



Institute for Research
& Planning in Higher Education



National Organization
for Educational Testing

The Relationship Between Perceived Organizational Support with Organizational Commitment, and Job Satisfaction Among Employees of Public Libraries in Lorestan Province

Saleh Rahimi¹, Ali Ghasemi²

1. Associate Professor, Razi University, Kermanshah, Iran; (Corresponding Author), Email: s.rahimi@razi.ac.ir

2. Public librarian, Lorestan, Iran. Email: ali.ghasemi.raziuni@gmail.com

Article Info

Article Type:
Research Article

Received: 2023.10.14
Received in revised form: 2024.02.05
Accepted: 2024.03.03
Published online: 2024.03.24

ABSTRACT

Objective: Human resources is the most important organizational resource. Usually, employees also prefer jobs where they can use existing opportunities to improve their abilities. Therefore, the research aims to determine the relationship between perceived organizational support and organizational commitment and job satisfaction of public library employees in Lorestan province.

Methods: The research method employed in this study is correlational research and structural equation modeling. The data collection tool was a standard questionnaire including Eisenberger et al.'s (1986) Perceived Organizational Support, Allen and Meyer's (1993) Organizational Commitment, and MinneSota Job Satisfaction (2009) scales. The Kolmogorov-Smirnov test was used to assess the normality of data distribution. Structural equation modeling and Sobel test were utilized to test the research hypotheses.

Results: There is a significant relationship between perceived organizational support and organizational commitment. There is a significant relationship between perceived organizational support and job satisfaction of public library employees. Organizational support is directly related to organizational commitment, but it has no significant relationship with organizational commitment through job satisfaction.

Conclusion: The results indicated that improving employees' perceived organizational support leads to an increase in their organizational commitment. Furthermore, the findings demonstrated that organizational attention to perceived support is essential for enhancing employee job satisfaction. Job satisfaction does not mediate the relationship between organizational support and employees' organizational commitment in public libraries. In other words, the variable of organizational support directly influences organizational commitment, but it does not have an indirect effect through job satisfaction on organizational commitment.

Keywords: Perceived Organizational Support, Organizational Commitment, Job Satisfaction, Public Libraries, Public Library Staff, Lorestan Province.

Cite this article: Rahimi, Saleh; Ghasemi, Ali (2024). The Relationship Between Perceived Organizational Support with Organizational Commitment, and Job Satisfaction Among Employees of Public Libraries in Lorestan Province. *Higher Education Letter*, 17 (54): 86-102. DOI: 10.22034/HEL.2024.713275

© The Author(s).



Publisher: Institute for Research & Planning in Higher Education & National Organization of Educational Testing



ارتباط حمایت سازمانی ادراک‌شده با تعهدسازمانی و رضایت‌شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان لرستان

صالح رحیمی^۱، علی قاسمی^۲

۱. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران؛ (نویسنده مسئول)، رایانامه: s.rahimi@razi.ac.ir

۲. کتابدار کتابخانه‌های عمومی، لرستان، ایران. رایانامه: ali.ghasemi.raziuni@gmail.com

اطلاعات مقاله	چکیده
<p>نوع مقاله: مقاله پژوهشی</p> <p>دریافت: ۱۴۰۲/۰۷/۲۲ اصلاح: ۱۴۰۲/۱۱/۱۶ پذیرش: ۱۴۰۲/۱۲/۱۳ انتشار: ۱۴۰۳/۰۱/۰۵</p>	<p>هدف: منابع انسانی مهم‌ترین منبع سازمانی است و یکی از راه‌های پیش روی مدیران، استخدام و نگهداری نیروی انسانی کارآمد است. معمولاً کارکنان نیز مشاغل را ترجیح می‌دهند که بتوانند به‌وسیله آن برای بالا بردن توانایی‌های خود از فرصت‌های موجود استفاده کنند، آزادی عمل داشته باشند و نظام پاداش، منصفانه باشد. از این رو هدف پژوهش، تعیین رابطه حمایت سازمانی ادراک‌شده با تعهدسازمانی و رضایت‌شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان لرستان است.</p> <p>روش پژوهش: روش پژوهش از نوع مطالعات همبستگی و مدل‌یابی معادلات ساختاری است. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه استاندارد حمایت سازمانی ادراک‌شده آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶)، تعهد سازمانی آلن و می‌یر (۱۹۹۳) و رضایت‌شغلی مینه‌سوتا (۲۰۰۹) بوده است. جهت بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون کلموگروف-اسمیرنف استفاده شد. برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از مدلسازی معادلات ساختاری و آزمون سوبل استفاده گردید.</p> <p>یافته‌ها: بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و تعهدسازمانی رابطه‌ی معناداری وجود دارد. بین حمایت سازمانی ادراک‌شده با رضایت‌شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد. حمایت سازمانی به صورت مستقیم با تعهد سازمانی در ارتباط است اما از طریق رضایت‌شغلی با تعهد سازمانی رابطه معناداری ندارد.</p> <p>نتیجه‌گیری: نتایج نشان داد که با بهبود حمایت سازمانی ادراک‌شده توسط کارکنان، تعهدسازمانی آن‌ها افزایش می‌یابد. همچنین نتایج نشان داد که توجه به حمایت سازمانی ادراک‌شده توسط سازمان برای افزایش رضایت‌شغلی کارکنان ضروری است. رضایت‌شغلی رابطه‌ی بین حمایت سازمانی و تعهدسازمانی کارکنان کتابخانه‌های عمومی را تحت تأثیر قرار نمی‌دهد. به عبارت دیگر، متغیر حمایت سازمانی به صورت مستقیم بر تعهد سازمانی تأثیرگذار است، اما به صورت غیرمستقیم یعنی از طریق رضایت‌شغلی بر تعهد سازمانی تأثیر ندارد.</p> <p>کلیدواژه‌ها: حمایت سازمانی، تعهدسازمانی، رضایت‌شغلی، کتابخانه‌های عمومی استان لرستان.</p>

استناد: رحیمی، صالح؛ قاسمی، علی (۱۴۰۳). ارتباط حمایت سازمانی ادراک‌شده با تعهدسازمانی و رضایت‌شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان لرستان. *نامه آموزش عالی*، ۱۷ (۶۵)، ۸۶-۱۰۲. صفحه.



DOI: 10.22034/HEL.2024.713275

حقوق مؤلف © نویسنده‌گان.

ناشر: مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی و سازمان سنجش آموزش کشور

مقدمه

منابع انسانی مهم‌ترین منبع سازمانی است و یکی از راه‌های پیش روی مدیران، استخدام و نگهداری نیروی انسانی توانمند و کارآمد است. معمولاً کارکنان نیز مشاغلی را ترجیح می‌دهند که بتوانند به وسیله آن برای بالابردن مهارت‌ها و توانایی‌های خود از فرصت‌های موجود استفاده کنند، آزادی عمل داشته باشند و نظام پاداش، منصفانه باشد. این ویژگی‌ها باعث می‌شوند که فرد از نظر ذهنی احساس رضایت کند، در غیر این صورت موجب کسالت و فرسودگی می‌شوند و از سوی دیگر استیصال و احساس شکست به بار می‌آورند. بنابراین در عصر ارتباطات نباید از راهبردهای رفتاری برای بهبود عملکرد سازمانی و کسب مزیت رقابتی غافل شد.

نظریه پردازان و محققان بر این نکته توافق دارند که موفقیت هر سازمانی تا حد زیادی به دل بستگی، وفاداری و تعهد کارکنان آن بستگی دارد. عوامل مذکور از یک طرف به حل مشکلاتی مانند کم‌کاری، غیبت، جابجایی و ترک سازمان کمک می‌کند و از سوی دیگر با تقویت انگیزش درونی کارمندان در جهت تلاش بیشتر و بالابردن کیفیت کار، زمینه مساعدی برای افزایش کارایی و بالابردن بهره‌وری را فراهم می‌سازد (امیرکافی و هاشمی نسب، ۱۳۹۲).

تعهد سازمانی^۱ را می‌توان وفاداری به ارزش‌ها و اهداف سازمان، احساس تعلق و وابستگی و الزام اخلاقی به ماندن در سازمان تعریف کرد (اسدی دستجردی و دیگران، ۲۰۱۰). همچنین، از آن به‌عنوان نوعی وابستگی روانی و احساسی فرد به سازمان نیز یاد شده است (خوشنام، امیرتاش و هادوی، ۱۳۸۷). تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سال‌های گذشته مورد علاقه بسیاری از پژوهشگران رشته‌های رفتار سازمانی و روانشناسی، به ویژه روان‌شناسی اجتماعی قرار داشته است. رضایت شغلی^۲ نوعی احساس مثبت فرد نسبت به شغلش می‌باشد که ناشی از عواملی نظیر شرایط محیط کار، نظام سازمان شغل، روابط حاکم بر محیط کار و تأثیر عوامل فرهنگی است. لذا می‌توان نتیجه گرفت رضایت شغلی احساس روانی است که از عوامل اجتماعی نیز متأثر می‌باشد (شفیع آبادی، ۱۳۷۲).

با افزایش حمایت سازمانی نه تنها رضایت شغلی بالا می‌رود بلکه تعهد سازمانی نیز افزایش می‌یابد (اسلام^۳ و همکاران، ۲۰۱۳). با ارجاع به نظریه حمایت سازمانی ادراک شده^۴ آیزنبرگر^۵ (۱۹۸۶) می‌توان گفت کارکنان نیازهای دیگری دارند که احتمالاً از نیاز مالی مهم‌تر است و برآورده‌سازی آن تأثیرات بهتری بر عملکرد آنان خواهد داشت. به بیان دیگر آیزنبرگر و همکاران (۲۰۰۱) حمایت سازمانی ادراک شده را متأثر از سیاست‌هایی می‌دانند که سلامتی و شادابی، احساس موفقیت، حس مشارکت مثبت و دستیابی به اهداف سازمان را ترویج می‌کند. ریشه حمایت سازمانی ادراک شده، تعهد مبادله‌ای است که بر پایه آن دل بستگی، کوشش و تعهد به سازمان با اجرت اجتماعی و مادی همراه می‌شود. بر مبنای رفتارهای دوجانبه کارکنانی که حمایت سازمانی را درک کنند نه فقط به همکاران خویش کمک کرده بلکه موجب افزایش رضایت شغلی خود نیز می‌شوند و مشارکت بیشتری در فعالیت‌های سازمان دارند و غیبت شغلی کمتری خواهند داشت (یان^۶ و همکاران، ۲۰۱۶). بنابراین پژوهش‌های آیزنبرگر و همکاران (۲۰۰۱) و پژوهش‌های بعدی در زمینه حمایت سازمانی ادراک شده، کارکنانی که حمایت سازمانی ادراک شده زیادی را تجربه می‌کنند، این احساس را دارند که باید با توجه به رفتارها و نگرش‌های مناسب در سازمان ایفای نقش برعهده گرفته تا عملکردشان در راستای منافع سازمان متبوع‌شان باشد و حمایت سازمانی ادراک شده را جبران کنند.

موضوع حمایت سازمانی، راهبردی است که بسیار توصیه شده است (مهدی بیگی، ۱۳۹۶؛ پورسلطانی، آقایی و عسگری، ۱۳۹۵؛ فدائی پور، ۱۳۹۶ و برجیان، ۱۴۰۱). بر طبق نظریه حمایت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده از طریق تمایل کارمند نسبت به دادن مشخصه‌های انسان گونه به سازمان، ایجاد می‌شود. کارکنان به درکی از اینکه سازمان مساعدت‌ها و کمک‌های ایشان را ارج می‌نهد و نگران رفاه آنان است می‌رسند. به این معنا که هرچه ادراک کارکنان از تبادلات سازمان بیشتر عادلانه باشد، آن‌ها به سازمان‌شان بیشتر متعهد می‌شوند. ولی اگر آن‌ها درقبال این

1. Organizational Commitment

2. Job satisfaction

3. Islam

4. Perceived Organizational Support (POS)

5. Eisenberger

6. Yan

تبادلات احساس بی‌عدالتی کنند، بیشتر به دنبال جبران زحمات‌شان می‌روند و به‌همین دلیل ممکن است سازمان خود را به خاطر کسب مزیت‌های بیشتر در سازمان‌های دیگر، ترک کنند (زرگران خوزانی، ۱۳۹۵).

امروزه با پیشرفت و گسترش سازمان‌ها و پیچیدگی ابزار اطلاع‌رسانی، کتابداران کتابخانه‌های عمومی به عنوان جزئی از نظام اطلاع‌رسانی مورد توجه دست‌اندرکاران امر اطلاع‌رسانی قرار گرفته‌اند و از این رو مسئله رضایت شغلی آنها، تأثیر شگرفی بر فعالیت و پیشرفتشان بر جای می‌گذارد، زیرا آنان به‌عنوان واسطه بین منابع اطلاعاتی از یک طرف و مراجعان دارند. لذا توجه، عنایت و ارزیابی مسئله رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌ها و سایر کارکنانی که به نحوی در کتابخانه‌ها فعالیت دارند، بیش از پیش مشخص و ضروری می‌گردد (اشرفی ریزی و کاظم پور، ۱۳۸۸).

شاید پایین بودن سرانه مطالعه و عدم استقبال افراد از کتابخانه‌های عمومی از نوع برخوردی ناشی می‌شود که کارکنان بدون تعهد و بدون درک حمایت سازمانی مشغول در این کتابخانه‌ها دارند، ازین رو بررسی بیشتر در این زمینه و یافتن ارتباطات میان متغیرهای رفتار سازمانی می‌تواند به بهبود عملکرد کارکنان، حضور بیشتر مراجعه‌کنندگان و افزایش بهره‌وری از منابع صرف شده در کتابخانه‌ها شود. لذا به جهت اهمیت موضوع و شناخت وضع موجود در این باره، پژوهش حاضر در صدد بوده تا با توجه به نتایج و ضمن دستیابی به میزان تعهد سازمانی در این جامعه آماری، با تحلیل عوامل مؤثر مانند حمایت سازمانی ادراک شده و میزان رضایت شغلی کارکنان کتابخانه و با بهره‌گیری از ادبیات مدیریتی و نظرات متخصصین امر، به ارائه راه‌کارها و پیشنهادهای جهت افزایش تعهد سازمانی این خدمت‌گزاران بپردازد. امید است با این پژوهش بتوان در راه ارتقا بهره‌وری، تعهد سازمانی و رضایت شغلی و افزایش ادراک کارکنان از حمایتی که از آنان قدمی برداشته شود. در این پژوهش به این سؤال پاسخ داده می‌شود که آیا بین حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد یا خیر؟

ادبیات پژوهش

حمایت سازمانی به مجموعه فعالیت‌ها و روش‌هایی اطلاق می‌شود که یک سازمان برای حمایت و توسعه منابع و توانمندی‌های داخلی خود انجام می‌دهد. این حمایت می‌تواند شامل ارائه منابع مالی، تجهیزات، زیرساخت‌ها، آموزش و توسعه کارکنان، فرآیندها و سیستم‌ها، ارتباطات و همکاری با دیگر سازمان‌ها و ارگان‌ها باشد. حمایت سازمانی در جهت تقویت و بهبود عملکرد سازمان، افزایش توانمندی‌ها، ایجاد فرصت‌های رشد و توسعه، بهبود کیفیت خدمات و محصولات، افزایش رضایت مشتریان و ارتقای نظام ارزش‌ها و فرهنگ سازمانی انجام می‌شود. با توجه به اهمیت حمایت سازمانی، سازمان‌ها باید استراتژی‌ها و رویکردهای مناسب را برای ایجاد و تقویت حمایت سازمانی در نظر بگیرند. این شامل تحلیل نیازها و توانمندی‌های سازمان، برنامه‌ریزی منابع، ایجاد ساختارهای سازمانی مناسب، ارزیابی و بهبود عملکرد، ایجاد فرهنگ سازمانی متقابل و تشویق همکاری و تعامل بین اعضای سازمان است.

مفهوم حمایت ادراک شده از سوی سازمان نخستین بار در سال ۱۹۴۱ مطرح و از رشته روانشناسی وارد ادبیات مدیریت شد از همان آغاز با استقبال پژوهشگران سازمانی و مدیران اجرایی روبرو شد. حمایت ادراک شده از سوی سازمان به «باور کارکنان از این که سازمان تا چه حد برای همکاری‌هایشان ارزش قائل می‌شود و به رفاه آن‌ها اهمیت می‌دهد، اشاره می‌کند» (آیزنبرگر، ۱۹۸۶؛ نقل در برجیان، ۱۴۰۱). 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 آن‌ها 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 رابطه‌ی بده بستان 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 (برجیان، ۱۴۰۱). حمایت سازمانی، موجب رفتارهای مطلوبی در سازمان مانند: انصاف و مساوات، حمایت سرپرست، پاداش‌های سازمانی و زمینه‌های شغلی می‌شود. پرواضح است که هر چه کارکنان با حمایت بیشتر سرپرست روبه‌رو می‌شوند، رفتار و عملکرد مطلوب‌تر آن‌ها را به دنبال خواهد داشت (ابرقویی و جعفرپور، ۱۳۹۶، نقل در ابراهیمی، ۱۳۹۹). وجود حمایت سازمانی می‌تواند باعث افزایش تعهد سازمانی کارکنان شود. تعهد سازمانی به میزان پایبندی و ارتباط عاطفی کارکنان با سازمان اشاره دارد. وقوع حمایت سازمانی می‌تواند به کارکنان این حس را منتقل کند که سازمان به آن‌ها اهمیت می‌دهد، نیازهای آن‌ها را در نظر می‌گیرد و از آن‌ها حمایت می‌کند. به عبارتی

کارکنانی که احساس حمایت از سوی سازمان را دارند، احتمالاً بهترین خود را در اجرای وظایف خود نشان می‌دهند، برای دستیابی به اهداف سازمانی تلاش بیشتری می‌کنند و به سازمان پایبندتر هستند.

مفهوم تعهد سازمانی در مکان‌های کاری یکی از چالش‌پذیرترین موضوعات است و مفاهیم آن در رشته‌های مدیریت، رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی مورد تحقیق قرار گرفته است (کوهن^۱، ۲۰۰۷). تعهد سازمانی متغیری است که توجه قابل ملاحظه‌ای را در ادبیات سازمانی به خود جلب کرده است. از جمله دلایلی که برای برتری آن وجود دارد این است که تعهد به‌عنوان متغیر مهمی در درک رفتاری کارکنان در سازمان شناخته شده است (پورتر^۲ و همکاران، ۱۹۷۴). تعیین هویت، وابستگی، احساس وفاداری و احساس تعلق تلاش‌هایی هستند که تعهد سازمانی و مفهوم پیوند احساس کارکنان به سازمان را تعریف می‌کنند. این مفهوم هم به‌عنوان نگرش و هم به‌عنوان رفتار مورد آزمون قرار گرفته است. از نظر رفتارگرایان تعهد عبارت از مجموعه‌ای از مفاهیم رفتاری است (پورتر و همکاران، ۱۹۷۴).

از آنجایی که تعهد سازمانی، به‌عنوان کلیدی برای مزیت رقابتی و یا به‌عنوان یک استراتژی رقابتی محسوب می‌شود، توجه به این سازه به صورت نظام‌مند ضروری است (رحمان سرشت و ساغروان، ۱۳۹۲). از این رو، تعهد سازمانی مهم است، زیرا سطوح بالایی تعهد سازمانی خروجی‌ها و پیامدهای بسیار خوبی را برای سازمان به ارمغان می‌آورد (فیروززی‌جان، فیروززی‌جان و صادقی، ۱۳۹۵). تعهد سازمانی یک حالت روانشناسی است که فرد را به سازمان متعهد می‌سازد (خورشید و یزدانی، ۱۳۹۱). در این حالت شخص نسبت به سازمان احساس وفاداری قوی دارد و از طریق آن سازمان خود را مورد شناسایی قرار می‌دهد (دعایی و عزیزی، ۱۳۹۲)، (اردلان، عرفانی‌زاده و سلطان‌زاده، ۱۳۹۸). علاوه بر این که حمایت سازمانی می‌تواند به افزایش تعهد شغلی کارکنان منجر شود، می‌تواند به افزایش رضایت شغلی کارکنان نیز منجر شود.

یکی از عواملی که در بقای سازمان‌ها بسیار موثر است، عامل نیروی انسانی است. هر فرد سعی می‌کند شغلی را انتخاب کند که علاوه بر تامین نیازهای مادی، نیازهای روانی او را نیز تامین نماید. به طور کلی موفقیت هر سازمان تا حدود زیادی بستگی به تالش و رضایت کارکنان سازمان دارد. شاید بتوان گفت کارکنانی که دارای روحیه بالاتر، خلاقیت و مهارت هستند، از رضایت شغلی بهتر و بالاتری برخوردار هستند. هنگامی که کارکنان به سازمان‌ها می‌پیوندند، مجموعه‌ای از خواسته‌ها، نیازها و آرزوها را که باعث ایجاد انتظارات شغلی می‌شود، با خود وارد سازمان می‌نمایند. پاسخ‌های سازمان به خواسته‌ها و توقعات کارکنان، احساس مثبت یا منفی افراد به شغل خود (رضایت یا ناراضی شغلی) را شکل می‌دهد. در واقع رضایت شغلی نشان‌دهنده میزان رابطه توقعات کارکنان با پاداش‌های سازمان است (حقانی و شهرکی، ۱۳۹۹، نقل در ابراهیمی، ۱۳۹۹).

پس از بررسی ادبیات نظری می‌توان به این نتیجه رسید که حمایت سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی در میزان موفقیت سازمان‌ها و شرایط کاری کارکنان مؤثر است و انجام پژوهش در این زمینه می‌تواند اثربخش باشد، از این رو در ادامه به بررسی پیشینه پژوهش‌های انجام شده در این زمینه پرداخته می‌شود.

دارمی، نوری و مولوی (۱۳۹۱) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که بین حمایت سازمانی ادراک شده و فرهنگ مشارکتی با بیشتر ابعاد تعهد در هر دو بخش خصوصی و دولتی رابطه‌ی مثبت و معنی‌دار وجود دارد. همچنین نتایج حاصل از مقایسه‌ی میانگین‌ها نشان داد که بین نمرات حمایت سازمانی ادراک شده و هر سه بعد تعهد دو بخش خصوصی و دولتی تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

بهروز (۱۳۹۵) در پایان نامه کارشناسی‌ارشد خود به این نتیجه رسید که نوآوری سازمانی، حمایت سرپرست و توانمندسازی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری بر حمایت از کارکنان می‌گذارد. حمایت از کارکنان تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌گذارد.

پورسلطانی، آقایی و عسگری (۱۳۹۵) در پژوهشی ارتباط حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی کارکنان را مورد بررسی قرار دادند. به‌طور کلی، یافته‌ها حاکی از آن است که متغیر حمایت سازمانی ادراک شده، رابطه‌ی مثبت و قوی با تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن (به جز مؤلفه تعهد مستمر) دارد و حمایت سازمانی ادراک شده می‌تواند به‌عنوان یک متغیر تأثیرگذار بر تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن در نظر گرفته شود.

1. Cohen

2. Porter

فدائی پور (۱۳۹۶) در پژوهشی به این نتیجه رسید که حس حمایت از سازمان رضایت شغلی را هم در بین کارمندان و هم در بین اعضا هیئت علمی تحت تاثیر مثبت قرار می‌دهد. همچنین حس حمایت از سازمان تعهد سازمانی را هم در بین کارمندان و هم بین اعضا هیئت علمی تحت تاثیر مثبت و معناداری قرار می‌دهد.

حاج کریمی، دانشور و توکلی (۱۳۹۶) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که بین حمایت ادراک شده‌ی سازمانی و تعهد سازمانی بر رضایت شغلی رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد. اما نتایج رابطه‌ی بین تعهد سازمانی و حمایت ادراک شده‌ی سازمانی را مورد پذیرش قرار نداد. همچنین، رابطه‌ی بین رضایت شغلی و حمایت ادراک شده‌ی سازمانی با فرهنگ یادگیری سازمانی مورد تأیید قرار گرفت.

مهدی بیگی (۱۳۹۶) در پژوهشی به بررسی نقش حمایت سازمانی ادراک شده در تعهد سازمانی کارکنان با میانجی‌گری بهداشت روانی می‌پردازد. نتایج نشان داد که حمایت سازمانی ادراک شده از طریق بهداشت روانی در تعهد سازمانی کارکنان نقش دارد؛ همچنین حمایت سازمانی ادراک شده بیشترین نقش را در تعهد عاطفی و بعد از آن در تعهد هنجاری و تعهد مستمر کارکنان دارد.

شاکری‌نیا و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی به بررسی رابطه هوش هیجانی، حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه گیلان پرداختند. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد بین حمایت سازمانی ادراک شده با رضایت شغلی، حمایت سازمانی ادراک شده و هوش هیجانی و بین هوش هیجانی با رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. سازمان‌ها می‌توانند با توجه به نیازهای روان‌شناختی کارکنان از ظرفیت‌های آن‌ها در راهبردهای بهره‌وری سازمانی استفاده کنند.

زادفرج و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی با هدف بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر رضایت شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی تعهد سازمانی و نقش تعدیل‌گر درگیری شغلی به این نتیجه رسیدند که حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. در نهایت نقش میانجی تعهد سازمانی در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی به اثبات رسید.

ابراهیمی (۱۳۹۹) در پژوهشی با هدف ارزیابی تأثیر جو سازمانی، ادراک از حمایت سازمانی و فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی به این نتیجه رسید که ادراک از حمایت سازمانی بر رضایت شغلی تأثیر مثبت دارد.

برجیان (۱۴۰۱) در پژوهشی با هدف بررسی تأثیر حمایت سازمانی درک شده بر رضایت شغلی به این نتیجه رسید که حمایت سازمانی درک شده بر رضایت شغلی معلمان شهرستان لردگان اثرگذار است.

پرادسا^۱ و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که وجود نقش میانجی‌گرانه رضایت شغلی، تعهد عاطفی و تعهد احساس شده بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار کاری مثبت بود. همچنین در این پژوهش تعهد عاطفی تأثیر کمتر و رضایت شغلی بیشترین تأثیر میانجی‌گرانه را در میان سایر متغیرها داشته است.

اوزگور^۲ (۲۰۱۵) رابطه بین رضایت شغلی، حمایت سازمانی ادراک شده و بدبینی سازمانی را در میان کارکنان بخش پژوهش سازمان آموزش عالی ترکیه بررسی کرد. مشخص شد که حمایت سازمانی ادراک شده در سطح بالایی وجود دارد، با این حال، بدبینی سازمانی نیز وجود دارد. کارکنان از شغلشان خوشحال هستند و از حمایتی که از آن‌ها می‌شود نیز راضی هستند.

محمدپناه^۳ (۲۰۱۶) در پژوهشی به این نتیجه رسید که رابطه مستقیمی بین حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی وجود دارد. همچنین رابطه مستقیمی بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی وجود دارد.

دونالد، هانگانی پای و ریچارد^۴ (۲۰۱۷)، در مطالعه‌ای به این نتیجه رسیدند که بین رضایت شغلی و تعهد عاطفی و تعهد مستمر رابطه معنی‌داری وجود دارد، اما بین رضایت شغلی و تعهد هنجاری رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

1. Pradsa

2. Özgür

3. Mohammadpanah

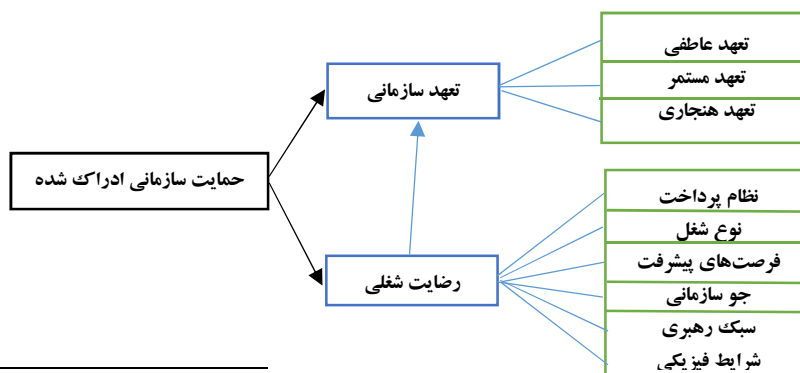
4. Donald, Hlanganipai & Richard

ریسکا، پرزاده و زُنیده^۱ (۲۰۲۳) در پژوهشی با هدف بررسی تأثیر مستقیم حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی، تأثیر غیرمستقیم حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی و تأثیر میانجی رضایت شغلی بر کارکنان به این نتیجه رسیدند که ادراک سازمان تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت شغلی دارد، رضایت شغلی تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد سازمانی دارد و حمایت درک شده سازمان تأثیر مثبتی بر تعهد سازمانی با شغل دارد. رضایت به عنوان یک متغیر میانجی است، هر چه رضایت شغلی یک کارمند بیشتر باشد، تعهد سازمانی کارمند بیشتر می‌شود.

جدول ۱. خلاصه پیشینه پژوهش

اسامی پژوهشگران	خلاصه نتایج
بهرز (۱۳۹۵)، زادفرج و همکاران (۱۳۹۹)	حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی اثر دارد.
دارمی، نوری و مولوی (۱۳۹۱)، پورسلطانی، آقایی و عسگری (۱۳۹۵)، مهدی بیگی (۱۳۹۶)، محمدپناه (۲۰۱۶)	حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی اثر معنادار دارد.
فدائی پور (۱۳۹۶)، شاکری نیا و همکاران (۱۳۹۶)، ابراهیمی (۱۳۹۹)، برجیان (۱۴۰۱)	حمایت سازمانی ادراک شده بر رضایت شغلی اثر معنادار دارد.
حاج کریمی، دانشور و توکلی (۱۳۹۶)	بین حمایت ادراک شده‌ی سازمانی و تعهدسازمانی بر رضایت شغلی رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد.
پرادسا و همکاران (۲۰۱۳)	نقش میانجی‌گرانه رضایت شغلی، تعهد عاطفی و تعهد احساس شده بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار کاری مثبت بود.
اوزگور (۲۰۱۵)	حمایت سازمانی ادراک شده در سطح بالایی وجود دارد.
دونالد، هانگانی پای و ریچارد (۲۰۱۷)	بین رضایت شغلی و تعهد عاطفی و تعهد مستمر رابطه معنی‌داری وجود دارد.
ریسکا، پرزاده و زُنیده (۲۰۲۳)	ادراک سازمان تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت شغلی دارد، رضایت شغلی تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد سازمانی دارد و حمایت درک شده سازمان تأثیر مثبتی بر تعهد سازمانی با شغل دارد.

در نهایت با مرور ادبیات و پیشینه پژوهش‌های داخلی و خارجی مشخص شد هر سه شاخص، حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی متغیرهایی هستند که در شکل‌دهی و اعتلای یک محیط کار استاندارد نقش مهمی را ایفا می‌کنند و باعث افزایش تعهد سازمانی می‌شوند. اما در هیچ‌کدام از پژوهش‌های مورد بررسی، تأثیر همزمان دو متغیر حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی بر تعهد سازمانی در بین کارکنان کتابخانه‌های عمومی مورد ارزیابی قرار نگرفته است. از این‌رو، این پژوهش با هدف بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان لرستان صورت پذیرفته است.



1. Riska, Perizade and Zunaidah

شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

در راستای این پژوهش، فرضیه‌های زیر طراحی شده است:

۱. بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و تعهد سازمانی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان لرستان رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد.
۲. بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و رضایت شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان لرستان رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد.
۳. رضایت شغلی در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و تعهد سازمانی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان لرستان نقش میانجی دارد.

روش‌شناسی

این پژوهش براساس روش اجرا، پژوهش کنونی «توصیفی-همبستگی^۱» است و به روش پیمایشی اجرا شده است. جامعه آماری این پژوهش، تمامی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان لرستان به تعداد ۱۳۳ نفر بودند. برای نمونه‌گیری از روش تصادفی نظام‌مند استفاده شده است. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است که با توجه به جامعه آماری ۱۳۳ نفر و در نظر گرفتن مقدار خطای ۰/۰۵ حجم نمونه ۹۸ نفر است. اما با توجه به اینکه تعداد پاسخ‌دهندگان به ۱۰۰ نفر رسیدند، به منظور کاهش درصد خطا ۲ نفر دیگر به حجم نمونه اضافه گردید. ابزار گردآوری داده‌های اصلی در این پژوهش پرسش‌نامه‌ای ترکیبی است که با توجه به پرسش‌نامه‌های استاندارد ذیل تهیه شده است. پرسش‌نامه استاندارد حمایت سازمانی ادراک‌شده آیزنبرگر^۲ و همکاران (۱۹۸۶)، پرسش‌نامه استاندارد تعهد سازمانی آلن و می^۳ (۱۹۹۳) و پرسش‌نامه استاندارد رضایت شغلی مینه سوتا^۴ (۲۰۰۹).

جهت آزمون پایایی پرسش‌نامه در این پژوهش، با توجه به اینکه پرسش‌نامه‌ها استاندارد بودند، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است، به طوری که ضریب آلفای کرونباخ برای متغیرهای "حمایت سازمانی ادراک‌شده، تعهد سازمانی و رضایت شغلی" از طریق نرم‌افزارهای آماری محاسبه و در صورتی که میزان آلفای به دست آمده، ۰/۷ باشد پژوهش از پایایی برخوردار خواهد بود. ضریب آلفای کرونباخ به تفکیک برای پرسش‌نامه حمایت سازمانی ادراک‌شده ۰/۷۶، برای پرسش‌نامه تعهد سازمانی ۰/۸۴ و برای پرسش‌نامه رضایت شغلی ۰/۷۲ بوده است. تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده و آزمون فرضیه‌های پژوهش، پس از وارد نمودن داده‌ها در نرم‌افزار اسپاس، در دو مرحله انجام شد. ابتدا با استفاده از آمار توصیفی، جدول توزیع فراوانی متغیرهای جمعیت شناختی و شاخص‌های مرکزی و پراکنندگی متغیرهای پژوهش به دست آمد. سپس جهت بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون آماری کلموگروف-اسمیرنف استفاده شد. نهایتاً برای آزمون فرضیه‌های اول و دوم از مدل‌سازی معادلات ساختاری در نرم‌افزار لیزرل و برای آزمون فرضیه سوم از آزمون سوئل استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی متغیرهای جمعیت‌شناختی

۵۱ نفر (۵۱ درصد) از پاسخ‌دهندگان مرد و ۴۹ نفر (۴۹ درصد) آن‌ها زن؛ ۸۲ نفر (۸۲ درصد) از پاسخ‌دهندگان متأهل و ۱۸ نفر (۱۸ درصد) آن‌ها مجرد؛ ۹ نفر (۹ درصد) از پاسخ‌دهندگان دارای مدرک فوق دیپلم، ۵۷ نفر (۵۷ درصد) دارای مدرک کارشناسی، ۳۲ نفر (۳۲ درصد) دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۲ نفر (۲ درصد) دارای مدرک دکتری؛ ۸ نفر (۸ درصد) از پاسخ‌دهندگان دارای سن بین ۲۰ تا ۳۰ سال، ۶۲ نفر (۶۲ درصد) از پاسخ‌دهندگان دارای سن بین ۳۱ تا ۴۰ سال، ۲۷ نفر (۲۷ درصد) از پاسخ‌دهندگان دارای سن بین ۴۱ تا ۵۰ سال و ۶ نفر (۶ درصد) آن‌ها دارای

۱. Descriptive - Correlation

۲. Eisenberger

۳. Allen & Meyer

۴. MinneSota

سن بالای ۵۰ سال؛ ۱۶ نفر (۱۶ درصد) از پاسخ دهندگان دارای تجربه کاری کمتر از ۵ سال، ۳۴ نفر (۳۴ درصد) دارای تجربه کاری بین ۶ تا ۱۰ سال، ۱۷ نفر (۱۷ درصد) دارای تجربه کاری بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۱۷ نفر (۱۷ درصد) دارای تجربه کاری بین ۱۶ تا ۲۰ سال، ۱۲ نفر (۱۲ درصد) دارای تجربه کاری بین ۲۱ تا ۲۵ سال و ۴ نفر (۴ درصد) دارای تجربه کاری بالای ۲۵ سال بودند. ۸۵ نفر (۸۵ درصد) از پاسخ دهندگان به صورت پیمانی، ۴ نفر (۴ درصد) به صورت رسمی آزمایشی، ۱ نفر (۱ درصد) به صورت رسمی قطعی و ۱۰ نفر (۱۰ درصد) بصورت قراردادی استخدام شده‌اند. رشته تحصیلی ۵۱ نفر (۵۱ درصد) از پاسخ دهندگان غیر کتابداری و رشته تحصیلی ۴۹ نفر (۴۹ درصد) آن‌ها کتابداری بود. شاخص‌های توصیفی متغیرهای حمایت سازمانی، تعهد سازمانی (و ابعاد آن) و رضایت شغلی (و ابعاد آن) در جدول ۱ گزارش شده است.

جدول ۲. میانگین، انحراف معیار، کمینه و بیشینه متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
حمایت سازمانی ادراک شده	۳/۱۲	۰/۳۵	۲/۲۵	۵
تعهد سازمانی	۳/۲۶	۰/۳۶	۲/۳۳	۴/۵۳
رضایت شغلی	۲/۹۹	۰/۷۷	۱/۵۶	۵

همان‌طور که در جدول دو ملاحظه می‌شود، میانگین و انحراف معیار متغیر حمایت سازمانی به ترتیب برابر با ۳/۱۲ و ۰/۳۵ است. میانگین و انحراف معیار متغیر تعهد سازمانی نیز به ترتیب برابر با ۳/۲۶ و ۰/۳۶ به دست آمده است. نهایتاً میانگین و انحراف معیار متغیر رضایت شغلی به ترتیب برابر با ۲/۹۹ و ۰/۷۷ می‌باشد. به عبارتی وضعیت متغیرهای حمایت سازمانی ادراک شده، تعهد سازمانی و نیز وضعیت متغیر رضایت شغلی بالاتر از حد متوسط است.

جهت برازش مدل و آزمون فرضیه‌های پژوهش، از مدل‌یابی معادلات ساختاری با به کارگیری روش حداکثر درستنمایی^۱ در نرم‌افزار لیزرل استفاده شد که در طی همه مراحل تحلیل، ماتریس کواریانس مبنای کار قرار گرفت. در این مدل، متغیر حمایت سازمانی به عنوان متغیر مکنون برون‌زا، متغیر تعهد سازمانی به عنوان متغیر مکنون درون‌زا و متغیر رضایت شغلی به عنوان متغیر میانجی در نظر گرفته شدند. به منظور برازش مدل پژوهش از شاخص‌های برازندگی مدل معادلات ساختاری استفاده به عمل آمد که براساس آن، شاخص‌ها بدین‌گونه برآورد شده است: در مدل پژوهش مقدار کای دو به درجه آزادی ۲/۸۹ و کوچک‌تر از ۵ می‌باشد. همچنین جذر میانگین مربعات خطای برآورد برابر با ۰/۰۲۴ و کوچک‌تر از ۰/۰۸ است. با توجه به اینکه شاخص برازندگی افزایشی، شاخص برازندگی هنجاریافته، شاخص نیکویی برازش و شاخص نیکویی برازش تعدیل یافته اکثراً از ۰/۸۵ بزرگ‌تر هستند (جدول ۳)، پس مدل برازش قابل قبولی را نشان داده و مورد تأیید است.

جدول ۳. محدوده دامنه شاخص و خوبی برازش

شاخص برازندگی	معادل فارسی	برآزش خوب	مقدار محاسبه شده
P-value	سطح معنی‌داری	$P < 0.05$	۰/۰۰
χ^2 / df	نسبت کای اسکوئر به درجه آزادی	$\chi^2 / df \leq 0$	۲/۸۹
RMSEA ^۲	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	$0 \leq RMSEA \leq 0.08$	۰/۰۲۴
GFI ^۳	شاخص نیکویی برازش	$0.90 \leq GFI \leq 1$	۰/۸۸

۱. Maximum Likelihood Estimation Method
 ۲. Root Mean Square Error Of Approximation
 ۳. Goodness Of Fit Index

۰/۸۴	$1 \leq AGFI \leq 0/90$	شاخص نیکویی برازش اصلاح شده	AGFI ^۱
۰/۹۱	$1 \leq IFI \leq 0/90$	شاخص برازندگی فزاینده	IFI ^۲
۰/۸۸	$1 \leq NFI \leq 0/90$	شاخص برازش هنجار شده	NFI ^۳
۰/۹۰	$1 \leq NNFI \leq 0/90$	شاخص برازش هنجار نشده	NNFI ^۴
۰/۹۱	$1 \leq CFI \leq 0/90$	شاخص برازش مقایسه‌ای	CFI

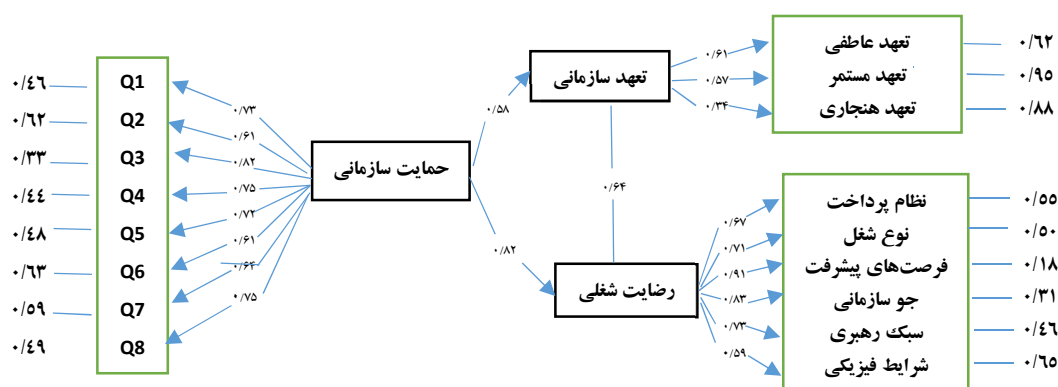
شکل‌های ۲ و ۳ نتایج آزمون فرضیه‌های اصلی پژوهش و روابط ساختاری بین متغیرهای مدل پژوهش را نشان می‌دهند.

جدول ۴. ضریب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

رضایت شغلی	تعهد سازمانی		
۰/۳۴۰	۰/۲۱۴	ضریب همبستگی پیرسون	حمایت سازمانی
۰/۰۰*	۰/۰۱۲*	سطح معناداری	

*. معناداری در سطح ۰/۰۵.

براساس شکل‌های ۲ و ۳ و جدول ۴، نتایج آزمون فرضیه‌هایی اصلی پژوهش به صورت زیر بیان می‌شوند:
فرضیه اول پژوهش به بررسی رابطه مثبت و معنادار حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی کارکنان می‌پردازد، با توجه به ضریب مسیر ۰/۵۸ و مقدار تی ۲/۰۹ در سطح تشخیص ۰/۰۵ مورد تأیید قرار گرفت. زیرا آماره t خارج از بازه (۱/۹۶, ۱/۹۶-) قرار گرفته است. همچنین با توجه به مثبت بودن علامت ضریب مسیر می‌توان گفت این رابطه مثبت می‌باشد. همچنین ضریب همبستگی بین حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی برابر با ۰/۲۱۴ شده و معنادار است. به عبارتی دیگر، حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیر مثبت دارد.
فرضیه دوم پژوهش به بررسی رابطه مثبت و معنادار حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی کارکنان می‌پردازد، با توجه به ضریب مسیر ۰/۸۲ و مقدار تی ۷/۰۷ در سطح تشخیص ۰/۰۵ مورد تأیید قرار گرفت. همچنین با توجه به مثبت بودن علامت ضریب مسیر می‌توان گفت این رابطه مثبت می‌باشد. همچنین ضریب همبستگی بین حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی برابر با ۰/۳۴۰ شده و معنادار است. به عبارتی دیگر، حمایت سازمانی ادراک شده بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر مثبت دارد.



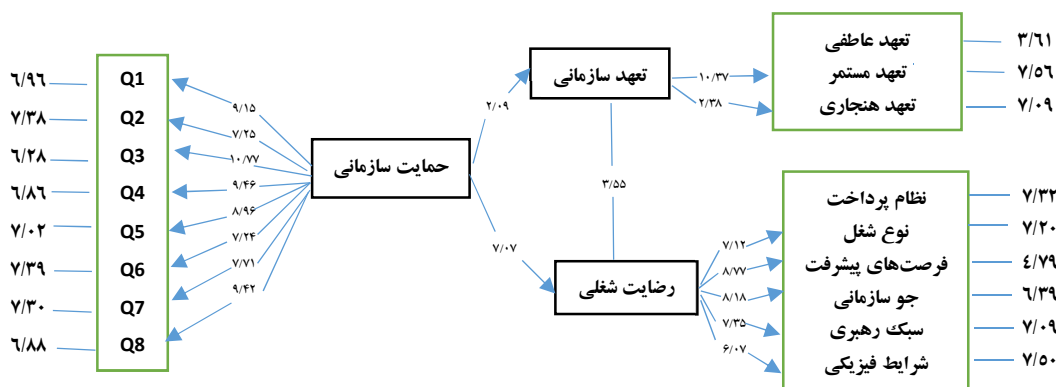
1. Adjusted Goodness Of Fit Index

2. Incremental Fit Index

3. Normal Fit Index

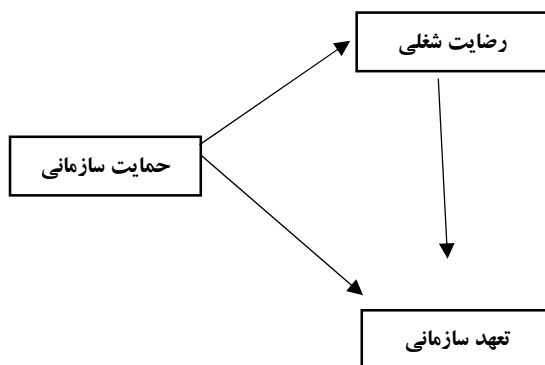
4. Non-Normal Fit Index

شکل ۲. مدل تخمین استاندارد مبتنی بر ضرایب همبستگی دوتائی مدل مفهومی



شکل ۳. مدل اعداد معناداری مدل مفهومی

جهت آزمون فرضیه‌ی سوم پژوهش از آزمون سوبل استفاده شده است که نتیجه این آزمون در جدول ۵ ارائه شده است.



شکل ۴. مدل پیشنهادی پژوهش در مورد اثر غیرمستقیم حمایت سازمانی بر تعهد سازمانی از طریق رضایت شغلی

در این مدل پیشنهادی، بررسی نقش میانجی‌گری رضایت شغلی در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی کارکنان ارائه می‌گردد. در چارچوب مفهومی این پژوهش، حمایت سازمانی ادراک شده به عنوان متغیر مستقل، رضایت شغلی به عنوان متغیر واسطه و تعهد سازمانی به عنوان متغیر وابسته معرفی شده‌اند.

جدول ۵. نتایج حاصل از آزمون سوبل جهت بررسی نقش میانجی متغیر رضایت شغلی در رابطه بین حمایت سازمانی با تعهد سازمانی

متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	ضریب	خطای استاندارد	آماره‌ی Z	سطح معناداری
حمایت سازمانی	رضایت شغلی	$= 0.331$ a	$S_a = 0.197$	۱/۵۰	۰/۱۳

		$S_b = ۰/۰۴۰$	$= ۰/۱۳۴$	تعهد سازمانی	رضایت شغلی
			b		

نتایج ارائه شده در جدول ۴، گویای این است که مدل پیشنهادی (شکل ۳) مورد تأیید قرار نمی‌گردد. زیرا سطح معناداری مربوط به آماره‌ی Z آزمون سوبل از ۰/۰۵ بزرگ‌تر شده است ($P > ۰/۰۵$). در نتیجه نقش میانجی رضایت شغلی در رابطه بین حمایت سازمانی و تعهد سازمانی با توجه به داده‌ها و اطلاعات موجود در این پژوهش تأیید نشد.

نتیجه‌گیری

در این پژوهش وضعیت رفتارهای سازمانی کتابخانه‌های عمومی لرستان (حمایت سازمانی و تعهد سازمانی) و مؤلفه روانشناختی (رضایت شغلی) مورد بررسی قرار گرفت. وضعیت هر سه متغیر حمایت سازمانی ادراک‌شده، تعهد سازمانی و رضایت شغلی بالاتر از حد متوسط است. میزان یافته‌های این پژوهش در زمینه روابط ساختاری میان متغیرها، فرضیه‌های اول و دوم پژوهش را تأیید می‌کند، اما نتایج، فرضیه سوم را تأیید نمی‌کند. نتایج تحقیق نشان داد، تأثیر حمایت سازمانی بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی مستقیم است اما حمایت سازمانی از طریق رضایت شغلی بر تعهد سازمانی تأثیری ندارد. ادراک کارکنان از حمایت سازمان چندان قوی نبوده و نیازمند رسیدگی و توجه بیشتر مدیران سازمان است؛ به عبارت دیگر کارکنان احساس می‌کنند علی‌رغم تعهدی که نسبت به سازمان در خود احساس می‌کنند (در نتیجه مشهود است)، سازمان آنچنان که باید و شاید به فکر آنان نیست.

با توجه به تأیید رابطه‌ی بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و رضایت شغلی، مدیران سازمان (کتابخانه‌های عمومی) فرصت‌های پیشرفت برابر برای پرسنل از جمله، ارتقای شغلی بر اساس لیاقت و توانمندی فردی و نیز امکان بروز توانمندی‌ها و استعدادها را فراهم نموده و کارکنان را در تصمیم‌گیری‌های مربوط دخالت دهند و همچنین فضای فیزیکی محل کار و تجهیزات اداری را مناسب‌سازی نمایند. مدیران امکانات رفاهی را عادلانه توزیع نموده و ارتباط خود با کارکنان را بیشتر و صمیمی‌تر نمایند تا رضایت شغلی و در نتیجه ادراک حمایت سازمانی را در کارکنان افزایش دهند.

در بررسی فرضیه اول پژوهش مشخص شد که بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و تعهد سازمانی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان لرستان رابطه‌ی معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر، با بهبود حمایت سازمانی ادراک‌شده توسط کارکنان، تعهد سازمانی آن‌ها افزایش می‌یابد. نتایج به دست آمده از این پژوهش با نتایج پژوهش حاج‌کریمی، دانش‌پور و توکلی (۱۳۹۶)، دارمی و همکاران (۱۳۹۱)، مهدی بیگی (۱۳۹۶)، پورسلطانی، آقایی و عسگری (۱۳۹۵)، بهروز (۱۳۹۵)، زادفرج و همکاران (۱۳۹۹) و ریسکا، پریزاده و زبیده (۲۰۲۳) هم‌سو و هم‌جهت بوده است. باید گفت که معنادار بودن ارتباط بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و تعهد سازمانی پژوهش‌های مورد بررسی، نشان از تحت تأثیر قرار نگرفتن این رابطه، با تغییر جامعه دارد. به عبارت دیگر، رابطه بین این دو متغیر در پژوهش‌های قبلی تأیید شده است. بنابراین سازمان (کتابخانه‌های عمومی)، با ارائه بیشتر حمایت سازمانی نظیر ق‌ردانی از تلاش‌های کارکنان و استفاده از نظرات و انتقادات آنان و سهیم نمودن کارکنان در کارا بودن خود (سازمان) و نیز توجه به عملکرد آنان، ارتقای سطح منزلت اجتماعی و توجه به نیازمندی‌های روان‌شناختی کتابداران این مهم را نشان می‌دهد که نسبت به مشکلات کارمندان خود حساس است و آنان متوجه خواهند شد زمانی که با مشکلات روبه‌رو شوند، سازمان پشتیبان و حامی آنان خواهد بود. طبق نظریه‌ی مبادله‌ی اجتماعی، کارمندان نیز به صورت متقابل کمیت و کیفیت وظایف و مسئولیت‌های خود را افزایش داده و سعی می‌کنند از این طریق حمایت‌های سازمان را جبران کنند و حس مسئولیت‌پذیری بیشتری خواهند داشت و با میل و علاقه‌ی بیشتری به کار خود در سازمان ادامه می‌دهند و بدین ترتیب، آثار مطلوبی را برای سازمان و جامعه‌ی خود خلق می‌کنند و نتیجه‌ی بهتری در پی خواهد داشت. همچنین در خصوص تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر تعهد سازمانی می‌توان گفت که با افزایش حمایت سازمانی، تعهد سازمانی کارمندان نیز بهبود می‌یابد. بر همین اساس مدیران باید کارکنان را در به انجام رساندن کارهای سازمان با توجه به استعدادهای آنان مشارکت دهند و از نظرات آنان در انجام مسائل سازمان استفاده کنند که از این طریق سعی بر افزایش تعهد و حس

مسئولیت‌پذیری آنان داشته باشند. از این رو که کارکنان هر سازمان مهم‌ترین سرمایه آن است، سازمان باید از نیروی انسانی پشتیبانی کند و حامی آنان باشد. اثر حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی، به مدیران نشان می‌دهد که نه تنها همکاری و اتحاد کارکنان در به وجود آوردن رفتارهای مناسب تأثیر دارد و سبب بهبود کارایی آنان در در سازمان می‌شود بلکه در افزایش تعهد آنان به سازمان نیز مؤثر خواهد بود. آگاه بودن از چنین مسائلی و میزان تأثیر آن، برای مدیران هر سازمانی اهمیت بسیار زیادی خواهد داشت. سازمان باید با توجه به این مسائل برنامه‌ریزی کند که از کارکنان خود حداکثر پشتیبانی را به عمل بیاورد که از این طریق، تعهد و پایبندی کارکنان را به سازمان افزایش دهد.

در رابطه با فرضیه دوم، نتایج نشان داد که بین حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان لرستان رابطه‌ی معناداری وجود دارد. نتایج به دست آمده از این پژوهش با نتایج پژوهش محمدپناه (۲۰۱۶)، فدائی پور (۱۳۹۶)، شاکری‌نیا و همکاران (۱۳۹۶)، حاج کریمی، دانشور و توکلی (۱۳۹۶)، اوزگور (۲۰۱۵)، دونالد و همکاران (۲۰۱۷)، زادفرج و همکاران (۱۳۹۹)، ابراهیمی (۱۳۹۹) و برجیان (۱۴۰۱) همسو و هم‌جهت بوده است. این یافته نشان‌دهنده این است که توجه به حمایت سازمانی ادراک شده توسط مدیران برای بهبود عملکرد شغلی کارکنان و رضایت آنان، واجب است. رابطه میان حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی توسط نظریه تبادل اجتماعی توجیه می‌شود. بر این اساس تصور افراد از بعضی فعالیت‌های سازمان مثل میزان حقوق و پاداش، ترفیع، یادگیری و غیره این است که سازمان به کارکنان و آسایش و راحتی آنان توجه نموده و از آن‌ها پشتیبانی می‌کند. سازمان برای جلب توجه افراد و نشان دادن حمایت‌های خود باید سعی کند که موقعیت شغلی مناسبی برای آن‌ها به وجود بیاورد و به صورت عادلانه در خصوص مسائلی همچون توزیع پاداش و غیره رفتار کند؛ فرصت پیشرفت شغلی و ترفیع آنان را فراهم کند و سبب افزایش رضایت آنان گردد. بهبود رضایت شغلی باعث می‌شود که افراد تمایل داشته باشند در سازمان بمانند و تعهد بیشتری به آن داشته باشند.

در بررسی فرضیه سوم پژوهش مشخص شد که رضایت شغلی رابطه‌ی بین حمایت سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان لرستان را تحت تأثیر قرار نمی‌دهد. به عبارت دیگر، متغیر حمایت سازمانی به صورت مستقیم بر تعهد سازمانی تأثیرگذار است، اما به صورت غیرمستقیم یعنی از طریق رضایت شغلی بر تعهد سازمانی تأثیر ندارد. پژوهشی که با این بخش یافته‌ها همخوان باشد، یافت نگردید. باید گفت که معنادار بودن ارتباط بین حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی از طریق رضایت شغلی در تمام جوامع بررسی شده، نشان از تحت تأثیر قرار گرفتن این رابطه، با تغییر جامعه دارد. نتایج به دست آمده از این پژوهش با نتایج پژوهش محمد پناه (۲۰۱۶)، فدائی پور (۱۳۹۶) و پرداسا و همکاران (۲۰۱۳) همخوانی ندارد. در پژوهش‌های مورد اشاره نقش میانجی رضایت شغلی در بین مؤلفه‌های رفتار سازمانی مورد تأیید قرار گرفته است. در حقیقت می‌توان گفت که حمایت سازمان از کارکنان موجب رضایت کارکنان کتابخانه‌های عمومی از شغل‌شان و به دنبال آن باعث تعهد کارکنان به سازمان خود می‌شود که نهایتاً تعهد بالای کارکنان منجر به عملکرد شغلی مطلوب‌تر، اخلاق بهتر و عدم ترک کارکنان از کار خود نیز می‌شود. جهت تقویت تعهد سازمانی، حمایت سازمانی باید به شکلی درک شود که کارکنان طبق گفته چو و ترادوی^۱ (۲۰۱۱) خود را بدهکار یا مدیون سازمان بدانند و سعی کنند این دین را با بروز رفتارهای فرا نقشی ادا کنند.

با توجه به تأیید رابطه‌ی بین حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی، به مدیران کتابخانه‌های عمومی پیشنهاد می‌گردد با قدردانی از تلاش‌های کارکنان و سهیم نمودن کارکنان در کارا بودن خود (سازمان) و استفاده از نظرات و انتقادات کارکنان و نیز توجه به عملکرد آنان، در جهت افزایش تعهد سازمانی کارکنان تلاش کنند.

با توجه به تأیید رابطه‌ی بین حمایت سازمانی و رضایت شغلی، به مدیران کتابخانه‌های عمومی پیشنهاد می‌گردد با توجه به مواردی از قبیل افزایش پرداختی، اعطای پاداش، تناسب مسئولیت‌ها با توانایی‌ها، ارتقای شغلی عادلانه، ایجاد فرصت پیشرفت برابر، نحوه ارتباط بین مدیران و کارکنان، دخالت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌های مربوطه، تلاش در جهت ایجاد همدلی و اعتماد بین مدیران و کارکنان و در نهایت توجه به شرایط فیزیکی محل کار پرسنل در مواردی از قبیل دکوراسیون و تجهیزات و امکانات اداری و نیز سرمایه‌ی و گرمایش محیط کار و نظایر این‌ها، میزان حمایت سازمانی ادراکی در کارکنان خود را افزایش دهند.

^۱. Cho & Treadway

پیشنهایی برای پژوهش‌های آتی

از آنجایی که پژوهش حاضر در استان لرستان انجام شده است، به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌گردد که پژوهش‌های مشابهی در سایر استان‌ها انجام دهند، تا با مقایسه نتایج حاصل از پژوهش‌های مختلف در این زمینه اطمینان و اعتماد بیشتری در به‌کارگیری نتایج حاصل گردد. به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌گردد که ارتباط حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان سایر سازمان‌ها را مورد مطالعه قرار بدهند. پیشنهاد می‌گردد که پژوهش‌های مشابه به صورت کیفی و با استفاده از مصاحبه انجام شود تا اعتماد بیشتری در به‌کارگیری نتایج حاصل گردد.

References

- Amirkafi, M. and Hasheminasab, F. (2012). The effect of organizational justice, perceived organizational support and organizational trust on organizational commitment. *Social Issues of Iran*, 4(1), 36-62. (In Persian)
- Ardalan, M. R., Erfanzadeh, F., & Soltanzadeh, V. (2019). Readiness for Change: Explaining the Role of Organizational Commitment, Job Commitment and Social Relations in the Workplace. *Transformation Management Journal*, 11(2), 185-206. doi: 10.22067/pmt.v11i2.73580 (In Persian)
- Asadi Dastjerdi, H., Hamidi, M., Khatibi, A., Sayfpanahi shaabani, J. (2010). Relationship between organizational justice and organizational commitment in national Olympic and Paraolympic academy. *Quarterly research on sport science*, 29(4), 24-109.
- Ashrafi Rizi, H. & Kazempour, Z. (2009). Job Satisfaction of Librarians: Forgotten Concept in libraries Management especially academic libraries (Review of the relevant literature). *Library research and academic information*, 43(2), 71-94. (In Persian)
- Behrouz, M. H. (2015). *Investigating the impact of employee support on job satisfaction and organizational commitment of flight attendants at Mahan Airlines*. Master's thesis. Faculty of Management and Accounting. Islamic Azad University, Central Tehran branch. (In Persian)
- Borjian, M. (2022). Investigating the effect of perceived organizational support on job satisfaction of Lordegan city teachers. *Scientific Journal of New Research Approaches in Management and Accounting*, 6(20), 1087-1093. (In Persian)
- Cohen, A. (2007). Commitment before and after: an evaluation and reconceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 17(3), 336-354.
- Daremi, Z., Nouri, A. and Molavi, H. (2011). The relationship between perceived organizational support and collaborative culture with organizational commitment among nurses in private and public hospitals in Isfahan. *Health Information Management*, 9(6), 908-918. (In Persian)
- Donald, M. F., Hlanganipai, N., & Richard, S. (2017). The Relationship between Perceived Organizational Support and Organizational Commitment among Academics: The Mediating Effect of Job Satisfaction. *Investment Management and Financial Innovations*, 13(3), 267-273.
- Ebrahimi, D. (2020). Evaluating the effect of organizational climate, perception of organizational support and job burnout on job satisfaction (Case study: Branches 5 and 6 of Tehran Social Security Organization). *Journal of New Business Attitudes*, 1(1), 49-69. (In Persian)
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 86(1), 42.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 71(3), 500.

- Fadaeepur, T. (2016). *The effect of feeling supported by the organization on job satisfaction and organizational commitment*. Master's thesis. Faculty of Economics and Management. Tabriz University. (In Persian)
- Haj Karimi, A., Daneshvar, M. and Tavakoli, M. (2015). Investigating and analyzing the relationship between perceived organizational support, organizational commitment and job satisfaction on organizational learning culture, a case study of Parsian Bank employees in Tehran. *Scientific, research and information management journal (special paper of the National Conference on Organizational Culture)*, (190), 45-50. (In Persian)
- 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. *Procedia—Social and Behavioral Sciences*, 103, 1238-1242.
- Khoshnam, A., Amirtash, A.M. and Hadavi, F. (2008). The relationship between general physical fitness, job satisfaction and organizational commitment of male physical education teachers in Fars province. *Research Quarterly in Sports Sciences*, 20(3), 125-142. (In Persian)
- Mehdibeigi, N. (2016). The role of perceived organizational support in employees' organizational commitment with the mediation of mental health. *Public Management Research*, 10(35), 131-158. (In Persian)
- Mohammadpanah, S. (2016). A Study on the Relationship between Perceived Organizational Support and Job Satisfaction with Organizational Commitment in Mellat Bank, Khoramabad, Iran. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 7(3 S1), 496.
- Özgür, S. (2015). The relationship between job satisfaction, perceived organizational support and organizational cynicism of ÖYP research assistants, *European Journal of Research on Education*, 3(2), 22-27
- Porter, M. Z., Steeres, R. M., Mowday, R. T. & Boulian, P. V. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.
- Poursoltani Zarandi, H., Aghaei, N. and Asgari, B. (2016). The relationship between perceived organizational support and employees' organizational commitment. *Sports Management Studies*, (35), 183-198. (In Persian)
- Pradsa H.A., Setiawan, M., Djumahir, & Fahayu, M. (2013). The relationship of perceived organizational support (pos) with positive work, mediating role of job satisfaction, affective commitment, *journal of business and management*, 3, 23-34.
- Riska, R., Perizade, B. and Zunaidah, Z. (2023). The Impact of Perceived Organizational Support on Commitment with Satisfaction as a Mediating Variable on Employees with Disabilities at PT. Omron. *International Journal of Social Science Research and Review*, 6(1), 252-259.
- Shafiabadi, A. (2011). *Vocational guidance and counseling theories and selection theories*. Tehran: Roshd. (In Persian)
- Shakrinia, A., Ramezani, F., Vahadchokdeh, H., Dostar, M. and Mobra, A. (2016). The relationship between emotional intelligence, perceived organizational support and job satisfaction of Gilan University employees. *Scientific-research journal of clinical psychology and personality*, 15(2), 111-119. (In Persian)
- Yan, Z., Wang, T., Chen, Y., & Zhang, H. (2016). Knowledge sharing in online health communities: A social exchange theory perspective. *Information & Management*, 53(5), 643-653.
- Zadfaraj, M., Farhadyar, F., Eskandrian, M. and Farhadyar, Ali. (2019). *investigating the effect of perceived organizational support on job satisfaction according to the mediating role of organizational commitment and the moderating role of job conflict (case study: Iran Gas Engineering and Development*

Company), 2nd National Conference of Human Sciences and Development, Shiraz, <https://civilica.com/doc/1183776> (In Persian)

Zargaran Khozani, F. (2015). *Explaining the pattern of perceived organizational support, psychological empowerment, boss and subordinates interaction on organizational commitment and its consequences on service quality. Master's thesis in executive management. Allameh Tabatabai University. (In Persian)*