و ستانده‌هایی که کارکنان در قبال نگرش‌ها و رفتارهای خویش از سازمان دریافت می‌نمایند احساس حمایت و پشتیبانی از ایشان است. ادراکی که در مفهوم حمایت سازمانی ادراک شده تجلی می‌یابد.

حمایت سازمانی ادراک شده

سطح بالای حمایت سازمانی ادراک شده در میان کارمندان نشان دهنده این است که کارمندان باور دارند سازمان در موقعیت‌های مختلف از آنان حمایت می‌کند، از عملکرد خوب آنان دفاع می‌کند و به تلاشی که می‌کنند پاداش می‌دهد. چنین باور و اعتقادی موجب می‌شود کارمندان به برخورد مناسب سازمان واکنش نشان دهند و در صدد جبران برآیند. این عمل دو جانبه به تجربه تعهد سازمانی بیشتر کارمندان منجر می‌شود و به درگیری بیشتر آنها در رفتارهایی می‌انجامد که برای سازمان سود بخش است (پاناچو و وندنبرگ، ۲۰۰۹:۲۲۵).

آنچه مسلم به نظر می‌رسد این است که فقدان حمایت سطح التزام و تکلیفی را که به سازمان احساس می‌شود کاهش می‌دهد، چرا که کارمندان درک خواهند کرد که فعالیت‌های سازمان، به جای اینکه خیرخواهانه باشد، بدخواهانه و بداندیشانه است (هاچ وارتز و دیگران، ۲۰۰۳:۴۴۲). بطور ساده، در چنین وضعیتی کارمندان اعتماد خود را به سازمان از دست می‌دهند و علاقه و توجه آنها به سازمان کاهش می‌یابد؛ بی‌اعتمادی و عدم علاقه ممکن است حتی به بیزاری و نفرت بینجامد.

بر اساس نظریه حمایت سازمانی ادراک شده گونه‌های سه‌گانه عمومی، موجب رفتارهای مطلوبی در سازمان می‌شود: انصاف و مساوات، حمایت سرپرست، پاداشهای سازمانی و زمینه‌های شغلی. خاستگاه عوامل مذکور سازمان است و در نهایت موجب افزایش حمایت سازمانی می‌گردد و علاوه بر این عوامل می‌توان متغیرهای جمعیتی را نیز به آنها افزود (آیزنبرگ، ۱۹۸۶:۵۰۰). منظور از انصاف، احساس مساوات نسبت به استفاده و اجرای روشهای توزیع منابع میان کارکنان می‌شود که بدان عدالت رویه‌ای نیز اطلاق می‌شود. رعایت انصاف و مساوات به منظور تصمیم‌گیری برای توزیع منابع، تاثیرات فزاینده‌ای بر حمایت سازمانی ادراک شده دارد. حمایت سرپرست از آن جهت مورد توجه است که رفتار و کنش سرپرست به عنوان یکی از کارگزاران و عاملان هر سازمانی تلقی می‌شوند. جهت‌گیری مناسب یا نامناسب، تاثیر قابل ملاحظه‌ای در حمایت سازمانی دارد. هرچه کارکنان با حمایت سرپرست روبه‌رو شوند، حمایت سازمانی افزایش می‌یابد. توجه به منابع انسانی (پاداش‌های سازمانی و زمینه‌های شغلی) اهمیت‌نمایی در واکنش مثبت کارکنان (حمایت سازمانی ادراک شده) دارد. فرصت‌های مناسب و مساعد برای ارائه پاداش‌ها موجب ارزیابی مثبت کارکنان نسبت به حمایت سازمانی ادراک شده می‌شود. تمایلات سازمان به منظور مهم جلوه دادن آینده شغلی اعضایشان با حمایت سازمانی ادراک شده رابطه قوی خواهد داشت. گذشته از امنیت شغلی، متغیرهای آموزش و استقلال در کار (به طور مثبت) و فشار نقش و بعد سازمان (به طور منفی) در حمایت سازمانی تاثیر دارد. افزایش آموزش کارکنان و بهبود آزادی عمل آنان در ایفای نقش و شغل، باعث ارتقای حمایت سازمانی می‌شود. دسته‌نهایی پیش شرط‌های حمایت سازمانی ادراک شده، مشخصات کارکنان است که در دو بخش کلی قابل تفکیک است: الف) شخصیت شامل خود آگاهی، محرک‌های مثبت و منفی، ب) مشخصات جمعیتی شامل سن، جنس، تحصیلات و سنوات شغلی.

اثرات و پیامدهای حمایت سازمانی ادراک شده به شرح ذیل است: ۱- هرچه کارکنان احساس کنند مورد حمایت سازمان قرار می‌گیرند به همان نسبت بر میزان پایبندی آنها به سازمان افزوده می‌شود. یکی از روشهای مفید و موثر برای افزایش تعهد سازمانی،

توجه به افزایش حمایت سازمانی ادراک شده است. ۲- برخی اثرات حمایت سازمانی، مرتبط با حوزه های شغل همچون رضایت شغلی است. منظور از رضایت شغلی، نگرشها و واکنش های عمومی مثبت پرسنل نسبت به شغل است. به همان نسبت که کارکنان احساس کنند که مورد حمایت سازمان هستند بر میزان رضایت و خشنودی شغلی آنها افزوده می شود. حمایت سازمانی باعث افزایش نگرش مثبت کارکنان نسبت به شغل آنها می گردد. ۳- علاوه بر آن حمایت سازمانی در افزایش الزام و درگیری شغلی تاثیر دارد. منظور از آن، درگیری با علایق مرتبط با کار است. هر چه حمایت سازمانی پرسنل بیشتر شود، میزان التزام آنان با شغل و کارشان افزایش می یابد. چهار اثر نهایی حمایت سازمانی ادراک شده از این قرار است که افزایش درک حمایت سازمانی کارکنان از یک سو موجب افزایش عملکرد و تمایل به ماندن کارکنان در سازمان می شود و از سویی دیگر موجب کاهش میزان فشار های شغلی و رفتار های باز خوردی (هم چون تمایل به ترک خدمت و ترک خدمت) می گردد. هرچه کارکنان ادراک حمایت سازمانی بیشتری داشته باشند، بر عملکردشان تاثیر می گذارد و موجب افزایش کارایی آنها می شود، علاوه بر آن تمایل به ماندن آنها افزوده می شود. احساس حمایت سازمانی موجب کاهش فشار های شغلی شده و تمایل به ترک خدمت نیز کاسته می گردد (آیزنبرگ، ۱۹۸۶: ۵۰۰).

نظریه حمایت سازمانی آیزنبرگ و همکارانش (۱۹۸۶)؛ اسلیج و آیزنبرگ (۲۰۰۳)؛ شور و شور (۱۹۹۵) و رودز و آیزنبرگ (۲۰۰۲) به نقل از (رودز و آیزنبرگ، ۲۰۰۲: ۶۹۸) بیان می کنند که دلیل توسعه حمایت سازمانی درک شده این است که کارکنان به اینکه ویژگی ها و خصوصیات انسانی آنها مورد توجه قرار بگیرد، بسیار حساس شده، تمایل دارند ارزش های آنان مورد توجه قرار گیرد. کارکنان اغلب فعالیت هایی را که سرپرستان و مدیران در سازمان انجام می دهند، به عنوان اقدام و فعالیت سازمان تصور می کنند تا اینکه آنها را اقدامی فردی از طرف سرپرست یا مدیر بدانند. بر اساس این شخصی سازی رفتار، کارمندی که رفتاری خاص را از سرپرست خود مشاهده می کند، آن را نماینده سازمان دانسته، به کل سازمان اسناد می دهد و سازمان را حامی آن رفتار می بیند (اسلیج و آیزنبرگ، ۲۰۰۳: ۴۹۱). این ارتباط چند بعدی بین سازمان، سرپرست و کارمند، طبق نظریه مبادله اجتماعی تبیین می شود.

تعهد سازمانی

"تعهد سازمانی" مانند مفاهیم دیگر رفتار سازمانی به شیوه های متفاوت تعریف شده است. به طور کلی "تعهد" در زبان فارسی و در فرهنگ معین به معنای "گردن گرفتن شرط و پیمان و خود را ملزم به انجام عملی دانستن" تعریف شده است. "تعهد" در فرهنگ آکسفورد الزامی است که آزادی عمل را محدود می کند. مفهوم "تعهد سازمانی" برای اولین بار در سال ۱۹۶۱ توسط اتزیونی ارائه شد که پذیرش کلی سازمان توسط کارمند توصیف شده است از آن به بعد تعاریف مختلفی از تعهد سازمانی ارائه شده است.

معمولی ترین شیوه برخورد با تعهد سازمانی آن است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می گیرند. بر اساس این شیوه، فردی که به شدت متعهد است هویت خود را از سازمان می گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن در می آمیزد و از عضویت در آن لذت می برد (ساروقی، ۱۳۷۵: ۷۴).

پورتر و همکارانش تعهد سازمانی را پذیرش ارزش های سازمان و درگیر شدن در سازمان تعریف می کنند و معیار های اندازه گیری آن را شامل انگیزه، تمایل برای ادامه کار و پذیرش ارزش های سازمان می دانند. "تعهد سازمانی" عبارتست از نگرش های مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمان و "نه شغلی" است که در آن مشغول به کارند. در تعهد سازمانی شخص نسبت ب سازمان احساس وفاداری قوی دارد و از طریق آن سازمان خود را مورد شناسایی قرار می دهد (استرون، ۱۳۷۷: ۷۳). بوکانان تعهد را نوعی وابستگی عاطفی و تعصب آمیز به ارزش ها و اهداف سازمان میدانند. شلدن (۱۹۷۱) تعهد را نوعی تمایل و جهت گیری نسبت به سازمان که

هویت فرد را به سازمان پیوند می زند تعریف کرده است. می‌یر و آلن، تعهد را شامل سه بعد عاطفی یعنی احساس تعلق و وابستگی فرد به سازمان و کسب هویت از سازمان، هنجار یعنی احساس تکلیف کردن و ترک نکردن سازمان و مستمر یعنی انجام فعالیت‌های مستمر بر اساس تشخیص فرد از هزینه‌های مرتبط با ترک سازمان تعریف کرده‌اند (مقیمی، ۱۳۸۶: ۹۳۹). وجه اشتراک تعاریف بالا این است که تعهد حالتی روانی است که رابطه فرد را با سازمان مشخص کند. تصمیم به ماندن در سازمان یا ترک آن را به طور ضمنی در خود دارد.

می‌یر و آلن مدل سه بعدیشان را مبتنی بر مشاهده شباهت‌ها و تفاوت‌هایی که در مفاهیم تک بعدی سازمانی وجود داشت، ایجاد کردند. بحث کلی آنها این بود که تعهد، فرد را با سازمان پیوند می‌دهد و بنابراین، این پیوند احتمال ترک شغل را کاهش خواهد داد. آن‌ها بین ۳ نوع تعهد تمایز قائل می‌شوند. (۱) تعهد عاطفی: اشاره به وابستگی‌های احساسی فرد به سازمان دارد؛ (۲) تعهد مستمر: تمایل به باقی ماندن در سازمان به خاطر هزینه‌های ترک سازمان یا پاداش‌های ناشی از ماندن در سازمان می‌شود؛ و (۳) تعهد هنجاری: احساس تکلیف به باقی ماندن به عنوان یک عضو سازمان را منعکس می‌کند. در این تحقیق از مدل تعهد سازمانی می‌یر و آلن استفاده می‌شود.

حمایت سازمانی ادراک شده باورهای کلی کارمندان را درباره سازمان منعکس می‌سازد. این اعتقادات و باورها، که عمدتاً از تجربیات کاری ناشی می‌شود، برای کارمندان آشکار می‌کند که سازمان تا چه حد به کار و تلاش آن‌ها اهمیت می‌دهد و برای کمک و معاضدت آن‌ها ارزش قائل است و به چه میزان مراقب سلامتی و بهزیستی آن‌هاست (مکن‌جی و دیگران، ۲۰۰۶؛ وندنبرگ و دیگران، ۲۰۰۴).

با توجه به آنچه آمد پژوهش‌های گذشته نشان داده است نوع نگرش‌های کاری کارکنان از جمله حمایت سازمانی ادراک شده بر شکل‌گیری رفتارها و سایر نگرش‌های کاری مطلوب از جمله تعهد سازمانی تأثیرگذار بوده است. همچنین نوع ویژگی‌های کارکنان یا نگرش‌ها نسبت به خود از جمله احساس توانمندی نیز بر شکل‌گیری نگرش‌ها و رفتارهای سازمانی مطلوب آنها از جمله تعهد و رفتار شهروندی سازمانی اثر گذاشته است.

وانگ و کیونگ (۲۰۱۱) طی تحقیقی دریافته‌اند که رفتار شهروندی سازمانی را می‌توان از طریق رویکردهای سازمانی مانند رضایت شغلی، تعهد سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده از سوی سازمان پیش‌بینی کرد. چن و همکاران (۲۰۰۹) و سایلونگ و سما (۲۰۰۸) نیز در پژوهش‌های خود، تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده را بر رفتار شهروندی سازمانی را مورد تأیید قرار دادند. تمامی این تحقیقات تأثیر معنادار حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی را تأیید می‌کنند.

راندل و همکارانش (۱۹۹۹) در قسمتی از پژوهش خود در سه واحد صنعتی خصوصی، رابطه حمایت دراک شده از سوی سازمان و عملکرد را بررسی کردند. در این پژوهش ۱۲۸ نفر از کارکنان پرسشنامه آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) را در مورد خود تکمیل کردند، سرپرستان نیز عملکرد درون‌نقشی و دو بعد از رفتار شهروندی سازمانی این کارکنان را ارزیابی کردند. نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد حمایت ادراک شده عملکرد درون‌نقشی و رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی می‌کند.

شانوک و آیزنبرگر (۲۰۰۶) مسئولان فروش تمام وقت یک سازمان و مافوق‌های آنها را برای بررسی روابط بین حمایت ادراک شده از سوی مافوق، حمایت ادراک شده از سوی سازمان و عملکرد درون‌نقشی و فرانشی را انتخاب کردند. برای سنجش عملکرد در این پژوهش، از ارزیابی مافوق از عملکرد زیردست استفاده شد به طوری که مافوق‌ها پرسشنامه مربوط به ارزیابی عملکرد درون‌نقشی (آیزنبرگر و همکاران، ۲۰۰۱) و فرانشی (لینچ و همکاران، ۱۹۹۹) فروشنده‌ها را تکمیل کردند. این پژوهشگران دریافته‌اند میزان حمایتی که مافوق‌ها از سوی سازمان دریافت می‌کنند، بر ادراک زیردستانشان از حمایت تأثیر مثبتی دارد.

با توجه به هدف تحقیق مرور بر ادبیات و تحقیقات انجام گرفته در این زمینه، فرضیه تحقیق به صورت زیر تعریف می شوند:
فرضیه اصلی ۱: حمایت سازمانی ادراک شده، تعهد سازمانی کارکنان را در سازمان ثبت اسناد و ادراک به صورت معناداری افزایش خواهد داد.

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، از نوع کاربردی و از لحاظ روش تحقیق، در زمره توصیفی-همبستگی قرار می گیرد. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش کلیه کارشناسان اداره ثبت اسناد و املاک مشهد می باشد. تعداد افراد جامعه آماری ۲۰۵ نفر بوده است که از بین آنها تعداد ۱۴۴ نفر به روش نمونه گیری تصادفی و از طریق فرمول نمونه گیری در جامعه محدود (کوکرال) به عنوان نمونه آماری انتخاب شده است. داده های پژوهش از طریق پرسشنامه جمع آوری گردید. جهت جمع آوری تعهد سازمانی از پرسشنامه آلن و می یر (۱۹۹۳) و جهت سنجش سطح حمایت سازمانی ادراک شده از پرسشنامه ایزنبرگر (۲۰۰۱) استفاده گردید. اعتبار محتوای این پرسشنامه ها دوباره توسط صاحب نظران دانشگاهی و اساتید برجسته مدیریت مورد تایید قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده ها علاوه بر استفاده از آمار توصیفی، از آزمون های همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون جهت آزمون فرضیه های استفاده گردید.

یافته های پژوهش

مشخصات جمعیت شناختی نمونه آماری نشان می دهد که ۳۳ درصد از پاسخ دهندگان زن و ۶۷ درصد مرد بوده اند. از نظر تحصیلات رسمی ۸ درصد از پاسخ دهندگان دارای تحصیلات دیپلم، ۸ درصد، تحصیلات فوق دیپلم، ۷۰ درصد تحصیلات لیسانس ، ۱۲ درصد تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر را گذرانده بودند. از نظر سابقه کار، در حدود ۳۶ درصد کارکنان دارای سابقه ای زیر ۱۰ سال می باشند. در حدود ۴۰ درصد پاسخ دهندگان سابقه ای بین ۱۰ تا ۲۰ سال داشته اند، ۳۶ درصد بالای ۲۰ سال سابقه خدمت داشته اند.

نتایج حاصل از فرضیه فرعی پژوهش در جدول ۱ حاکی از آن است که بین بعد حمایت سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان همبستگی معنی داری وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی ۰.۴۹ می باشد که نشان دهنده همبستگی مناسب و مستقیم بین حمایت ادراک شده و تعهد سازمانی می باشد.

جدول ۱: نتایج تحلیل همبستگی متغیرهای پژوهش				
متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	حمایت سازمانی	تعهد سازمانی
حمایت سازمانی	۲/۷۳۷	۰/۶۲۶	۱	
تعهد سازمانی	۲/۳۶۳	۰/۶۵۶	۰/۴۹**	۱
** در سطح ۹۹ درصد معنی دار می باشند.				

مطابق با متدولوژی پژوهش، برای آزمون فرضیه پژوهش از مدل رگرسیون خطی ساده استفاده گردید. جدول ۲ نتایج حاصل از آزمون فرضیه پژوهش را در قالب تحلیل مدل رگرسیون خطی را به تصویر کشیده است.

آماره تغییرات					خطای استاندارد	ضریب تعیین تدیل شده	ضریب تعیین	R	مدل - فرضیه
sigF. change	df 2	df1	تغییرات F	تغییرات ضریب تعیین					
۰/۰۰۰	۱۴۲	۱	۴۴/۷۸	۰/۲۴	۰/۵۷	۰/۲۳	۰/۲۴	۰/۴۹	تأثیر حمایت بر تعهد

بحث و نتیجه‌گیری

همانطور که یافته‌ها نشان می‌دهند ادراک کارکنان از میزان حمایتی که از سازمان دریافت می‌کنند بر تعهد سازمانی تأثیر گذار است.

بسیاری از سازمان‌ها در پی عملکرد بالا و راهبرد های منابع انسانی برای افزایش تعهد کارکنانشان هستند که می‌تواند سود اقتصادی بیشتری را برای آنها فراهم کند. در حقیقت تعهد از این دیدگاه به عنوان کلیدی برای مزیت رقابتی محسوب می‌شود. در این دیدگاه، تعهد سازمانی به عنوان قلب مدیریت منابع انسانی نوین، آن را از فرم سنتی مدیریت کارکنان جدا می‌کند. به همین دلیل سازمانهای کشور ما نیز باید راهکارهایی برای افزایش تعهد سازمانی کارکنان خود باشند.

کارکنانی که احساس نمایند سازمان از ایشان حمایت و پشتیبانی می‌نماید و در مواقع مشکلات شخصی و کاری می‌توانند بر حمایت سازمان خود، سرپرستان و همکاران خویش تکیه نمایند و در چنین مواقعی علاوه بر آنکه وی را درک می‌نمایند به وی در رفع مساله و مشکل کمک می‌نمایند، در مقابل تعهد و احساس تعلق خویش را نیز نصیب سازمان می‌نمایند. نظریه تبادل اجتماعی (روسو، ۱۹۹۰) بر این بده بستان در روابط کار تأکید می‌نماید.

نتایج این پژوهش با یافته‌های تحقیقات دعایی و برجلی (۱۳۸۹)، راندل و همکاران (۱۹۹۹)، و شانوک و آیزنبرگ (۲۰۰۶) هماهنگ بوده است.

یافته‌های پژوهش نشان داده است وضعیت حمایت سازمانی ادراک شده در جامعه مورد بررسی کمتر از میانگین بوده است. همین وضعیت در مورد تعهد سازمانی نیز وجود داشته است. در سازمان‌هایی مانند سازمان‌های دولتی و قضایی مانند ثبت اسناد و املاک، علاوه بر آنکه تعهد سازمانی کارکنان می‌تواند در کیفیت خدمات آنان تأثیر قابل توجه داشته باشد، احساس حمایت سازمانی نیز از جمله متغیرهایی است که در صورت مدیریت نامناسب امکان شکل‌گیری سطح نامطلوبی در ادارات کارکنان گردد. بنابراین توجه به حمایت از کارکنان در مجموعه سیاست‌های مدیریت و مدیریت کارکنان از جمله راهکاری‌های اساسی جهت بهبود تعهد سازمانی و نهایتاً عملکرد سازمان خواهد بود.

منابع :

- ابطحی، سید حسین و سعید عابسی (۱۳۸۶)، توانمند سازی کارکنان، کرج موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
- اسکات دی سینتا و دنیس جیف تی (۱۳۷۵)، توانمند سازی؛ ایجاد نیروی متعهد، مترجم: مرتضی محق، تهران: انتشارات سازمان بهره وری، چاپ اول.
- امام قلی زاده، سعید (۱۳۸۷)، بررسی رابطه بین مشارکت کارکنان در تصمیم گیری سازمانی و توانمند سازی آنان در شرکت مخابرات استان مازندران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، پردیس قم، دانشکده مدیریت.
- امین فرشته و علی رضائی (۱۳۸۵)، توانمند سازی راهبرد مدیریت بر مدیریت ناپذیرها، تهران، چهارمین کنفرانس بین المللی مدیریت، صص ۱-۱۹.
- اورعی یزدانی، حمید (۱۳۸۱)، (نگرش بر توانمند سازی)، تهران، مطالعات بازرگان.
- ایران نژاد پاریزی، مهدی (۱۳۸۷)، روش های تحقیق در علوم اجتماعی، تهران: انتشارات مدیران، چاپ سوم.
- بلانچارد، کارلوس و راندولف (۱۳۸۱)، (مدیریت توانا سازی کارکنان)، ترجمه مهدی ایران نژاد پاریزی، تهران، حدیث، چ دوم.
- پورشیرزادی، راحله (۱۳۹۰)، (بررسی رابطه بین توانمند سازی روان شناختی با تعهد سازمانی با نقش میانجیگری رضایت شغلی کارکنان سازمان کار و امور اجتماعی تهران)، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، تهران، دانشگاه پیام نور.
- دعائی، حبیب الله و برجعلی لو، شهلا (۱۳۸۹)، بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی و قصد ترک خدمت، دانشگاه فردوسی مشهد.
- دیوس، کیت و جان نیواستورم (۱۳۷۳)، رفتار انسانی در کار، مترجم: محمد علی طوسی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- رایبیز، استیفن (۱۳۷۶)، مبانی رفتار سازمانی، مترجمان: علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران، انتشارات دفتر پژوهش های فرهنگی.
- رضائیان، علی (۱۳۸۰)، اصول مدیریت، انتشارات سمت، چاپ سیزدهم.
- سکاران، ا. (۱۳۸۸)، روش های تحقیق در مدیریت، ترجمه م. صائی و م. شیرازی، تهران: موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی جاب ششم.
- طوسی، محمد علی (۱۳۷۹)، مشارکت و مدیریت مشارکت جو، چاپ اول، تهران: سازمان مدیریت صنعتی.
- عبد الهی بیژن (۱۳۸۴)، توانمند سازی روانشناختی کارکنان، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۳۶، صص ۳۷-۶۱.
- عبدالهی، بیژن و عبدالرحیم نوه ابراهیم (۱۳۸۵)، توانمندی کارکنان، کلید طلایی مدیریت منابع انسانی، چاپ اول، تهران: نشر ویرایش.
- فیضی، طاهره (۱۳۸۷)، (شناسایی متغیر های مرتبط با توانمندسازی روان شناختی کارکنان سازمان آموزش و پرورش شهر قم)، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور.
- کینلا دنیس (۱۳۸۳)، توانمند سازی منابع انسانی، مترجم: مهدی ایران نژاد پاریزی و معصوم علی سلیمیان، تهران: نشر مدیران.
- محمدی، محمد (۱۳۸۰)، توانمند سازی کارکنان: رویکرد ها و فرآیند ها، فصلنامه مطالعات مدیریت، شمارگان ۳۳ و ۳۴، صص ۱۷۵-۲۰۲.
- وتن، دیوید و کیم اس. کمرون (۱۳۸۳)، (توانا سازی و تفویض اختیار)، ترجمه بدر الدین اورعی یزدانی، تهران، موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، چ دوم.

- Althin, Richard and Behrenz, Lars (2005), "Efficiency And Productivity of Employment Offices Employment: Evidence From Sweden, International Journal of Manpower, 26, (2), 196-206.
- Appelbaum, Steven H., Hongger, Karen (1998), "Empowerment: A Contrasting Overview of Organizations in General And Nursing in Particular: An Examination of Organizational Factors, Managerial Behaviors, Job Designing and Structural Power", Journal of Empowerment in Organization, 6, (2), 29-50.
- Azize Ergeneli, Güler Saglam, Ari Selin Metin (2007), Psychological Empowerment and its Relationship to Trust in Immediate Managers. Journal of Business Research, 60, (4), 41-49.
- Bandura, Albert (2000), "Cultivate Self-Efficacy Foa Personal And Organizational Effectivness", Handbook of Principles of Organization Behavior, Oxford, UK: Blachwell. 120-139.
- Bishop, J. W., Scott, K. D., Burroughs, S.M. (2000), Support, Commitment and Employee Outcomes in Team Environment, Review, Vol. 17, No. 2, pp. 218-225.
- Canger Jay A., Kanungo Rabindra N. (1988), The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice, Academy of Management Review, Vol. 13, No. 3, pp. 471-474.
- Deci, E.L., Connel, J.P., Rayan, R. M. (1989), "Self-Determination in a Work Organization", Journal Applied Psychology, 18, (3), 577-586.
- Deconinck, James (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.
- Eisenberger, R. et. al. (1986). Perceived organizational support. Journal of Applied Psychology, 71, 500-507.

- Eisernberger, R. et. al. (1997). Perceived organizational support discretionary treatment and job satisfaction, Journal of Applied Psychology, 82,812-20.
- Gaisler, David (2005), "The Next Level in Employee Empowerment Quality Progress", Research Library Core , 38(2),48-52.
- Hancer , Murat , George R. Thomas (2003), "Psychological Empowerment of Non-Supervisory Employees Working in Full-Service Restaurants", Hospitality Management, 22 (1), 3-16.
- Heidi, M. Siu , Heather K. Spence Laschinger, Evelyn Vingilis,(2005), "The Effect of Problem-Based Learning on Nursing Students' Perceptions of Empowerment, Journal of Nursing Education Health Module, 44(10), 459 – 469.
- Hochwarter, Wayne A., Charles Kacmar, Pamela L. Perrewe and Diane Johnson (2003) "Perceived Organizational Support as a Mediator of the Relationship Between Politics Perceptions and Work Outcomes", Journal of Vocational Behavior, 63:438-456.
- Horrenkol, Boy C., Judson G. Thomas , Heffner, Judith A.(1999), "Defining and Measuring Employee Empowerment",Journal of Applied Behavioral Science, 35 (3), 369-378.
- Jacek Hochwalder, Agneta Bergsten Brucefors, (2005),"Psychological Empowerment at the Workplace as a Predictor of Ill Health", Personality and Individual Differences, 39(17), 1237–1248.
- Lamastro, V. (2000). Commitment and perceived organizational support,National Forum,V13,N.3.
- Makanjee, Chandra Rekha, Yolanda F. Hartzler and ilse L.uys (2006) "The Effect of Perceived Organizational Support on Organizational Commitment of Diagnostic Imaging Radiographers", Radiography, 12: 118-126.
- Vandenberghe, Christian, Kathleen Bentein and FlorenceStinglhamber (2004) "Affective Commitment to the Organization, Supervisor, and Work Group: Antecedents and Outcomes", Journal of Vocational Behavior, 64: 47-71.