





معاونت پژوهش و فن آوری

به نام خدا

منشور اخلاق پژوهش

بیاماری از خداوند سبحان و اعتقاد به این که عالم محضر خداست و بهواره ناظر بر اعمال انسان و به منظور پاس داشت مقام بلند دانش و پژوهش و نظر به اهمیت جایگاه دانشگاه در اعتلای فرهنگ و تمدن بشری، مادیان و انجمن و اعضاء هیئت علمی واحد های دانشگاه آزاد اسلامی متعهد می گردیم اصول زیر را در انجام فعالیت های پژوهشی مد نظر قرار داده و از آن تعهد می کنیم:

- ۱- اصل حقیقت جویی: تلاش در راستای پی جویی حقیقت و وفاداری به آن و دوری از هرگونه پنهان سازی حقیقت.
- ۲- اصل رعایت حقوق: التزام به رعایت کامل حقوق پژوهشگران و پژوهشگران (انسان، حیوان و نبات) و سایر صاحبان حق.
- ۳- اصل مالکیت مادی و معنوی: تعهد به رعایت کامل حقوق مادی و معنوی دانشگاه و کلیه بکاران پژوهش.
- ۴- اصل منافع ملی: تعهد به رعایت مصالح ملی و در نظر داشتن پیشبرد و توسعه کشور در کلیه مراحل پژوهش.
- ۵- اصل رعایت انصاف و امانت: تعهد به اجتناب از هرگونه جانب داری غیر علمی و حفاظت از اموال، تجهیزات و منابع در اختیار.
- ۶- اصل رازداری: تعهد به صیانت از اسرار و اطلاعات محرمانه افراد، سازمان ها و کشورهای دیگر و کلیه افراد و نهاد های مرتبط با تحقیق.
- ۷- اصل احترام: تعهد به رعایت حریم ها و حرمت ها در انجام تحقیقات و رعایت جانب تقد و خودداری از هرگونه حرمت شکنی.
- ۸- اصل ترویج: تعهد به رواج دانش و اشناء نتایج تحقیقات و انتقال آن به بکاران علمی و دانشجویان به غیر از مواردی که منع قانونی دارد.
- ۹- اصل برانست: التزام به برانست جویی از هرگونه رفتار غیر حرفه ای و اعلام موضع نسبت به کسانی که حوزه علم و پژوهش را به شائبه های غیر علمی می آلائند.



معاونت پژوهش و فن آوری
به نام خدا
تعهد اصالت رساله یا پایان نامه تحصیلی

اینجانب محسن عباسی چهارراه گشین دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد در رشته روانشناسی صنعتی و سازمانی که در تاریخ ۱۳۹۲/۰۶/۳۱ از پایان نامه خود تحت عنوان " بررسی نقش واسطه ای حمایت سازمانی ادراک شده در تعیین رابطه بین خشنودی شغلی با بهره وری کارکنان اداره بهره برداری شرکت نفت گچساران" با کسب نمره دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم:

(۱) این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و ...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آنرا در فهرست مربوطه ذکر و درج کرده ام.

(۲) این پایان نامه قبلاً برای هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.

(۳) چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هرگونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و ... از پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.

(۴) چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را می پذیرم و دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی:

تاریخ و امضاء



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی، گروه روانشناسی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A) در رشته روانشناسی صنعتی و سازمانی

عنوان:

**بررسی نقش واسطه ای حمایت سازمانی ادراک شده در تعیین رابطه بین خشنودی
شغلی با بهره وری کارکنان اداره بهره برداری شرکت نفت گچساران**

استاد راهنما:

دکتر عبادالله احمدی

استاد مشاور:

دکتر مرضیه امینی

نگارش:

محسن عباسی چهارراه گشین

پاییز ۹۲



صورتجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد (M.A)

نام و نام خانوادگی دانشجو: محسن عباسی چهار راه گشین در تاریخ ۱۳۹۲/۰۶/۳۱

رشته: روانشناسی صنعتی و سازمانی

از پایان نامه خود با عنوان: بررسی نقش واسطه ای حمایت سازمانی ادراک شده در تعیین رابطه بین خشنودی شغلی با بهره وری کارکنان اداره بهره برداری شرکت نفت گچساران با درجه و نمره دفاع نموده است.

نام و نام خانوادگی اعضاء هیات داوری سمت امضاء اعضای هیات داوری

۱- دکتر عبادالله احمدی استاد راهنما

۲- دکتر مرضیه امینی استاد مشاور

۳- دکتر آذرمیدخت رضایی استاد داور

مدیر / معاونت پژوهشی

مراتب فوق مورد تایید است .

مهر و امضاء

تقدیم بہ

پدر و مادر عزیزم

پاسکوزاری

پس پروردگار جهانیان را که محط محط زندگی ام مرہون الطاف بی پایان اوست و تدوین این رسالہ نیز در سایہی الطاف بی پایان او میسر گشت. در اینجا لازم می دانم مراتب تقدیر و شکر خود را از کلیدی کسانی کہ رشد و تعالی اینجانب مرہون چایت های آہنست، اعلام دارم. بہترین مراتب تقدیر خود را از جناب آقای دکتر عبداللہ احمدی (استاد راہنما) و خانم دکتر مرضیہ امینی (استاد مشاور) کہ بدون راہنمایی ارزندہی ایشان تدوین این رسالہ میسر نبود اعلام می دارم و در پایان از پدر، مادر، خواہر و برادران عزیزم کہ ہموارہ مرہون دعای خیرشان بودہ و ستم، پاسکوزارم.

چکیده:

این پژوهش با هدف بررسی نقش واسطه ای حمایت سازمانی ادراک شده در تعیین رابطه بین خشنودی شغلی با بهره وری کارکنان اداره بهره برداری شرکت نفت و گاز گچساران انجام شد، به همین منظور از بین کلیه پرسنل اداری و ستادی ۱۵۰ نفر با استفاده از روش تصادفی طبقه ای انتخاب شدند. ابزارهای پرسشنامه از سه پرسشنامه بهره وری (مدل اچیو) بود که توسط هرسی و بلانچارد و گلداسمیت (1994)، پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده که توسط آیزنبرگر، هانتیگتون، هاچیون و سو (1986) و پرسشنامه خشنودی شغلی که توسط اسمیت، کندال و هیولین (1969) ساخته شده است. برای تحلیل داده ها از روش آماری ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه به شیوه همزمان استفاده شد. به منظور توصیف وضعیت موجود از میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمرات استفاده شده است. نتایج بدست آمده در این پژوهش نشان داد که، بین حمایت سازمانی ادراک شده و مولفه های آن (تعهد، برنامه ریزی، اقدامات و ارزیابی) با بهره وری رابطه معنی داری وجود دارد. هم چنین، بین خشنودی شغلی با بهره وری رابطه معنی داری وجود دارد. به همین ترتیب نتایج نشان داد که ارتباط معنی داری بین مولفه های حمایت سازمانی ادراک شده و خشنودی شغلی با بهره وری وجود دارد. و از بین متغیرهای پیش بین، متغیرهای تعهد، برنامه ریزی و اقدامات بیشترین نقش را در تبیین بهره وری ایفای می کنند.

واژه های کلیدی : حمایت سازمانی ادراک شده، خشنودی شغلی، بهره وری

فهرست مطالب

شماره صفحه

عنوان

چکیده

۱

فصل اول: کلیات طرح تحقیق

۳	مقدمه:
۵	بیان مساله:
۷	اهمیت و ضرورت پژوهش:
۹	اهداف پژوهش:
۱۰	فرضیه های پژوهش:
۱۰	تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها:

فصل دوم: مروری بر ادبیات تحقیق و پیشینه تحقیق

۱۴	ادبیات نظری پژوهش:
۱۴	مبانی نظری بهره وری:
۲۷	مبانی نظری حمایت سازمانی ادراک شده:
۳۵	مبانی نظری خشنودی شغلی:
۴۴	پژوهش های انجام شده در خارج از کشور:
۵۰	پژوهش های انجام شده در داخل کشور:

فصل سوم: روش اجرای تحقیق

۵۷	مقدمه:
۵۷	طرح کلی پژوهش:
۵۷	جامعه آماری:
۵۷	نمونه آماری و روش نمونه گیری:

۵۸.....	ابزار گردآوری داده ها:
۵۸.....	روایی و پایایی ابزار:
۶۰.....	روش اجرای پژوهش:
۶۰.....	روش آماری:
۶۰.....	ملاحظات اخلاقی:

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۶۲.....	آمار توصیفی:
۶۴.....	آمار استنباطی:

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

۶۸.....	خلاصه تحقیق:
۶۸.....	بحث و نتیجه گیری:
۷۱.....	دستاورد اصلی پژوهش:
۷۲.....	محدودیت پژوهش:
۷۳.....	پیشنهاد های پژوهش:
۷۵.....	منابع و ماخذ:
۷۵.....	فهرست منابع فارسی:
۸۴.....	فهرست منابع انگلیسی:
	پیوست ها:
۸۸.....	پیوست (الف) پرسشنامه بهره وری:
۹۰.....	پیوست (ب) پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده:
۹۲.....	پیوست (ج) پرسشنامه خشنودی شغلی:
۹۴.....	چکیده انگلیسی:

فهرست جداول

شماره صفحه

عنوان

۳۹.....	جدول ۲-۱- سلسله های نیاز های مازلو.....
۶۲.....	جدول ۴-۱- یافته های توصیفی مربوط به آزمودنی ها در متغیرهای تحقیق.....
۶۴.....	جدول ۴-۲- ضرایب همبستگی بین متغیرهای مستقل با بهره وری.....
۶۵.....	جدول ۴-۳- نتایج رگرسیون مولفه های حمایت سازمانی ادراک شده و خشنودی شغلی بر بهره وری.....

فهرست نمودارها

شماره صفحه

عنوان

نمودار ۱-۲- بهره وری از دیدگاه سیستمی..... ۲۵

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه:

یکی از مهمترین عوامل تولید در هر سازمانی نیروی انسانی آن می باشد و در جهان رقابتی امروز تنها سازمان هایی می توانند در این دنیای پر تلاطم باقی بمانند که به بهترین وجه از منافع خود استفاده نموده و بیشترین بهره وری را داشته باشند.

بهره وری معیاری برای سنجش عملکردها بوده و رابطه بین ورثدی ها (یعنی آنچه در جریان تولید بکار می بریم) با خروجی های تولیدی استانده (یعنی آنچه بدست می آوریم) را ارزیابی می کند. ورودیها عبارتند از: (ماشین آلات، مواد، ابزار، منابع انسانی، سرمایه، زمین، انرژی، مدیریت، زمان و نظایر آن). خروجی ها عبارتند از: (کالا ها و خدمات). از آنجایی که منابع (ورودیها) محدود می باشند لذا باید با اجرای مدیریت بهره وری به نحو بهینه ای از آنها استفاده شود. کارگران و کارمندان، تولیدکنندگان، مصرف کنندگان و به عبارتی همه ملت و کشور از بهره وری بالاتر منتفع می شوند.

بهبود بهره وری موضوعی بوده که از ابتدای تاریخ بشر و در کلیه های نظام های اقتصادی و سیاسی مطرح بوده است. اما تحقیق درباره چگونگی بطور منظم و در چارچوب مباحث علمی - تحلیل از حدود ۲۳۰ سال به طور جدی مورد توجه اندیشمندان قرار گرفته است. پیدایش واژه بهره وری، به زمان های بسیار دورتر از آنچه تصور می شود برمی گردد. این واژه نخستین بار توسط فیزیوکراتها (گروهی از نویسندگان و متفکران فرانسوی که اولین مدرسه علمی اقتصاد را بنیان نهادند) به کار گرفته شد.

مدارک موجود نشان می دهند که تقسیم کار موجب افزایش بهره وری کارکنان می گردد (رابینز^۱، ۱۳۸۱) امروزه سازمان های خدماتی، شرکت ها و نمایندگی های دولتی و مؤسسات آموزشی معمولاً در جستجوی تکنیک هایی هستند که بهره وری سازمانی خود را افزایش داده و موجبات بقاء سازمان را فراهم کنند. سهم مدیران نیز در بهره وری کارکنان و سازمان بیش از عوامل انسانی دیگر است، زیرا مدیران بر اساس باورها، عقاید، دیدگاه ها و طرز تلقی خود عمل می کنند (ساعتچی، ۱۳۸۶).

حمایت سازمانی ادراک شده یکی از کاربردهای نظریه مبادله اجتماعی است که برای نخستین بار توسط آیزنبرگر (1986) به طور رسمی در ادبیات نظریه های سازمانی وارد شد. زمانی که کارکنان این احساس را ادراک کنند که سازمان دلوایس خوشبختی آن هاست و نیروهای خود را مورد مساعدت و حمایت قرار می

¹-Rabbins

دهد (حمایت سازمانی) خود را جزئی از سازمان مطلوبشان دانسته سازمان معرف خودشان می دانند و نسبت به سازمان احساس پایبندی و وفاداری می کنند (لامسترو¹، 2000).

منظور از حمایت کمک هایی است که سازمان برای انجام موثر و کارآمد وظایف به کارکنان می دهد. برخی از عوامل حمایتی سازمان شامل بودجه مناسب، تجهیزات، تسهیلات، اطلاعات و بویژه حمایت لازم از سایر واحدهای سازمان و نیز منابع انسانی است که می تواند برای اجرای تکالیف و وظایف مناسب باشد. مدیران در صورت فقدان حمایت و کمک های سازمانی باید با دقت روشن کنند چه مشکلاتی وجود دارد و اگر نمی توان منابع لازم را برای انجام کار بدست آورد باید هدف ها و موضوعات مورد تجدید نظر قرار گرفته، از ارجاع مسوولیت به کارکنان در شرایطی که نمی توانند بر آن کنترل داشته باشند اجتناب شود.

حمایت سازمانی حالتی در فرد است که بر اساس آن کارکن احساس می کند که سازمان او را فردی مهم، برجسته و مفید می داند و به خدماتش نیاز ضروری دارد. زمانی که کارکن احساس مطلوب و مناسبی از حمایت سازمانی ادراک کنند، خود را جزئی از سازمان دانسته، سازمان را معرف خودشان می دانند و نسبت به سازمان احساس پایبندی و وفاداری می کنند، لذا حمایت های سازمانی که در جهت رشد و پیشرفت کارکنان باشد می تواند نوعی دلبستگی عاطفی در آنان ایجاد کند.

خشنودی شغلی عبارت است از حدی از احساسات و نگرش های مثبت که فرد نسبت به شغل خود دارد. خشنودی شغلی نوعی زمینه، گرایش، تمایل، علاقه، استعداد، آمادگی برای پاسخ دادن به طرز مطلوب یا نامطلوب یابه طور کلی نوعی نگرش نسبت به کار خود می باشد. خشنودی شغلی حاصل تفاوت میان تعداد پاداش هایی که فرد دریافت می کند یا مقدار پاداشی است که فکری کند دریافت می کند.

رضایت مندی شغلی یک پدیده احساسی است که یک کارمند در باره شغل خود می تواند بدست آورد، بنابراین خشنودی شغلی زمانی حاصل می شود که کارکنان از طبیعت کار خود رضایت داشته باشند، از حقوق و مزایای خود راضی باشند، فرصت های مناسبی برای ارتقا ترخیص داشته باشند و از همکاران و سرپرستان خود نیز راضی باشند.

شخصی که واجد سطح بالایی از رضایت شغلی است، نسبت به شغل خود باز خوردی مثبت دارد اما مشخص فاقد رضایت نسبت به شغل خود باز خوردی منفی دارد که وقتی یک شخصی می گوید دارای خشنودی شغلی بالایی است بدان مفهوم است که او واقعا شغلش را دوست دارد، احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزش زیادی قائل است.

¹ - Lamastero

خشنودی شغلی کارکنان و احساس تعهد نسبت به سازمان منجر به ایجاد روحیه ای قوی خواهد شد و زمانی روحیه قوی در سازمان ایجاد می شود که نیازهای اعضای سازمانی برطرف گردد و با فراغ بال و آسودگی خاطر بتوانند کارها و مسئولیت های شغلی خود را انجام دهند و به کلیه اموری که در ارضاء شغلی آنها موثر است در محیطه کاری توجه شود که این مسئولیت در درجه اول بر عهده مدیران سازمان می باشد ولی مسائلی را گسترده تر از مدیران در بردارد (مقیم، ۱۳۷۵).

بیان مسئله:

مطابق بسیاری از تحقیق ها و بررسی ها هنگامی که عملکرد اعضای سازمان با فرهنگ سازمانی تطابق و همخوانی لازم را دارد، منجر به اخذ پاداش، ایجاد انگیزه، آرامش فکری، تعهد نسبت به سازمان و در مجموع بهره وری کارکنان خواهد شد.

بدین ترتیب از جمله مباحثی که استحکام بسیاری از پایه های سازمان در گرو تحقق آن است، فرهنگ سازمانی سالم و قدرتمند می باشد که در راستای استقرار آن شاهد یکپارچگی اعضای، ارتقاء انگیزش و بهره وری در سیستم خواهد بود (ساعتچی، ۱۳۸۲).

بهره وری مفهومی فراگیر گسترده به نحوی که شاید بتوان ادعا کرد مدیریت یعنی تلاش برای بهبود بهره وری.

با این تعریف و در محدوده مدیریت فردی، می توان گفت شخصی که امروزی بهتر از فردایی بهتر داشته باشد فردی موفق و بهره ور است.

بهره وری بالا موجب بالا رفتن سطح زندگی و رفاه اجتماعی از راه درآمد واقعی، رقابت مالی و کیفیت زندگی می شود، درآمدها افزایش می یابد و این امر موجب می شود تولید به گونه ای مناسب تر افزایش یابد، کسب و کار را رونق می دهد و به بهتر شدن کیفیت زندگی در جامعه منجر می شود. این فرایند جز با نگرش درست به بهره وری و افزایش آن قابل دسترسی نخواهد بود (هرسی و بلانچارد ترجمه علاقه بند ۱۳۷۳).

لذا بهره وری مقوله ای است فراگیر و جامعه که در سطوح مختلف اعم از فرد، خانواده، سازمان و ملی مطرح است و برخلاف برخی سوء برداشت ها تنها مختص بخش صنعت نیست، به گونه ای که افزایش بهره وری در بخش خدمات یکی از مشخصه های جوامع پیشرفت امروزی است (محبوبی، ۱۳۸۳).^۱

رفتارهای حمایت کننده رهبران و همچنین جوسازمانی، می تواند موجبات فراهم آوردن حمایت سازمانی ادراک شده^۱ شود که منظور از حمایت سازمانی ادراک شده، احساس باورهای تعمیم یافته افراد در این

راستاست که سازمان نسبت به همکاری و مساعدت و حمایت اعضای خود ارزش قایل است و نگران و دلواپسی خوشبختی و آینده آنهاست (آیزنبرگر و همکاران، 2007).

بر اساس نظریه حمایت سازمانی ادراک شده عوامل زیر موجب رفتارهای مطلوبی در سازمان می شود: انصاف و مساوات، حمایت سرپرست، پاداش های سازمانی و زمینه های شغلی، خاستگاه عوامل مذکور سازمان است و در فعالیت موجب افزایش حمایت سازمانی می گردد.

منظور از انصاف و مساوات، احساس مساوات نسبت به استفاده و اجرای روش های توزیع منابع میان کارکنان می شود که بدان عدالت رویه ای نیز اطلاق می شود. رعایت انصاف و مساوات به منظور تصمیم گیری برای توزیع منابع، تأثیرات فزاینده ای بر حمایت سازمانی ادراک شده دارد.

حمایت سرپرست از آن جهت مورد توجه است که رفتار و کنش سرپرست به عنوان یکی از کارگزاران و عاملان هر سازمانی تلقی می شوند. جهت گیری مناسب یا نامناسب تأثیر قابل ملاحظه ای در حمایت سازمانی دارد. هرچه کارکنان با حمایت سرپرست رو به رو شوند، حمایت سازمانی افزایش می یابد. توجه به منابع انسانی (پاداش های سازمانی و زمینه های شغلی) اهمیت نمایانی در واکنش مثبت کارکنان (حمایت سازمانی ادراک شده) دارد.

افزایش آموزش کارکنان و بررسی سنجش حمایت سازمانی، بهبودی آزادی عمل آنان در ایفای نقش و شغل باعث ارتقای حمایت سازمانی می شود (آیزنبرگر، 2004).

حمایت سازمانی ادراک شده نتیجه نوعی رابطه بین کارکنان و سازمان است. مبنای این رابطه در انواع تعاملاتی که بین کارکنان و سازمان صورت می گیرد ریشه دارد.

عدم حمایت سازمان از افراد باعث عدم رشد عاطفی و سازگاری و عینی گرایی افراد می شود و در نتیجه وابستگی به سازمان و عملکرد مناسب در سطح نامطلوبی ارائه می شود که در نهایت باعث عدم اثربخشی و کارایی و پیشرفت سازمان در دنیای پر رقابت امروزی می شود (دعایی و برجعلی لو، ۱۳۸۹)

مطالعات مختلف در سازمان های صنعتی، نظامی، اداری و آموزشی نشان می دهد برای اینکه کارکنان بتوانند کارایی بیشتر و تمایل قوی تر برای ماندن در شغل خود داشته باشند می بایست علاوه بر اینکه خشنودی بالایی از شغل خود داشته باشند از دل بستگی شغلی نیز برخوردار باشند که این خود نیز موجب احساس مسئولیت، درک عمیق از شغل و از خود گذشتگی می شود (اسماعیلی، ۱۳۸۰).

فیشر و هانا^۲ (1997) خشنودی شغلی را عامل روانی قلمداد می نمایند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می انگارند، یعنی اگر شغل مورد نظر لذت مطلوب را برای فرد ایجاد نماید در این صورت فرد از شغلش راضی است.

1- Izenburger & teta

2 - fisher & hanna

مفهوم خشنودی شغلی در کارمندان در ادبیات تحقیق به طور گسترده مورد توجه قرار گرفته است، چنانچه مسئولان، مدیران و تحلیل گران سازمانی در جستجوی راه هایی برای افزایش عملکرد و باقی ماندن کارمندان در شغل می باشند (به نقل از جلایی نژاد، ۱۳۸۵).

بنابر اهمیت خشنودی شغلی در سازمان می توان بیان کرد که خشنودی شغلی نگرش مثبت است که هر فرد در سازمان نسبت به شغل خویش دارد، باید در نظر داشت که این مفهوم شغل بسیار پیچیده است. شغل ابعاد گوناگونی دارد که می تواند شامل اهمیت کار، سرپرستی همکاران، حقوق و فرصت برای ارتقاء به مقام باشد، در واقع رضایتی که فرد از شغل خویش دارد میزان خشنودی وی در ارتباط با ابعاد مختلف شغلش می باشد. (چندان^۱، 1997؛ به نقل از مهرکی و عباسی، ۱۳۸۳).

بنابراین با توجه به اهمیت و درک حمایت سازمانی از جانب کارکنان در این تحقیق به دنبال این هدف هستیم تا به تبیین نقش واسطه ای حمایت سازمانی ادراک شده در تعیین رابطه بین خشنودی شغلی با بهره وری کارکنان پردازیم.

اهمیت و ضرورت پژوهش :

در این دوره نقش و اهمیت نیروی انسانی بر هیچ کس پوشیده نیست و در میان عوامل تولید (زمین، نیروی انسانی، تکنولوژی، سرمایه) با ارزش ترین، کمیاب ترین و نادرترین عامل نیروی انسانی است. عدم توجه به بهره وری نیروی انسانی و توجه صرف به دیگر عوامل نه تنها باعث کارآیی و اثربخشی در سازمان نمی گردد بلکه باعث افزایش ضایعات و حوادث و ایجاد نارضایتی در نیروی انسانی می شود. (سهای^۲، 2005).

همچنین پی بردن به عوامل مؤثر در بهره وری کارکنان اهمیت زیادی دارد زیرا با دانستن رابطه ، میزان و شدت عوامل مرتبط با عملکرد، تغییر و دستکاری آنها می توان بهره وری را بهبود بخشید و در جهت رشد سازمان گام برداشت (علی احمدی، ۱۳۷۹).

گسترده‌گی مسأله بهره وری ایجاب می کند که در هر تحقیق از دریچه ای خاص با آن نگریده شود، رابطه آن با متغیرهای مختلف سنجیده می شود (ایزدی، ۱۳۸۶) و از طرفی هافستد^۳ (1998) دلایل اهمیت بهره وری رادر گسترده تر شدن رقابت ها در بازار جهانی، استفاده مؤثر از منابع و همچنین هدایت مؤثر منابع، استفاده بهتر از کالا و خدمات می داند. به گونه ای شناخت این عوامل مؤثر در بهره وری کارکنان می توان به مدیران کمک کند تا با مدیریت این عوامل بر بهره وری کارکنان و در نهایت بهره وری سازمان بیافزایند (رهگذر، ۱۳۸۱) و می توان گفت بهره وری همواره سعی دارد آنچه را در حال حاضر موجود است

¹ - chandan

² - sahai

³ - hafested

بهبود بخشد و در واقع بر این عقیده استوار است که انسان می تواند کارها را هر روز بهتر از روز پیش انجام دهد (سید عامری، ۱۳۸۷).

نتایج بسیاری از پژوهش ها و مطالعات حاکی از آن است که بهبود و پیشرفت سازمان ها از اثرات توجه خاص به فرهنگ سازمان، نظام های ارزش و پیش فرض ها کاربرد مستقیمی در نحوه سازماندهی امور حرفه ای و شغل و حتی رفتاری افراد داشته و شناخت نیروها و استعدادها بالقوه سازمانی را میسر می سازد و باعث اهمیت و افزایش بهره وری خواهد شد (فریچ، ترجمه الوانی، ۱۳۷۹).

بر این اساس فرهنگ سازمانی و نیازهای فردی و بهره وری اعضای ارتباط تنگاتنگی وجود دارد بطوری که اگر نیازهای فردی و فرهنگ سازمانی تجانس وجود داشته باشد بهره وری کارکنان در اهمیت به بالاترین میزان خواهد رسید (هومن، ۱۳۸۱).

لاوسون و شن (1998) معتقدند حمایت های سازمانی که در جهت رشد کارکنان باشد می تواند نوعی دلبستگی عاطفی در آنان ایجاد کند.

در رابطه با اهمیت حمایت های سازمانی ادراک شده می توان خاطرنشان کرد که موجبات افزایش بهره وری، عملکرد، کمک به همکاران، پیشرفت سازمان، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را فراهم کرد (لاماسترو 2000).

رینوسر، مورس، اسلک، آیزنبرگر در تحقیقات خود بر روی کیفیت خدمات داخلی خاطرنشان کردند که فعالیت های حمایتی داخلی سازمان در قبال کارکنان و نتایج و رفتارهای افراد حاصل از این حمایت ها رابطه تنگاتنگی با رضایت مشتریان بیرونی سازمان دارد (رائوب، 2008).

در حمایت سازمانی ادراک شده نتایج تحقیقات علوم رفتاری به طور اعم و رفتار سازمانی به طور اخص نشان می دهد که استفاده مطلوب از منابع متکی به اقداماتی است که در پرتو آنها جو و فضایی در سازمان ایجاد می شود تا هر یک از کارکنان با رضایت کامل و احساس امنیت خاطر، حداکثر تلاش خود را در جهت مطلوب وظایف شغلی به کار ببرند (جزنی، ۱۳۷۵).

در همین راستا حمایت سازمانی ادراک شده و خشنودی شغلی مقوله هایی هستند که به عنوان عوامل مدیریتی موثر بر کارایی و اثربخشی و بهره وری کارکنان و سازمان ها، اخیراً به شدت مورد توجه قرار گرفته است که شناخت عوامل مؤثر بر بهره وری کارکنان و سنجش میزان تأثیر هر یک از این عوامل (حمایت سازمانی ادراک شده و خشنودی شغلی) بهره وری نیروی انسانی از اهمیت ویژه ای برخوردار بوده و می تواند راهگشای مدیران باشد، که می توان خاطرنشان کرد که منظور از حمایت سازمانی ادراک شده، احساس و باورهای تعمیم یافته افراد در این راستاست که سازمان نسبت به همکاری و مساعدت و حمایت اعضایش ارزش قائل است و نگران و دلواپس خوشبختی و آینده آنهاست (آیزنبرگر و همکاران، 1986).

کارکنان یک سازمان همیشه بر اساس میزان ارزشی که سازمان برای آنها در ایجاد رفاه و آسایش امنیت قائل است اعتقاد و علاقه خاصی به سازمان پیدا می کنند، این اعتقاد و باور ضرورت و اهمیت خاصی را ایجاد می کند که تحت عنوان درک حمایت سازمانی ادراک شده معرفی شده است (ایننگهام¹ و آیزنبرگر و همکاران، 2008)

بنابر اهمیت خشنودی شغلی در سازمان می توان بیان کرد که خشنودی شغلی نگرش مثبت است که هر فرد در سازمان نسبت به شغل خویش دارد، باید در نظر داشت که این مفهوم شغل بسیار پیچیده است. خشنودی شغلی ابعاد گوناگونی دارد که بر اهمیت آن می افزاید و شامل ماهیت کار، سرپرستی همکاران، حقوق و فرصت برای ارتقاء به مقام باشد، در واقع رضایتی که فرد از شغل خویش دارد میزان خشنودی وی در ارتباط با ابعاد مختلف شغلش می باشد (چندان، 1997 به نقل از مهرکی و عباسی، ۱۳۸۳). دنیست و همکاران در رابطه اهمیت خشنودی شغلی (1997) عنوان می دارند که خشنودی شغلی ظاهراً منجر به احساس تعهد کلی بیشتری می شود و موجب می گردد که کارکنان در کارشان بیشتر برانگیخته شده و بیشتر نسبت به سازمان احساس تعهد نمایند (به نقل از جلالی نژاد، ۱۳۸۵).

اهداف پژوهش

هدف اصلی بررسی نقش واسطه ای حمایت سازمانی ادراک شده در تعیین رابطه بین خشنودی شغلی با بهره وری کارکنان اداره بهره برداری شرکت نفت گچساران میباشد. در این راستا اهداف ذیل دنبال گردید.

الف - هدف اصلی:

بررسی نقش واسطه ای حمایت سازمانی ادراک شده در تعیین رابطه بین خشنودی شغلی با بهره وری کارکنان اداره بهره برداری شرکت نفت و گاز گچساران

ب - اهداف فرعی:

۱- بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و مولفه های آن (تعهد/برنامه ریزی/اقدامات و ارزیابی) با بهره وری

۲- بررسی رابطه بین خشنودی شغلی با بهره وری

۳- بررسی امکان پیش بینی بهره وری با توجه به مولفه های حمایت سازمانی ادراک شده (تعهد/برنامه ریزی/اقدامات/ارزیابی) و خشنودی شغلی

¹ - engham & eisenberger & tetal