

مجله علمی- پژوهشی پژوهش‌های علوم شناختی و رفتاری

سال چهارم، شماره اول، پیاپی (۶)، بهار و تابستان ۱۳۹۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۱۲/۱۰ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۷/۳۰

صص: ۱۳-۲۴

## رابطه بین حمایت سازمانی و آمادگی استقرار نظام پیشنهادها در بین کارکنان

زمان اژدری<sup>۱\*</sup>، عبدالرسول جمشیدیان<sup>۲</sup>، سید علی سیادت<sup>۳</sup> و  
راضیه جلالی نژاد<sup>۴</sup>

۱- کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

Ajdarizaman@Gmail.com

۲- دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

rasool.jamshidian@Gmail.com

۳- دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

s.a.siadat@edu.ui.ac.i

۴- دانشجوی دکتری روان‌شناسی عمومی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران

raziehjalalinejad@yahoo.com

### چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین حمایت سازمانی و آمادگی استقرار نظام پیشنهادها در بین کارکنان دانشگاه اصفهان بر اساس مدل معادلات ساختاری بود. بدین منظور، از میان ۸۸۴ نفر کارکنان مشغول به فعالیت در سال تحصیلی ۱۳۸۹-۱۳۸۸ تعداد ۱۹۶ نفر به‌عنوان نمونه با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات از دو پرسشنامه محقق ساخته آمادگی نظام پیشنهادها برای مؤلفه‌های (آمادگی فردی، آمادگی مدیران، آمادگی ساختاری، آمادگی فرهنگی) و پرسشنامه حمایت سازمانی (آیزنبرگ، ۱۹۸۶) استفاده گردید. هر دو پرسشنامه از لحاظ روایی دارای روایی محتوایی بوده و برای پایایی آن‌ها نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که پایایی پرسشنامه آمادگی استقرار نظام پیشنهادها ۰/۸۳، و حمایت سازمانی ۰/۸۹ به‌دست آمد. نتایج پژوهش نشان داد حمایت سازمانی با استقرار نظام پیشنهادها دارای اثر مستقیم  $\beta = 0/96$  و همچنین، دارای اثرهای غیرمستقیم با آمادگی فردی کارکنان،  $\beta = 0/68$ ، آمادگی مدیر،  $\beta = 0/81$ ، آمادگی ساختاری،  $\beta = 0/80$  و آمادگی فرهنگی،  $\beta = 0/78$  است ( $P=0/001$ ). بنابراین، یافته‌های حاصل از مدل معادله ساختاری نشان داد که ضریب اثر متغیر حمایت سازمانی بر آمادگی برای استقرار نظام پیشنهادها معنادار بوده است.

واژه‌های کلیدی: آمادگی فردی، آمادگی مدیران، آمادگی فرهنگی، آمادگی ساختاری، حمایت سازمانی، مدل معادله ساختاری، نظام پیشنهادها.

## مقدمه

جلوه نمود، که توجه به این موارد توانمندی و سرزندگی نیروی انسانی سازمان‌ها را به دنبال داشته است. با این حال، اکنون باید در زمینه بهبود کیفی نیروی انسانی سعی فراوان نمود، چرا که این اقدام هم به نفع سازمان و هم به نفع افراد شاغل در سازمان است.

پس با توجه به اهمیت و ضرورت و همچنین، میان رشته‌ای و یا حتی فرارشته‌ای بودن علم مدیریت منابع انسانی، نظریاتی از جامعه‌شناسی نیز در این زمینه وارد و بررسی شده است. یکی از حوزه‌های نظری جامعه‌شناسی معاصر، نظریه مبادله اجتماعی<sup>۲</sup> است. محققان با تکیه بر کاربرد و نقش نظریه مبادله اجتماعی در قلمرو سازمان‌ها، به‌ویژه مؤسسات و سازمان‌های آموزشی، به تحلیل روابط متقابل کارکنان با یکدیگر و نیز کارکنان با مدیران و برعکس پرداخته‌اند؛ که زمینه‌ساز پدید آمدن مبحث نوینی با عنوان حمایت سازمانی<sup>۳</sup> گردیده است. فرانس و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۰۹) ریشه حمایت سازمانی را نظریه مبادله اجتماعی می‌دانند که در راستای تبادل اجتماعی کارکنان با همدیگر و سرپرستان و به‌ویژه کارکنان با مدیر پدید می‌آید.

ایده حمایت سازمانی برای نخستین بار توسط آیزنبرگر و دیگران<sup>۵</sup> (۱۹۸۶) به‌طور رسمی در ادبیات سازمانی مطرح شده است که ادراک کارکنان از رفاهی را که سازمان برای آن‌ها فراهم کرده است، تشریح می‌نماید، اما از اوایل دهه ۱۹۹۰، حمایت سازمانی ادراک شده<sup>۶</sup> علاقه زیادی را برای مطالعه و

سازمان‌ها در معنای وسیع کلمه از شالوده‌های اصلی اجتماع کنونی‌اند و مدیریت، مهمترین عامل در حیات، رشد و بالندگی یا مرگ سازمان‌هاست. مدیر روند حرکت از وضع موجود به وضعیت مطلوب را هدایت می‌کند و در هر لحظه، برای ایجاد آینده‌ای بهتر در تکاپوست. گذشته، با تمام اهمیت و آموختنی‌هایش و با تمام تأثیری که می‌تواند بر آینده داشته باشد، اتفاق افتاده است و هیچ نیروی بشری نمی‌تواند آن را دیگر بار و به گونه‌ای متفاوت بیافریند، ولی آینده در راه است و قسمت مهمی از آن به آنچه امروز می‌گذرد، مربوط است. توجه به کارکنان به‌عنوان مهمترین دارایی سازمان، پدیده‌ای است که در دهه‌های اخیر، رشد فراوانی داشته و این مهم در نظام‌های آموزشی مشهودتر بوده است.

امروزه سازمان‌ها با به‌کارگیری منابع انسانی توانمندتر به دنبال کسب مزیت رقابتی‌اند (پوژا<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱). اینک منابع انسانی مهمترین نقش را در پیشبرد مقاصد سازمان پیدا کرده‌اند و گرانبهارترین سرمایه آن به‌شمار می‌آیند. به دنبال چنین دیدگاهی که نسبت به نقش انسان در کارگردانی سازمان‌ها پدید آمده، فعالیت‌های سازمانی در زمینه اداره امور کارکنان از واحد کارگزینی به مدیریت منابع انسانی متحول شد و آنچه در آغاز به صدور حکم اشتغال و پرداخت مزد منحصر می‌شد، با حمایت‌های سازمان از نیروی انسانی به‌صورت برنامه‌های گسترده در راستای رشد و شکوفایی، خشنودی از کار، تعهد بالا به سازمان، بهبود کیفیت زندگی کاری و درآمد آن‌ها

<sup>2</sup> social exchange theory

<sup>3</sup> Organizational Support(OS)

<sup>4</sup> Frances & etal

<sup>5</sup> Eisenberger & etal

<sup>6</sup> Perceived Organizational Support (POS)

<sup>1</sup> Pooja

رابطه بین حمایت سازمانی و آمادگی استقرار نظام پیشنهادها در بین کارکنان / ۱۵

و شور<sup>۶</sup> (۱۹۹۵) به عنوان توسعه، رشد، ماهیت و نتایج نتایج در سازمان مد نظر بوده و همچنین، بیان می کنند که حمایت سازمانی ادراک شده؛ به عنوان حمایت سازمان از نیازهای روانی - اجتماعی کارکنان است.

بنابراین، همان گونه که کاترین<sup>۷</sup> (۲۰۱۱) عقیده دارد؛ زمانی که حمایت سازمانی بالا باشد، کارکنان احساس تعلق و تعهد و نیز دلگرمی در رفتارشان نسبت به دستیابی به اهداف سازمانشان بیشتر خواهد بود.

پس به طور خلاصه، با نگرش حمایت سازمانی کارمندان ممکن است احساس کنند که سازمان دلواپس خوشبختی آنهاست و منابع انسانی خود را مورد مساعدت و حمایت قرار می دهد، که در این صورت آنها خود را جزئی از سازمان متبوع خود دانسته؛ سازمان را معرف خودشان می دانند و نسبت به سازمان احساس پابندی و وفاداری می کنند (ایزنبگر و همکاران، ۲۰۰۴). علاوه بر این، به عقیده زینتا و وایانه<sup>۸</sup> (۲۰۰۸) کارکنان، حمایت سازمانی را ممکن است به عنوان شاخصی برای تعیین عدالت در تبادلات درون سازمانی تصور کنند. با تأکیدی که لاماسترو<sup>۹</sup> (۲۰۰۰) متذکر می شود؛ براساس رویکرد مبادله اجتماعی، حمایت سازمانی ادراک شده موجبات افزایش بهره‌وری، عملکرد، کمک به همکاران، پیشرفت سازمان، تعهد عاطفی سازمان و رفتار شهروندی سازمانی را فراهم می کند.

اما با توجه به تحقیقات اندیشمندان و پژوهشگران روان‌شناسی و مدیریت در راستای

بررسی در میان محققان روان‌شناسی و مدیریت به وجود آورده است (ایزنبگر و همکاران، ۲۰۰۴). با این حال؛ حمایت سازمانی را شور و واین<sup>۱</sup> (۱۹۹۳) حالتی در فرد می‌داند که بر اساس آن کارمند احساس می‌کند که سازمان او را فردی مهم، برجسته و مفید می‌داند و به خدماتش نیاز ضروری دارد. پوژا (۲۰۱۱) حمایت سازمانی را بازتابی از باور کارکنان به سازمان خود و نیز تعهد سازمان به افرادش می‌داند. به نظر جواهر و حماسی<sup>۲</sup> (۲۰۰۶) کارمندان تمایل دارند به سازمانی که برای آن کار می‌کنند، شخصیت دهند. کارکنان بر اساس فعالیت‌های مدیران تمایل دارند از سازمان به عنوان یک سیستم، خواسته‌هایی داشته باشند؛ بنابراین حمایت سازمانی با میزان احساس کارمندان در مورد این مسأله که سازمان استخدام‌کننده آنان نسبت به جبران منصفانه کوشش‌های آنها تمایل دارد، در مورد کمک سازمان در مواقع نیاز (بیماری، مشکلات مربوط به کار)، ایجاد فضای کاری جالب و شوق‌انگیز و ارائه شرایط کاری کافی همخوانی دارد (ایزنبگر و دیگران، ۱۹۸۶). فیلیپووا<sup>۳</sup> (۲۰۱۱)؛ به نقل از ایزنبگر و همکاران، (۱۹۸۶) کارکنان یک سازمان را افراد و منابعی ارزشمند در نظر می‌گیرد که احساس تعلق خود به سازمانشان را در دستیابی به اهداف سازمان با درک این واقعیت که سازمان از آنها حمایت می‌کند، آشکار می‌سازند.

چن و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۰۹)، معتقدند که نظریه حمایت سازمانی (ایزنبگر و همکاران<sup>۵</sup> ۱۹۸۶؛ شور

<sup>6</sup> Shore & Shore

<sup>7</sup> Katherine

<sup>8</sup> Zinta & Wayne

<sup>9</sup> Lamastero

<sup>1</sup> Shore & Wayne

<sup>2</sup> Jawahar & Hemmasi

<sup>3</sup> Filipova

<sup>4</sup> Chen & etal

<sup>5</sup> Eisenberger & etal

چشمگیر بوده است. تونیس<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) بیان می‌کند که: مشارکت کارکنان به‌طور گسترده عامل مهمی برای دستیابی به نوآوری مستمر در سازمان‌هاست و سازمان‌ها سعی می‌نمایند با استفاده از نظام پیشنهادها از ایده‌ها، نظرها و ابتکارات کارکنان در اداره امور خود استفاده نمایند. مارچینگتون و ویل کینسون<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) معتقدند؛ جلب مشارکت مستقیم کارکنان موجب می‌شود تا آنان سخت‌تر، هوشمندانه‌تر و مسؤولانه‌تر فعالیت نمایند.

امروزه در صحنه شدید رقابت، سازمان‌ها نیازمند نوآوری هستند و باید از طریق آگاهی پرسنل، از اهمیت نقش‌شان در سازمان و آگاهی آنان برای فعالیت‌های نوآورانه امکان بروز خلاقیت و نوآوری را فراهم سازند. در این چارچوب است که ایده حمایت سازمانی معنی پیدا می‌کند. برای اجرای نظام پیشنهادها در سازمان از روش‌های متفاوتی استفاده می‌شود که حمایت سازمانی ادراک شده یکی از مهمترین آنهاست. میلنر و همکاران<sup>۳</sup> (۱۹۹۵) معتقدند؛ سیستم نظام پیشنهادها که به‌عنوان یک مکانیسم رسمی بیان می‌شود، کارکنان را برای ارائه ایده‌های سودمند به‌منظور پیشرفت سازمان تشویق می‌کند که در این راستا کارکنان نیز اقدام به تفکر خلاق در راستای شغل و محیط شغلی خود می‌نمایند. همچنین، زارعی (۱۳۷۸)، بیان می‌کند هدف نظام پیشنهادها، اعتلای روحیه تعاون و همکاری کارکنان و همچنین، تقویت احساس مسؤولیت آنان به مشارکت در سرنوشت سازمان است، که در این

حمایت سازمانی بعد از دهه ۱۹۹۰، زکی (۱۳۸۵) نیز بیان می‌کند که رعایت انصاف و مساوات در توزیع منابع از جانب سرپرستان، تاثیرات فزاینده‌ای بر ادراک حمایت سازمانی دارد. حمایت سرپرست از آن جهت مورد توجه است که رفتار و کنش سرپرست به عنوان یکی از کارگزاران و عاملان هر سازمانی تلقی گردیده، جهت گیری مناسب یا نامناسب وی، تأثیر قابل ملاحظه‌ای در ادراک از حمایت سازمانی دارد (ص ۱۰۸).

با این حال، نیاز درونی کارکنان به حمایت سازمانی از جنبه‌های گوناگون، مدیریت سازمان‌ها را بر آن خواهد داشت که از سبک‌های ویژه در روند انجام کار برای دستیابی به این فاکتور ارزشمند انسانی استفاده کنند؛ تا بدین وسیله هم‌زمینه مشارکت افراد در سازمان مهیا شود و هم حس رضایت درونی آن‌ها برانگیخته گردد. از جمله سبک‌های مدیریتی که در این زمینه در سازمان به‌کار گرفته می‌شود، مدیریت مشارکتی بوده؛ و یکی از ابزارهای کارا و مؤثر مدیریت مشارکتی، به‌کارگیری سیستم پیشنهادهاست که در چند دهه اخیر در بیشتر سازمان‌های جهان و همچنین، کشورمان به کار گرفته شده است. امروزه به‌کارگیری نظام پیشنهادها در ادارات دولتی ایران می‌تواند مزایای زیادی را به دنبال داشته باشد. روش کار در این سیستم به‌طور خلاصه عبارت از مشارکت کلیه کارکنان با مدیریت و مسؤولان سازمان از طریق دادن پیشنهادها، گوناگون، همفکری و مشارکت بوده که تأثیر آن نیز در کاهش ضایعات، ازدیاد بهره‌وری، تقلیل هزینه‌ها، بهبود شرایط ایمنی، بهبود سیستم تعمیرات و نگهداری، بهبود روش‌های توزیع و فروش و غیره

<sup>1</sup> Tennessean

<sup>2</sup> Marchington & Wilkinson

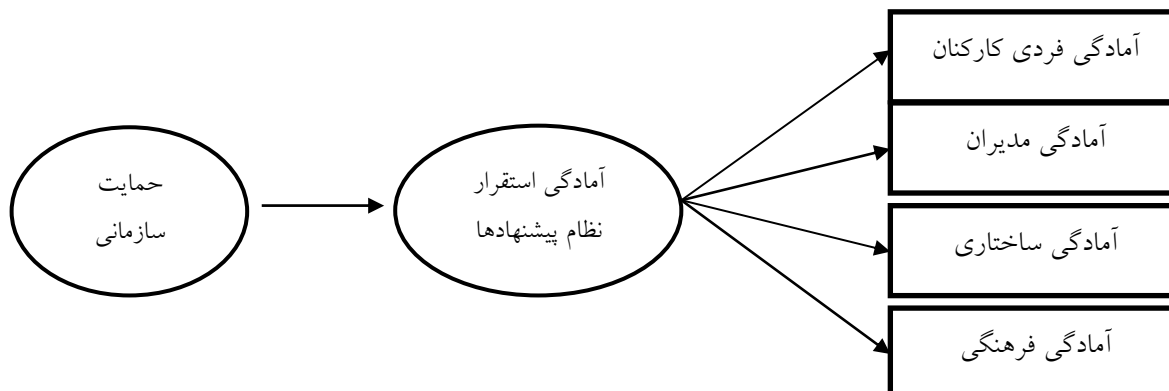
<sup>3</sup> Milnero & etal

به‌کارگیری آنان در سازمان‌ها می‌گردد و در مطالعات و بررسی‌ها به اهمیت آن دست یافتند. بدون شک، اجرای موفق نظام پیشنهادها در مرحله نخست نیازمند بررسی آمادگی اجرای آن با توجه به عوامل متعدد فردی و سازمانی، از قبیل: تمایل به مشارکت، میزان بلوغ کارکنان، سبک رهبری، تمرکز و درجه رسمیت سازمان، رابطه مدیریت با کارکنان و موارد دیگر است، که افزایش آموزش کارکنان و بهبود آزادی عمل آنان در ایفای نقش و شغل، باعث ارتقای حمایت سازمانی می‌شود؛ که این بسترسازی برای اجرای نظام پیشنهادها و حمایت سازمانی را با توجه به اینکه نظام پیشنهادها از فلسفه مدیریت مشارکتی و حمایت سازمانی از نظریه تبادل اجتماعی نشأت گرفته مورد انتظار است. اگرچه اجرای نظام پیشنهادها و حمایت سازمانی مزایای بسیاری را به همراه خواهد داشت، اما توجه به این موضوع ضروری است که اجرای این نظام بدون بسترسازی‌های مورد لزوم سازمانی و ایجاد زمینه‌های فکری صحیح در مدیریت و کارکنان و همچنین، بدون حمایت سازمانی لازم امکان‌پذیر نیست. با توجه به استقرار نظام پیشنهادها و نقشی که حمایت سازمانی در استقرار این نظام دارد، لذا این پژوهش به بررسی رابطه حمایت سازمانی و آمادگی استقرار نظام پیشنهادها در میان کارکنان دانشگاه اصفهان پرداخته است.

صورت کلیه کارکنان از عالیترین رده تا پایین‌ترین سطح آن با ارائه پیشنهادها، نظرها، ایده‌ها و ابتکارات خود، تشویق می‌شوند. پس شایان ذکر است که با اتکا بر این احساس، افراد در سازمان‌ها به عنوان عضو فعال سازمان به ایفای نقش پرداخته، احساس خشنودی و رضایتمندی خواهند کرد. برخی دیگر به دنبال این احساس می‌کشند در پی فرصت‌های مناسبی باشند تا با کسب آموزه‌های لازم و مورد علاقه خود، بتوانند نقش‌های خود را در سازمان به خوبی ایفا نمایند. بنابراین، افکار و ایده‌های مدیران و دست‌اندرکاران سازمان می‌تواند به‌سرعت در سازمان گسترش پیدا کند، لذا یکی از وظایف اصلی مدیران، مدیریت به‌گونه‌ای است که سازگار با موقعیت و محیط باشد. نوع انتخاب سبک مدیریتی که مدیر در محیط کاری خود اعمال می‌کند، می‌تواند تأثیرگذار باشد؛ به‌طوری که مدیران متناسب با سبک خود می‌توانند تشخیص دهند که در هر موقعیت و وضعیت چه نوع حمایت و پذیرشی از کارکنان خود در سازمان اعمال نمایند. داشتن سبکی خاص در موقعیت‌های متفاوت باعث می‌شود که سازمان‌ها و مؤسسات در برهه‌ای از زمان موفق عمل کنند و در برهه‌ای دیگر با شکست مواجه شوند (هتی و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸).

زمینه‌سازی و ایجاد حمایت‌های سازمان از کارکنان خود، باعث ایجاد تفكراتی در گزینش و

نمودار ۱. مدل مفهومی پژوهش



اصفهان در سال تحصیلی ۸۹ - ۱۳۸۸ شامل ۸۸۴ نفر بود که در این دانشگاه به فعالیت مشغول بودند. تعداد ۱۹۶ نفر از این جامعه آماری به عنوان نمونه تحقیق با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم انتخاب شدند.

برای جمع‌آوری اطلاعات از دو پرسشنامه محقق ساخته آمادگی استقرار نظام پیشنهادها با ۴۲ سؤال برای مؤلفه‌های (آمادگی فردی، آمادگی مدیران، آمادگی ساختاری، آمادگی فرهنگی) و پرسشنامه استاندارد حمایت سازمانی (آیزنبرگ، ۱۹۸۶) استفاده شد. هر دو پرسشنامه از لحاظ روایی دارای روایی محتوایی و صوری بوده‌اند و برای پایایی آن‌ها نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که پایایی پرسشنامه آمادگی استقرار نظام پیشنهادها ۰/۸۳ و آمادگی فردی ۰/۸۶، آمادگی مدیران ۰/۸۱، آمادگی ساختاری ۰/۸۲، آمادگی فرهنگی ۰/۸۵، حمایت سازمانی دارای پایایی ۰/۸۹ به دست آمد.

#### یافته‌های پژوهش

نتایج مربوط به فرضیه کلی و فرضیات فرعی پژوهش در نمودار ۲ و جدول ۱ و ۲ آمده است.

#### فرضیه‌های تحقیق

##### فرضیه اصلی

حمایت سازمانی بر آمادگی استقرار نظام پیشنهادها تاثیر مستقیم دارد.

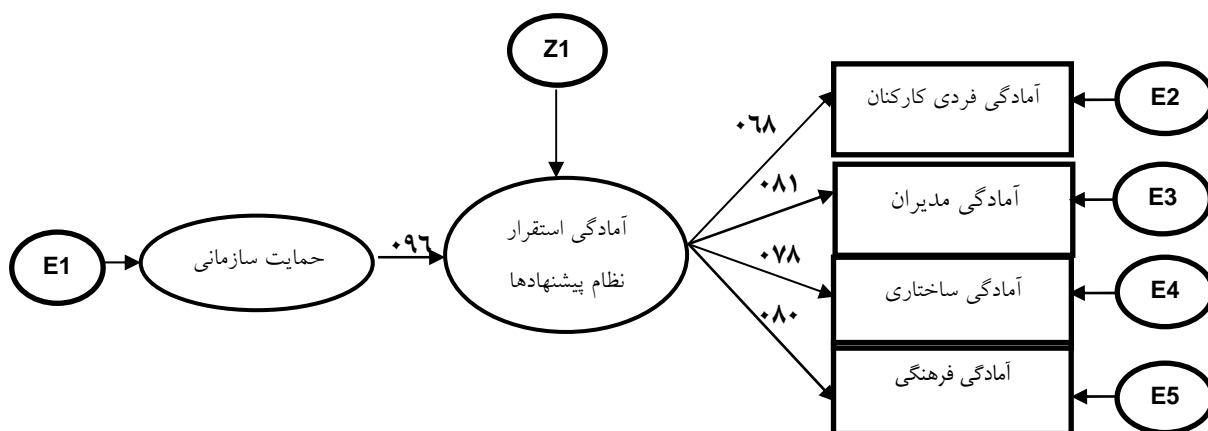
##### فرضیه‌های فرعی

۱. حمایت سازمانی بر آمادگی فردی کارکنان برای استقرار نظام پیشنهادها تاثیر غیر مستقیم دارد.
۲. حمایت سازمانی بر آمادگی مدیران برای استقرار نظام پیشنهادها تاثیر غیر مستقیم دارد.
۳. حمایت سازمانی بر آمادگی ساختاری برای استقرار نظام پیشنهادها تاثیر غیر مستقیم دارد.
۴. حمایت سازمانی بر آمادگی فرهنگی برای استقرار نظام پیشنهادها تاثیر غیر مستقیم دارد.
۵. نتایج به دست آمده متغیرهای حمایت سازمانی و آمادگی استقرار نظام پیشنهادها با مدل ارائه شده برازش دارد.

#### روش پژوهش

روش این پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش کلیه پرسنل دانشگاه

نمودار ۲. مدل‌سازی معادله ساختاری تاثیر مستقیم و غیرمستقیم حمایت سازمانی بر آمادگی استقرار نظام پیشنهادها



جدول ۱. برآورد انجام شده برای برآورد تفاوت معناداری پارامترها با مقدار صفر

سطح معنی داری P-value	نسبت بحرانی CR	برآورد		نوع پارامتر
		غیر استاندارد	استاندارد	
۰/۰۰۰۱	۱۸/۳۰	۰/۷۵	۰/۹۶	گاما
۰/۰۰۰۱	-	۱/۰۰	۰/۷۸	لامدای y
۰/۰۰۰۱	۱۴/۴۸	۱/۱۹	۰/۸۰	
۰/۰۰۰۱	۱۶/۵۶	۱/۰۷	۰/۸۱	
۰/۰۰۰۱	۱۱/۳۰	۰/۶۶	۰/۶۸	

همان‌طور که در نمودار (۲) و جدول (۱) مشاهده می‌شود مقدار ضریب گامای استاندارد بین حمایت سازمانی و آمادگی استقرار نظام پیشنهادها ۰/۹۶ بوده است که نشان‌دهنده میزان اثر مستقیم ۰/۹۶ درصدی حمایت سازمانی بر آمادگی استقرار نظام پیشنهادها بوده است، بنابراین، فرضیه اصلی تایید می‌گردد، اما بارهای عامل محاسبه شده (پارامترهای لامدای y) نیز تا حدی معنادار بوده که اثرهای غیرمستقیم حمایت سازمانی با آمادگی مدیران  $\beta = 0/81$ ، آمادگی ساختاری،  $\beta = 0/80$  و آمادگی فرهنگی،  $\beta = 0/78$  در سطح  $P = 0/0001$  است که نشان‌دهنده تایید فرضیه‌های فرعی ۲، ۳ و ۴ و همچنین رد فرضیه فرعی ۱ است؛ چرا که مقادیر به‌دست آمده از نتایج در فرضیه‌های فرعی ۲، ۳، ۴ و بالاتر از ۰/۷ برای متغیرهاست. بنابراین، نتایج حاکی از دقت بالای اندازه‌گیری متغیرهای پنهان تعریف شده در مدل است. در مجموع، نتایج نشان می‌دهد که معرف آمادگی مدیر با لامدای y (۰/۸۱) دارای وزن بالاتری است.

همان‌طور که در نمودار (۲) و جدول (۱) مشاهده می‌شود مقدار ضریب گامای استاندارد بین حمایت سازمانی و آمادگی استقرار نظام پیشنهادها ۰/۹۶ بوده است که نشان‌دهنده میزان اثر مستقیم ۰/۹۶ درصدی حمایت سازمانی بر آمادگی استقرار نظام پیشنهادها بوده است، بنابراین، فرضیه اصلی تایید می‌گردد، اما بارهای عامل محاسبه شده (پارامترهای لامدای y) نیز تا حدی معنادار بوده که اثرهای غیرمستقیم حمایت سازمانی با آمادگی مدیران  $\beta = 0/81$ ، آمادگی

جدول ۲. شاخص‌های برازش مدل عاملی تأییدی مرتبه اول برای سنجش رابطه حمایت سازمانی بر مؤلفه‌های آمادگی استقرار نظام پیشنهادها

مدل تدوین شده درجه آزادی = ۸	شاخص			شاخص
	دامنه قابل قبول (قاسمی، ۱۳۸۹)	معادل فارسی	علامت اختصاری	
۰/۹۹	۰/۹۰ - ۱	شاخص برازش تطبیقی	CFI	تطبیقی
۰/۹۹	۰/۹۰ - ۱	شاخص توکر - لویس	TLI	
۰/۳۹	۰/۵۰ - ۱	شاخص برازش هنجار شده مقتصد	PNFI	مقتصد
۰/۴۶	۰/۵۰ - ۱	شاخص برازش تطبیقی مقتصد	PCFI	
۰/۰۵۸	۰ - ۰/۰۸	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	RMSEA	
۰/۹۸	۰/۹۵ - ۱	شاخص نیکویی برازش	GFI	
۰/۹۴	۰/۹۵ - ۱	شاخص نیکویی برازش اصلاح شده	AGFI	مطلق
۶/۶	وابسته به حجم نمونه	مقدار کای اسکوتر	Chi- Square	
۰/۰۰۰۱	وابسته به حجم نمونه	سطح معناداری	P-Value	

به فرضیه فوق با نتایج پژوهش آیزنبرگر و همکاران (۱۹۹۷)، که بیان می‌کنند «کارکنانی که میزان زیادی از حمایت سازمانی را تجربه می‌کنند، این احساس را دارند که باید با توجه به رفتارها و نگرش‌های مناسبی در سازمان ایفای نقش کنند تا عمل آن‌ها در راستای منافع سازمان متبوعشان باشد و بدین وسیله حمایت سازمان را جبران نمایند» همخوانی دارد (ص ۵۰۶). همچنین، با نتایج پژوهش لاماسترو<sup>۱</sup> (۲۰۰۰)، که متذکر می‌شود حمایت سازمانی، افزایش بهره‌وری، عملکرد، کمک به همکاران، پیشرفت سازمان، و تعهد سازمانی را به دنبال دارد، همسوست. بنابراین، باید از کارکنان حمایت شود تا شرایط و زمینه‌ای فراهم گردد که همه کارکنان با رغبت و ارائه پیشنهادهای خود زمینه شکوفایی و رشد سازمان را به وجود آورند.

نتایج مربوط به فرضیات فرعی پژوهش در جدول ۱ و نمودار ۲ نشان داد حمایت سازمانی دارای

طبق جدول (۲)، مقایسه شاخص‌های برازش برای ارزیابی کلیت مدل تدوین شده با نقاط برش برای هر یک از آن‌ها نشان می‌دهد که در مجموع داده‌های گردآوری شده، بجز شاخص برازش تطبیقی مقتصد، در دامنه قابل قبول بوده، مدل تدوین شده را تایید و حمایت می‌کنند. سطح معناداری  $P= ۰/۰۰۰۱$  برای کای اسکوتر مدل نیز نشان می‌دهد که ماتریس کواریانس مشاهده شده با ماتریس کواریانس باز تولید شده فاقد تفاوت معنادار به لحاظ آماری است که به‌طور ضمنی حاکی از مناسب بودن پارامترهای آزاد تعریف شده در مدل است.

### بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های حاصل از مدل معادلات ساختاری ارائه شده در نمودار ۲ و جدول ۱ و ۲ برای پاسخ به فرضیه کلی و فرضیات فرعی پژوهش نشان داد که تأثیر حمایت سازمانی بر آمادگی استقرار نظام پیشنهادها بسیار بالا بوده است. نتایج حاصل از پاسخ

<sup>۱</sup> Lamastro



مشارکت خواهد بود. چنان‌که می‌دانیم، مشارکت کارکنان در امور سازمان مستلزم آن است که هدف‌های افراد و سازمان بر هم منطبق شود و بین اهداف فردی و سازمانی آشتی بوجود آید و نیز در سازمان‌هایی که کارکنان با رسالت و اهداف سازمان بیگانه‌اند و شناختی نسبت به برنامه‌های سازمان، همچنین هیچ تعلق نسبت به سازمان احساس نمی‌کنند و نیز انگیزه‌ای برای مشارکت در سازمان ندارند، نسبت به امور سازمان بی‌تفاوت خواهند بود. با وجود این فرض هیچ یک از کارکنان در فراگرد مشارکت، شرکت نخواهند کرد. به نظر می‌رسد که احتمالاً کارکنان دانشگاه اصفهان از این حیث با توجه به حمایتی که از آن‌ها می‌شود، دارای آمادگی برای مشارکت در تصمیمات هستند و هم اینکه در خود احساس امنیت شغلی و یکسانی اهداف فردی و دانشگاه را احساس نموده‌اند که این امر زمینه‌ساز آمادگی فردی برای استقرار نظام پیشنهادها می‌گردد.

در بعد بررسی رابطه بین حمایت سازمانی و آمادگی مدیر، می‌توان بیان نمود علت این‌که بین میزان حمایتی که از کارکنان دانشگاه اصفهان صورت می‌گیرد و آمادگی که در سازمان برای استقرار نظام پیشنهادها وجود دارد، نگرش مثبتی وجود دارد.

گرایش کلی دانشگاه‌ها در دنیا به سمت مدیریت مشارکت جو است. مدیریت مشارکت جو تأکید دارد که برای بالا بردن عملکرد و خشنودی کارکنان، مدیران باید آنان را در تصمیم‌گیری خود سهیم سازند. در این نوع مدیریت، اقتدار، اطلاعات، پاداش‌ها و آموزش‌های سازمانی از بالا به پایین‌ترین رده‌های سازمانی سرازیر شود تا به افزایش توانمندی

اثرهای غیرمستقیم با تمام مؤلفه‌های استقرار نظام پیشنهادها (آمادگی فردی کارکنان، آمادگی مدیران، آمادگی ساختاری و آمادگی فرهنگی) است.

نتایج حاصل از پاسخ به فرضیه‌ها با نتایج داوولی<sup>۱</sup> (۲۰۰۸)، مورین<sup>۲</sup> (۲۰۰۷) و تونسن<sup>۳</sup> (۲۰۰۵) و لورنز و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۰۰) و موحدی‌زاده (۱۳۸۴)؛ همسوست. اسکات و مارشال<sup>۵</sup> (۲۰۰۴)، در پژوهش دیگری که با عنوان مشارکت در تصمیم‌گیری در سازمان‌های صنعتی استرالیا انجام دادند، نتیجه گرفتند که مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری و اعمال نظر آنان بر میزان حمایت مدیران و فضا و جو حاکم بر سازمانشان اثرگذار است.

در بعد بررسی رابطه بین حمایت سازمانی و آمادگی فردی کارکنان، همان‌طور که بررسی‌ها نشان می‌دهد، از جمله عواملی که در سازمان‌ها برای کارکنان دارای اهمیت است؛ نگرش مثبت سازمان به آن‌ها، نهادینه شدن ارزشمندی فرد و شغلش، امنیت شغلی، یکسانی اهداف فردی و سازمانی و نیز احساس تعلق به سازمان و اهداف آن است. چنانچه کارکنان سازمان به آینده شغلی خود اطمینان نداشته باشند و همیشه در ترس از تعدیل نیروی انسانی و اخراج به سر برند، احساس تعلق به سازمان، کم رنگ شده، رفته رفته حالت بیگانگی با سازمان و حتی دشمنی از خود نشان می‌دهند و نیز هنگامی که بین اهداف فردی کارکنان و مدیران با اهداف سازمانی مغایرتی نباشد، بین اهداف‌شان تفاوتی احساس نمی‌کنند و این مسأله راهکاری امیدبخش با فلسفه

<sup>1</sup> Dawley

<sup>2</sup> Morin

<sup>3</sup> Tonnessen

<sup>4</sup> Lorenz & etal

<sup>5</sup> Scott & Marshal

توجه دارد. بنابراین، در این بررسی وقتی که معنی‌دار بودن حمایت سازمانی با میزان آمادگی ساختاری برای استقرار نظام پیشنهادها را مشاهده می‌کنیم؛ ممکن است این رابطه نشأت گرفته از سیستم روبه رشد عدم تمرکز باشد که اعتقاد دارد تصمیمات در رده‌های بالایی کمتر گرفته شده و کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها دخالت داده شوند، که این امر از فضا و جو حاکم غالب بر محیط دانشگاهی نشأت گرفته است.

در بعد بررسی رابطه بین حمایت سازمانی و آمادگی فرهنگی برای استقرار نظام پیشنهادها نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد که متغیرهایی نظیر اندازه و ساختار سازمان، تکنولوژی، فرهنگ، خرده سیستم‌های سازمان، گرایش‌های نقش‌آفرینان اصلی، دانش و مهارت و شخصیت زیردستان به‌طور مستقیم و غیرمستقیم در موفقیت برنامه‌های مشارکتی تأثیرگذار هستند. امروز این موضوع به خوبی درک شده است که پیش قدمی در تغییرات عمده بدون فرهنگ کار گروهی و همکاری در تمامی سطوح سازمان، موفق نخواهد بود. لذا آموزش‌های زیادی لازم است تا بنیان و اصول کار گروهی شکوفا گردیده، و با کسب هماهنگی‌های لازم در جهت تحقق هدف سیستم بزرگتر گام بردارد. بنابراین، عوامل فرهنگی می‌توانند از جمله موانع بسیار جدی در استقرار نظام مشارکت جو محسوب گردند. آثار وجود فرهنگ ارباب - رعیتی، نبود توان ذهنی و فکری به‌صورت بیسوادی نسبی، خودخواهی و خودمحوری، نبود اعتماد به خود و دیگران، عدم تمایل به انجام امور گروهی، عدم وجود فرصت‌های مساوی و عادلانه برای زنان در امور

و بصیرت کارکنان بینجامد. از آنجا که مدیریت مشارکت جو در اصل پاسخی است انسانی، عقلایی و کارآمد به نیازهای فرامرتبه کسانی که با شوق و دل‌بستگی بسیار به بهره‌وری در محل خدمت خود می‌اندیشند و محل کار خود را «خانه» خویش می‌پندارند (موحدی‌زاده، ۱۳۸۴).

در بعد بررسی رابطه بین حمایت سازمانی و آمادگی ساختاری برای استقرار نظام پیشنهادها، برخلاف تصور که ساختار دانشگاه‌های ما آمادگی استقرار نظام پیشنهادها را ندارد، طبق یافته‌های مطالعه این آمادگی وجود داشته و با ایجاد این نگرش می‌توان دانشگاه‌ها را به سمت این تغییر سوق داد، اما همان‌گونه که طوسی (۱۳۸۳) اشاره کرده؛ ساختار سازمانی هرمی و سلسله‌مراتبی را باید در شمار مشکلات عمده در راه مشارکت در سازمان‌ها قلمداد کرد. در نظام دیوانسالاری، قدرت و اختیار به‌طور قانونی در دست گروهی معدود از مدیران در رده‌های بالای سازمان متمرکز است و شاغلان مشاغل رده‌های پایین تنها به دستورهای رده‌های بالا عمل می‌کنند. به سخنی دیگر، کارگران باید با عضلات خود کار کنند و مدیران از مغزهای خویش بهره بگیرند. قوانین و مقررات و دستورالعمل‌های سازمانی نیز به تبعیت از سرشت ساختار هرمی اغلب به پدید آوردن موانع قانونی در راه گسترش مشارکت کارکنان سازمان می‌انجامد و چیزی را که بر محرومیت و محدودیت جامعه کارکنان دلالت دارد، مقصر می‌دانند. قوانین و مقررات برخاسته از نظام دیوانسالاری در توزیع اقتدار و قدرت سازمانی توجهی به جامعه متخصصان و کارشناسان و صاحب نظران ندارد، زیرا تنها به اهمیت کسانی که در مقام مدیری و رئیسی نشسته‌اند،

خراسان، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه فردوسی مشهد.

Dawley, D. (2008). Mentoring, supervisor support, and Perceived organizational support, *The journal of leadership and organization development*, 29. 3. 217\_235.

Eisenberger, R., Huntington, R. and Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*. 71. 3. 500-507.

Eisenberger, R., Jones, J. R., Aselage, J. and Sucharski, I. L. (2004). "Perceived organizational support", in Coyle-Shapiro, J. A. -M., Shore, L. M., Taylor, M. S. and Tetrick, L. E. (Eds), *The Employment Relationship: Examining Psychological and Contextual*.

Eisenberger, Jones, J. R., Aselage, J. (1997). Perceived organizational support discretionary treatment and job satisfaction *journal of Applied Psychology*. 82, 812-820.

Filipova, Anna A. (2011). Relationships Among Ethical Climates, Perceived Organizational Support, and Intent -to-Leave for Licensed Nurses in Skilled Nursing Facilities. *Journal of Applied Gerontology, originally published online 19 January*, 30- 44.

Frances A. Kennedy, Misty L. Loughry, Misty L. Loughry and Michael M. Beyerlein. (2009). Effects of Organizational Support on Potency in Work Teams The Mediating Role of Team Processes, *Small Group Research*. 40. 1. 72-93.

Hettie, A., Richardson, J. Robert, J. Vandenberg, D. M. and Mark, G. W. (2006). Perceived organizational support's role in stressor-strain relationships, *Journal of Managerial Psychology*. 23. 7. 789-810.

Jawahar & Hemmasi. (2006). Perceived organizational support for women's advancement and turnover intentions The mediating role of job and employer satisfaction, *Women in Management Review*. 21. 8. 643-661.

Katherine, H. (2011). "The Influence of Vision on Perceived Organizational Support," *Kravis Leadership Institute, Leadership Review*. 11. 157-170.

سازمان‌ها، نبود زمینه مساعد برای انتقادپذیری، تمایل به گوشه‌نشینی و نبود روحیه همبستگی، از جمله عوامل فرهنگی است که نقش بازدارندگی را در استقرار نظام پیشنهادها ایفا می‌کنند، اما به نظر می‌رسد این عوامل کمتر در بین کارکنان دانشگاه اصفهان برای آمادگی آن‌ها در استقرار نظام پیشنهادها مشهود بوده است که این امر نیز ممکن است از محیط و فضای حرفه‌ای که در دانشگاه حاکم است، نشأت گرفته باشد. امید است که یافته‌های این پژوهش، بتواند با وجود رابطه بین متغیرهای تحقیق با یکدیگر، رهنمودهایی کاربردی برای مدیران و دست‌اندرکاران سازمان‌های آموزشی و صنعتی شده تا آنان را در این امر و نیز در برنامه‌ریزی و هدایت مؤثر کارکنان، برای دستیابی به اهداف تعیین شده، یاری نماید.

## منابع

زارعی، ح. (۱۳۷۸). طراحی سیستم پیشنهادهای بهینه برای وزارت جهاد کشاورزی، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه تهران.

زکی، م. (۱۳۸۵). بررسی سنجش حمایت سازمانی، مجله دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه اصفهان، ش ۳، صص ۱۰۳-۱۲۳.

طوسی، م. (۱۳۸۳). مشارکت و مدیریت مشارکت جو، تهران: سازمان مدیریت صنعتی.

موحدی زاده، ح. (۱۳۸۴). بررسی رابطه بین ابعاد جو سازمانی و میزان آمادگی برای استقرار نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها در استانداری

- Lamastro, V. (2000). Commitment and perceived organizational support, *National Forum*, V13, N. 3. 112-119
- Lorenz, A. C., Plado, J. & Carlos. P. A. (2000). Jesus carcia continous improvement and employee participation in SMES the TQM magazine. 12, 4, 290-294.
- Marchington, M. w. (2005) .Uunderstanding the meaning of participation: views from the 867-894.
- Milner, E., Kennel, M .& Usherwood, B. (1995). employee suggestion schemes: A management tool for the 1990. *Library management*. 16. 3. 3-8.
- Morin, M. (2007). Perceived organizational support and organizational commitment, *Journal of Managerial Psychology*. 22, 5 .473-495.
- Pooja, P. (2011). organizational justice and effective commitment: The mediating role of perceived organizational support. *Asian Academy of Management Journal*, 16. 1. 141–156.
- Scott- Ladd, B. & Marshal, R. (2004). participation in decision making: a matter of Context. *Leadership organization development journal*. 25. 8.662-676.
- Shore, L. M., & Shore, S. J. (1993). Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 78, 774–780.
- Tonnessen, T. (2002). continuous inn oration through company wide employee participation. *The TQM Magazine*. 17.2.195-201.
- Zhixia Chen, R. E, K. M. Johnson, I. S, Justin. A. (2001). Perceived Organizational Support and Extra- Role Performance: Which Leads to Which? *The Journal of social Psychology*, .149. 1. 119-124.
- Zinta S. Byrn. & Wayne, A. H. (2008). Perceived organizational support and performance relationships across levels of organizational cynicism. *Journal of Managerial Psychology*. 23. 1. 54-72

## **The Relation between Organizational Support and the Readiness of the Implementation of Suggestion System in University of Isfahan Personnel**

**\*Z. Azhdari**

M.A in Educational Administration, University of Isfahan, Isfahan, Iran

**A. Jamsheideyan**

Faculty of Educational Administration, University of Isfahan, Isfahan, Iran

**S. A. Siadat**

PhD, Assistant Professor, University of Isfahan, Isfahan, Iran

**R. Jalalinezhad**

PhD student in psychology, University of mohaghegh ardabili, ardabil, Iran

### **Abstract:**

The purpose of this research was to study the structural equation modeling of the relation between organizational support and readiness for establishing the suggestion system among University of Isfahan personnel. Statistical population of the study were all the personnel at University of Isfahan who were employed in 1388-89 consisting 884 personal from among which 196 employees were randomly selected as the statistical sample. Data was collected by using two questionnaires: 1) researchers made questionnaire for suggestion system consisting of 42 items for personal, managerial, structural, and cultural readiness; and 2) Eisenberg Organizational Support Questionnaire (1986). Reliabilities for both questionnaires were calculated using Chronbach coefficient and were 0.83 and 0.89 respectively. Research findings showed that organizational support has a direct effect on readiness establishing suggestion system ( $\beta=0.96$ ), and organizational support has indirect effects on individual readiness of personnel ( $\beta =0.68$ ), managerial readiness ( $\beta =0.81$ ), structural readiness ( $\beta =0.80$ ), and cultural readiness ( $\beta= 0.78$ ,  $p =0.0001$ ). The finding from structural equation modeling revealed that there are significant effects between organizational support and readiness establishing suggestion system.

**Keywords:** organizational support, suggestion system, managerial, individual, cultural, structural, readiness.