

## سنجش رابطه حمایت سازمانی ادراک‌شده و بی‌تفاوتی سازمانی در کتابداران (مطالعه موردی: کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مستقر در شهر تهران)

نجلا حریری\*<sup>۱</sup>، سیده زهرا روتن<sup>۲</sup>، مریم جان‌محمدی<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: ۹۲/۴/۱۸ تاریخ پذیرش: ۹۲/۸/۱۵

### چکیده

هدف: این پژوهش با هدف سنجش رابطه حمایت سازمانی ادراک‌شده و بی‌تفاوتی سازمانی در کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مستقر در شهر تهران انجام شد.

روش: روش پژوهش پیمایشی تحلیلی، و ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه حمایت سازمانی ادراک‌شده آیزنبرگر و دیگران (۱۹۸۶) و پرسش‌نامه بی‌تفاوتی سازمانی سالاریه (۱۳۸۹) بود. جامعه آماری مورد مطالعه شامل تمامی کتابداران دارای حداقل مدرک دیپلم شاغل در بخش‌های مختلف کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مستقر در شهر تهران در سال ۱۳۹۲ به تعداد ۲۱۹ نفر بود که پس از توزیع پرسش‌نامه از این تعداد ۱۷۷ پرسش‌نامه جمع‌آوری و سپس تحلیل آماری با استفاده از نرم‌افزار SPSS انجام شد.

یافته‌ها: در بین کتابداران جامعه آماری، میزان حمایت سازمانی ادراک‌شده پایین‌تر از حد متوسط و میزان بی‌تفاوتی سازمانی نیز پایین‌تر از حد متوسط است و بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و بروز بی‌تفاوتی سازمانی در کتابداران جامعه آماری رابطه معکوس معناداری وجود دارد.

کلیدواژه‌ها: بی‌تفاوتی سازمانی، حمایت سازمانی ادراک‌شده، دانشگاه‌های تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، کتابخانه‌های مرکزی، کتابداران.

nadjlahariri@gmail.com  
rootan@modares.ac.ir  
janmohammadi.m@ut.ac.ir

۱. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران  
۲. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات تهران  
۳. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده دامپزشکی دانشگاه تهران

## مقدمه

در عصر اطلاعات، فناوری‌های نوین مبتنی بر فناوری اطلاعات با شتاب چشمگیری تمام ابعاد زندگی انسان را تحت تأثیر قرار داده‌اند، اما این اتفاق نظر وجود دارد که هنوز بزرگ‌ترین و اصلی‌ترین سرمایه هر سازمان، سرمایه انسانی آن است (ابراهیمی بلوط بازه، ۱۳۸۸)، زیرا این اشخاص هستند که سازمان‌ها را به وجود می‌آورند، مسیر آنها را مشخص و هدایت می‌کنند و به آنها حیات دوباره می‌بخشند (مورهد و گریفن<sup>۱</sup>، ۱۳۸۵).

در عصری که سازمان‌ها و محیط‌های کاری هر روز با چالش‌ها و فشارهای زیادی روبه‌رو هستند و کارکنان این سازمان‌ها بار کاری فراوانی را تحمل و با مشکلات، دست و پنجه نرم می‌کنند، حمایت سازمانی شاید مرهم مناسبی برای این چالش‌ها و فشارها باشد (ابراهیمی بلوط بازه، ۱۳۸۸). حمایت سازمانی ادراک‌شده میزان اهمیتی است که سازمان برای تلاش‌های فرد و سلامت جسمانی و روانی وی قائل می‌شود و در شرایط استرس‌زا و سخت به وی کمک می‌کند (رودز و آیزنبرگر<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲) و در واقع میزان تعهدی است که سازمان در برابر کارکنان خود دارد (لینو و لاکویندر<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲). حمایت سازمانی، احساس و باورهای تعمیم‌یافته افراد در این راستاست که سازمان نسبت به همکاری و مساعدت و حمایت اعضای خود ارزش قائل است و نگران و دلوپس خوشبختی و آینده آن‌هاست (عریضی سامانی و دیگران، ۱۳۹۰). یکی از مشکلاتی که در حال حاضر مدیران سازمان‌ها با آن روبه‌رو هستند حفظ کارکنان کلیدی و متخصص است، با افزایش حمایت سازمانی نه تنها تعهد سازمانی بالا می‌رود، بلکه نیت ترک سازمان نیز به شدت کاهش می‌یابد (اسلام<sup>۴</sup> و دیگران، ۲۰۱۳). در این مورد می‌توان گفت هنگامی که کارمند از طرف سازمان احساس ارزش می‌کند، احتمال کمتری دارد که غیبت یا قصد ترک خدمت کند (میر و آلن<sup>۵</sup>، ۱۹۹۷). باید توجه داشت که نیروی انسانی که از طرف سازمان حمایت شود، هماهنگی بیشتری با ارزش‌ها و اهداف سازمان خواهد داشت. این کارکنان با داشتن انگیزه قوی تری برای خدمت، موجب بهره‌وری و بهبود عملکرد سازمان می‌شوند و تحقق اهداف سازمانی را تسهیل می‌کنند.

در حال حاضر حمایت سازمانی ادراک‌شده به‌عنوان چارچوب توضیحی مهمی برای درک رابطه بین کارکنان و سازمان به کار برده می‌شود (شن<sup>۶</sup> و دیگران، ۲۰۱۴). سازمان‌ها را نباید صرفاً ابزار ارائه خدمات یا تولید کالاها فرض کرد و باید توجه داشت که تعداد زیادی از افراد بخش عمده‌ای از عمر خود را در آنها سپری می‌کنند؛ به همین لحاظ سازمان‌ها تأثیر چشمگیری بر رفتار کارکنان خود دارند (رضائیان، ۱۳۸۰). کتابداران نیز به‌عنوان کارکنان کتابخانه‌ها از سازمان متبوع خود تأثیر می‌پذیرند. حمایت سازمانی ادراک‌شده، نتیجه نوع رابطه بین کارکنان و سازمان است. طبق تعریف آیزنبرگر<sup>۷</sup> و همکارانش (۱۹۸۶) کارکنان زمانی از سوی سازمان احساس حمایت می‌کنند که سازمان

برای فعالیت‌هایشان ارزش قائل شود و به رفاه آنها اهمیت دهد. در طول زمان حمایت سازمان سبب ایجاد احساس لزوم جبران این حمایت در کارکنان می‌شود. براساس رویکرد مبادله اجتماعی، حمایت سازمانی ادراک شده موجب افزایش بهره‌وری، عملکرد، همکاری در سازمان، پیشرفت، تعهد سازمانی عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی می‌شود (لاماسترو<sup>۸</sup>، ۲۰۰۳).

از سوی دیگر، به نظر می‌رسد یکی از مسائلی که در حال حاضر گریبانگیر بیشتر سازمان‌های دولتی و از جمله کتابخانه‌ها در ایران شده است، مسئله ایجاد بی تفاوتی در کارکنان باشد (رائیجی، ۱۳۸۷). بی تفاوتی انگیزه کار و تلاش را از آنها می‌گیرد و بالطبع کارکنان بی تفاوت، سازمان بی تفاوت را شکل می‌دهند. کارکنان بی تفاوت تعهد کمتری نسبت به سازمان دارند و در نتیجه تأثیر مستقیم و منفی بر عملکرد سازمان می‌گذرانند (اسلامی، ۱۳۸۷). افرادی که دچار این پدیده می‌شوند، به آینده توجهی ندارند، زیرا در نظر آنها حال، گذشته و آینده تفاوتی با هم ندارند (دانایی فرد، ۱۳۹۰) و سطح کاری آنها در حدی است که مانع اخراج آنها از سازمان شود (کیفی<sup>۹</sup>، ۲۰۰۳). بی تفاوتی سازمانی عامل مخربی در سازمان و نوعی بحران خاموش، سقوط آرام و تخریب مستمر و بدون صداست (اسلامی، ۱۳۸۷) که خلاقیت و ریسک‌پذیری را سرکوب می‌کند (شاهین‌پور و مت<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۷). بی تفاوتی در کار در هر سطحی از هر سازمانی در جهان وجود دارد، چرا که جزیی از سرشت و غریزه طبیعی انسان است (بیرد<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۸). در سطح سازمانی افرادی که علاقه شغلی نداشته باشند، به تدریج در کار خود دچار فرسودگی شغلی و در نهایت بی تفاوتی می‌شوند (بهداد، ۱۳۸۱).

دانشگاه را می‌توان به یک پیکر تشبیه کرد که استادان و پژوهشگران سر، دانشجویان بدن و کتابخانه، قلب آن هستند. اگر این پیکر بخواهد به حد کافی کارایی داشته باشد و وظایف خود را به نحو احسن انجام دهد، باید قلب آن به حد کافی قوی و کارآمد باشد (موسوی زاده، ۱۳۷۷). بر کسی پوشیده نیست که سهم بسیار بزرگی از رسالت اشاعه اطلاعات در دانشگاه‌ها برعهده کتابخانه‌های دانشکده‌هاست (جان‌محمدی، ۱۳۸۸). با توجه به این نکته که نتایج بخش شایان توجهی از پژوهش‌هایی که در حوزه منابع انسانی انجام شده، حاکی از آن است که عملکرد کارکنان در راستای دستیابی به اهداف سازمان، متأثر از نگرش و درک آنان نسبت به مسائل مختلفی است که در سازمان مطرح است (ابراهیمی بلوط بازه، ۱۳۸۸) و همچنین با توجه به اهمیت کتابخانه‌ها در دانشگاه‌ها به عنوان مراکز گردآوری و اشاعه اطلاعات علمی و نیز تأمین امکانات تحقیق برای پژوهشگران، این پژوهش در نظر دارد میزان حمایت سازمانی ادراک شده که از کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی زیر نظر وزارت علوم، تحقیقات و فناوری صورت می‌گیرد و تأثیر این ادراک در بروز یا عدم بروز حالت بی تفاوتی سازمانی را در آنها بررسی کند.

مروری بر پژوهش‌های گذشته، نشان می‌دهد در تحقیقات مختلف رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با متغیرهای گوناگون از جمله تعهد سازمانی (طالقانی و دیگران، ۱۳۸۸؛ برجلی‌لو و دعایی، ۱۳۸۹؛ سقائیان، ۱۳۸۹؛ شاکری‌نیا و نبوی، ۱۳۸۹؛ مهدوی، ۱۳۹۱؛ نوروزی سیدحسینی، ۱۳۹۱؛ بیشاپ<sup>۱۲</sup> و دیگران، ۲۰۰۰؛ آیزنبرگر و دیگران، ۲۰۰۲؛ مکنجی<sup>۱۳</sup> و دیگران، ۲۰۰۶)، عملکرد سازمانی (طالقانی، ۱۳۸۸؛ راندال<sup>۱۴</sup> و دیگران، ۱۹۹۹؛ آیزنبرگر و دیگران، ۲۰۰۲؛ شانوک<sup>۱۵</sup> و آیزنبرگر، ۲۰۰۶) رضایت شغلی (شاکری‌نیا و نبوی، ۱۳۸۹؛ آرهووادیس و آیزنبرگر، ۲۰۰۲)، رفتار شهروندی سازمانی (نوروزی سیدحسینی، ۱۳۹۱؛ آرهووادیس و آیزنبرگر، ۲۰۰۲؛ لین و لین<sup>۱۶</sup>، ۲۰۱۱)، تناسب شغلی (داولی<sup>۱۷</sup> و دیگران، ۲۰۱۰)، انگیزه پیشرفت (برجلی‌لو و دعایی، ۱۳۸۹؛ سقائیان، ۱۳۸۹)، رفتارهای مخرب سازمانی (ابراهیمی بلوط بازه، ۱۳۸۹)، فشارهای شغلی و عدالت سازمانی (آرهووادیس و آیزنبرگر، ۲۰۰۲)، تمایل به ترک خدمت (برجلی‌لو و دعایی، ۱۳۸۹؛ مهدوی، ۱۳۹۱؛ آرهووادیس و آیزنبرگر، ۲۰۰۲؛ مکنجی و دیگران، ۲۰۰۶؛ داولی و دیگران، ۲۰۱۰؛ نیومن<sup>۱۸</sup>، ۲۰۱۲) و مشارکت کارکنان (لین و لین، ۲۰۱۱) سنجیده شده‌اند و نتایج نشان می‌دهد، زمانی که کارکنان احساس کنند سازمان برای عقاید و احساسات آنها در محیط کار ارزش قائل است و کارکنان خود را در تمام موقعیت‌ها حمایت می‌کند، وجود خود را از سازمان جدا نمی‌دانند و نسبت به سازمان احساس مسئولیت و تعهد می‌کنند. حمایت ادراک شده در سازمان‌ها، برای فرد و سازمان پیامدهای مطلوبی به همراه دارد، به گونه‌ای که موجب افزایش رضایت شغلی، انگیزه پیشرفت و ایجاد نگرش مثبت در کارکنان می‌شود و از این طریق بر روی سلامت جسمانی افراد نیز اثر گذار است و در سطح سازمانی نیز سبب افزایش تعهد و بهبود عملکرد، رفتار شهروندی و مشارکت در کارکنان می‌شود و از سوی دیگر رفتار ترک خدمت و رفتارهای مخرب سازمانی را در آنها کاهش می‌دهد.

نتایج پژوهش‌های انجام شده درباره بی‌تفاوتی سازمانی نیز نشان می‌دهد که بی‌تفاوتی سازمانی با تعهد سازمانی (سالاریه، ۱۳۸۹؛ ملاعباسی، ۲۰۱۳)، عدالت سازمانی (کشاورز حقیقی، ۱۳۹۰)، هویت سازمانی (سالاریه، ۱۳۸۹) و هوش هیجانی (ملاعباسی، ۲۰۱۳) رابطه مثبت و با تمایل به ترک خدمت (سالاریه، ۱۳۸۹؛ لاماسترو، ۲۰۰۰) رابطه منفی دارد و در بیشتر موارد نیز در این پژوهش‌ها بر دلایل، راهکارها و پیامدهای بی‌تفاوتی سازمانی تأکید شده است.

با توجه به اهمیت موضوع حمایت و بی‌تفاوتی سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاهی و با توجه به اینکه نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد یکی از عوامل اثرگذار بر جنبه‌های مختلف مثل کاهش ترک شغل و افزایش انگیزه و .... در کارکنان، حمایت‌های سازمانی است، پژوهشگر بر آن شد تا ارتباط این دو عامل را در کتابداران شاعل در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مستقر در شهر تهران (به‌عنوان سازمان‌هایی که سهم بسیار بزرگی از رسالت اشاعه اطلاعات در

دانشگاه‌ها بر عهده آنهاست) بسنجد. همچنین با مرور پژوهش‌های پیشین در مورد متغیرهای مورد نظر پژوهش که به طور خلاصه به آنها اشاره شد، به این نتیجه می‌رسیم که تا به حال پژوهشی که به صورت مستقیم به رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و بی تفاوتی سازمانی مربوط باشد، انجام نشده و پژوهش حاضر اولین مورد در این رابطه است.

### فرضیه‌های پژوهش

۱. بین حمایت سازمانی ادراک شده و بروز بی تفاوتی سازمانی در کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مستقر در شهر تهران، رابطه معکوس معناداری وجود دارد؛
۲. بین حمایت سازمانی ادراک شده و بروز بی تفاوتی نسبت به مدیر، در کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مستقر در شهر تهران رابطه معکوس معناداری وجود دارد؛
۳. بین حمایت سازمانی ادراک شده و بروز بی تفاوتی نسبت به سازمان، در کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مستقر در شهر تهران رابطه معکوس معناداری وجود دارد؛
۴. بین حمایت سازمانی ادراک شده و بروز بی تفاوتی نسبت به ارباب رجوع، در کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مستقر در شهر تهران رابطه معکوس معناداری وجود دارد؛
۵. بین حمایت سازمانی ادراک شده و بروز بی تفاوتی نسبت به همکار، در کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مستقر در شهر تهران رابطه معکوس معناداری وجود دارد؛
۶. بین حمایت سازمانی ادراک شده و بروز بی تفاوتی نسبت به کار، در کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مستقر در شهر تهران رابطه معکوس معناداری وجود دارد.

### سوالات پژوهش

۱. میزان حمایت سازمانی ادراک شده در کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مستقر در شهر تهران چقدر است؟

۲. میزان بی‌تفاوتی سازمانی در کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مستقر در شهر تهران چقدر است؟

### روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش حاضر پیمایشی تحلیلی و جامعه آماری مورد مطالعه شامل تمامی کتابداران دارای حداقل مدرک دیپلم شاغل در بخش‌های مختلف کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مستقر در شهر تهران در سال ۱۳۹۲ به تعداد ۲۱۹ نفر بود. به دلیل محدود بودن تعداد جامعه پژوهش، از نمونه‌گیری صرف‌نظر و از روش سرشماری استفاده شد و به همین دلیل، پرسش‌نامه‌ها در دسترس تمامی اعضای جامعه پژوهش قرار گرفت. پس از توزیع پرسش‌نامه، از این تعداد ۱۷۷ پرسش‌نامه جمع‌آوری و سپس تحلیل آماری بر روی داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS انجام شد.

در این پژوهش از ۲ پرسش‌نامه استفاده شده است:

الف) پرسش‌نامه حمایت سازمانی ادراک‌شده: برای سنجش حمایت سازمانی ادراک‌شده از پرسش‌نامه استاندارد «بررسی حمایت سازمانی ادراک‌شده (SPOS)» آیزنبرگر و دیگران (۱۹۸۶) استفاده شد. در این پرسش‌نامه برای جلوگیری از سوگیری هنگام پاسخدهی، تعدادی از سؤالات، منفی و تعداد دیگری به صورت مثبت، مطرح شده‌اند. این ابزار در بیش از ۷۳ تحقیق علمی به صورت‌های مختلف (فرم کامل و فرم‌های کوتاه) استفاده شده و از میزان پایایی بسیار مطلوب و معتبری برخوردار بوده است. براساس گزارش‌های آیزنبرگر و دیگران (۱۹۸۶)، پایایی این پرسش‌نامه برحسب آلفای کرونباخ در حد ۰/۸۶ است. این پرسش‌نامه اولین بار در سال ۱۳۸۵ توسط زکی ترجمه و میزان پایایی آن با روش آلفای کرونباخ برای ۱۰۰ آزمودنی ۰/۸۹ گزارش شده است (زکی، ۱۳۸۵). ضریب پایایی آلفای کرونباخ آن در این پژوهش نیز ۰/۹۳ به دست آمده است. روایی این پرسش‌نامه توسط عریضی و گل‌پرور (۱۳۹۰) با دو روش تحلیل عامل (اکتشافی و تأییدی) و روایی همگرا و واگرا حاصل و تک‌بعدی بودن آن با استفاده از تحلیل عامل تأییدی، مشخص شده است. در این پژوهش نیز روایی پرسش‌نامه به تأیید برخی از متخصصان رشته‌های مدیریت و علم اطلاعات و دانش‌شناسی رسید.

ب) پرسش‌نامه بی‌تفاوتی سازمانی: برای سنجش بی‌تفاوتی سازمانی از پرسش‌نامه بی‌تفاوتی سازمانی سالاریه و دیگران (۱۳۸۹) استفاده شد. پرسش‌نامه مورد نظر دارای ۳۳ گویه است. سؤالات این پرسش‌نامه، بی‌تفاوتی سازمانی را در ۵ بعد ارزیابی می‌کنند. بعد بی‌تفاوتی نسبت به مدیر (۱۰ سؤال)، بی‌تفاوتی نسبت به سازمان (۶ سؤال)، بی‌تفاوتی نسبت به ارباب رجوع (۶ سؤال)، بی‌تفاوتی

نسبت به همکار (۴ سؤال) و بی تفاوتی نسبت به کار (۷ سؤال). دلیل استفاده از این پرسش نامه در پژوهش حاضر، پایایی مناسب آن در پژوهش های دیگری است که از این پرسش نامه استفاده کرده اند. آلفای کرونباخ این پرسش نامه در پژوهش اسلامی (۱۳۸۹) ۰/۹۳ ذکر شده است، که نشان می دهد پرسش نامه از پایایی لازم برخوردار است، آلفای کرونباخ آن در این پژوهش نیز ۰/۹۱ به دست آمد. همچنین برای اعتباریابی پرسش نامه طراحی شده، شاخص های آن در اختیار ۱۰ تن از خبرگان قرار گرفت و روایی آن تأیید شده است.

### یافته های پژوهش

در نمونه مورد مطالعه در این تحقیق ۲۹/۹ درصد از پاسخگویان را مردان و ۶۵ درصد را زنان تشکیل دادند. از نظر توزیع سنی، حدود ۳۹/۵ درصد از نمونه آماری، افرادی با سن ۳۱ - ۴۰ سال بودند که بالاترین درصد فراوانی را داشتند. ۶۸/۹ درصد کتابداران جامعه آماری، متأهل و ۲۶ درصد آنان مجرد هستند.

در بررسی وضعیت تحصیلی، بالاترین درصد فراوانی به دارندگان کارشناسی تعلق داشت که ۴۵/۸ درصد کل جامعه را تشکیل می دهند. ۶۱ درصد از افراد جامع مورد بررسی، در رشته کتابداری و ۳۵ درصد در رشته ای غیر از کتابداری فارغ التحصیل شده اند. تحلیل میزان سابقه کار نیز نشان داد که بیشترین فراوانی به ترتیب مربوط به کتابدارانی با سابقه بیشتر از ۲۰ سال با ۲۶/۶ درصد و ۱۱ - ۱۵ سال با ۲۵/۴ درصد است و تحلیل پرسش نامه ها بر اساس بخش محل خدمت نیز نشان داد که بیشترین فراوانی در محل اشتغال در میان کارکنان، به ترتیب مربوط به بخش امانت با ۱۸/۱ درصد و بخش فهرست نویسی با ۱۷/۵ درصد است.

داده های مربوط به پرسش اساسی ۱ مبنی بر اینکه «میزان حمایت سازمانی ادراک شده در کتابداران شاغل در کتابخانه های مرکزی دانشگاه های دولتی تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مستقر در شهر تهران چقدر است؟» در جدول ۱ منعکس شده است.

جدول ۱. مشخصه های آماری حمایت سازمانی ادراک شده در کتابداران

شاخص آماری	تعداد	میانگین	انحراف معیار	میانگین خطای استاندارد
حمایت سازمانی ادراک شده	۱۷۷	۱۳۲/۰۳	۳۴/۵۹	۲/۶۰

بر مبنای نظریات جامعه‌مورد بررسی که در جدول ۱ آمده، میانگین کلی حمایت سازمانی ادراک‌شده ۱۳۲/۰۳ است که در سطح ۰/۰۵ از میانگین فرضی نمره‌ها (۱۴۴) کمتر است. بنابراین با توجه به کلید پرسش‌نامه می‌توان گفت میزان حمایت سازمانی ادراک‌شده در کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مستقر در شهر تهران، در سطح پایین‌تر از متوسط قرار دارد.

داده‌های مربوط به پرسش اساسی ۲ مبنی بر اینکه "میزان بی‌تفاوتی سازمانی در کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مستقر در شهر تهران چقدر است؟" در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲. مشخصه‌های آماری بی‌تفاوتی سازمانی در کتابداران

شاخص آماری	تعداد	میانگین	انحراف معیار	میانگین خطای استاندارد
مؤلفه	۱۷۷	۶۵/۱۶	۱۹/۴۳	۱/۹۴
بی‌تفاوتی سازمانی				

چنانکه در جدول ۲ مشاهده می‌شود، میانگین بی‌تفاوتی سازمانی (۶۵/۱۶) در سطح ۰/۰۵ از میانگین فرضی نمرات (۹۹) کمتر است. بنابراین با توجه به کلید پرسش‌نامه می‌توان گفت میزان بی‌تفاوتی سازمانی در کتابداران جامعه آماری مورد بررسی، در سطح پایین‌تر از متوسط قرار دارد.



نمودار ۱. میانگین ابعاد بی‌تفاوتی سازمانی



نمودار ۱ نشان می‌دهد در بین کتابداران جامعه آماری، بیشترین میانگین مربوط به بعد بی تفاوتی نسبت به سازمان، به میزان ۲/۲۸ و کمترین میانگین نیز مربوط به بعد بی تفاوتی نسبت به ارباب رجوع به میزان ۱/۵۲ است.

### آزمون فرضیه‌های پژوهش

برای تبیین رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و بی تفاوتی سازمانی در کتابداران جامعه آماری مورد بررسی، از آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون استفاده شد.

جدول ۳. رابطه همبستگی و رگرسیون میان حمایت سازمانی ادراک شده و بی تفاوتی سازمانی در کتابداران

بی تفاوتی سازمانی	متغیرهای پژوهش	
-۰/۴۰۶	همبستگی پیرسون	حمایت سازمانی ادراک شده
۰	معناداری دوسویه $\rho$	
۰/۱۶۵	$R^2$	
۳۴/۴۹۶	F	
۱۷۷	تعداد	

یافته‌های پژوهش که در جدول ۳ آمده، نشان داد که رابطه معکوس و معناداری بین حمایت سازمانی ادراک شده و بروز بی تفاوتی سازمانی در کتابداران جامعه آماری مورد بررسی وجود دارد (با سطح معناداری ۰/۰۰۰ و ضریب همبستگی -۰/۴۰۶)، بنابراین فرض وجود رابطه بین حمایت‌های سازمانی ادراک شده و بروز بی تفاوتی سازمانی کتابداران تأیید می‌شود. با توجه به منفی بودن ضریب همبستگی که نشانگر رابطه معکوس بین این دو متغیر است، می‌توان نتیجه گرفت که هر چه ادراک حمایت‌های سازمانی در کتابداران افزایش یابد، میزان بی تفاوتی سازمانی در آنها کاهش پیدا می‌کند. همچنین آزمون تحلیل رگرسیون نشان داد ۱۶/۵ درصد از کل تغییرات بی تفاوتی سازمانی در کتابداران، وابسته به حمایت سازمانی ادراک شده است. با توجه به معناداری آزمون F ( $F=۳۴/۴۹۶$ ) می‌توان نتیجه گرفت، تحلیل واریانس مشاهده شده حمایت سازمانی ادراک شده در تبیین بی تفاوتی سازمانی معنادار است ( $P>۰/۰۰۵$ ).

جدول ۴. رابطه همبستگی و رگرسیون حمایت سازمانی ادراک‌شده و بی‌تفاوتی نسبت به مدیر در کتابداران

بی‌تفاوتی نسبت به مدیر	متغیرهای پژوهش	
-۰/۳۹۹	همبستگی پیرسون	حمایت سازمانی ادراک‌شده
۰	معناداری دوسویه $\rho$	
۰/۱۵۹	$R^2$	
۳۳/۱۲۶	F	
۱۷۷	تعداد	

یافته‌های پژوهش براساس اطلاعات جدول ۴ نشان داد که بین حمایت سازمانی ادراک‌شده با بعد بی‌تفاوتی نسبت به مدیر، با ضریب همبستگی پیرسون (-۰/۳۹۹) رابطه همبستگی معنادار به صورت معکوس و در سطح متوسط وجود دارد، بنابراین فرضیه دوم پژوهش تأیید می‌شود و می‌توان بیان کرد که هرچه حمایت سازمانی ادراک‌شده بیشتر باشد، بر نمره بی‌تفاوتی نسبت به مدیر نیز تأثیر منفی دارد و به‌طور متوسط آن را کاهش می‌دهد. همچنین آزمون تحلیلی رگرسیون نشان داد ۱۵/۹ درصد از کل تغییرات بی‌تفاوتی نسبت به مدیر در افراد نمونه آماری، وابسته به حمایت سازمانی ادراک‌شده است. با توجه به معناداری آزمون F ( $F=۳۳/۱۲۶$ ) می‌توان نتیجه گرفت، تحلیل واریانس مشاهده شده حمایت سازمانی ادراک‌شده در تبیین بی‌تفاوتی نسبت به مدیر معنادار است ( $P > ۰/۰۰۵$ ).

جدول ۵. رابطه همبستگی و رگرسیون میان حمایت سازمانی ادراک‌شده و بی‌تفاوتی نسبت به سازمان در کتابداران

بی‌تفاوتی نسبت به سازمان	متغیرهای پژوهش	
-۰/۲۶۵	همبستگی پیرسون	حمایت سازمانی ادراک‌شده
۰/۰۰۱	معناداری دوسویه $\rho$	
۰/۰۷۰	$R^2$	
۱۳/۲۲۷	F	
۱۷۷	تعداد	

یافته‌های پژوهش که در جدول ۵ آمده است، نشان داد که بین حمایت سازمانی ادراک‌شده با بعد بی‌تفاوتی نسبت به سازمان در کتابداران جامعه آماری مورد بررسی، با ضریب همبستگی پیرسون (-۰/۲۶۵) رابطه همبستگی معنادار و به‌صورت معکوس و در سطح ضعیف وجود دارد. بنابراین فرضیه سوم پژوهش تأیید می‌شود، به‌عبارت دیگر هرچه حمایت سازمانی ادراک‌شده بالا باشد، بر نمره بی‌تفاوتی نسبت به

سنجش رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و بی تفاوتی سازمانی در کتابداران

سازمان تأثیر منفی داشته است و در سطح ضعیف آن را کاهش می دهد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد ۷ درصد از کل تغییرات بی تفاوتی نسبت به سازمان در کتابداران، به حمایت سازمانی ادراک شده وابسته است. معناداری آزمون  $F(13/227) = F$  نشان دهنده این است که تحلیل واریانس مشاهده شده حمایت سازمانی ادراک شده در تبیین بی تفاوتی نسبت به سازمان معنادار است ( $P > 0/005$ ).

جدول ۶. رابطه همبستگی و رگرسیون میان حمایت سازمانی ادراک شده و بی تفاوتی نسبت به ارباب رجوع در کتابداران

بی تفاوتی نسبت به ارباب رجوع	متغیرهای پژوهش	
-۰/۲۲۱	همبستگی پیرسون	حمایت سازمانی ادراک شده
۰/۰۰۳	معناداری دوسویه $\rho$	
۰/۰۴۹	$R^2$	
۸/۹۸۸	F	
۱۷۷	تعداد	

یافته های پژوهش براساس اطلاعات جدول ۶ نشان داد بین حمایت سازمانی ادراک شده و بروز بی تفاوتی نسبت به ارباب رجوع در کتابداران جامعه مورد بررسی، با ضریب همبستگی (-۰/۲۲۱) رابطه معکوس و معنادار و در سطح ضعیف وجود دارد. بنابراین فرضیه چهارم پژوهش تأیید می شود. به عبارت دیگر هر چه حمایت سازمانی ادراک شده بالا باشد، بر نمره بی تفاوتی نسبت به ارباب رجوع تأثیر منفی دارد و در سطح ضعیف آن را کاهش می دهد. همچنین آزمون تحلیلی رگرسیون نشان داد ۴/۹ درصد از کل تغییرات بی تفاوتی نسبت به ارباب رجوع، در افراد نمونه آماری به حمایت سازمانی ادراک شده وابسته است. با توجه به معناداری آزمون  $F(8/988) = F$  می توان نتیجه گرفت، تحلیل واریانس مشاهده شده حمایت سازمانی ادراک شده در تبیین بی تفاوتی نسبت به ارباب رجوع معنادار است ( $P > 0/005$ ).

جدول ۷. رابطه همبستگی و رگرسیون میان حمایت سازمانی ادراک شده و بی تفاوتی نسبت به همکار در کتابداران

بی تفاوتی نسبت به همکار	متغیرهای پژوهش	
-۰/۳۶۸	همبستگی پیرسون	حمایت سازمانی ادراک شده
۰	معناداری دوسویه $\rho$	
۰/۱۳۶	$R^2$	
۲۷/۴۶۸	F	
۱۷۷	تعداد	

با توجه به یافته‌های پژوهش در جدول ۷ ضریب همبستگی (۰/۳۶۸-) بیانگر وجود رابطه همبستگی معنادار به صورت معکوس و در سطح متوسط بین حمایت سازمانی ادراک شده با بعد بی تفاوتی نسبت به همکار است. بنابراین فرضیه پنجم پژوهش تأیید می‌شود، به عبارت دیگر، هر چه حمایت سازمانی ادراک شده بیشتر باشد، بر نمره بی تفاوتی نسبت به همکار تأثیر منفی دارد و به طور متوسط آن را کاهش می‌دهد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد ۱۳/۶ درصد از کل تغییرات بی تفاوتی نسبت به کار در کتابداران، به حمایت سازمانی ادراک شده وابسته است. معناداری آزمون  $F(=27/468)$  نشان می‌دهد که تحلیل واریانس مشاهده شده حمایت سازمانی ادراک شده در تبیین بی تفاوتی نسبت به همکار معنادار است ( $B > 0/005$ ).

جدول ۸. رابطه همبستگی و رگرسیون میان حمایت سازمانی ادراک شده و بی تفاوتی نسبت به کار در کتابداران

بی تفاوتی نسبت به کار	متغیرهای پژوهش	
-۰/۴۲۴	همبستگی پیرسون	حمایت سازمانی ادراک شده
۰	معناداری دوسویه $\rho$	
۰/۱۷۹	$R^2$	
۳۸/۲۵۲	F	
۱۷۷	تعداد	

جدول ۸ نشان می‌دهد که بین حمایت سازمانی ادراک شده با بعد بی تفاوتی نسبت به کار با ضریب همبستگی (۰/۴۲۴-) رابطه همبستگی معنادار به صورت معکوس و در سطح متوسط وجود دارد. بنابراین فرضیه ششم پژوهش تأیید می‌شود، به عبارت دیگر هر چه حمایت سازمانی ادراک شده بالا باشد، بر نمره بی تفاوتی نسبت به کار تأثیر منفی دارد و به طور متوسط آن را کاهش می‌دهد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد ۱۷/۹ درصد از کل تغییرات بی تفاوتی نسبت به کار در کتابداران، به حمایت سازمانی ادراک شده وابسته است. با توجه به معناداری آزمون  $F(=38/252)$  می‌توان نتیجه گرفت، تحلیل واریانس مشاهده شده حمایت سازمانی ادراک شده در تبیین بی تفاوتی نسبت به کار معنادار است ( $P > 0/005$ ).

## بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش نشان داد که حمایت سازمانی ادراک شده در کتابداران جامعه آماری مورد بررسی، در سطح پایین‌تر از متوسط قرار دارد و این زنگ خطری برای مدیران این کتابخانه‌هاست. پیشتر نیز بیان شد که حمایت سازمانی ادراک شده نتیجه ارتباط مثبت و سازنده بین کارکنان و سازمان است. پایین بودن سطح حمایت سازمانی ادراک شده، در واقع نشانه‌ای از عدم تعامل مثبت در درون سازمان خواهد بود. کتابدارانی

که حمایت سازمانی ادراک شده را در سطح پایین تجربه می کنند، به ایفای نقش درست و فعالیت در راستای منافع سازمان متبوع خود، تمایلی ندارند و بر اساس یافته های پژوهش مرزبان (۱۳۹۰) و روشن سروسستانی (۱۳۹۰) که نشان داد بین حمایت سازمانی ادراک شده با عملکرد شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، می توان گفت در چنین سازمان هایی با پایین آمدن میزان حمایت سازمانی ادراک شده میزان عملکرد شغلی نیز پایین می آید و رسیدن به اهداف دور از دسترس به نظر می رسد. اینکه کارمند احساس کند که مورد توجه سازمان است و سازمان به او اهمیت می دهد، پیامدهای مثبتی هم برای سازمان و هم برای فرد خواهد داشت. یافته های آیزنبرگر و دیگران (۲۰۰۲) نشان داد که افزایش حمایت در سازمان و ادراک آن از سوی کارکنان، موجب افزایش تعلق افراد به سازمان و رضایت آنان از شغلشان می شود. این یافته ها با یافته های زکی (۱۳۸۵)، طالقانی (۱۳۸۸) و سید حسینی (۱۳۹۰) همخوانی ندارد. شاید علت احتمالی این عدم همخوانی در تفاوت جامعه مورد بررسی باشد.

بخش دیگری از نتایج این پژوهش نشان داد که میزان بی تفاوتی سازمانی در کتابداران، پایین تر از سطح متوسط است، اما باید توجه داشت که بی تفاوتی فرآیند کندی است که به تدریج در افراد ظاهر می شود و پیامدهای آن هرچه باشد، بی تردید به سود سازمان نخواهد بود، بنابراین باید آن را به عنوان یک آسیب، همواره مورد توجه قرار داد (جهانشاهی، ۱۳۸۹). از این رو توصیه می شود مدیران کتابخانه ها توجه بیشتری به عوامل ایجاد کننده و افزایش بی تفاوتی سازمانی داشته باشند و با ادراک بهتر این پدیده، اقدامات مؤثرتری برای ایجاد انگیزه و کاهش بی تفاوتی انجام دهند.

برخلاف پژوهش حاضر، نتایج پژوهش کشاورز حقیقی (۱۳۹۰) در میان پژوهشگران در دانشگاه صنعتی مالک اشتر نشان داد بی تفاوتی سازمانی پژوهشگران، متوسط است. جمشیدی و بخشی (۱۳۸۹) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که پیامد اصلی بی تفاوتی سازمانی کاهش بهره وری در سازمان است و دلیل اصلی به وجود آورنده بی تفاوتی سازمانی، بی توجهی سازمان به کارکنان است. پژوهش شیرینی و دیگران (۲۰۱۲) نیز نشان داد که بی تفاوتی نسبت به کار در کارکنانی که خود را بخش مهمی از سازمان می دانند، به طور شایان ملاحظه ای کاهش می یابد.

بخش دیگری از نتایج نشان داد که بین تک تک ابعاد بی تفاوتی سازمانی با حمایت سازمانی ادارک شده رابطه منفی و معنادار وجود دارد. دلیل اهمیت توجه به رابطه منفی بین حمایت سازمانی ادراک شده و بی تفاوتی به مدیر این است که کارکنان سازمان را با سرپرستان خود می شناسند (آیزنبرگر و دیگران، ۲۰۱۰) و حمایت مدیر برای بیشتر کارکنان، بیانگر حمایت سازمان است. در صورت وجود ارتباط مناسب بین مدیر و کارکنان، احساس حمایت شدن با احتمال بیشتری در کارکنان ایجاد می شود و کارکنان در درازمدت حس مطبوعی از حمایت سازمانی را تجربه می کنند.

این موضوع که کمترین میزان بی‌تفاوتی در بین ابعاد بی‌تفاوتی سازمانی، به بی‌تفاوتی نسبت به ارباب رجوع (۱/۵۲) و کمترین ضریب همبستگی بین ابعاد بی‌تفاوتی سازمانی با حمایت سازمانی ادراک شده نیز به بعد بی‌تفاوتی نسبت به ارباب رجوع مربوط است، نشان می‌دهد که مراجعان کتابخانه‌ها برای بیشتر کتابداران از اهمیت زیادی برخوردارند. نتایج نشان داد که کتابداران جامعه آماری مورد بررسی، هنوز هم با وجود تمام مشکلات، سعی می‌کنند به اصول اخلاقی خود پایبند باشند و تا حد امکان تلاش می‌کنند مسائل سازمانی و شخصی سبب نشود که رفتار بی‌تفاوتی نسبت به مراجعان کتابخانه‌ها در پیش بگیرند. نتیجه این تحقیق به خوبی آشکار کرد که حمایت سازمانی ادراک شده در بین کارکنان کتابخانه‌ها بر میزان بی‌تفاوتی سازمانی کتابداران تأثیر منفی دارد. دیویسون و بینگ<sup>۲۰</sup> (۲۰۰۸) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که اگر حس بی‌طرفانه بودن در سازمان وجود نداشته باشد، افراد دچار بی‌تفاوتی می‌شوند. نتایج پژوهش عریضی و گل‌پرور (۱۳۹۰) نشان داد که بین حمایت سازمانی ادراک شده با ترک خدمت، رابطه منفی و معنادار و همچنین نتایج پژوهش ایسلام و دیگران (۲۰۱۳) نیز نشان داد که بین حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی رابطه مثبت و با ترک شغل رابطه منفی و معنادار وجود دارد. در تبیین رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با بی‌تفاوتی سازمانی در کتابداران، می‌توان بیان کرد که عوامل بسیاری به صورت مستقیم و غیرمستقیم بر بی‌تفاوتی سازمانی افراد تأثیر می‌گذارد و ادراک حمایت سازمانی نیز یکی از این عوامل است، به نحوی که هرچه میزان درک حمایت سازمانی در بین کتابداران افزایش پیدا کند، به کم شدن میزان بی‌تفاوتی سازمانی در آنها منجر می‌شود. اثر حمایت سازمانی ادراک شده بر کاهش بی‌تفاوتی سازمانی در کتابداران، مدیران کتابخانه‌ها را آگاه می‌کند که نه تنها مشارکت افراد در ایجاد رفتارهای مناسب مؤثر است و موجب افزایش کارایی و وابستگی کارکنان از طریق بروز رفتارهای مطلوب در سازمان می‌شود، بلکه با کاهش بی‌تفاوتی و افزایش انگیزه، در بالا رفتن بهره‌وری سازمان نیز مؤثر خواهد بود. آگاهی از وجود چنین تأثیری برای مدیران و سرپرستان کتابخانه‌ها اهمیت بسیاری دارد، زیرا به آنها تأکید می‌کند که چون نیروی انسانی مهم‌ترین سرمایه هر سازمان است و کتابداران نیز یکی از سرمایه‌های اصلی کتابخانه‌ها هستند، باید حمایت همه‌جانبه‌ای از سازمان خود دریافت کنند، چرا که حمایت سازمانی سبب افزایش احساس ارزش و ارجمندی کارکنان می‌شود. در چنین شرایطی، کارکنان وجود خود را در سازمان، مؤثر می‌دانند، با احساس تعلق به سازمان، خود را در آینده و سرنوشت سازمان شریک می‌دانند. به این ترتیب حس بی‌تفاوتی نسبت به امور سازمان در کارکنان شکل نمی‌گیرد. در این زمینه به مدیران کتابخانه‌ها، به ویژه کتابخانه‌های جامعه مورد بررسی، پیشنهاد می‌شود که با حرمت نهادن به دیدگاه‌های کتابداران، حمایت از آنان در شرایط سخت و استرس‌زا، فراهم آوردن امکانات پیشرفت شغلی، توجه به سلامت

محیط کار و بهداشت روانی کارکنان و تعیین دقیق شاخص های ارزیابی و تدوین نظام مسیر ارتقای شغلی اعضا بر اساس شایسته سالاری، به ارتقای ادراک حمایت سازمانی در کتابداران کمک کنند.

### پی نوشت

1. Moorhead and Griffin
2. Rhodes and Eisenberger
3. Leenu and Lakhwinder
4. Islam
5. Meyer and Allen
6. Shen
7. Eisenberger
8. Lamastro
9. Keefe, Linda
10. Shahinpoor & Matt
11. Byrd
12. Bishop
13. Mankanjee
14. Randall
15. Shanok
16. Lin and Lin
17. Dawley
18. Newman
19. survey perceived organizational support
20. Davison and Bing

### منابع

۱. ابراهیمی بلوط بازه، عباس (۱۳۸۸). بررسی تأثیر درک سیاست های سازمانی و حمایت های سازمانی در بروز رفتارهای انحرافی در بین کارکنان. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده مدیریت و اقتصاد.
۲. اسلامی، آذر (۱۳۸۷). بی تفاوتی سازمانی: استراتژی تئوری مفهوم سازی بنیادی. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبائی، پردیس تحصیلات تکمیلی خودگردان.
۳. برجعلی لو، لیلا؛ دعایی، فریبا (۱۳۸۹). بررسی رابطه حمایت سازمانی با تعهد سازمانی و قصد ترک خدمت در یک سازمان دولتی. مدیریت سلامت، ۳، ۶۳ - ۷۷.
۴. بهداد، علی. (۱۳۸۱) روان شناسی صنعتی و سازمانی. تهران: انتشارات جنگل.
۵. جمشیدی، مهدی؛ بخشی، نبی (۱۳۸۹). از بی توجهی تا بی تفاوتی: تبیین تئوریک مسئله بی تفاوتی سازمانی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات اصفهان. همایش ملی چالش های مدیریت و رهبری در سازمان های ایرانی.
۶. جهانشاهی، میثم (۱۳۸۹). بی تفاوتی سازمانی: بررسی نشانه ها، علل و پیامدها به روش گراند تئوری. هشتمین کنفرانس بین المللی مدیریت.

۷. دانایی فرد، حسن؛ حسن زاده، علیرضا؛ سالاریه، نورا (۱۳۸۹). طراحی سنجۀ اندازه‌گیری بی‌تفاوتی سازمانی: پژوهش ترکیبی. اندیشه مدیریت راهبردی، ۴(۲)، ۷۹-۹۹.
۸. دانائی فرد، حسن و اسلامی، آذر (۱۳۹۰). ساخت نظریه بی‌تفاوتی سازمانی: کاربرد استراتژی پژوهشی نظریه داده بنیاد در عمل. تهران: دانشگاه امام صادق (ع).
۹. سقائیان، غلامرضا؛ سمیع، عبدالله (۱۳۹۱). رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده با تعهد سازمانی و انگیزه پیشرفت کارکنان بخش اداری توسعه نیشکر اهواز واحد فارابی. مجله ارتباط علمی، ۲۴(۲). بازیابی ۲۵ خرداد ۱۳۹۲، از [http://ejournal.irandoc.ac.ir/browse.php?a\\_code=A-10-2205-1](http://ejournal.irandoc.ac.ir/browse.php?a_code=A-10-2205-1)
۱۰. رائیجی، قدرعلی (۱۳۸۷). علل بروز بی‌تفاوتی در کارکنان و روش‌های مقابله. بازیابی ۱۰ تیر، ۱۳۹۲، از <http://www.daneshju.ir/forum/sitemap/t-59926.html>
۱۱. رضائیان، علی (۱۳۸۰). مدیریت رفتار سازمانی، تهران، سمت.
۱۲. روشن سروسستانی، نرگس (۱۳۹۰). رابطه کیفیت زندگی کاری، حمایت سازمانی ادراک‌شده با عملکرد کاری کارکنان بیمارستان شهدای سروسستان و خانه‌های بهداشت توابع شهر مرودشت. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مرودشت.
۱۳. زکی، محمدعلی (۱۳۸۵). بررسی و سنجش حمایت سازمانی. مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان، ۱۸(۳)، ۱۰۳-۱۲۳.
۱۴. طبائیان، شیرین (۱۳۸۱). بررسی حیطه‌های بی‌تفاوتی دبیران دبیرستان‌های شهر اصفهان نسبت به دستورات مدیران از دیدگاه دبیران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان.
۱۵. عریضی سامانی، حمیدرضا؛ دیباجی، سید میثم؛ صادقی، میثم (۱۳۹۰). بررسی رابطه تعارض کار - خانواده با حمایت سازمانی ادراک‌شده، استرس شغلی و خود تسلط‌یابی در کارکنان اقماری. پژوهش‌های روان‌شناسی بالینی و مشاوره، ۱(۲)، ۱۵۱-۱۷۰.
۱۶. عریضی، حمیدرضا؛ گلپور، محسن (۱۳۹۰). الگوی مسیر روابط حمایت سازمانی ادراک‌شده با متغیرهای شغلی، حرفه‌ای و سازمانی. پژوهش‌های مدیریت در ایران (مدرس علوم انسانی)، ۱۵(۴، ۷۳)، ۱۴۷-۱۷۳.
۱۷. کشاورز حقیقی، مهدی (۱۳۹۰). مدیریت بی‌تفاوتی سازمانی در کارکنان دانشگاه صنعتی مالک اشتر. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبائی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
۱۸. مرزبان، محمدحسین (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین سبک‌های رهبری (رابطه مدار - وظیفه مدار) و حمایت سازمانی ادراک‌شده با عملکرد شغلی کارکنان شهرک صنعتی آبیاریک فارس. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مرودشت.



۱۹. مورهد، گرگوری؛ گریفین، ریکی (۱۳۸۵). رفتار سازمانی. ترجمه معمارزاده، غلامرضا؛ الوانی، سید مهدی. انتشارات مروارید، چاپ یازدهم.
۲۰. موسوی زاده، زهرا (۱۳۷۷). وظایف پژوهشی کتابخانه‌های دانشگاهی. کتابداری. ۲۸-۲۹-۹۵-۱۰۶.
۲۱. مهدوی، مه‌روی (۱۳۹۱). بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر تعهد و تمایل به ترک خدمت کارکنان در شرکت مینا. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده مدیریت. دانشگاه تهران.
۲۲. نوروزی سیدحسینی، رسول (۱۳۹۱). اثر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات تربیت بدنی. مدیریت ورزشی ۴ (۱۵). ۸۷-۱۰۳.
23. Byrd, David. (2008). *The Tripping Point in Leadership: Overcoming Organizational Apathy*. Texas, Slight Edge publishing.
24. Davison, H, K., Bing, M, N. (2008). The Multidimensionality of the Equity Sensitivity Construct: Integrating Separate Benevolence and Entitlement Dimensions for Enhanced Construct Measurement. *Journal of Managerial* 20 (1): 131-50.
25. Dawley, David, Houghton, Jeffery D., Bucklew, Neil S. (2010). Perceived Organizational Support and Turnover Intention: The Mediating Effects of Personal Sacrifice and Job Fit. *The Journal of Social Psychology*, 150(3): 238-257.
26. Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1): 42-51.
27. Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3): 500-507.
28. Islam, T., Khan, S.R. Ahmad, N.U.B., Ali, G., Ahmed, I. & Bowra, Z.A. (2013) *Turnover Intentions: The influence of perceived organizational support and organizational commitment*. 13th International Educational Technology Conference, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 103: 1238-1242.
29. Keefe, L. (2003). How to Overcome organizational Indifference. *Women in Business*, 55(22): 27-29.
30. Keefe, Linda. (2006). Overcome organizational indifference. *Nonprofit World*, 24 (14): 14-15.
31. Lamastro, V. (2003). Commitment and perceived organizational support, National Forum of Applied Educational Research Journal, 24(3). Retrieved June 26, 2013, from <http://nationalforum.com/Electronic%20Journal%20Volumes%5CLaMastro,%20Valerie%20Commitment%20and%20Percieved%20Organizational%20Support.pdf>

32. Leenu, N., Lakhwinder, S. (2012). Role of Perceived Organizational Support in the Relationship between HR practices and organizational trust. *Global Business Review*, 13: 239-249.
33. Lin, Shu-Jen J., Lin, Cheng Shu (2011). Moderating effect of organizational climate on the relationship of organizational support and serviceoriented organizational citizenship behaviors. *African Journal of Business Management*, 5(2):582-595.
34. Mollaabbasi, H., Rezaeemanesh, B., Salehi Sadaghiani, J. (2013). A study on relationship between emotional intelligence and organizational indifference through the organizational commitment: A case study of an Iranian firm. *Quarterly Publication*, 3(5), 1327-1332.
35. Newman, A., Thanacoody, R., Hui, W. (2012). Personnel Review, 41(1). Retrieved May 13, 2013, from <http://www.emeraldinsight.com.ejournal.mahidol.ac.th/journals.htm?issn=0048-3486&volume=41&issue=1&articleid=17003991&show=html>
36. Rhoades, L., Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87 (4): 698-714.
37. Shahinpoor, N., Matt, B. (2007). The power of one: Dissent and organizational life. *Journal of Business Ethics*, 74 (1): 37 – 48.
38. Shanok, S., Eisenberger, R. (2006). when supervisors feel supported: Relationships with subordinates perceived supervisor support ,perceived organizational support and performance. *Journal of Applied Psychology*, 91: 689-695.
39. Shen, Y., Jackson, T., Ding, C., Yuan, D., Zhao, L., Dou, Y., Zhang, Q. (2014). Linkin Perceived organizational support with employee work outcomes in a Chinese context: *Organizaional identification as a mediator*. *European Management Journal*, 32 (3): 406-412.
40. Shiri, Ardashir؛ Dehghani, Mehdi، ؛ Mohammadian, Moslem. (2012). Relationship between Job Rotation and Organizational Indifference in Incorporated Governmental Organizations in City of Kerman, Iran. *American Journal of Scientific Research*, 82, 104-112 Retrieved July 16, 2013, from [http://www.eurojournals.com/AJSR\\_82\\_11.pdf](http://www.eurojournals.com/AJSR_82_11.pdf)