

# بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده با اعتماد سازمانی

فخرالسادات نصیری ولیک بنی<sup>۱</sup>، اکرم خدایاری<sup>۲</sup>

## چکیده

هدف اصلی پژوهش بررسی وضعیت حمایت سازمانی ادراک شده و رابطه آن با اعتمادسازمانی در دانشگاه بوعلی سینا همدان بود. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان بود که با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای-نسبی تعداد ۲۶۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌های مورد نیاز از دو پرسشنامه استاندارد حمایت سازمانی ادراک شده آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) و اعتماد سازمانی الونن و همکاران (۲۰۰۸) استفاده شد. برای به دست آوردن روایی پرسشنامه‌ها از روش روایی محتوایی و صوری استفاده شد. ضریب پایایی محاسبه شده هم به ترتیب ۰/۷۷ و ۰/۹۵ برآورد گردید. برای تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی نظیر آزمون کالموگروف-اسمیرونوف، ضریب همبستگی پیرسون، آزمون t و تحلیل رگرسیون یک متغیره استفاده گردید. یافته‌ها نشان داد: میزان حمایت سازمانی و اعتماد سازمانی در دانشگاه بوعلی سینا کمتر از حد متوسط می‌باشد. همچنین بین حمایت سازمانی ادراک شده و مولفه‌های اعتماد سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. علاوه بر این نتایج آزمون t بیانگر این شد که بجز دیدگاه کارکنان به لحاظ وضعیت استخدامی در میزان حمایت سازمانی ادراک شده که تفاوت معنادار بود در بقیه موارد تفاوت معناداری مشاهده نشد.

واژگان کلیدی: حمایت سازمانی ادراک شده، اعتمادسازمانی، دانشگاه بوعلی سینا همدان

۱- نویسنده مسئول : ۰۹۱۸۳۱۷۲۱۱۷ Email: fsnasiri2002@yahoo.com

استادیار گروه علوم تبتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه بوعلی سینا همدان، ایران.

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه بو علی سینا همدان، ایران

## مقدمه و بیان مسئله

امروزه منابع انسانی به عنوان یکی از با ارزشترین دارایی های سازمانی، مهمترین مزیت رقابتی و کمیاب ترین منبع در اقتصاد دانش محور به حساب می آید و به لحاظ برخورداری از قدرت اندیشه، خلاقیت و نوآوری بزرگترین دارایی هر سازمانی محسوب می شود، چرا که هرگونه بهبود و پیشرفت در ساختارهای فنی و سازمانی توسط نیروی انسانی صورت می گیرد (بیلکورت<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۸، ۵). در این میان دانشگاه ها که خود تربیت نیروی متخصص را بر عهده دارند، به منظور تحقق اهداف و برنامه های نظام آموزشی، پژوهشی، فرهنگی نیازمند برخورداری از کارشناسان کارآزموده، توانمند، خلاق، متعهد، و متخصص در حوزه مختلف مورد اشاره می باشند تا بتوانند در رسیدن به این اهداف به توفیقات عظیمی نائل آیند. دانشگاهها به لحاظ شرایط خاص و مأموریت ویژه ای که دارند از ساختار سازمانی متفاوت تر از سایر سازمانها برخوردارند. وجود بخشهای تخصصی همچون آموزشی، پژوهشی، فرهنگی و دانشجویی علاوه بر حوزه اداری، از دانشگاه سازمانی با اهمیت و مهم به لحاظ نقش و جایگاه در سطح جامعه ساخته است (کرمی، ۱۳۹۲، ۷۷). همچنین یکی از رسالت های اساسی مدیریت منابع انسانی نگهداری کارکنان و حمایت از این سرمایه های معنوی می باشد. زیرا امروزه سازمان ها به اهمیت منابع انسانی به عنوان مهم ترین مزیت رقابتی پی برده و برای جذب و نگهداری نیروی انسانی بر سر ارائه برنامه های رفاهی و میزان توجه به کارکنان رقابت می کنند. از آنجایی که اقدامات حفظ و نگهداری، مکملی بر سایر اقدامات و فرایندهای مدیریت منابع انسانی است، حتی اگر عملیات کارمند یابی، انتخاب، انتصاب و سایر اقامات پرسنلی به نحو بایسته انجام شود بدون توجه کافی به امر حمایت سازمان از کارکنان توانمند، نتایج حاصل از اعمال مدیریت چندان چشمگیر نخواهد بود (جولکی و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲، ۱۷). متغیرهای گوناگونی در سطح هر سازمانی می توانند پیامدها و نتایج کاری کارکنان هر سازمانی را از خود متاثر سازند که از این

---

1-Belcourt & et.al

2-Johlke & et.al

میان می توان به حمایت سازمانی ادراک شده<sup>۱</sup> اشاره کرد. حمایت سازمانی ادراک شده، احساس و باورهای تعمیم یافته افراد در این راستاست که سازمان نسبت به همکاری و مساعدت و حمایت اعضای خود ارزش قایل است و نگران و دلواپس خوشبختی و آینده آن هاست. این مفهوم را نخستین بار ایزنبرگر<sup>۲</sup>، هاچیسون<sup>۳</sup>، هانتینگتون<sup>۴</sup> و سوا<sup>۵</sup> مطرح کردند و بدنبال آن پژوهشگران در خصوص ابعاد مختلف آن و همچنین رابطه آن با متغیرهای دیگر، تحقیقات گسترده ای انجام دادند. از سوی دیگر اعتماد یکی از موضوعات مهم در رفتار و روابط انسانی است که احساس اعتماد کارکنان به مدیر، سازمان و سهامداران در زندگی سازمانی، رفتار سازمانی و روابط بین کارکنان و سازمان را تحت تأثیر قرار می دهد. همچنین انتظاری است مبنی بر این که کارکنان دیگر به خود اجازه نمی دهند در زمانی که دیگران آسیب پذیر هستند، ضرر و زبانی به آنها وارد نمایند (نادی و مشفق، ۱۳۸۸، ۲۶). کارشناسان بر این باورند که تقویت روحیه عدالت و اعتماد در بین کارمندان یکی از مهمترین عوامل ایجاد یکپارچگی، پویایی گروهی و تحرک در محیط کار به شمار می آید. بنابراین می توان نتیجه گرفت، سازمانی که در بین کارکنانش اعتماد وجود دارد معمولاً در پیشبرد اهداف موفق تر است و اعضای احساس مسئولیت و تعهد بیشتری می کنند. به همین علت امروزه مدیران سازمان-ها اغلب با این چالش روبرو هستند که چه طور می توان در محیط کار عدالت و اعتماد و تعهد مورد نیاز را حاکم نمود (پاترسون و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۰۴؛ پارکر و کولمیر<sup>۷</sup>، ۲۰۰۶). با توجه به تعاریف ذکر شده، لازم به ذکر است که با مروری بر پژوهش های صورت گرفته مشخص می گردد که شاید تحقیقاتی زیادی در زمینه این دو متغیر به صورت مجزا و یا رابطه آنها با دیگر متغیرها انجام پذیرفته باشد، ولی عیناً همبستگی این دو متغیر با هم و در دانشگاه انجام نشده

---

1- Organizational Support (OS)

2- Eisenberger

3- Hutchison

4- Huntington

5- Sowa

6- Patterson & et.

7- Parker & Kohlmeier

است. همچنین با خاطر نشان سازی این موضوع که اکثر تحقیقات صورت گرفته در این زمینه در سازمان های خارجی با فرهنگ خاص خود بوده، لزوم انجام این تحقیق در دانشگاه بخصوص بصورت بومی دلیلی دیگر بر هدف انجام این تحقیق است. براین اساس، محققین بدنبال پاسخ علمی به این سوال اساسی بودند که آیا بین حمایت سازمانی ادراک شده با اعتماد سازمانی در دانشگاه بوعلی سینا رابطه وجود دارد؟

### مروری بر مبانی نظری

#### حمایت سازمانی ادراک شده

کارکنان یک سازمان همیشه بر اساس میزان ارزشی که سازمان برای ایجاد رفاه، آسایش و امنیت شان قائل است، اعتقاد و علاقه خاصی به سازمان پیدا می کنند. این اعتقاد، حمایت سازمانی ادراک شده نام دارد. در واقع حمایت سازمانی ادراک شده، کیفیت تبادلات اجتماعی را که بین کارمند و کارفرما اتفاق می افتد را منعکس می کند (کاسپر و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱). به عقیده آیزنبرگر و همکاران حمایت سازمانی ادراک شده به "اعتقاد کارکنان در رابطه با میزانی که سازمان، برای مشارکت، سلامتی و رفاه آن ها ارزش قائل است اشاره دارد. آنها حمایت سازمانی درک شده را متأثر از سیاست هایی می دانند که سلامتی و شادابی، احساس موفقیت، حس مشارکت مثبت و دستیابی به اهداف سازمان را ترویج می دهد. در دنیای امروز شرکت ها منابع قابل توجهی بر روی حمایت سازمانی ادراک شده سرمایه گذاری می کنند. شواهد زیادی بر این نکته تاکید می کنند که برنامه های رایج کنونی حمایت کارکنان در یک دهه گذشته غیرمعمول بوده اند (آیزنبرگر و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۱). ایده حمایت سازمانی ادراک شده، نخستین بار توسط آیزنبرگر و همکاران، ۱۹۸۶ به صورت رسمی در ادبیات سازمانی مطرح شد. در پی آن، صاحب نظران به تحلیل چگونگی شکل گیری حمایت سازمانی توجه خاص نمودند و بررسی تأثیرات و پیامدهای حمایت سازمانی در حوزه های فردی و سازمانی را مورد توجه قرار دادند. هنگامیکه کارکنان این

---

1-Casper

2-Eisenberger & et.

احساس را ادراک کنند که سازمان دلواپس خوشبختی آنها است و نیروهای خود را مورد مساعدت و حمایت قرار می‌دهد، خود را جزئی از سازمان محسوب کرده، آن را معرف خود می‌دانند و نسبت به سازمان احساس پایبندی و وفاداری می‌کنند(به نقل از پورسلطانی زرنندی و همکاران، ۱۳۹۵). محققان حمایت سازمانی درک شده را نمود عملیاتی تئوری تبادل اجتماعی می‌دانند؛ در حقیقت تبادل اجتماعی هسته فرایند روانشناختی نهفته در حمایت سازمانی ادراک شده است(چو و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱). این تئوری بخش مهمی از، جامعه شناسی و روانشناسی اجتماعی را شکل می‌دهد و یکی از مهمترین پارادایم های درک رفتار کارکنان است(بختی، ترابی و قلی پور، ۱۳۹۱). به نظر آلن<sup>۲</sup> (۲۰۰۸) حمایت سازمانی ادراک شده، تعهد مبادله ای است که بر پایه آن دلبستگی، کوشش و تعهد به سازمان با اجرت اجتماعی و مادی همراه می‌شود. ادراک از حمایت مدیریت، امکان دارد از طریق تأمین نیازهای عاطفی اجتماعی، مانند تعلق و حمایت عاطفی کمک به بالا بردن وفاداری عاطفی کند. همچنین ادراک از حمایت سازمانی، عبارت است از باور کلی فرد مبنی بر اینکه سازمان، زحمات او را ارج می‌نهد و برای سعادت و رفاه او اهمیت قائل است(حاجی کریمی و همکاران، ۱۳۹۱). حمایت سازمانی درک شده به برداشت کارکنان از میزان توجه سازمان به تلاش سلامتی و آسایش آنها اشاره دارد. بر این اساس کارکنانی که میزان بالایی از حمایت سازمانی را درک می‌کنند، تعهد و همچنین اعتماد بیشتری به سازمان خواهند داشت(رضایی زاده و دعایی، ۱۳۹۱).

### اعتماد سازمانی

یکی از مهمترین نیازهای کارکنان در سازمان، برقراری اعتماد میان آنها، مدیر و همکاران می‌باشد. وجود سطوح بالای اعتماد در سازمان باعث ایجاد هزینه های پایین ارزیابی و دیگر مکانیزمهای کنترل خواهد بود و کارکنان خود را کنترل و دارای انگیزه‌های درونی خواهند شد(شمس و اسفندیاری مقدم، ۱۳۹۴)، البته اعتماد تأثیرات مهم و مثبتی بر نتایج سازمانی دارد، از جمله اینکه اعتماد رفتارها و عملکردهای سازمانی را تسهیل می‌کند. اعتماد سازمانی بالا در

1-Cho & et.al

2-Allen

میان اعضای سازمانها باعث می شود تا آنها در هنگام رو به رو شدن با مشکلات سازمانی، امیدوارانه به اقدامات گروهی برای برطرف کردن آن مشکلات بپردازند. همچنین از انجام امور ناقص و بیهوده در چنین سازمان‌هایی جلوگیری می‌شود. اعتماد سازمانی مبنای همه تعامل‌های انسانی است و بر این اساس شالوده فرهنگ سازمانی پی ریزی می‌گردد (به نقل از علامه و رستمی، ۱۳۹۵). اعتماد سازمانی عبارت است از انتظاراتی که افراد در باره شبکه‌های رابطه‌ای و رفتاری سازمان دارند (چاتوث<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸). کلارک<sup>۲</sup> نیز اعتقاد دارد که اعتماد یکی از مهمترین عناصر روابط اثربخش است. اعتماد سازمانی اعتمادی است که به موجب آن خط مشی‌های سازمان، آن گونه که بیان شده، به طور منصفانه اداره و انجام خواهد شد (کلارک، ۲۰۰۲). به عبارتی ساده تر سازه اعتماد سازمانی را به عنوان انتظارات مثبتی که افراد، بر پایه نقش‌های سازمانی، مناسبات، تجربیات، وابستگی‌های متقابل از نیت و رفتارهای مختلف اعضاء سازمان دارند، تعریف می‌کنند (دانایی فرد و دیگران، ۱۳۸۸، ص ۶۳). همچنین میشر (۱۹۹۵) اعتماد سازمانی را به عنوان تمایل یک طرف به آسیب پذیر بودن در برابر طرف دیگر براساس این انتظار یا باور که طرف مقابل مطمئن، باز و قابل اعتماد است، تعریف می‌کند. بر طبق نظر روسین<sup>۳</sup> (۱۹۹۸) اعتماد سازمانی از دو جزء تشکیل شده است: اول اعتماد کردن به دیگران و دوم قابل اعتماد بودن. اعتماد به باور کردن دیگران وابسته است و قابل اعتماد بودن به اینکه مردم به شما احساس اعتماد کنند، بستگی دارد. بر اساس این تعریف که اعتماد سازمانی انتظارات مثبتی است که افراد نسبت به صلاحیت، خیر خواهی و اعتبار اعضاء سازمان دارند؛ اعتماد سازمانی اینگونه تقسیم می‌شود: اعتماد جانبی<sup>۴</sup>؛ که به اعتماد بین کارکنان در یک سازمان اطلاق می‌گردد. اعتماد عمودی<sup>۵</sup>؛ اعتمادی که بین کارکنان و رهبران وجود دارد. اعتماد نهادی<sup>۶</sup>؛ نوع غیرشخصی اعتماد است و به عنوان اعتماد اعضاء سازمان نسبت به

---

1- Chathoth

2- Clarke

3- Rosen

4- Lateral trust

5- vertical trust

6- institutional trust

استراتژی و چشم انداز سازمان، قابلیت آموزشی و تکنولوژیکی، فرایندها و ساختارهای منصفانه و سیاست های منابع انسانی معرفی می شود (به نقل از ایلونن و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸). همچنین سه جریان گسترده در ادبیات اعتماد وجود دارد: نخست اعتماد درون سازمانی یعنی به عنوان یک پدیده درون سازمان، مثل اعتماد بین کارکنان و سرپرستان یا مدیران، یا میان همکاران که تاکید ما در این مطالعه بر این نوع اعتماد است. دوم، اعتماد میان سازمانها؛ یعنی یک پدیده میان سازمانی و سوم، اعتماد میان سازمان ها و مشتریان آنها که به عنوان یک مفهوم بازاریابی مطرح می شود (دایتز و هارتوگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶). آنها همچنین چهار بعد خیرخواهی، صلاحیت، صداقت و قابلیت پیش بینی را به عنوان مهمترین عناصر تشکیل دهنده اعتماد سازمانی می دانند. مایر و همکارانش<sup>۳</sup> (۱۹۹۵) نیز سه مؤلفه اعتبار، صلاحیت و خیرخواهی را به عنوان ابعاد اصلی اعتماد مطرح می کنند.

در خصوص اهمیت موضوع تحقیق لازم به ذکر است که افراد در سازمانها به عنوان عضو فعال سازمان به ایفای نقش می پردازند و احساس خشنودی و رضایتمندی خواهند کرد و حتی برخی دیگر به دنبال این هستند در پی فرصت های مناسبی باشند تا با کسب آموزش های لازم و مورد علاقه خود، بتوانند نقشهای خود را در سازمان به خوبی ایفا نمایند. کارکنانی که میزان زیادی از حمایت سازمانی ادراک شده را تجربه می کنند، این احساس را دارند که می باید با توجه به رفتارها و نگرش های مناسبی در سازمان ایفای نقش کنند تا عمل آنها در راستای منافع سازمان متبوع شان باشد و بدین وسیله حمایت سازمان را جبران نمایند. چنانچه لاماسترو<sup>۴</sup> نشان داد که حمایت سازمانی ادراک شده موجب افزایش بهره وری، کمک به همکاران، پیشرفت سازمان، تعهد و اعتماد سازمانی و رفتار مدنی سازمانی می شود (لاماسترو، ۲۰۰۲). نتایج مطالعات عریضی سامانی و گل پرور (۱۳۹۰) نیز نشان داد که از بین کلیه متغیرهای استفاده شده در پژوهش علاوه بر مشارکت در تصمیم گیری، رضایت از

---

1- Ellonen, Blomqvist, Puumalainen

2- Dietz & Hartog

3- Mayer & et.al

4- Lamastro

پرداخت، فرصت ترفیع، انگیزش درونی، کیفیت سرپرستی؛ اعتماد سازمانی هم با حمایت سازمانی ادراک شده دارای رابطه مستقیم معنادار می باشند. چین و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) و سایلونگ و سما<sup>۲</sup> (۲۰۱۱) در پژوهش های خود، تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده را بر رفتار شهروندی سازمانی مورد تأیید قرار دادند. ریگگل و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۰۹) در پژوهشی فرا تحلیلی نشان دادند که دریافت حمایت سازمانی به شدت تعهد و مشارکت را در سازمان افزایش می دهد و باعث افزایش عملکرد بالای کارکنان در سازمان می شود. یافته های تحقیق نادری و میرکی(۱۳۹۳) نشان داد که وضعیت حمایت سازمانی ادراک شده توسط کارکنان در سطح مطلوب بوده و حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر مستقیم و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دارد. همچنین تحقیقات زیادی در ارتباط با نتایج اعتماد سازی در سازمان ها صورت گرفته است که در آنها اشاره شده است که اعتماد باعث تقسیم اطلاعات در سازمان و سهیم شدن همه افراد از اطلاعات سازمانی، تعهد سازمانی، تعهد به انجام تصمیم، رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، رضایت مدیریت، مبادلات رهبر- عضو و توجه به ماندن در سازمان خواهد شد(حسن زاده، ۱۳۸۶) و چاوشی، (۱۳۸۶). ایرجنلی و دیگران<sup>۴</sup> (۲۰۰۷) هم در پژوهشی نتیجه می گیرند که اعتماد سازمانی رابطه معنادار و مثبتی با رضایت شغلی، تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و رهبری خدمت گذار دارد.

با استناد به پیشینه ی پژوهش در زمینه ی ادراکات و باورهای کارکنان، می توان بیان کرد سازمان از طریق راهبردهای منابع انسانی می تواند اعتماد به کارکنان را عملی سازد و این راهبردها منجر به افزایش حمایت سازمانی درک شده می شوند. با افزایش حمایت سازمانی درک شده، کارکنان با انگیزه و اعتماد بیشتر به سازمان انجام وظیفه می کنند و عملکرد خود را بهبود می بخشند. در این راستا هدف اصلی پژوهش حاضر تاثیر حمایت از کارکنان توسط سازمان بر اعتمادسازمانی می باشد.

---

1-Chen, Z . et. al

2-Silong, D. & Abu Samah

3-Riggle & et al

4-Ergeneli, azize. et. al.



### فرضیه های پژوهش

فرضیه اصلی: بین حمایت سازمانی ادراک شده با اعتماد سازمانی در دانشگاه بوعلی سینا رابطه وجود دارد.

### فرضیه های فرعی

فرضیه فرعی (۱) بین حمایت سازمانی ادراک شده با اعتماد جانبی در دانشگاه بوعلی سینا رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی (۲) بین حمایت سازمانی ادراک شده با اعتماد عمودی در دانشگاه بوعلی سینا رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی (۳) بین حمایت سازمانی ادراک شده با اعتماد نهادی در دانشگاه بوعلی سینا رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی (۴) بین میزان حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی در دانشگاه بوعلی سینا به لحاظ متغیر جنسیت و وضعیت استخدامی (رسمی، پیمانی، قراردادی و شرکتی) تفاوت وجود دارد.

فرضیه فرعی (۵) حمایت سازمانی ادراک شده مؤلفه های اعتماد سازمانی را در دانشگاه بوعلی سینا پیش بینی می کند.

### روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع تحقیقات توصیفی پیمایشی- همبستگی می باشد، جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان دانشگاه بوعلی سینا همدان به تعداد ۷۷۷ نفر (۵۸۷ نفر مرد و ۱۹۰ نفر زن) در سال تحصیلی ۱۳۹۲ تشکیل دادند که با استفاده از نمونه گیری تصادفی طبقه ای- نسبی تعداد نمونه ۲۶۰ نفر (۱۹۰ نفر مرد و ۷۰ نفر زن) به عنوان نمونه آماری بر اساس جدول کرجسی و مورگان انتخاب شدند. جهت گردآوری داده های مورد نیاز از دو پرسشنامه استاندارد استفاده شد، ۱: پرسشنامه حمایت سازمانی؛ این پرسشنامه توسط آیزنبرگ طراحی شده و در سال ۱۳۸۵ بوسیله زکی پایایی آن با آزمون کرونباخ ۰/۸۹ بدست آمد که دارای ۳۶ گویه می باشد. ۲: پرسشنامه استاندارد اعتماد سازمانی از الونن و همکاران (۲۰۰۸)، که شامل ۴۹ سوال

و ۳ بعد اعتمادجانبی (۱ تا ۱۵) عمودی (۱۶ تا ۳۰) و نهادی (۳۱ تا ۴۹) است. برای به دست آوردن روایی پرسشنامه‌ها از روش روایی محتوایی و صوری استفاده شد. ضریب پایایی هم به ترتیب ترتیب ۰/۷۷ و ۰/۹۵ برآورد گردید. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی مانند، فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار و آمار استنباطی نظیر آزمون کالموگروف-اسمیرنوف، ضریب همبستگی پیرسون، آزمون  $t$  و تحلیل رگرسیون یک متغیره استفاده گردید.

### یافته‌های پژوهش

#### پیش فرض استفاده از آزمون‌های آماری پارامتریک

با توجه به نتایج آزمون کالموگروف-اسمیرنوف متغیرهای اعتماد سازمانی (و زیر مقیاس‌های آن) و حمایت سازمانی ادراک شده نرمال می‌باشد؛ زیرا سطح معناداری کلیه مقادیر  $Z$  در هر یک بزرگتر از ۰/۰۵ می‌باشد ( $p > ۰/۰۵$ ). بنابراین نتیجه گرفته می‌شود که از آزمون‌های پارامتری برای تحلیل سؤالات و فرضیه‌های تحقیق می‌توان استفاده کرد.

#### تجزیه و تحلیل سؤالات پژوهش

وضعیت اعتماد سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده در دانشگاه بوعلی سینا چگونه است؟

جدول ۱- بررسی وضعیت اعتماد سازمانی و حمایت سازمانی در دانشگاه بوعلی سینا همدان:

متغیرها	میانگین مشاهده شده	انحراف استاندارد	میانگین آماری <sup>۱</sup>	مقدار آماره $t$	درجه آزادی	سطح معناداری
اعتماد سازمانی	۲/۷۸	۰/۵۹	۳	۵/۸۹	۲۵۹	**/۰۰۰
اعتماد جانبی	۲/۹۲	۰/۵۸	۳	۱/۹۶	۲۵۹	**/۰۰۴۹
	۲/۶۵	۰/۷۱	۳	۷/۷۴	۲۵۹	**/۰۰۰
	۲/۷۶	۰/۷۰	۳	۵/۳۰	۲۵۹	**/۰۰۰
حمایت سازمانی ادراک شده	۳/۵۴	۰/۵۴	۴	۱۳/۳۲	۲۵۹	**/۰۰۰

\* در سطح ۰/۵ معنادار است. \*\* در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

۱ - میانگین هر گویه در مقیاس اعتماد سازمانی و زیرمقیاس‌های آن برابر است با  $3 = 5 \div 15 + 4 = 3 + 1 + 2$

بر اساس داده های جدول (۱)، میانگین اعتماد سازمانی کارکنان دانشگاه بوعلی سینا همدان ۲/۷۸ با انحراف معیار ۰/۵۹ به دست آمده است که از میانگین آماری (۳) کوچکتر است؛ بنابراین با ۹۹٪ اطمینان نتیجه می گیریم که میزان اعتماد سازمانی کارکنان دانشگاه بوعلی سینا کمتر از حد متوسط است. میانگین مؤلفه اعتماد جانبی ۲/۹۲ با انحراف معیار ۰/۵۸، میانگین مؤلفه اعتماد عمودی ۲/۶۵ با انحراف معیار ۰/۷۱ و میانگین مؤلفه اعتماد نهادی ۲/۷۶ با انحراف معیار ۰/۷۰ بدست آمده که از میانگین آماری (۳) کوچکتر است؛ لذا میزان هر سه مولفه از نظر کارکنان کمتر از حد متوسط است. همچنین بر اساس داده های جدول میانگین حمایت سازمانی ادراک شده ۳/۵۴ با انحراف معیار ۰/۵۴ به دست آمده است که از میانگین آماری (۴) کوچکتر است؛ لذا میزان حمایت سازمانی ادراک شده نیز در دانشگاه بوعلی سینا همدان کمتر از حد متوسط است.

#### فرضیه های تحقیق:

فرضیه اصلی) بین حمایت سازمانی ادراک شده با اعتماد سازمانی در دانشگاه بوعلی سینا رابطه وجود دارد.

جدول ۲- ضرایب همبستگی حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی در دانشگاه بوعلی سینا:

متغیر	تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری
رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی	۲۶۰	۰/۵۵۴	**۰/۰۰۰

\* در سطح ۵٪ معنادار است. \*\* در سطح ۱٪ معنادار است.

براساس اطلاعات جدول (۲)، با توجه به ضریب همبستگی به دست آمده بین حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی در دانشگاه بوعلی سینا ( $p=۰/۰۰۰$  و  $r=۰/۵۵۴$ ) رابطه مثبت و معنادار وجود دارد؛ زیرا ( $p < ۰/۰۱$ ). بنابراین هرچه حمایت سازمانی ادراک شده بالاتر باشد،

اعتماد سازمانی افزایش می یابد و بالعکس و می توان  $۳۰/۶$  درصد (ضریب تبیین  $= ۱۰۰ \times ۰/۵۵۴^۲$ ) از واریانس اعتماد سازمانی را توسط حمایت سازمانی ادراک شده پیش بینی کرد.

### فرضیه های فرعی

فرضیه های فرعی الی ۳- بین حمایت سازمانی ادراک شده با هر یک از مولفه های اعتماد سازمانی (اعتماد جانبی، اعتماد عمودی و اعتماد نهادی) در دانشگاه بوعلی سینا رابطه وجود دارد.

جدول ۳- ضرایب همبستگی حمایت سازمانی ادراک شده و ابعاد اعتماد سازمانی در دانشگاه

#### بوعلی سینا

سطح معناداری	ضریب همبستگی	تعداد	رابطه متغیرها	
**۰/۰۰۰	۰/۳۶۹	۲۶۰	اعتماد جانبی	حمایت سازمانی ادراک شده
**۰/۰۰۰	۰/۵۱۸	۲۶۰	اعتماد عمودی	
**۰/۰۰۰	۰/۵۶۰	۲۶۰	اعتماد نهادی	

\* در سطح ۵٪ معنادار است. \*\* در سطح ۱٪ معنادار است.

با توجه به مندرجات جدول (۳) با توجه به ضریب همبستگی به دست آمده بین حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد جانبی در دانشگاه بوعلی سینا ( $p=۰/۰۰۰$  و  $r=۰/۳۶۹$ ) رابطه مثبت و معنادار وجود دارد؛ زیرا ( $p < ۰/۰۱$ ). بنابراین هرچه حمایت سازمانی ادراک شده بالاتر باشد، اعتماد جانبی افزایش می یابد و بالعکس و می توان  $۱۳/۶$  درصد از واریانس اعتماد جانبی را توسط حمایت سازمانی ادراک شده پیش بینی کرد. همچنین با توجه به ضریب همبستگی به دست آمده بین حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد عمودی در دانشگاه بوعلی سینا ( $p=۰/۰۰۰$  و  $r=۰/۵۱۸$ ) رابطه مثبت و معنادار وجود دارد؛ زیرا ( $p < ۰/۰۱$ ). و می توان  $۲۶/۸$  درصد از واریانس اعتماد عمودی را توسط حمایت سازمانی ادراک شده پیش بینی کرد. در نهایت براساس اطلاعات جدول (۳)، بین حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد نهادی در دانشگاه بوعلی سینا ( $p=۰/۰۰۰$  و  $r=۰/۵۶۰$ ) رابطه مثبت و معنادار وجود دارد؛ زیرا ( $p < ۰/۰۱$ ). بنابراین هرچه حمایت سازمانی ادراک شده بالاتر باشد، اعتماد نهادی افزایش می یابد و

بالعکس و می‌توان ۳۱/۳ درصد از واریانس اعتماد نهادی را توسط حمایت سازمانی ادراک شده پیش بینی کرد.

**فرضیه ۴)** بین میزان حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی در دانشگاه بوعلی سینا به لحاظ متغیر جنسیت و وضعیت استخدامی (رسمی، پیمانی، قراردادی و شرکتی) تفاوت وجود دارد.

**جدول ۴- مقایسه میانگین حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی کارکنان زن و مرد:**

شاخص متغیر/ جنسیت	تعداد	میانگین	انحراف معیار	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری		
							مرد	زن
حمایت سازمانی ادراک شده	۱۹۶	۳/۵۶	۰/۵۱	۱۹۷۹	۲۵۸	۰/۳۳۰	مرد	
	۶۴	۳/۴۸	۰/۶۴	۰	زن			
اعتماد سازمانی	۱۹۶	۲/۸۱	۰/۵۸	۱/۲۸	۲۵۸	۰/۱۹۹	مرد	
	۶۴	۲/۷۰	۰/۶۱	زن				

نتایج آزمون t برای گروه‌های مستقل نشان داد هرچند میانگین حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان مرد (۳/۵۶) بزرگتر از میانگین حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان زن (۳/۴۸) است اما این تفاوت در سطح ۵٪ معنادار نیست؛ زیرا ( $p > ۰/۰۵$ ). همچنین میانگین اعتماد سازمانی کارکنان مرد (۲/۸۱) بزرگتر از میانگین اعتماد سازمانی کارکنان زن (۲/۷۰) است اما این تفاوت در سطح ۵٪ معنادار نیست؛ زیرا ( $p > ۰/۰۵$ ).

جدول ۵- مقایسه میزان حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی کارکنان دانشگاه بوعلی سینا به لحاظ وضعیت استخدامی با استفاده از آزمون تحلیل واریانس یکطرفه:

سطح معناداری	مقدار F	میانگین مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	شاخص های آماری منابع تغییرات	
					بین گروهی	درون گروهی
۰/۰۳۳	۲/۹۵۱	۰/۸۶۴	۳	۲/۵۹۱	بین گروهی	حمایت سازمانی ادراک شده
		۰/۲۹۳	۲۴۶	۷۱/۹۹۶	درون گروهی	
			۲۴۹	۷۴/۵۸۷	کل	
۰/۸۳۲	۰/۲۹۱	۰/۰۹۳	۳	۰/۲۸۰	بین گروهی	اعتماد سازمانی
		۰/۳۲۱	۲۴۶	۷۸/۹۶۵	درون گروهی	
			۲۴۹	۷۹/۲۴۶	کل	

جدول ۶- مقایسه میزان حمایت سازمانی به لحاظ وضعیت استخدامی کارکنان با استفاده از آزمون

توکی:

شرکتی	قراردادی	پیمانی	رسمی	گروه A	گروه J	
					تفاوت (I-J)	رسمی
۰/۱۹۰۶	۰/۰۵۸۳	۰/۳۰۱۲	-	-	تفاوت (I-J)	رسمی
					سطح معناداری	
۰/۷۷۵	۰/۸۷۰	*۰/۰۲۲	-	-	تفاوت (I-J)	پیمانی
۰/۱۱۰۶	۰/۲۴۲۸	-	-	-	سطح معناداری	
۰/۹۵۳	۰/۰۸۱	-	-	-	تفاوت (I-J)	قراردادی
۰/۱۳۲۳	-	-	-	-	سطح معناداری	
۰/۹۰۹	-	-	-	-	تفاوت (I-J)	شرکتی
-	-	-	-	-	سطح معناداری	

بر اساس اطلاعات جدول در میزان حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان به لحاظ وضعیت استخدامی تفاوت معناداری مشاهده می شود ( $P = ۰/۰۳۳$  و  $F_{(۳, ۲۴۶)} = ۲/۹۵۱$ ). به همین دلیل

فرضیه مربوط به تفاوت کارکنان با وضعیت استخدامی مختلف، در متغیر حمایت سازمانی ادراک شده تأیید می شود. چون تفاوت ها معنادار شده است آزمون تعقیبی نیز انجام می شود. نتایج آزمون تعقیبی توکی نیز نشان داد که حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان پیمانی نسبت به کارکنان رسمی بیشتر است، اما بین کارکنان با سایر وضعیت استخدامی تفاوت معناداری مشاهده نشد. همچنین بر اساس اطلاعات جدول (۵) در میزان اعتماد سازمانی کارکنان به لحاظ وضعیت استخدامی تفاوت معناداری مشاهده نمی شود ( $P = 0/832$  و  $F_{(3, 266)} = 0/291$ ). به همین دلیل فرضیه مربوط به تفاوت حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان با توجه به وضعیت استخدامی آنان، رد می شود. چون تفاوت ها معنادار نشده است آزمون تعقیبی نیز انجام نمی شود.

**فرضیه فرعی ۵-** حمایت سازمانی ادراک شده توان پیش بینی مؤلفه های اعتماد سازمانی را در دانشگاه بوعلی سینا دارد.

جدول ۷- نتایج تحلیل رگرسیون یک متغیره تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر ابعاد اعتماد سازمانی

سطح معناداری		F	دوربین واتسون	ضریب تعیین اصلاح شده R <sup>2</sup>	ضریب تعیین R <sup>2</sup>	ضریب همبستگی (R)	مدل	تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر اعتماد جانبی
۰/۰۰۰		۴۰/۶۶	۱/۷۸	۰/۱۳۳	۰/۱۳۶	۰/۳۶۹	حمایت سازمانی	
مفروضه های هم خطی		سطح معناداری	t	ضرایب استاندارد	ضرایب غیر استاندارد		مدل	
				Beta	میانگین خطای استاندارد	B		
تورم واریانس	تولرنس							
۱	۱	۰/۰۰۰	۷		۰/۲۲۰	۱/۵۴۲	مقدار ثابت	
		۰/۰۰۰	۶/۳۷۷	۰/۳۶۹	۰/۰۶۱	۰/۳۹۱	حمایت سازمانی	
سطح معناداری		F	دوربین واتسون	ضریب تعیین اصلاح شده R <sup>2</sup>	ضریب تعیین R <sup>2</sup>	ضریب همبستگی (R)	مدل	تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر اعتماد عمودی
۰/۰۰۰		۹۴/۵۹	۲/۰۷	۰/۲۶۵	۰/۲۶۸	۰/۵۱۸	حمایت سازمانی	
مفروضه های هم خطی		سطح معناداری	t	ضرایب استاندارد	ضرایب غیر استاندارد		مدل	
				Beta	میانگین خطای استاندارد	B		
تورم واریانس	تولرنس							
۱	۱	۰/۳۱۲	۱/۰۱۴		۰/۳۵۰	۰/۲۵۳	مقدار ثابت	
		۰/۰۰۰	۹/۷۲۶	۰/۵۱۸	۰/۰۷۰	۰/۶۷۷	حمایت سازمانی	
سطح معناداری		F	دوربین واتسون	ضریب تعیین اصلاح شده R <sup>2</sup>	ضریب تعیین R <sup>2</sup>	ضریب همبستگی (R)	مدل	تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر اعتماد نهادی
۰/۰۰۰		۱۱۷/۵۸	۲/۱۹	۰/۳۱۰	۰/۳۱۳	۰/۵۶۰	حمایت سازمانی	
مفروضه های هم خطی		سطح معناداری	t	ضرایب استاندارد	ضرایب غیر استاندارد		مدل	
				Beta	میانگین خطای استاندارد	B		
تورم واریانس	تولرنس							
۱	۱	۰/۳۶۲	۰/۹۱۳		۰/۲۳۸	۰/۲۱۷	مقدار ثابت	
		۰/۰۰۰	۱۰/۸۴	۰/۵۶۰	۰/۰۶۶	۰/۷۱۹	حمایت سازمانی	



به منظور بررسی تأثیر حمایت سازمانی بر مؤلفه های اعتماد سازمانی کارکنان دانشگاه بوعلی سینا، اقدام به آنالیز رگرسیون یک متغیره گردید. در ابتدا مؤلفه های اعتماد سازمانی به عنوان متغیرهای ملاک و حمایت سازمانی ادراک شده به عنوان متغیر پیش‌بین در نظر گرفته شد. براساس اطلاعات جداول F مشاهده شده در همه جداول در سطح ۰/۰۱ معنادار بوده، بنابراین معادله رگرسیون قابل تعمیم به کل جامعه آماری بوده است. همچنین مقدار آزمون دوربین واتسون (در بازه ۱/۵ تا ۲/۵) بدست آمد که استقلال خطاها را نشان می‌دهد و براساس شاخص‌های هم خطی بودن؛ بین متغیرهای پیش بین هم‌خطی وجود نداشته و نتایج حاصل از مدل رگرسیون قابل اتکا است. و شرط نرمال بودن متغیرها نیز برقرار است. لذا شرایط استفاده از رگرسیون برقرار می باشد، که نتایج زیر بدست آمد: ۱۳/۶ درصد از تغییرات اعتماد جانبی کارکنان توسط حمایت سازمانی ادراک شده آنان تبیین می‌گردد. همچنین سهم حمایت سازمانی ادراک شده ۳۶/۹ درصد می‌باشد. نتایج نهایی آنالیز رگرسیون یک متغیره، به همراه ضریب متغیر مؤثر در مدل، عبارت است از:

$$۱/۵۴۲ + (\text{حمایت سازمانی ادراک شده}) \times ۰/۳۹۱ = \text{اعتماد جانبی کارکنان}$$

همچنین نتایج بیانگر آن است که ۲۶/۸ درصد از تغییرات اعتماد عمودی کارکنان توسط حمایت سازمانی ادراک شده آنان تبیین می‌گردد. که سهم حمایت سازمانی ادراک شده ۱۵/۸ درصد می‌باشد. نتایج نهایی آنالیز رگرسیون یک متغیره، به همراه ضریب متغیر مؤثر در مدل عبارتند از:

$$(\text{حمایت سازمانی ادراک شده}) \times ۰/۶۷۷ = \text{اعتماد عمودی کارکنان}$$

نهایتاً آنالیز رگرسیون یک متغیره نشان داد که ۳۱/۳ درصد از تغییرات اعتماد نهادی کارکنان توسط حمایت سازمانی ادراک شده آنان تبیین می‌گردد. همچنین سهم حمایت سازمانی ۵۶ درصد می‌باشد. مدل نهایی عبارت است از:  $(\text{حمایت سازمانی ادراک شده}) \times ۰/۷۱۹ =$  اعتماد نهادی کارکنان

### بحث و نتیجه گیری

هدف از انجام تحقیق بررسی وضعیت حمایت سازمانی ادراک شده و رابطه آن با اعتمادسازمانی در دانشگاه بوعلی سینا همدان بود. بررسی ها نشان داد که میزان حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی کمتر از حد متوسط می باشد. این نتیجه با یافته های نصیری و عزیزی (۱۳۹۲) مبنی بر سطح ضعیف حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان کرمانشاه، همچنین بیگی (۱۳۹۱) در ارتباط با پایین بودن سطح اعتماد سازمانی کارکنان واحد آموزش، تحقیقات و ترویج جهادکشاورزی استان همدان؛ و هرتینگ (۲۰۱۱) و چندلیر و همکاران (۲۰۱۰) همسو می باشد در حالیکه با یافته های پژوهش پرناک (۱۳۹۲) که به نتیجه رسید میزان اعتماد کارکنان مورد مطالعه بالاتر از حد می باشد، همخوانی ندارد یافته های فرضیه اصلی بیانگر ارتباط بین میزان حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی در دانشگاه بوعلی سینا همدان بود. در تبیین این نتیجه، یافته های پاترسون<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۴)، بیگی (۱۳۹۲)، شفیع پور مطلق و همکاران (۱۳۹۰) و کریمی گوغری و همکاران (۱۳۹۰) نیز همسوئی دارند. طبق عقیده صاحب نظران هر چه مدیران و سازمان به حمایت از کارکنان پردازند پیامدهای مثبت و نتایج اثربخش بیشتری به دنبال خواهد داشت. و حمایت سازمانی که احساس و باورهای تعمیم یافته افرادست اگر سازمان نسبت به همکاری و مساعدت و حمایت اعضایش ارزش قایل شده و نگران و دلوپس خوشبختی و آینده آنها باشد، لذا متکی بر این احساس، افراد در سازمانها به عنوان عضو فعال سازمان به ایفای نقش می پردازند و احساس خشنودی و رضایتمندی خواهند کرد و موجبات افزایش بهره وری، عملکرد، کمک به همکاران، پیشرفت سازمان، اعتماد سازمانی، کارایی و اثربخشی را فراهم می کنند (لاماسترو<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲). همچنین بر اساس تئوری تبادل اجتماعی، باور مدیران این است که به لحاظ اخلاقی و فنی، می بایست رفتار منصفانه و اعتماد گونه نسبت به کارکنان نشان دهند. این امر باعث می شود که کارکنان در برابر مزایایی که از سازمان کسب می کنند، واکنش

---

1- Patterson

2- Lamastro

مثبت نشان دهند که نهایتاً منجر به پیامدهای مهمی از جمله اعتماد به سازمان می گردد (پارکر و کل مایر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵).

در ارتباط با فرضیه فرعی اول نتایج نشان داد بین حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد جانبی در دانشگاه بوعلی سینا ( $p=0/000$  و  $r=0/369$ ) رابطه مثبت و معنادار وجود دارد؛ در تبیین یافته های بدست آمده می توان این گونه بیان کرد چون اعتماد جانبی به اعتماد بین کارکنان در یک سازمان گفته می شود و اینکه رفتارهای حمایتی و حمایت سازمانی مجموعاً عواملی درون سازمانی هستند که مستقیماً با ادراکات، نگرش ها و رفتار و وظیفه های و غیر وظیفه ای کارکنان سازمان در ارتباط است. به علاوه نظریه حمایت سازمانی نیز توضیح می دهد که رفتار سودمند سرپرستان باعث افزایش حمایت سازمانی شده و کارکنان را ملزم به کمک به یکدیگر و به سازمان می کند (بوگلر و سمیچ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸)، که نتایج تحقیق بیگی، (۱۳۹۱)، موغلی، حسن پور و حسن پور (۱۳۸۸) و هالپین<sup>۳</sup> (۲۰۰۵) نیز در این راستا می باشند.

نتیجه فرضیه فرعی دوم بیانگر ارتباط حمایت سازمانی ادراک شده با اعتماد عمودی می باشد. در توضیح این بعد باید گفت که به اعتمادی که بین کارکنان و رهبران وجود دارد اعتماد عمودی گویند و از آنجاییکه نظریه حمایت سازمانی گونه های سه گانه عمومی (مساوات، پاداش های سازمانی و حمایت سرپرست) را موجب رفتارهای مطلوب در سازمان می داند، لذا حمایت سرپرستان و مدیران از آن جهت مورد توجه است که رفتار و کنش مدیران به عنوان یکی از عوامل اثرگذار حمایت سازمان تلقی می شوند. جهت گیری مناسب یا نامناسب مدیران در مقابل کارکنان، تاثیر قابل ملاحظه ای در حمایت سازمانی دارد. زیرا هر چه کارکنان با حمایت مدیران و رهبران رو به رو شوند احساس درک حمایت سازمانی افزایش می یابد. این یافته با نتایج تحقیقات بیگی (۱۳۹۱)، پرناک (۱۳۹۲)، هرتینگ<sup>۴</sup> (۲۰۱۱) و همچنین چندلر و همکاران<sup>۵</sup>

---

1- parker&Kohlmeyer

2- Bogler & Somech

3- Halpern

4- Herting

5- Chandler & et.al

(۲۰۱۰) همخوانی دارد. از این یافته ها می توان دریافت که هر چه قدر اعتماد سازمانی و اعتماد به مدیر افزایش یابد سطوح بالاتری از حمایت سازمانی بدست خواهد آمد.

همچنین یافته های فرضیه فرعی سوم نشان داد که بین حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد نهادی در دانشگاه بوعلی سینا ( $p=0/000$  و  $r=0/560$ ) رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. این بعد از اعتماد به عنوان اعتماد اعضاء سازمان نسبت به استراتژی و چشم انداز سازمان، قابلیت آموزشی و تکنولوژیکی، فرایندها و ساختارهای منصفانه و سیاست های منابع انسانی تعریف شده است. که با نتایج تحقیقات بیگی (۱۳۹۱) و نصیری و عزیزی (۱۳۹۲) همسو است. نتایج فرضیه بعدی با استفاده از آزمون  $t$  بیانگر این شد که بجز دیدگاه کارکنان به لحاظ وضعیت استخدامی در میزان حمایت سازمانی ادراک شده که تفاوت معنادار بود، در بقیه موارد تفاوت معناداری مشاهده نشد. این یافته با نتایج تحقیق نصیری و عزیزی (۱۳۹۲)، بیگی (۱۳۹۱) و پرناک (۱۳۹۲) همسو بوده ولی با یافته پژوهش سلیم و ایلمازترک<sup>۱</sup> (۲۰۱۲)، که اعتماد سازمانی در بین زنان را در سطح بالاتر نسبت به همکاران مرد نشان داد همخوانی ندارد.

باید در نظر داشت که نتایج حاصل از این پژوهش، از گروه نمونه کارکنان دانشگاه بوعلی سینا به دست آمده و لذا در تعمیم به نظام های دیگر نظیر سازمان های صنعتی، تولیدی و تجاری باید احتیاط شود. همچنین باید توجه داشت روابط مورد مطالعه در این پژوهش در سطح همبستگی است و تعبیر آن به صورت علت و معلولی چندان منطقی به نظر نمی رسد. به عنوان یک پیشنهاد کاربردی باید به سازمان مورد مطالعه توصیه کرد که برای افزایش میزان حمایت سازمانی و اعتماد سازمانی تلاش بیشتر شده و همچنین برای تقویت بیشتر اعتماد سازمانی، مدیران ارشد و آموزشی برای جلب اعتماد کارکنان به محیط کار و شغل از شفافیت و صداقت بیشتری در امور کارکنان استفاده نموده و ادراکات کارکنان در مورد صداقت، قابل اعتماد بودن، یکپارچگی رفتاری به عبارت دیگر همسانی رفتار و گفتار مدیران، توجیه تصمیم گیری ها و نشان دادن دغدغه های خاطر نسبت به کارکنان را تعدیل نمایند تا تمایل به ماندن در سازمان

افزایش یافته و تمایل به ترک سازمان و یافتن جایگزین شغلی کاهش یابد، زیرا هر چه اعتماد به مدیر بیشتر باشد تعهد به سازمان بیشتر می شود.

هر چند برخی از یافته‌های این مطالعه موید نتایج سایر مطالعات است، با این حال پژوهشگر با برخی محدودیت‌ها نیز رو به رو بوده است. در این تحقیق صرفاً تعداد نیروی انسانی مد نظر قرار گرفته است و به کیفیات نیروی انسانی، مانند سطح تحصیلات، تجربه، توانایی‌ها توجه نشده است. همچنین عمده‌ترین محدودیت، نگرانی آزمودنی‌ها از ارزیابی بود با وجود تمام اعتماد سازی که قبل از پاسخ‌گویی به پرسش‌نامه‌ها صورت می‌گرفت، ولی باز هم افراد تا حدودی نگران ارزیابی خود بودند و سعی کردند وضعیت را بهتر از آن چیزی که هستند، جلوه دهند همچنین با توجه به محدودیتهای زمانی، در این بررسی تنها کارکنان دانشگاه مورد ارزیابی قرار گرفتند که به نظر می‌رسد جهت تکمیل نتایج تحقیق و به صورت مقایسه‌ای اعضای دیگر سازمان‌های مشابه نیز مورد بررسی قرار گیرند.

## منابع:

- بختی، میلاد، ترابی، محسن و قلی پور، آرین. (۱۳۹۰). رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک میانجی بین پشتیبانی درک سازمانی و سرمایه اجتماعی، تحقیق، توسعه و بهبود مجله مطالعات مدیریت، ۳۱(۶۶)، صص ۴۲-۲۵.
- بیگی، حشمت اله. (۱۳۹۱). بررسی رابطه اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی با عدالت سازمانی از دیدگاه کارکنان واحد آموزش، تحقیقات و ترویج جهادکشاورزی استان همدان، پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه.
- پرناک، جهانگیر. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین ابعاد مختلف اعتماد سازمانی و نوآوری در آموزش و پرورش شهرستان گیلانغرب، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه بوعلی سینا همدان.
- پورسلطانی زرنندی، حسین، آقایی، نجف و عسگری، بهمن. (۱۳۹۵). ارتباط حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی کارکنان، فصلنامه مطالعات مدیریت ورزشی، شماره ۵۳، صص ۱۹۸-۱۸۳.
- چاوشی، سید محمد حسین. (۱۳۸۶). بررسی و مطالعه رابطه هوش عاطفی مدیران و میزان اعتماد زبردستان به آنان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، پردیس قم.
- حاجی کریمی، عباسعلی، رضائیان، علی، عالم تبریز، اکبر و سلطانی، مرتضی. (۱۳۹۱). یک مدل برای توضیح رابطه بین سطح ادراک درک حمایت سازمانی از سازمان و مشارکت در تصمیم گیری با توجه به تعهد سازمانی، مجله مدیریت استراتژیک، سال ۲، ۶(۱۲)، صص ۲۰۰-۱۷۷.
- حسن زاده، حسن. (۱۳۸۶). شناسایی عوامل مؤثر بر اعتماد سازی بین کارکنان و مدیران و بررسی وضعیت موجود سازمان های اجرایی کشور، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، پردیس قم.
- رضایی راد، مصطفی و دعایی، حبیب اله. (۱۳۹۱). بررسی رابطه راهبردهای منابع انسانی با حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی پرستاران: آرایه یک الگو، فصلنامه مدیریت ارتقاء سلامت، دوره ۱(۲)، صص ۴۳-۳۵.
- رضائیان، علی. (۱۳۷۳). مبانی مدیریت رفتار سازمانی، چاپ پنجم، تهران، انتشارات سمت.

- شفیع پور مطلق، فرهاد، جعفری پریوش، یارمحمدیان، محمدحسین و دلاور، علی. (۱۳۹۰). رابطه بین اعتماد سازمانی با عدالت ادراک شده دبیران آموزش و پرورش شهر اصفهان، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال دوم، ۸(۴)، صص ۲۰-۱.
- شمس، شهاب الدین و اسفندیاری مقدم، امیر تیمور. (۱۳۹۴). ارتباط ابعاد مختلف اعتماد سازمانی با رضایت شغلی کارکنان، فصلنامه مطالعات مدیریت(بهبود و تحول)، ۲۱(۷۷)، صص ۱۸۵-۱۷۱.
- عریضی سامانی، سیدحمید رضا و گل پرور، محسن. (۱۳۹۰). الگوی مسیر روابط حمایت سازمانی ادراک شده با متغیرهای شغلی، حرفه ای و سازمانی، پژوهش های مدیریت در ایران، دوره ۱۵، ۷۳(۴)، صص ۱۴۷-۱۷۳.
- علامه، سید محسن و عباسی رستمی، نجیبه. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین هوش اخلاقی و اعتماد سازمانی، فصلنامه مطالعات مدیریت بر آموزش انتظامی، سال نهم، پیاپی ۳۳(۱)، صص ۴۴-۳۱.
- کرامتی، محمدعلی و حمزه لویی، علی. (۱۳۹۱). تاثیر ارزیابی اهداف، موانع، انگیزه، پویایی گروه و حمایت سازمانی برای اثربخشی ICT، مجله تکنولوژی آموزشی، ۱۱(۲۸)، صص ۱۰۲-۸۵.
- کریمی، فرزانه. (۱۳۹۲). رابطه بین هوش سازمانی و کاربرد فناوری اطلاعات در دانشگاه بوعلی سینا همدان. گروه علوم تربیتی. دانشکده ادبیات و علوم انسانی. دانشگاه بوعلی سینا همدان.
- کریمی گوغری، محمد، حسنی، ابوالفضل، رضوانفر، احمد و حجازی، یوسف. (۱۳۹۰). تحلیل رابطه تعهد سازمانی و عملکرد شغلی کارشناسان ترویج کشاورزی، فصلنامه پژوهش مدیریت آموزش کشاورزی، شماره ۱۸، صص ۴۵-۲۶.
- موغلی، علیرضا، حسن پور، اکبر و حسن پور، محمد. (۱۳۸۸). بررسی ارتباط بین توانمندسازی و تعهد سازمانی کارکنان در مناطق نوزده گانه سازمان آموزش و پرورش شهر تهران. نشریه مدیریت دولتی، ۱(۲)، صص ۱۳۲-۱۱۹.
- نادی، محمدعلی و مشفق، زهت الزمان. (۱۳۸۸). مدل یابی معادلات ساختاری روابط ادراک معلمان از ابعاد عدالت با تعهد مستمر و عاطفی به منظور ارائه یک مدل مفهومی، فصلنامه تخصصی علوم اجتماعی، شماره ۶، صص ۳۸-۲۱.

-نادری، رمضان و فؤاد میرکی. (۱۳۹۳). تأثیر حمایت سازمانی ادارک شده بر رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: پلیس راه استان کردستان)، فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، سال نهم، شماره ۳۱، ص ۲۲-۱.

-نصیری، فخرالسادات و عزیزی، فریده. (۱۳۹۲). بررسی وضعیت توانمندسازی و حمایت سازمانی ادراک شده و رابطه آن با اثربخشی سازمانی در اداره کل آموزش و پرورش استان کرمانشاه، مجله مدیریت عمومی، دانشگاه سیستان و بلوچستان. چاپ نشده.

-Allen MW., Armstrang DJ., Reid MF., Riemenschneider CK.(2008); "Factor impacting the perceived organizational support of IT employees"; Information & Management, 45: pp. 556-563., American Psychologist; 60: 397-409.

-Belcourt, M., Bohlander, G., & Snell, S (2008), "Managing Human Resources". th Canadian Edition. Thomson-Nelson.

-Bogler, R. & Somech, A.(2004). "Influence of teacher empowerment on teacher organizational commitment9 professional commitment and organizational citizenship behavior in schools". Teaching and Teacher Education. No. 209 pp. 277-289.

-Casper, W. J., Harris, C., Taylor-Bianco, A., & Wayne, J. H. (2011). Work-family conflict, perceived supervisor support and organizational commitment among Brazilian professionals. Journal of Vocational Behavior, 79(3), 640-652.

-Celep, C & Yilmazturk, O.E, (2012), The relationship among organizational trust, multidimensional organizational commitment and perceived organizational support in educational organizations, Procedia - Social and Behavioral Sciences 46. Pp, 5763 – 5776.

-Chandler, G.N., Keller, C. and Layon, D.W. (2010). "Unraveling the determinants and consequences of an innovative-supportive organizational culture", Entrepreneurship Theory and Practice, Vol. 25, No. 1, PP. 59-76.

-Chathoth, P. (2007). Employees perceptions of organizational trust and service Climate: A structural model combing their effects on employee sayisfaction. The hong kong polytechnic university.



- Chen, Z., Eisenberger, R. Johnson, K. M., Sucharski, I. L. & Aselage J. (2009). "Perceived organizational support and extra- role performance: Which leads to which?", *Journal of Social Psychology*, 149(1), 119-124.
- Cho, Jeewon, Darren, C, Treadway. (2011). Organizational identification and perceived organizational support as mediators of the procedural justice-citizenship behavior relationship: Across-cultural constructive replication. *European Journal of work and organizational psychology*, 5, 631-653.
- Clarke, J. (2002). *Skeleton key – Communication and Politics in Workplace*. MESS Publishing, Istanbul.
- DeConinck, B, 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.
- Dietz, G., & Hertzog, D. N. (2006). Measuring trust inside organizations. *Personnel Review*, 35(5), 557-588.
- Eisenberger R, Armel S, Rexwinkel B, Lynch P D and Rhoades L. (2001). "Reciprocation of Perceived Organizational Support", *Journal of Applied Psychology*, 1, 42-51.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchinson, S. and Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*. 71, 500–507.
- Ellonen R, Blomqvist K, Puumalainen K. (2008). The role of trust in organizational innovativeness, *European Journal of Innovation Management* Vol. 11, pp.160- 181, Available from: <http://www.emeraldinsight.com>.
- Ellonen, R., Blomqvist, K., & Puumalainen, K. (2008). The role of trust in organizational innovativeness. *European Journal of Innovation Management*, 11(2), 160-181.
- Ergeneli, azize, Saglam Ari, Guler & Metin, Selin. (2007). Psychological empowerment and its relationship to trust in immediate managers, *Journal of Business Research* 60, pp. 41-42.
- Halpern D.F. (2005). Psychology at the intersection of work- family: Recommendations for employers, working families and policymakers.

- Herting, S.R. (2011). "Trust Correlated with Innovation Adoption in Hospital Organizations", American Society of Public Administration's 63<sup>rd</sup> National Conference, Phoenix, Arizona.
- Johlke MC., Stamper CL., Shoemaker ME.(2002)."Antecedent to boundary-spanner perceived organizational support"; Journal of Managerial Psychology, 17 (2): pp.116-128.
- Kaneshhiro, Paul. (2008). "Analyzing the organizational Justice, Trust, and Commitment Relationship in A public Organizational", Doctor of philosophy, submitted to North central University, pp. 14-20.
- Lamastro, V. (2002). Commitment and perceived organizational support, National Forum, V13, N.3.Levinson, H. (1965). Reciprocity: The relationship between man and organization. Administrative Science Quarterly.(9): 370 – 390 .
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, D. F. (1995). An integrative model of organizational trust. Academy of Management Review, 20(3), 709-734.
- Mishra, J., & Morrissey, M. A. (1990). Trust in employee/employer relationships: a survey of west Michigan managers. Public Personnel Management, 19, 443-486.
- Parker, P.J & Kohlmeyer, J.M. (2005). "Organizational Justice and Turnover in public Accounting Firms: a Research Note", Accounting, Organizations and Society, vole 30, pp: 357-369.
- Patterson, M.,Warr,P.& West M. (2004)."Organizational justice and Company productivity". Journal of Occupational and Organizational psychology, 77.
- 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.
- Silong, D. & Abu Samah. (2008), "The relationship between leader-member exchange, organizational inflexibility, perceived organizational support, interactional justice and organizational citizenship behavior. African", Journal of Business Management, 2(8), 138-145.