

بررسی نقش میانجی گری اعتماد سازمانی بر رابطه بین حمایت سازمانی

ادراک شده و تعهد سازمانی در دانشگاه های آزاد

ساغر رحمانی^۱، مرضیه حیدری^{۲*}

تاریخ دریافت: ۹۵/۹/۷ صص ۱۹۰-۱۷۱ تاریخ پذیرش: ۹۷/۱۲/۱۵

چکیده

هدف این پژوهش بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی با میانجی گری اعتماد سازمانی در دانشگاه های آزاد اسلامی استان فارس می باشد. پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش جمع آوری داده ها توصیفی از نوع همبستگی بوده است. جامعه آماری شامل کلیه اعضای هیات علمی و کارمندان دانشگاه آزاد اسلامی استان فارس (۴۰۴۵ نفر) بودند که از این جامعه تعداد ۳۸۵ نفر به عنوان نمونه با روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای انتخاب گردیده و مورد مطالعه قرار گرفتند. به منظور گردآوری اطلاعات از پرسش نامه های تعهد سازمانی آلن و مایر (۱۹۹۰)، پرسش نامه حمایت سازمانی ادراک شده ایزنبرگ (۱۹۸۶) و پرسش نامه اعتماد سازمانی آتوس و گابارو (۱۹۷۶) استفاده گردید. پایایی ابزار با استفاده از آلفای کرونباخ برای پرسش نامه تعهد سازمانی (۰/۸۳)، پرسش نامه حمایت سازمانی ادراک شده (۰/۸۹) و پرسش نامه اعتماد سازمانی (۰/۸۸) برآورد و تایید گردید. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS و PLS استفاده شده است. نتایج بدست آمده در این پژوهش حاکی از این است که حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی و اعتماد سازمانی رابطه ی مستقیم و معناداری دارد. همچنین تعهد سازمانی با اعتماد سازمانی رابطه مستقیم و معناداری دارد و نقش اعتماد به عنوان متغیر میانجی بین حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی مورد تایید قرار گرفت.

واژگان کلیدی: تعهد سازمانی، تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد هنجاری، حمایت سازمانی ادراک شده، اعتماد سازمانی

۱- کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، واحد آباء، دانشگاه آزاد اسلامی، آباء، ایران

۲- استادیار گروه علوم تربیتی، واحد آباء، دانشگاه آزاد اسلامی، آباء، ایران

* نویسنده مسئول: mhidary@iauabadeh.ac.ir

مقدمه

بی شک در دنیای رقابتی امروز منابع انسانی یکی از مهم ترین پایه های سازمان ها را تشکیل می دهد و تمامی کارمندان در روند توسعه، پیشرفت و تعالی سازمان ها دخیل هستند. در طول سال ها تحقیقات بسیاری در زمینه رفتار کارکنان انجام شده است و نتایج این تحقیقات حاکی از این مساله است که تعهد کارکنان در روند پیشرفت سازمان نقش به سزایی دارد. در نتیجه اخیرا مدیران به جز به مسائل انگیزشی مالی به مسائل معنوی که باعث به وجود آمدن احساس تعهد در کارکنان می شود، توجه بیشتری نشان می دهند. در طی سال ها تعاریف زیادی برای تعهد سازمانی^۱ به وجود آمده است (Shawna, 2014). تعهد سازمانی اغلب با مواردی چون تمایل قوی برای بقای عضو در یک سازمان خاص، تمایل برای تلاش بسیار زیاد برای سازمان و باور قاطع در قبول ارزشها و اهداف سازمان تعریف شده است (Babaei, 2010). آلن و مایر (Allen and Mayer, 1995) یک مدل سه بعدی شامل تعهد عاطفی^۲، تعهد مستمر^۳ و تعهد هنجاری^۴ ارائه داده است. تعهد عاطفی شامل وابستگی عاطفی کارکنان به تعیین هویت با سازمان و درگیر شدن در فعالیت های سازمانی است. تعهد مستمر شامل تعهدی است که مبتنی بر ارزش نهادن به سازمان است و کارمند در زندگی سازمان سهمیم می شود. تعهد هنجاری شامل احساسات افراد مبتنی بر ضرورت ماندن در سازمان است. به طور کلی تعهد سازمانی منجر به نتایج مطلوب سازمانی همچون عملکرد بالاتر، ترک خدمت کمتر و غیبت کمتر خواهد شد که تحقیقات متعددی نیز صحت آن را تایید نموده است.

بیشتر نظریه پردازان و محققان بر این نکته توافق دارند که موقعیت هر سازمانی تا حد زیادی به دلبستگی، وفاداری و تعهد کارمندان آن بستگی دارد. عوامل مذکور از یک سو به حل مشکلاتی مانند کم کاری، غیبت، ترک سازمان و جابجایی کمک می کند و از سوی دیگر با تقویت انگیزش درونی کارمندان در جهت تلاش بیشتر و بالا بردن کیفیت کار زمینه مساعدی برای افزایش کارایی و بالا بردن بهره وری فراهم می سازد. از این رو عملکرد مطلوب و رضایت بخش سازمان تا اندازه ای متأثر از وضعیت و جوی است که در آن کارمندان به سازمان علاقه دارند، برای اهداف سازمان اهمیت و ارزش قایل هستند، خود را جزئی از سازمان می دانند و در برابر آن احساس مسئولیت و تعهد می کنند (Amirkafi, 2013).

¹ . Organizational commitment

² . Affective commitment

³ . Continuous commitment

⁴ . Normative commitment

با توجه به نقش کلیدی که تعهد سازمانی بر نتایج سازمان دارد، مطالعه‌ی عوامل موثر بر تعهد سازمانی می‌تواند در برنامه‌ریزی‌های خرد و کلان استفاده کاربردی داشته باشد (Babai, 2010). یکی از عواملی که بر تقویت تعهد سازمانی کارکنان کمک می‌کند حمایت سازمانی ادراک شده^۱ است. حمایت سازمانی ادراک شده به معنی "باور کلی کارمندان به این است که سازمان برای آنها ارزش قایل است و به رفاه آنها فکر می‌کند". حمایت سازمانی ادراک شده یک رابطه تبادلی اجتماعی را بین کارمندان و سازمان توصیف می‌کند. رفتار مثبت به وسیله‌ی سازمان منجر به رفتار مثبت به وسیله اعضا می‌شود. با این که تعداد مطالعات انجام شده در این حوزه تا اواسط دهه نود اندک بود، ولی در سال‌های اخیر تعداد پژوهش‌ها در این زمینه افزایش یافته است. مبنای نظری حمایت سازمانی، نظریه تبادل اجتماعی است. طبق این نظریه، در روابط اجتماعی وقتی کسی در حق دیگری لطفی می‌کند او خود را موظف احساس می‌کند که لطف او را جبران کند. هر چه این لطف و کمک بزرگ‌تر باشد، فرد بیشتر تمایل دارد آن را جبران کند. محققان معتقدند بین کارکنان و کارفرمایان نیز چنین تبادل اجتماعی در جریان است زیرا سازمان منبعی است که نیازهای کارکنان را برآورده می‌کند و بنابراین رابطه‌ی بده‌بستان در مورد روابط بین کارکنان و کارفرمایان صادق است. نظریه حمایت سازمانی بیان می‌کند که کارکنان دیدگاهی کلی از میزان حمایت سازمان نسبت به خود شکل می‌دهند و در ازای این حمایت به اهداف سازمان و تحقق آن توجه می‌کنند. به عبارت دیگر وقتی سازمان به رفاه کارکنان توجه کند کارکنان این توجه را با تعهد بیشتر و عملکرد بهتر جبران می‌کنند. نظریه پردازان تبادل اجتماعی معتقدند ارزش رابطه بده‌بستان زمانی بیشتر می‌شود که به صورت اختیاری انجام شود. زمانی که کارکنان احساس کنند سازمان خود به رفاه آنها توجه می‌کند و نه به خاطر الزامات قانونی یا فشار اتحادیه پاسخ بهتری به آن می‌دهند و در جهت تحقق اهداف سازمان بهتر عمل می‌کنند. علاوه بر این سازمان منبع ارضای برخی از نیازهای اجتماعی کارکنان مانند نیاز به احراز هویت، نیاز به تعلق و عزت نفس به شمار می‌آید. بنابراین کارکنان برای حفظ منبع ارضای این نیازها و بر اساس هنجار تبادل به سازمان در رسیدن به اهدافش کمک می‌کند (Eisenberger ۱۹۸۶).

حمایت سازمانی ادراک شده یکی از متغیرهای مرتبط با تعهد سازمانی است که اخیراً مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است و در پی آن پژوهشگران به بررسی تاثیرات و پیامدهای حمایت سازمانی در حوزه‌های فردی و سازمانی پرداخته‌اند. کارکنانی که حمایت سازمانی

¹ Perceived organizational support

زیادی را تجربه می کنند، این احساس را دارند که باید با توجه به رفتارها و نگرش های مناسبی در سازمان ایفای نقش کنند تا عمل آنها در راستای منافع باشد و بدین وسیله حمایت سازمان را جبران نمایند (Eisenberger, ۱۹۸۶)، روداس و ایزنبرگ (Rodas and Eisenberger, 2002) با استفاده از چارچوب مبادله اجتماعی نشان دادند که کارکنانی که سطوح بالایی از حمایت سازمانی را درک می کنند، به احتمال بیشتری احساس تکلیف می کنند که از طریق تعهد و به ویژه تعهد عاطفی به سازمان و رفتارهای مطلوب کاری، حمایت سازمانی را جبران کنند. بنابراین افراد بر اساس برداشتی که از حمایت سازمانی دارند، تعهد خود را نسبت به سازمان نشان می دهند (Zarandi, 2012).

عامل دیگری که به تقویت تعهد سازمانی کارکنان کمک می کند اعتماد سازمانی است، به این معنی که هر چه اعتماد کارکنان نسبت به سازمان بیشتر باشد، تعهد بیشتری نسبت به سازمان احساس می کنند. یکی از مهم ترین عوامل موثر در سازمان برقراری اعتماد میان کارمندان و مدیر می باشد (Khanifarand et al, 2009). آلن و مایر (Allen and Mayer, ۱۹۹۵) اعتماد را تمایل فرد برای آسیب پذیر ساختن خود در مقابل دیگری تعریف می کنند. تحقیقات زیادی در مورد اعتماد انجام شده که به این نکته اشاره می کند که اعتماد و حمایت سازمانی ادراک شده^۱ با تعهد سازمانی رابطه مثبت دارد (Tan & Tan, 2000). به این معنی که هر چه قدر اعتماد میان کارمندان و مدیران بیشتر باشد، تعهد بیشتری به سازمان خواهند داشت و حمایت سازمانی ادراک شده آنها نیز بیشتر خواهد بود (Cevatand ؛ Shawna, ۲۰۱۴، Fumani, 2014, et al).

سوات و همکاران (Cevat and et al, 2012) در پژوهشی با عنوان رابطه بین اعتماد سازمانی، ابعاد مختلف تعهد سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده در سازمانهای آموزشی با استفاده از ابزار پرسشنامه و روشهای آماری رگرسیون به این نتیجه رسیده اند که بین حمایت سازمانی ادراک شده ی معلمین و تعهد سازمانی آنها ارتباط مستقیم و مثبت چشم گیری وجود دارد. نتایج بدست آمده بر اساس جنسیت نشان می دهد که معلمان زن نسبت به معلمان مرد تعهد بیشتری به سازمان دارند. در مورد حمایت سازمانی ادراک شده می توان گفت هر چه قدر این متغیر بیشتر باشد کارمندان بیشتر به سازمان احساس تعهد می کنند.

فومانی (Fumani, 2014) در تحقیقات خود با عنوان تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی با استفاده از ابزار پرسش نامه و تحلیل آماری از طریق نرم افزار SPSS به این نتیجه رسیده اند که یک رابطه ی مهم و مثبت بین حمایت سازمانی

ادراک شده، رضایت شغلی و سطح تعهد سازمانی وجود دارد. توماس (Thomas, 2015) در پژوهشی با عنوان توسعه مبحث تعهد سازمانی، اعتماد سازمانی و هویت سازمانی به این نتیجه رسید که این سه متغیر دارای تاثیر معناداری بر یکدیگر هستند. صباحتین و همکاران (Sabahattin et al, 2015) در تحقیقی با عنوان تاثیر اعتماد سازمانی، رضایت شغلی و متغیرهای فردی بر تعهد سازمانی در سازمان های خدمات بهداشتی با استفاده از ابزار پرسشنامه و نرم افزار SPSS به این نتیجه رسیدند که اعتماد سازمانی برابعد تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مداوم) تاثیر مثبت دارد. محمت تاپ و همکاران (Mehmet and et al, 2015) در پژوهشی با عنوان بررسی تاثیر تغییر رهبر، رضایت شغلی و تعهد سازمانی و اعتماد سازمانی در بیمارستان های ترکیه و با استفاده از ابزار پرسش نامه و نرم افزار SPSS به این نتیجه رسیدند که اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی تاثیر مثبت دارد.

نتایج مطالعاتی با عنوان تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده، احساس قدرت دادن به اعضا و تعویض وظیفه رهبری بین اعضا بر تعهد سازمانی و کیفیت خدمات حاکی از این است که رابطه ی مثبت و معناداری بین متغیر های تحقیق وجود دارد. در این تحقیقات از ابزار پرسش نامه و نرم افزار SPSS و AMOS استفاده شده است (Deepakshi, ۲۰۱۶).

مطالعات نشان می دهد که اعتماد کارمندان در سازمان می تواند میانجی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی باشد (Shawna, ۲۰۱۴). ضرورت بررسی رابطه این سه متغیر در سازمانهای دانشگاهی احساس می شود زیرا هر کدام از آنها به تنهایی یا با متغیر های دیگر (Doaeend Borjalilu, 2010؛ Amirkafiand Hasheminasab, 2014؛ Deepakshi, 2016؛ Cevat, 2012؛ SoltaniporZarandi, 2012؛ Fumani, 2014؛ Mehmetand et al, 2015) بررسی شده است. لیکن به طور همزمان متغیرهای حمایت سازمانی ادراک شده، اعتماد و تعهد سازمانی در دانشگاه های آزاد استان فارس بررسی نشده است.

یکی از مشکلات نظام ها به ویژه نظام آموزش عالی آن است که افراد تعهد سازمانی ندارند و احساس وفاداری به سازمان نشان نمی دهند و افراد آن چنان که باید و شاید کارشان را دوست ندارند و اعتقادی به اهداف و ارزشهای سازمان ندارند. در نتیجه پیامدهای منفی جدی متوجه نظام آموزش عالی می شود. در اغلب موارد، تحقیقات انجام شده بر این فرض استوار بوده اند که سطوح بالای تعهد برای سازمان مفید خواهد بود. به عنوان مثال برای یک عضو متعهد به سازمان فواید متعدد بیرونی و روانشناختی برشمرده اند. ایجاد تعهد سازمانی در کارکنان به دلیل اثرات مثبت آن در رفتار آنان، برای سازمان و مدیران آن امری حیاتی و در اولویت محسوب می شود. محققان بیان می دارند که کارکنان بسیار متعهد به سازمان افرادی هستند

که خود را در رفتارهای فرانقشی مانند خلاقیت و نوآوری در شغل درگیر می کنند. بروز چنین رفتارهایی از آنجایی که با روحیه رقابت جویی سازمان در ارتباط است، مطلوب هر سازمانی است (Nazemand Mohammadi, 2008).

امروزه سازمان ها به موفقیت و پیشرفت بیشتر از دیگر عوامل توجه می کنند. یکی از مهم ترین عواملی که منجر به پیشرفت سازمانها می شود، تعهد سازمانی است که در صورت وجود به ارتقای سازمان کمک خواهد کرد. بنابراین بررسی عوامل پیشرفت سازمان (تعهد سازمانی) و همچنین عوامل موثر بر تعهد سازمانی به شدت در سازمان ها احساس می شود تا بر موفقیت و پیشرفت آنها افزوده شود.

با توجه به مسائل بیان شده توجه به متغیرهای تعهد سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی تاثیر به سزایی بر دانشگاه می گذارد و می تواند دانشگاه را به سمت اهدافش رهنمون کند. به دلیل اهمیت این سه متغیر در دانشگاه و کمبود پژوهش در این زمینه و به خصوص در دانشگاه آزاد، این پژوهش با هدف بررسی تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی در دانشگاه های آزاد اسلامی استان فارس به بررسی فرضیه های زیر پرداخته است:

- ۱- حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی تاثیر مثبت دارد.
- ۲- حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی و ابعاد آن (عاطفی، هنجاری، مستمر) تاثیر مثبت دارد.
- ۳- اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی و ابعاد آن (عاطفی، هنجاری، مستمر) تاثیر مثبت دارد.
- ۴- حمایت سازمانی ادراک شده بر اعتماد سازمانی تاثیر مثبت دارد.
- ۵- اعتماد سازمانی بین تعهد و حمایت سازمانی ادراک شده نقش میانجی دارد.

روش پژوهش

در پژوهش حاضر با توجه به ماهیت موضوع و هدف پژوهش از روش تحقیق توصیفی - همبستگی استفاده شده است. توصیفی از این جهت که هدف این پژوهش توصیف و تجزیه و تحلیل نظرات کارمندان و اعضای هیات علمی دانشگاه های آزاد اسلامی استان فارس بود و همبستگی به این دلیل که به بررسی رابطه و تاثیر حمایت سازمانی، اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی پرداخته شده است. از منظر هدف، کاربردی است، زیرا یافته های حاصل از تحلیل آماری آن به نوعی می تواند جهت دیگر پژوهش ها، با جامعه آماری متفاوت کاربرد داشته باشد.

جامعه آماری این پژوهش کلیه اعضای هیئت علمی و کارمندان دانشگاه آزاد اسلامی استان فارس بودند. مجموع تعداد آنها ۴۰۴۵ نفر (۲۰۹۳ نفر کارمند و ۱۹۵۲ نفر هیات علمی) بوده است. روش نمونه‌گیری مورد استفاده در این پژوهش، روش نمونه‌گیری خوشه‌ای بوده است که فهرستی از خوشه‌ها تهیه شده که شامل دانشگاه‌های آزاد شمال، جنوب، شرق و غرب استان و به روش تصادفی از بین آنها نمونه‌هایی انتخاب شده سپس بین افرادی که در هر یک از خوشه‌ها قرار داشته‌اند به صورت تصادفی پرسش‌نامه توزیع شده و نهایتاً تعداد ۳۸۵ نفر مورد مطالعه قرار گرفته است.

ابزار اندازه‌گیری

در پژوهش حاضر برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه‌های زیر استفاده شده است:

الف) پرسشنامه تعهد سازمانی: در این پژوهش از پرسش‌نامه تعهد سازمانی آلن و مایر (Allen and Mayer, ۱۹۹۰) با ۱۸ سوال استفاده شده است که ابعاد تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری را مورد سنجش و اندازه‌گیری قرار می‌دهد. پرسش‌نامه در قالب سوالات بسته پاسخ با مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (بسیار موافقم تا بسیار مخالفم) طراحی شده است.

ب) حمایت سازمانی ادراک شده: در این پژوهش از پرسش‌نامه حمایت سازمانی آیزنبرگ (Eisenberg, ۱۹۸۶) با ۸ سوال استفاده شده است. پرسش‌نامه در قالب سوالات بسته پاسخ با مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (بسیار موافقم تا بسیار مخالفم) طراحی شده است.

ج) اعتماد سازمانی: در این پژوهش از پرسش‌نامه اعتماد سازمانی آتوس و گابارو (Athos and Gabarro, ۱۹۷۶) با ۵ سوال استفاده شده است. پرسش‌نامه در قالب سوالات بسته پاسخ با مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (بسیار موافقم تا بسیار مخالفم) طراحی شده است.

روایی و پایایی ابزار اندازه‌گیری

در تحقیقات کمی دقت ابزار سنجش از اهمیت زیادی برخوردار است. چرا که در صورت عدم دقت در این ابزار کلیه نتایج بدست آمده غیر قابل استناد می‌باشد. بنابراین بررسی روایی پایایی و ابزار سنجش از اهمیت زیادی برخوردار است. در این مرحله از تحقیق، محقق با استفاده از مقادیر نمونه، آماره‌ها را محاسبه می‌کند. سپس به کمک تخمین و آزمون فرض

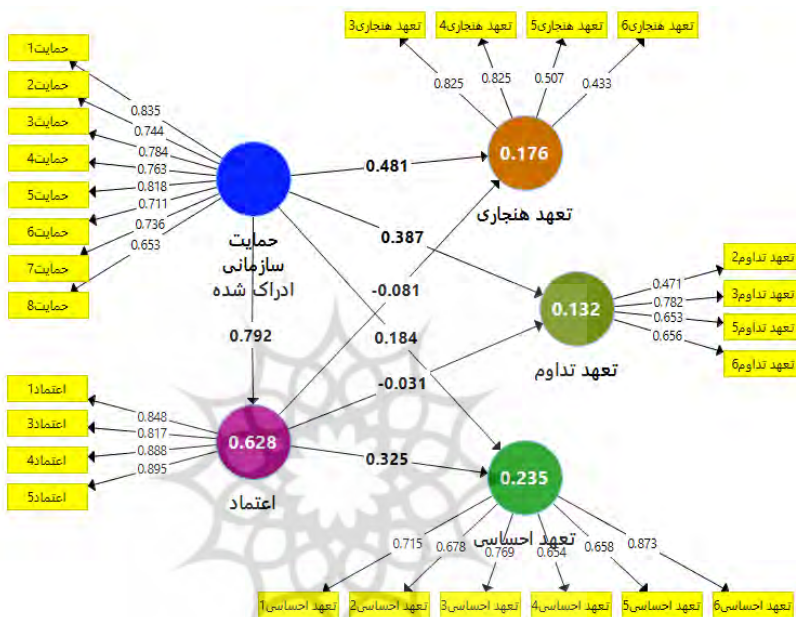
آماری، آماره‌ها به پارامترهای جامعه تعمیم داده می‌شود (Hafeznia, ۲۰۱۰). در این قسمت به دلیل این که نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل مدل به وسیله نرم افزار SmartPLS قابلیت اعتماد بالاتری داشته باشد باید پیش فرض های مربوط به رویکرد حداقل مربعات جزئی مورد بررسی قرار گیرد. در این تحقیق پایایی متغیرها با استفاده از روش های پایایی معرف ها (بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص های یک سازه با آن سازه محاسبه می شوند که اگر این مقدار برابر و یا بیشتر از مقدار ۰/۳ شود مؤید این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص های آن از واریانس خطای اندازه گیری آن سازه بیشتر بوده و پایایی در مورد آن مدل اندازه گیری قابل قبول است)، آلفای کرونباخ (آلفا شاخصی کلاسیک برای تحلیل پایایی و نشان دهنده یک سنت قوی در جامعه مدلسازی معادلات ساختاری می باشد، که برآوردی را برای پایایی براساس همبستگی درونی معرف ها ارائه می دهد) و پایایی مرکب (وقتی مقدار این سنججه برای متغییری بیشتر از ۰/۷۰ است، آن متغییر از پایایی درونی لازم برخوردار است) سنجیده شده است که در هر سه روش پایایی متغیرها تایید شده است. به عنوان مثال آلفای کرونباخ برای اعتماد سازمانی ۰/۸۸، تعهد عاطفی ۰/۸۲، تعهد مستمر ۰/۷۳، تعهد هنجاری ۰/۷۰ و حمایت سازمانی ادراک شده ۰/۸۹ می باشد. هم چنین روایی متغیرها با استفاده از روش روایی همگرا و روایی واگرا (که شامل معیار فرنل و لارکر و آزمون بار عرضی است) سنجیده شده است که روایی آنها نیز مورد تایید قرار گرفته است؛ به طور مثال همان طور که در جدول (۱) آورده شده است، در روش فرنل و لارکر روایی یا AVE اعتماد سازمانی ۰/۷۴، تعهد عاطفی ۰/۵۳، تعهد مستمر ۰/۵۲، تعهد هنجاری ۰/۵۵ و حمایت سازمانی ادراک شده ۰/۵۷ است که تمام اعداد بالای ۰/۵ مورد تایید می باشند.

جدول ۱- مقادیر میانگین واریانس استخراج شده

متغیرها	میانگین واریانس استخراج شده
اعتماد	۰/۷۴۴
تعهد عاطفی	۰/۵۳۱
تعهد مستمر	۰/۵۲۲
تعهد هنجاری	۰/۵۵۲
حمایت سازمانی ادراک شده	۰/۵۷۳

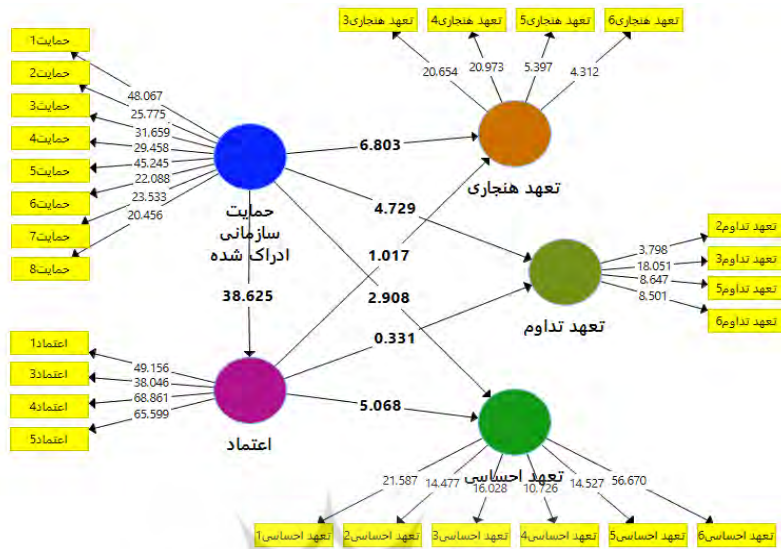
یافته‌های پژوهش

برای بررسی فرضیه‌های تحقیق ابتدا ضرایب مسیر مربوط به هریک از فرضیات محاسبه گردیده است. از این‌رو در شکل (۱) خروجی ضرایب مسیر مدل معادلات ساختاری جهت آزمون فرضیات پژوهش ارائه گردیده است.



شکل ۱- ضرایب مسیر فرضیه‌های فرعی پژوهش (مدل اصلاح شده)

از آنجایی که از طریق بزرگی یا کوچکی ضرایب مدل تخمین استاندارد نمی‌توان در مورد معناداری آن ضرایب اظهار نظر کرد، در این تحقیق جهت سنجش معنادار بودن ضرایب مسیر از مدل اعداد معناداری (T-value) استفاده شده و چنانچه در آن مقادیر معناداری بزرگ‌تر از قدر مطلق عدد ۱/۹۶ باشند، این روابط در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار هستند. در شکل (۲) مدل اعداد معناداری این ضرایب مسیر ارائه گردیده است.



شکل ۲- اعداد معناداری فرضیه های فرعی پژوهش

در این مرحله از پژوهش با توجه به نتایج حاصل از مدل ضرایب استاندارد و مدل اعداد معناداری به بررسی نتیجه فرضیه های فرعی پژوهش پرداخته شده است:

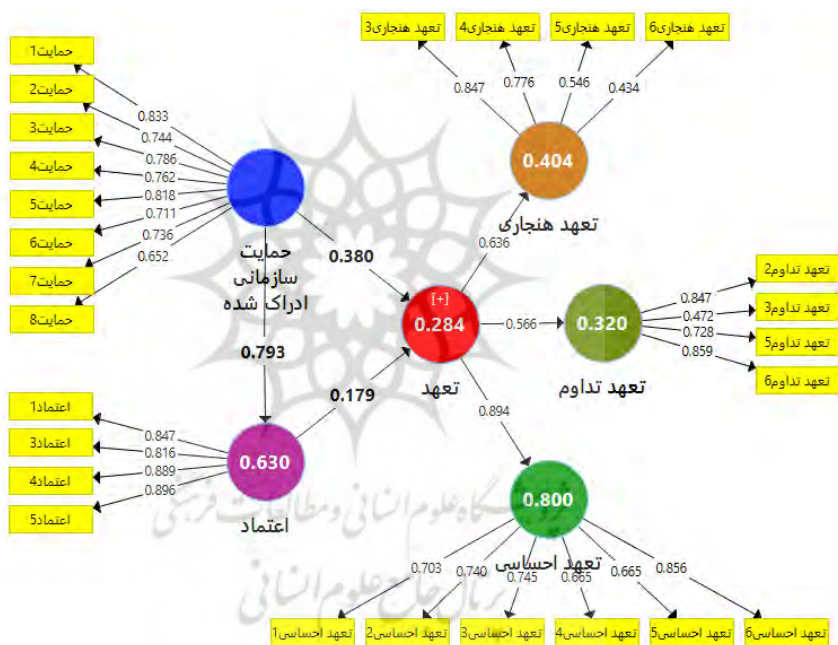
جدول ۲- بررسی فرضیه های فرعی و نتایج حاصل

فرضیه های فرعی	مسیر فرضیه ها	ضریب	نتیجه
فرضیه ۱-۱	حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد هنجاری تاثیر مثبت دارد.	0.481^{***} (۶/۸۰۳)	تأیید
فرضیه ۲-۱	حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد مستمر تاثیر مثبت دارد.	0.387^{***} (۴/۷۲۹)	تأیید
فرضیه ۳-۱	حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد عاطفی تاثیر مثبت دارد.	0.184^{**} (۲/۹۰۸)	تأیید
فرضیه ۱-۲	اعتماد بر تعهد هنجاری تاثیر مثبت دارد.	-0.081 (۱/۰۱۷)	رد
فرضیه ۲-۲	اعتماد بر تعهد مستمر تاثیر مثبت دارد.	-0.031 (۰/۳۳۱)	رد
فرضیه ۳-۲	اعتماد بر تعهد عاطفی تاثیر مثبت دارد.	0.325^{***} (۵/۰۶۸)	تأیید

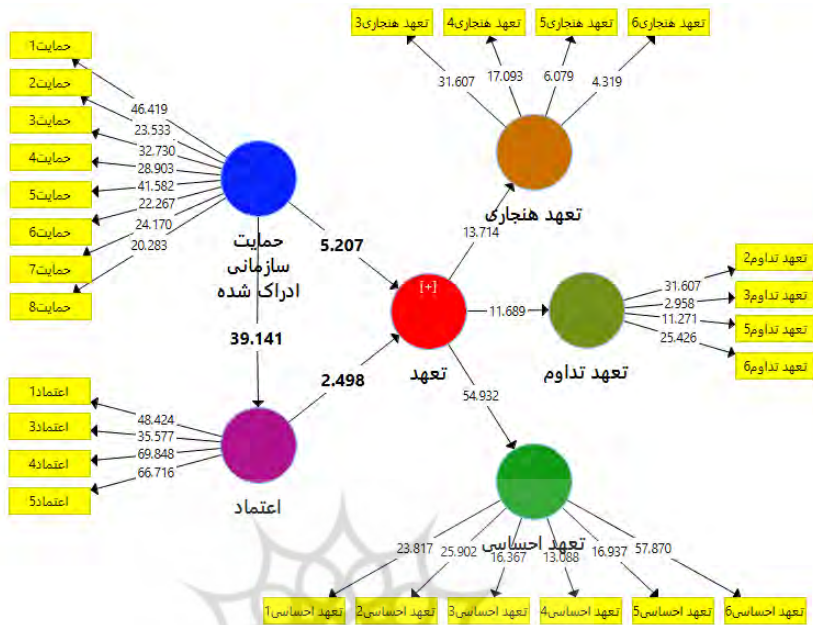
ns = nonsignificant. * $p < 0.05$. ** $p < 0.01$.

< 0.01 . *** $p < 0.001$

سپس جهت بررسی فرضیه‌های اصلی تحقیق ابتدا ضرایب مسیر مربوط به هریک از فرضیات محاسبه گردید، که نتایج حاصل از آن در شکل (۳) ارائه شده است. در مرحله ی بعد جهت بررسی معناداری ضرایب مسیر بدست آمده، مدل اعداد معناداری مسیرهای مذکور محاسبه شد که نتایج حاصل در شکل (۴) نمایش داده شده است. چنانچه مقدار معناداری یک رابطه بزرگ تر از قدر مطلق عدد $1/96$ باشد، این رابطه در سطح اطمینان 95% معنادار است.



شکل ۳- ضرایب مسیر فرضیه‌های اصلی پژوهش



شکل ۴- اعداد معناداری فرضیه های اصلی پژوهش

در پایان با توجه به نتایج حاصل از مدل ضرایب استاندارد و مدل اعداد معناداری به بررسی نتیجه فرضیه های مورد نظر پرداخته شده است:

جدول ۳- بررسی فرضیه های اصلی و نتایج حاصل

نتیجه	ضریب	مسیر فرضیه ها	فرضیه ها
تأیید	۰/۳۸۰*** (۵/۲۰۷)	حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد تاثیر مثبت دارد.	فرضیه اصلی اول
تأیید	۰/۱۷۹* (۲/۴۹۸)	اعتماد بر تعهد تاثیر مثبت دارد.	فرضیه اصلی دوم
تأیید	(۳۸/۱۴۱) ۰/۷۹۳***	حمایت سازمانی ادراک شده بر اعتماد تاثیر مثبت دارد.	فرضیه اصلی سوم

ns = nonsignificant. * p < .05. ** p < .01. *** p < .001

فرضیه اصلی چهارم: اعتماد سازمانی بین حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی نقش میانجی دارد.

جهت آزمون این فرضیه با توجه به جدول (۲) در مرحله اول رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد با ضریب استاندارد $0/793$ و $t=38/141$ معنادار است. این وضعیت شرط اول تحلیل میانجی را تأمین می‌کند. در مرحله دوم و سوم نیز، به طور جداگانه رابطه اعتماد و حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد معنادار شده است. این وضعیت نیز شرط دوم و سوم تحلیل میانجی را تأمین می‌کند. به طوری که میزان ضریب استاندارد تأثیر متغیر حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد در هنگام عدم حضور اعتماد برابر $t=11.982$ ($0/522$) است. بالاخره در گام آخر یا چهارم نیز در حضور متغیر اعتماد، ضریب استاندارد تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد به میزان $0/38$ و معنادار ($t=5/207$) محاسبه گردیده است. همانطور که ملاحظه می‌شود ضریب استاندارد تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد از $0/522$ (در حالت عدم دخالت متغیر اعتماد) به $0/38$ (در حالت دخالت متغیر اعتماد) کاهش پیدا کرده اما غیر معنادار نشده است. این وضعیت حاکی از آن است که اعتماد نقش متغیر میانجی‌گری بین حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد ایفا می‌کند. همچنین جهت بررسی معناداری این رابطه نیز از آزمون سوبل (Sobel, 1982) استفاده گردید که نتایج آن نیز حاکی از معناداری ($p\text{-value}=0/00$ و $t=2/65$) اثر غیر مستقیم متغیر حمایت سازمانی ادراک شده بر متغیر تعهد سازمانی از طریق متغیر اعتماد سازمانی است.

جدول ۴- بررسی نقش میانجی‌گری اعتماد سازمانی در رابطه بین حمایت

سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی

مرحله	متغیر پیش‌بین	متغیر ملاک	ضرایب استاندارد	SE	معناداری
۱	حمایت سازمانی ادراک شده	اعتماد	$0/793$	$0/040$	$38/141$
۲	اعتماد	تعهد	$0/479$	$0/026$	$10/668$
۳	حمایت سازمانی ادراک شده	تعهد	$0/522$	$0/023$	$11/982$
۴	حمایت سازمانی ادراک شده	تعهد	$0/38$	$0/051$	$5/207$
	اعتماد		$0/179$	$0/067$	$2/498$

بحث و نتیجه گیری

طبق یافته های فرضیه اصلی حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی تاثیر مثبتی داشته است. بنابراین این فرضیه تایید می گردد. در این تحقیق ابتدا تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی سنجیده شده که طبق خروجی های نرم افزار رابطه ی معناداری میان این دو متغیر وجود دارد. به عبارت دیگر حمایت در سازمان باعث می شود که کارکنان احساس تعلق و تعهد بیشتری به سازمان خود داشته باشند. در مرحله ی بعد تاثیر اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی مورد سنجش قرار گرفته است و معناداری این رابطه نیز مورد تایید قرار گرفته است. به این معنی که هرچه اعتماد کارکنان به سازمان بیشتر باشد، تعهد آنها به سازمان نیز بیشتر خواهد بود و در نهایت رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی نیز تایید شده و معناداری این متغیرها نیز تایید شده است. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش (Shawana, 2014; Cevat, 2012) همخوانی دارد. در تبیین نتایج می توان گفت زمانی که حمایت سازمانی ادراک شده در سازمان وجود داشته باشد اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی افزایش می یابد. به عبارتی دیگر، در سازمان هایی که حمایت و اعتماد بین کارکنان وجود داشته باشد، کارکنان به سازمان تعهد بیشتری خواهند داشت. در واقع، حمایت سازمانی ادراک شده، نشان دهنده نوعی تعامل و ارتباط دوسویه بین کارکنان و مدیران می باشد که می تواند به افزایش اعتماد به نفس کارکنان، افزایش تعهدات و تعلقات کارکنان به سازمان و در نهایت بهره وری کار منجر گردد. ضمن آن که، حمایت سازمانی ادراک شده، موجب احترام مدیران به کارکنان و سرافرازی و افزایش روحیه کاری کارکنان شده و به نوعی کارکنان خود را مدیون سازمان می داند.

طبق یافته های فرضیه فرعی اول حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی و ابعاد آن شامل تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری تاثیر مثبت دارد. بنابراین این فرضیه تایید می گردد. طبق یافته های این تحقیق زمانی که کارکنان احساس حمایت از طرف سازمان خود را دارند، کارکنان بیشتر از لحاظ اخلاقی، معنوی و هنجاری متعهد می شوند که همکاری خود را با سازمان ادامه دهند و به عبارت دیگر حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد هنجاری تاثیر مثبت دارد. یافته های پیشین (Shawana, 2014; Cevat, 2012; Deepakshi, 2016; Zarandi, 2012; Fumani, 2014) نیز این ارتباط را تایید می کنند. همچنین نتایج بدست آمده نشان می دهد که حمایت سازمانی ادراک شده تاثیر مثبت بر تعهد مستمر دارد. به عبارت دیگر هر چه کارکنان حمایت بیشتری از طرف سازمان درک کنند، کمتر به ترک سازمان اهمیت می دهند و به ماندن در سازمان متعهد خواهند بود (Shawana, 2014; Cevat, 2012; Deepakshi, 2016; SoltaniporZarandi, 2012; Fumani, 2014). در تبیین

نتایج می‌توان گفت هر چه کارکنان حمایت بیشتری از سازمان خود درک کنند، احساس تعلق بیشتری به سازمان خود دارند. به عبارتی دیگر، کارکنانی که برای سازمان با ارزش شمرده شوند و از طرف سازمان حمایت شوند به صورت موثرتری احساس تعلق به سازمان می‌کنند و متعهد به سازمان خواهند بود.

یافته‌های فرضیه فرعی دوم نشان داد که اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی تاثیر مثبت دارد. اما اعتماد سازمانی بر تعهد هنجاری و مستمر تاثیر مثبتی ندارد. به این معنی که هر چه اعضای هیات علمی و کارمندان به دانشگاه اعتماد داشته باشند، تاثیر بر تعهد اخلاقی و معنوی آنها به دانشگاه و همچنین احساس ماندن در دانشگاه خواهد داشت. اما وجود اعتماد سازمانی بر تعهد عاطفی تاثیر مثبت دارد و باعث به وجود آمدن احساس تعلق به دانشگاه می‌شود. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش‌های (Shawana, 2014; Cevat, 2012; Sabahattin and et al, 2015; Chen and et al, 2015) همخوانی دارد. در تبیین نتایج می‌توان گفت یکی از مسایل مهم در سازمان‌ها از جمله دانشگاه‌ها ایجاد اعتماد میان کارکنان و مدیر می‌باشد. وقتی جو اعتماد در سازمان حاکم باشد افراد نگرش مثبتی نسبت به شغل خود پیدا می‌کنند و این امر می‌تواند از میزان غیبت و ترک خدمت کارکنان بکاهد و در نتیجه تعهد بیشتری نسبت به سازمان خود داشته باشند.

طبق یافته‌های فرضیه فرعی سوم حمایت سازمانی ادراک شده بر اعتماد سازمانی تاثیر مثبت دارد. بنابر این، این فرضیه تایید می‌شود. در تبیین نتایج این فرضیه می‌توان گفت هر چه کارکنان احساس حمایت بیشتری از طرف سازمان خود داشته باشند، به سازمان بیشتر اعتماد می‌کنند و اعتماد سازمانی در آنها تقویت می‌شود. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش‌های (Shawana, 2014; Cevat, 2012; Amirkafi and Hasheminasab, 2013; Fumani, 2014) همخوانی دارد. در تبیین نتایج می‌توان گفت کارکنانی که احساس کنند سازمان از آنها حمایت می‌کند؛ در مواقعی که وظیفه قانونی سازمان نباشد؛ احساس اعتماد بیشتری به سازمان دارند.

طبق نتایج فرضیه فرعی چهارم اعتماد سازمانی میان حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی نقش میانجی‌گری دارد. همچنین نتایج نشان داد که با توجه به اینکه حمایت سازمانی ادراک شده به صورت مستقیم بر تعهد سازمانی تاثیر مثبت دارد، در زمانی هم که اعتماد سازمانی نقش میانجی‌گری میان این دو ایفا می‌کند و تاثیر غیر مستقیم آن بررسی می‌شود، باز هم رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری میان متغیرها وجود دارد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش (Shawana, 2014; Byrne et al, 2011; Tan & Tan 2000) همخوانی دارد.

در مرحله اول رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد با ضریب استاندارد $0/793$ و $t=38/141$ معنادار است. این وضعیت شرط اول تحلیل میانجی را تامین می کند. در مرحله دوم و سوم نیز، به طور جداگانه رابطه اعتماد و حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد معنادار شده است. این وضعیت نیز شرط دوم و سوم تحلیل میانجی را تامین می کند. به طوری که میزان ضریب استاندارد تاثیر متغیر حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد در هنگام عدم حضور اعتماد برابر $(t=11.982)$ $0/522$ است. بالاخره در گام آخر یا چهارم نیز در حضور متغیر اعتماد، ضریب استاندارد تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد به میزان $0/38$ و معنادار $(t=5/207)$ محاسبه گردیده است. همانطور که ملاحظه می شود ضریب استاندارد تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد از $0/522$ (در حالت عدم دخالت متغیر اعتماد) به $0/38$ (در حالت دخالت متغیر اعتماد) کاهش پیدا کرده اما غیر معنادار نشده است.

این وضعیت حاکی از آن است که اعتماد نقش متغیر میانجی گری بین حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی ایفا می کند.

به طور کلی در ایجاد تعهد کارکنان به سازمان عوامل زیادی مانند فرصت های پیشرفت، ویژگی های شغل، حمایت از کارکنان، اعتماد به سازمان و مدیران موثر می باشد. اگر مدیران به نیازهای کارکنان توجه نموده و از آنها حمایت نمایند؛ انصاف و عدالت در پرداخت ها رعایت گردد، به کارکنان فرصت ابراز نظر داده شود، جو اعتماد در سازمان حاکم باشد، تعهد کارکنان به سازمان ارتقاء خواهد یافت.

با توجه به یافته های دست آمده و در راستای افزایش انگیزه در کارکنان و اعضای هیات علمی، افزایش اعتماد و تعهد آنان به دانشگاه و بهبود عملکرد کارکنان، اعضای هیات علمی و دانشگاه ها پیشنهادهای زیر ارائه می گردد:

مدیران دانشگاه بایستی به کارکنان و اعضای هیات علمی غیر از توجهات مادی، توجهات معنوی داشته باشند زیرا غیر از مادیات، معنویات (مانند حمایت، اعتماد و تعهد) نیز بر انگیزش آنها تاثیر به سزایی دارد.

مدیران باید جوی در دانشگاه به وجود آورند که کارکنان و اعضای هیات علمی احساس کنند مورد حمایت دانشگاه قرار دارند و در نتیجه تعهد آنها نسبت به دانشگاه بیشتر شود. وقتی جو حمایتی در دانشگاه وجود داشته باشد کارکنان اعتماد بیشتری به دانشگاه دارند و مدیران باید برای بدست آوردن اعتماد کارکنان این جو را به وجود آورند.

زمانی که کارکنان به دانشگاه اعتماد کنند تعهد آنها بیشتر خواهد شد و در جهت منفعت دانشگاه گام بر می دارند؛ در نتیجه مدیران باید این حس را در دانشگاه به وجود آورند.

از آنجا که نتایج پژوهش نشان می‌دهد حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی و ابعاد آن رابطه مستقیم و معناداری دارد، بنابراین از سوی مدیران مراکز دانشگاهی باید تلاش شود تا به تمامی عوامل سازمانی اثرگذار بر افزایش تعهد سازمانی کارکنان توجه شده تا نسبت به سازمان تعهد بیشتری داشته باشند.



References

- Amirkafi, M., & Hasheminasab, F. (2013), The effect of organizational justice, perceived organizational support and organizational trust on commitment, *Social Problems*, 1, 33-62 (Persian).
- Babaei, S. Rasooli, R., & Darvish, H. (2010), The impact of organizational justice and organizational commitment to job security through the Social Security trust managers, master's thesis, Payam Noor University of Tehran (Persian).
- Byrne, Z., Pitts, V., Chiaburu, D., & Steiner, Z. (2011), Managerial trustworthiness and social exchange with the organization, *Journal of Managerial Psychology*, 26 (2), 180.
- Cevat, C., & Ozge, E.Y. (2012), The relationship among organizational trust, multidimensional organizational commitment and perceived organizational support in educational organizations, *Social and Behavioral Sciences*, 46 (2012) 5763 – 5776.
- Chen, Su-Yueh,., Wen-Chuan, Wu., Ching-Sheng Chang, Chia-Tzu Lin, Jung-Yuan Kung, Hui-Ching Weng, Yu-Tz Lin and Shu-I Lee, (2015), Organizational justice, trust, and identification and their effects on organizational commitment in hospital nursing staff, *BMC Health Services Research*, DOI 10.1186/s12913-015-1016-8.
- Chris, P., Catherine, J., Ian, F., & Antonio, T. (2010), Predicting turnover intentions the interactive effects of organizational commitment and perceived organizational support, *Management Research Review*, 33(9), 911-923.
- Deepakshi, D. (2016), Impact of perceived organizational support, psychological empowerment and leader member exchange on commitment and its subsequent impact on service quality, *International Journal of Productivity and Performance Management*, 65 (1), 58 – 79.
- Doaee, H., & Borjalilu, SH, (2010), to review the relationship of perceived organizational support and organizational commitment and turnover intention, *vision of public administration*, 3, 63-77 (Persian).
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D, (1986), Perceived Organizational Support, *Journal of Applied Psychology*, 71 (3), 500-507.
- Fumani, D. M, (2014), Perceived organisational support influences on job satisfaction and organizational commitment among junior academic staff members. *Journal of Psychology in Africa*, 25, 4, 364–366.
- Gabarro, J.J., & Athos, A.G, (1976), *International relations and communications*, Prentice Hall.
- Hafez Nia, M. (2010), an introduction to research methods in the humanities, research organizations and universities *Compilation of Humanities Books (Samt)*, human science research and development center.

- Khanifar, H., Moghimi, S.M., Jandaghi, G.R. & Zarvandi, N. (2009), examining the relationship between trust and organizational commitment and Education in Agricultural Jihad Organization of Qom province), *Public Administration*, 1(2), 3-18 (Persian).
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995), An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20, 709-734.
- Mehmet, T., Mesut, A., & Menderes, T. (2015), Examining transformational leadership, job satisfaction, organizational commitment and organizational trust in Turkish hospitals: public servants versus private sector employees, *The International Journal of Human Resource Management*, 26:9, 1259-1282, DOI: 10.1080/09585192.2014.939987.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Gellatly, I. R. (1990), Affective and continuance commitment to the organization: Evaluation of measures and analysis of concurrent and time lagged relations, *Journal of Applied Psychology*, 75, 710-720.
- Nazem, F., & Mohammadi, M.J. (2008), Organizational commitment and its components in Islamic Azad University, *Journal of New Thoughts on Education*, 1, 11-28 (Persian).
- Rhoades, L. and Eisenberger, R. (2002), Perceived organizational support: a review of the literature, *Journal of Applied Psychology*, 87 (4), 698-714.
- Sabahattin, T., Mehmet, T., Dilaver, T., & Erdem, K. (2015), Effect of organizational trust, job satisfaction, individual variables on the organizational commitment in healthcare services, *Total Quality Management & Business Excellence*, DOI 10.1080/14783363.2015.1099428.
- Shawna, K. S. (2014), The Effects of Perceived Organizational Support and Trust on Organizational commitment, Proquest LLC, 1554181.
- Shirazi, A., Ahmadi-Zahrani, M. (2014), The relationship between organizational ethical climate and organizational trust and organizational commitment of secondary school, *New Approaches in Educational Management*, 15(4), 41-64 (Persian).
- Sobel, M. E. (1982), Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structure equations models, *Sociological methodology*, San Francisco: Jossey-Bass.
- Soltanipor Zarandi, H., Aghae, N., & Asgari Zaedabi, B. (2012), the relationship between perceived organizational support and organizational commitment and job performance athletic administration and the western provinces of Iran's youth, Master Thesis, University of Kharazmi (Persian).
- Tan, H. H., & Tan, C. S. (2000), Toward the differentiation of trust in supervisor and trust in organization, *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 126 (2), 241-260.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی