

## حمایت سازمانی و ارتباط آن با کیفیت زندگی کاری کارکنان اداره برق شهرستان زابل

دکتر عبدالوهاب پورقاز\*

سعیده صالحی راد\*\*

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین حمایت سازمانی با کیفیت زندگی کاری کارکنان انجام شده است. این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی بوده و مشارکت کنندگان پژوهش شامل ۱۱۰ نفر از کارکنان اداره برق شهرستان زابل بودند که ۸۶ نفر از آنان براساس جدول مورگان و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. جهت جمع‌آوری اطلاعات از دو پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون (۱۹۷۳) و پرسشنامه حمایت سازمانی اداراک شده آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) استفاده شد که در پژوهش حاضر پایایی آنها بترتیب برابر با ۰/۹۷ و ۰/۹۸ برآورد گردید. اطلاعات بدست آمده با روش آزمون t تک‌گروهی، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون همزمان مورد سنجش قرار گرفت. یافته‌های پژوهش نشان داد که وضعیت حمایت سازمانی و کیفیت زندگی کاری در بین کارکنان بالاتر از حد متوسط می‌باشند. همچنین نتایج ضریب همبستگی پیرسون نیز نشان داد که رابطه مثبت و معناداری بین حمایت سازمانی با کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیون همزمان نیز بیانگر آن بود که متغیر حمایت سازمانی قادر به پیش‌بینی کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌باشد.

**واژه‌های کلیدی:** حمایت سازمانی، کیفیت زندگی کاری، کارکنان اداره برق

### مقدمه

کیفیت و عملکرد سازمان‌ها و تک‌تک افراد به گروه‌های شاغل در سازمان‌ها بستگی دارد. سازمان‌ها در صورت عدم شناخت کافی از این عنصر و نیازهایش در همه ابعاد فرهنگی، خدماتی، تولیدی و آموزشی موفق و کارآمد نخواهد بود. بنابراین نمی‌توان از عامل انسانی به عنوان یک عامل تولید در کنار مواد یا لوازم دیگر نام برد، بلکه او با جنبه‌های شناختی، عاطفی، احساسی و اجتماعی خود در سازمان به اجرای شغل و وظیفه خود می‌پردازد. اکثر

\* نویسنده مسئول - دانشیار دانشگاه سیستان و بلوچستان w.pourghaz@ped.usb.ac.ir

\*\* دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه سیستان و بلوچستان

بحران‌هایی که در سازمان‌های کوچک و بزرگ روی می‌دهد، به طور مستقیم یا غیرمستقیم به عامل فردی و انسانی مربوط می‌شود و چنانچه مدیران نسبت به این موضوع ناآگاه و بی‌توجه باشند، در حل مسائل درونی سازمان و رفع مشکلات ناتوان می‌شوند و رشد سازمان یا کارایی و اثربخشی فعالیت‌های کارکنان را دچار وفقه می‌سازد. توجه به احساسات و ادراکات نیروی انسانی، از جمله عواملی هستند که در بقای سازمان‌ها بسیار موثر است. به نحوی که نیروی انسانی را مهمترین و اصلی‌ترین عامل توسعه جوامع و سازمان‌ها قلمداد نموده است. هم اکنون پژوهشگران و اندیشمندان علم مدیریت منابع انسانی معتقدند، چنانچه نیازهای واقعی و اساسی کارکنان در سازمان‌ها به درستی درک و بها داده نشود و مدیران در صدد ارضای آن‌ها نباشند، بهره‌وری در سازمان کاهش می‌یابد (حسن نژاد، ۱۳۸۸). به عبارت دیگر استفاده مطلوب از منابع انسانی متکی به یک سری اقدامات مثبت و سازنده‌ای است که رضایت کامل یا نسبی کارکنان را از سازمان فراهم آورد. در غیر اینصورت، نه تنها کارایی آن‌ها افزایش نمی‌یابد بلکه ممکن است سازمان در جهت عکس آن سیر کند. این اقدامات تحت عنوان کیفیت زندگی کاری مورد بحث قرار می‌گیرند.

کیفیت زندگی کاری فلسفه و اصولی است که نشان می‌دهد افراد مه‌ترین منابع سازمانی قابل اطمینان و مسئول هستند، قادر به ایجاد سهم ارزشمندی در سازمان می‌باشند و باید با آن رفتاری مبنی بر احترام و در خور شانشان داشت. کیفیت زندگی کاری شامل فرصت‌ها برای حل مشکلاتی است که منافی را به طور دو طرفه برای کارمند و کارفرما به همراه دارد و مبتنی بر همکاری در مدیریت کار است. برخی آن را روش‌هایی می‌دانند که منجر به تقویت رضایت و بهره‌وری کارکنان می‌گردد (Rose et al, 2006). سطوح بالای کیفیت زندگی کاری برای سازمان ضروری است. از آن جهت که سازمان را برای کارکنان جذاب می‌کند و منجر به حفظ و نگهداری آنان در سازمان می‌شود (Sandric, 2003). کیفیت زندگی کاری انعکاسی از روابط موجود بین کارکنان و محیط کاری آنان است. این رابطه نشانه‌ای از میزان سازگاری فرد با شغلش می‌باشد (Elias & Saha, 2005). به عقیده جان سورد (۲۰۰۲) نیز ادراکات کارکنان از کیفیت زندگی کاری به عنوان یک نیروی مداخله‌گر و عاملی موثر در رفتار آن‌ها می‌باشد که تأثیر مستقیمی در روحیه و در نهایت ترک خدمت آن‌ها دارد (نرگسیان، ۱۳۸۶).

از این رو تبیین عوامل مرتبط با بهبود کیفیت زندگی کاری مسئله پژوهشی قابل توجهی در عرصه تحقیقات مرتبط با سازمان‌ها است و این مهم مورد توجه بسیاری از

محققین قرار گرفته است. مرور تحقیقات انجام شده در این زمینه نشان می‌دهد که عوامل گوناگونی بر بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان موثر است که از جمله آن‌ها می‌توان به حمایت سازمانی اشاره نمود. در واقع بهبود کیفیت زندگی کاری مستلزم اهتمام مدیریت سازمان به حمایت سازمانی و تدوین سیاست‌های حمایت‌گرایانه از منابع انسانی است (مهدی زاده /شرفی و /یلکا، ۱۳۸۹). بنابراین پژوهش حاضر به دنبال بررسی رابطه حمایت سازمانی با کیفیت زندگی کاری کارکنان اداره برق شهرستان زابل می‌باشد.

### اهداف پژوهش

- ۱- تعیین وضعیت حمایت سازمانی کارکنان .
- ۲- تعیین وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان .
- ۳- تعیین رابطه بین حمایت سازمانی با کیفیت زندگی کاری کارکنان و ابعاد آن .
- ۴- تعیین میزان پیش بینی کیفیت زندگی کاری کارکنان توسط حمایت سازمانی .

### پیشینه پژوهش

#### کیفیت زندگی کاری

یکی از متغیرهای اساسی در رفتار سازمانی، کیفیت زندگی کاری است. کیفیت زندگی کاری تعارف متفاوتی دارد و هر یک از صاحب نظران به جنبه خاصی از آن اشاره کرده‌اند. به عنوان نمونه بامین و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) کیفیت زندگی کاری را تحت عنوان مفهوم کلی بهزیستی با وجود رابطه قوی و درک بهداشت فرد و توانایی رعایت نکات بهداشتی تعریف کرده‌اند. کاسیو<sup>۲</sup> (۱۹۹۸) نیز کیفیت زندگی کاری را ادراک کارکنان از بهداشت فیزیکی (جسمی) و روانی (ذهنی) خود در محیط کار تعریف کرده و عوامل آن را شامل مشارکت کارکنان، توسعه شغلی، حل تعارض، ارتباط، سلامت، امنیت شغلی، جبران خدمات برابر، و محیط امن و افتخارآمیز می‌داند. همچنین والتون (۱۹۷۳)، کیفیت زندگی کاری را عکس العمل کارکنان در برابر کار و به ویژه پیامدهای ضروری آن در ارضای نیازهای شغلی و سلامت روحی تعریف می‌کند. با استفاده از این تعریف، می‌توان گفت کیفیت زندگی کاری بر پیامدهای شخصی، تجربه کاری و چگونگی بهبود کار به منظور رفع نیازهای کارکنان

1 -Bumin et al

2 -Cascio

تاکید دارد. در همین رابطه والتون، الگویی نظری را برای تبیین کیفیت زندگی کاری ارائه نموده است که دارای مولفه‌های زیر می باشد:

- ۱- پرداخت منصفانه و کافی: پرداخت مساوی برای کار مساوی و نیز تناسب پرداخت ها با معیارهای اجتماعی و دیگر معیارهای کاری؛
- ۲- محیط کار ایمن و بهداشتی: ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات کار منطقی؛
- ۳- تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم: فراهم نمودن زمینه بهبود توانایی‌های فردی، فرصت‌های پیشرفت، فرصت‌های به کارگیری مهارت‌های کسب شده و تأمین امنیت در زمینه درآمد و اشتغال؛
- ۴- قانون گرایی در سازمان: فراهم بودن زمینه آزادی سخن بدون واژه از عکس العمل مقام بالاتر و نافذ بودن سلطه قانون نسبت به سلطه انسانی؛
- ۵- وابستگی اجتماعی زندگی کاری: نحوه برداشت یا ادراک کارکنان درباره مسئولیت‌های اجتماعی در سازمان؛
- ۶- فضای کلی زندگی: برقراری توازن و تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخش‌های زندگی کارکنان شامل اوقات فراغت، تحصیلات و زندگی خانوادگی؛
- ۷- یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان: ایجاد جو و فضای کاری مناسب جهت تقویت احساس تعلق کارکنان به سازمان و این که آنان موردنیاز سازمان هستند؛
- ۸- توسعه قابلیت‌های انسانی: فراهم بودن فرصت‌هایی نظیر استفاده از استقلال و خودکنترلی در کار، بهره‌مند شدن از مهارت‌های گوناگون و دسترسی به اطلاعات متناسب با کار (سلمانی، ۱۳۸۴: ۱۶).

کیفیت زندگی کاری فرایندی است که به وسیله‌ی آن همه‌ی اعضای سازمان، از راه مجاری ارتباطی باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است، در تصمیم‌هایی که برشغل شان به خصوص بر محیط کارشان به طور کلی اثر می‌گذارد، به نوعی دخالت می‌یابند و در نتیجه مشارکت و خشنودی آن‌ها از کار بیشتر می‌شود و فشار عصبی ناشی از کار برایشان کاهش می‌یابد (دولان و شولر، ۱۳۸۱: ۳۵۴). کیفیت زندگی کاری نمایانگر نوعی فرهنگ سازمانی یا شیوه‌ی مدیریت است که کارکنان براساس آن احساس مالکیت، خودگردانی، مسئولیت و عزت نفس می‌کنند. در واقع فلسفه کیفیت زندگی کاری بر این اساس است که سازمان هم باید پاسخگوی نیازهای فنی و هم نیازهای اجتماعی باشد. یعنی

سازمان از نظر فنی بایستی از چنان کارایی برخوردار باشد که قادر به ادامه حیات بوده و ایفای نقش کند (Conningham, 2001). کیفیت زندگی کاری که از طریق آن، فلسفه حاکم بر روابط کارکنان حاصل می‌شود، استفاده از کوشش‌هایی را تشویق می‌کند که مبین تلاش سیستماتیک سازمان برای اعطای فرصت بیشتر به کارکنان است به نحوی که بر شغل خود تأثیر بگذارد و در کارایی کلی سازمان سهیم شوند (Verder & Davis, 2000). سازمان‌ها پیونددهنده کارایی کارکنان و کارایی مدیران می‌باشند. در اصل سازمان‌ها همانند اثر انگشت متفاوتند، هر سازمان سنت‌ها و روش‌های کار خود را دارد که در مجموع فضای سازمان را پدید می‌آورد. فضای سازمانی می‌تواند با اتخاذ شیوه مدیریتی مطلوب و مناسب بر انگیزش، کارایی، کارکرد و رضایت کارکنان تأثیر بسزایی داشته باشد. کارایی یک سازمان نتیجه روابط تعاملی و متقابل، توانایی‌های انسان، سازمان و مدیریت، اطلاعات و دانش فرد و در نهایت ماشین آلات و تجهیزات فنی است. در واقع این‌ها معیاری است که برنامه‌های کیفیت زندگی کاری چهارچوبی را برای هماهنگی، ایجاد، بقا یا ادامه بهبود عملکرد و افزایش کارایی در سازمان‌ها فراهم می‌آورند (Akdere, 2006). مفهوم کیفیت زندگی کاری مربوط به فلسفه‌ای در سازمان‌هاست که قصد دارد تغییراتی در فرهنگ سازمانی ایجاد کند و رفاه فیزیکی و روحی کارکنان را افزایش دهد و در نتیجه اثربخشی و کارایی سازمانی را تحت تأثیر قرار دهد (بزاز جزایری و پرداختچی، ۱۳۸۶).

عدم توجه به کیفیت زندگی کاری، یکی از مشکلات بزرگ سازمان‌ها بوده، به طوری که این مشکل در اکثر سازمان‌ها کم و بیش یافت می‌شود (رابینز، ۱۳۸۶ به نقل از ماندگار، ۱۳۹۱: ۵). تحقیقات نشان داده‌اند که این مشکل می‌تواند ترک خدمت، غیبت زیاد، فقدان تمایل به ماندن در سازمان، عدم وفاداری به سازمان، فعالیت‌های غیر قانونی در مقابل سازمان، عیب‌جویی و بدگویی از سازمان، کاهش اعتماد مشتریان، استرداد کالاها و کاهش درآمد را به دنبال داشته باشند (میرسپاسی، ۱۳۷۶ به نقل از ماندگار، ۱۳۹۱: ۵). اگر یک کارمند واقعاً احساس کند که کیفیت زندگی کاری‌اش بهبود یافته است، اعم از اینکه نتیجه عملکرد خودش باشد و یا سیاست‌هایی که از طرف سازمان در جهت افزایش بهره‌وری اتخاذ می‌شود، این مطلب به کارمند نیروی بیشتری در جهت انجام کارش می‌بخشد. نتیجه‌ی طبیعی این فرایند، ایجاد نیروی زندگی و جو فعال در داخل گروه یا سازمان است و موجب افزایش انگیزه بیشتر برای کار بهتر و در نتیجه باعث سلامت روان بیشتر افراد می‌گردد (ماندگار، ۱۳۹۱: ۵). کلاً نتایج کیفیت زندگی کاری علاوه بر تأمین منابع کارکنان، سازمان

و جامعه نتایج متعددی در سه زمینه فردی (همدلی و هماهنگی بیشتر با یکدیگر، حفظ عزت نفس، کاهش نگرانی، اضطراب و خستگی)، سازمانی (کاهش غیبت و ترک خدمت، افزایش تولید، بهبود کیفیت محصول و در نهایت افزایش بهره‌وری و افزایش عملکرد) و نتایج اجتماعی (افزایش ارزش سرمایه‌های انسانی، مشارکت و همکاری در رفع مشکلات اجتماعی و افزایش رضایت از زندگی در جامعه) می‌باشد (لیندا، ۲۰۰۰ به نقل از نعیمی و همکاران، ۱۳۹۱).

### حمایت سازمانی

سازمان منبع مهم تأمین نیازهای مهم و اساسی کارکنان همچون نیاز به هویت، تعلق خاطر و عزت نفس است. زمانی که سازمان نسبت به کارکنان و نیازهای آنان توجه نشان می‌دهد، افراد ادراک از حمایت سازمانی را تجربه می‌کنند (Eisenberger et al, 1986). حمایتی که کارکنان از سوی سازمان ادراک می‌کنند، باوری است مبتنی بر اینکه سازمان تا چه حد از همکاریشان قدردانی می‌کند، به رفاه آنها اهمیت می‌دهد و به چه میزان به ارزش‌های مشترک آنان توجه دارد (Rhoades & Eisenberger, 2002). کارکنان یک سازمان، همیشه براساس میزان ارزشی که سازمان برای ایجاد رفاه، آسایش و امنیت آنها قائل است؛ اعتقاد و علاقه خاصی به سازمان پیدا می‌کنند. این اعتقاد و باور تحت عنوان حمایت سازمانی ادراک شده معرفی شده است (اینگهام، ۲۰۰۸ به نقل از ایرجی نقندر و حمیدی، ۱۳۹۲). Eisenberger et al (1986) حمایت سازمانی را ادراک کارکنان از رفاهی که سازمان برای آنها فراهم کرده است، تعریف کرده‌اند. زمانی که کارکنان این احساس را ادراک کنند که سازمان دلوپس خوشبختی آنهاست و نیروهای خود را مورد مساعدت و حمایت قرار می‌دهد (حمایت سازمانی)، خود را جزئی از سازمان متبوعشان دانسته، سازمان را معرف خودشان می‌دانند و نسبت به سازمان احساس پابندی و وفاداری می‌کنند (Eisenberger et al, 1986). رفتارهای حمایت‌کننده رهبران و هم‌چنین جو سازمانی می‌تواند موجبات فراهم آوردن حمایت سازمانی ادراک شده شود که منظور آن احساس و باورهای عمومی نیروها در این راستاست که سازمان نسبت به همکاری و مساعدت و حمایت اعضایش ارزش قائل و نگران و دلوپس خوشبختی و آینده آنهاست. ارزیابی واکنش و رفتار کارگزاران سازمان درباره اعضای سازمان، به طور خاص انگیزه عمومی بنیادینی برای رفتار افراد فراهم می‌کند و این واکنش نمودی قابل توجه و

مهم از تعامل میان افراد و سازمان هاست. متکی بر این احساس (حمایت سازمانی ادراک شده) افراد در سازمان ها به عنوان عضو فعال سازمان به ایفای نقش می پردازند و احساس خشنودی و رضایت مندی خواهند کرد. برخی دیگر به دنبال این احساس می کوشند در پی فرصت های مناسبی باشند تا با کسب آموزش های لازم و مورد علاقه خود بتوانند نقش های خود را در سازمان بخوبی ایفا کنند. کارکنانی که میزان زیادی از حمایت سازمانی ادراک شده را تجربه می کنند، این احساس را دارند که می باید با توجه به رفتارها و نگرش های مناسبی در سازمان ایفای نقش کنند تا عمل آن ها در راستای منافع سازمان متبوعشان باشد و بدین وسیله حمایت سازمان را جبران کنند (زکی، ۱۳۸۵).

ارتباط بین کارکنان و مدیران فقط از منابعی مانند پول، خدمات و اطلاعات نشأت نمی گیرد بلکه منابع شخصی و احساسی مانند تایید، احترام و حمایت را نیز در بر می گیرد. میزان حمایتی که سازمان در طول زمان از خود نشان می دهد در کارکنان احساس الزام و جبران را ایجاد می نماید که این مسئله می تواند باعث ایجاد و افزایش کارایی و اثربخشی و در واقع بهره‌وری سازمان شود (صفایی، ۱۳۸۱). 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). در این زمینه یافته های مطالعات متعدد حاکی از وجود ارتباط معنی دار بین حمایت سامانی با سایر متغیرهای موجود در سازمان نظیر رضایت شغلی و ایجاد نگرش و احساس مثبت در کارکنان (پورسلطانی زرنندی و ایرجی نقنندر، ۱۳۹۱؛ *Randall et al, 1999*؛ *Cropanzano et al, 1993*؛ *Nye & Witt, 1993*)، افزایش تعهد سازمانی و بهبود عملکرد کارکنان (عسکری و همکاران، ۱۳۹۲؛ کافی و هاشمی نسب، ۱۳۹۲؛ حاجی کریمی و همکاران، ۱۳۹۱؛ پورسلطانی زرنندی و ایرجی نقنندر، ۱۳۹۱؛ دارمی و همکاران، ۱۳۹۱؛ دعایی و برجعلی لو، ۱۳۸۹؛ شاکری نیا و نبوی، ۱۳۸۹؛ حسینیان و همکاران، ۱۳۸۸؛ طالقانی و همکاران، ۱۳۸۸؛ *Chiang & Hsieh, 2012*؛ *Watt & Hargis, 2010*؛ *Gelbard & Carmeli, 2009*؛ *Riggle et al, 2009*؛ *Lee & Feccei, 2007*؛ *Eisenberger et al Hochwarter et al, 2003*؛ *Carrie & Dollery, 2006*؛ رفتار شهروند سازمانی (Chang & Liu, 2010)؛ *Silong & Samah, 1990*) و کاهش ترک خدمت (عریضی و گل پرور، ۱۳۸۹؛ دعایی و برجعلی لو، ۱۳۸۹)؛

Allen et al, 2006، Jawahar & Hemmasi, 2006، Maertz et al, 2007، Cropanzano et al, 1997، Eisenberger et al, 2002 روزینی و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۵) و مصطفی و بولاجی<sup>۲</sup> (۲۰۱۴) بر اساس یافته‌های پژوهش خود به نقش و تأثیر حمایت سازمانی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان تأکید نمودند. در خصوص اهمیت پژوهش حاضر می‌توان گفت که لزوم توجه به کیفیت زندگی کاری کارکنان بر هیچ مدیری پوشیده نیست، چرا که عدم توجه به آن‌ها کارایی و اثربخشی سازمان را کاهش داده و سازمان را در نیل به اهدافش با مشکل مواجه می‌سازد. بر این اساس نتایج پژوهش حاضر می‌تواند تصمیم‌گیرندگان سازمان به خصوص مدیریت آن را به لزوم توجه کافی به ادراکات کارکنان از حمایت‌های سازمان و تأثیری که این متغیر بر کیفیت زندگی کاری کارکنان دارند، آگاه سازد. از آنجا که این پژوهش در سازمان برق شهرستان زابل انجام شده است مدیریت این سازمان‌ها می‌توانند با اطمینان بیشتری نتایج حاصل از این پژوهش را در تصمیم‌گیری‌های خود مدنظر قرار دهند و با افزایش حمایت سازمانی، کیفیت زندگی کاری کارکنان را بهبود بخشند و به کارکنان و در نتیجه سازمان در دستیابی به سطح مطلوبی از کارایی و اثربخشی کمک کنند.

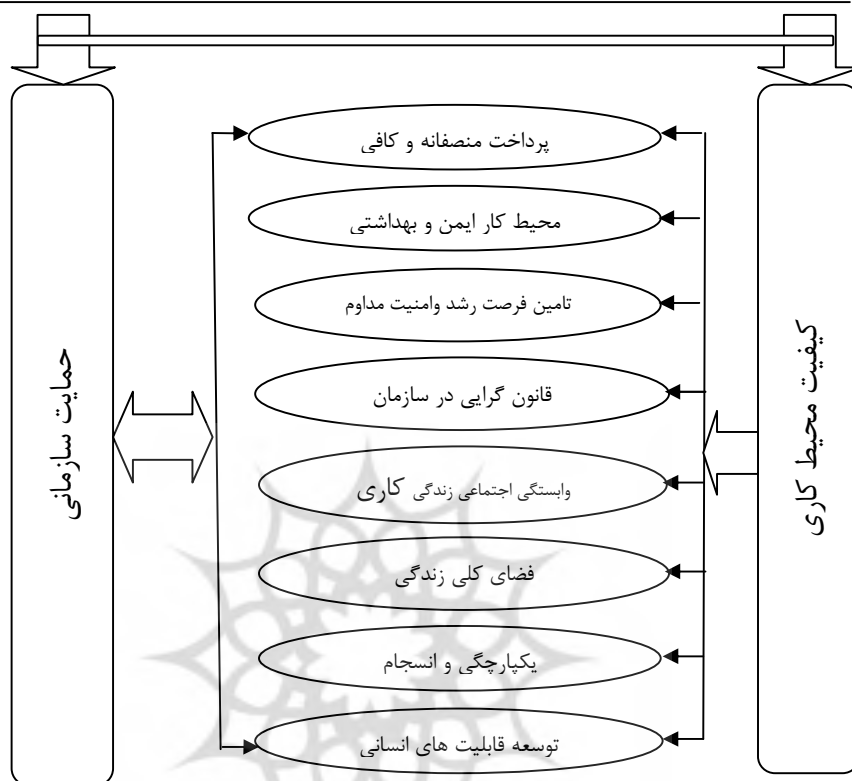
### چارچوب نظری پژوهش

مطالعات نظری این تحقیق، اساساً مبتنی بر اهداف پژوهش بوده و با توجه به اینکه حمایت سازمانی می‌تواند در کیفیت زندگی کاری کارکنان موثر باشد، رابطه بین حمایت سازمانی با کیفیت زندگی کاری کارکنان در چارچوب نظری تحقیق (شکل ۱) طراحی شد و براساس آن، سوالات تحقیق تدوین شدند.

1 -Rozaini et al

2 -Mustapha & Bolaji





شکل ۱: چارچوب نظری

## روش شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از حیث هدف کاربردی و از حیث شیوهی جمع‌آوری داده‌ها، تحقیقی توصیفی-همبستگی می‌باشد.

## جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان اداره برق شهرستان زابل به تعداد ۱۱۰ نفر می‌باشد. حجم نمونه براساس جدول مورگان تعداد ۸۶ نفر برآورد شد که با روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب گردید.

## ابزار پژوهش

پرسشنامه کیفیت زندگی کاری: جهت سنجش کیفیت زندگی کاری از پرسشنامه والتون (۱۹۷۳) استفاده گردید. پرسشنامه مذکور دارای ۲۷ گویه می‌باشد که براساس مقیاس ۵

گزینه‌های لیکرت تنظیم شده و ۸ عامل پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمانی، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی و توسعه قابلیت‌های انسانی را می‌سنجد. علامه (۱۳۷۸) ضریب آلفای این پرسشنامه را ۰/۹۴ گزارش کرد. در این پژوهش نیز، ضریب آلفای پرسشنامه ۰/۹۷ محاسبه گردید.

پرسشنامه حمایت سازمانی: جهت سنجش حمایت سازمانی از پرسشنامه آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) استفاده گردید. پرسشنامه مذکور دارای ۲۶ گویه می‌باشد که براساس مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت تنظیم شده است. این پرسشنامه در مطالعات گوناگون در داخل و خارج کشور مورد استفاده قرار گرفته و پایایی و روایی آن تایید شده است؛ به عنوان مثال آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) پایایی این پرسشنامه را برای کل ۲۹ سوال ۰/۸۶ گزارش کردند. همچنین عریضی و گل‌پور (۱۳۸۸) پایایی این پرسشنامه را بر حسب آلفای کرونباخ، ضریب اسپیرمن، ضریب گاتمن و ضریب بازآزمایی به ترتیب ۰/۸۷، ۰/۸۴، ۰/۸۴ و ۰/۷۹ گزارش کردند. در این پژوهش نیز، ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه ۰/۹۸ محاسبه گردید.

### یافته های پژوهش

#### ۱- وضعیت حمایت سازمانی در بین کارکنان چگونه است؟

جهت پاسخگویی به این سوال از آزمون t تک گروهی استفاده شده است که نتایج آن در جدول (۱) آمده است.

جدول ۱: نتایج آزمون t تک گروهی در ارتباط با وضعیت حمایت سازمانی در بین کارکنان

متغیر	میانگین	انحراف معیار	Test value	t	df	sig
حمایت سازمانی	۱۱۰/۱۷	۹/۵۵	۷۸	۳۱/۲۳۹	۸۵	۰/۰۰۰

نتایج جدول فوق حاکی از این است که بعد حمایت سازمانی دارای میانگین ۱۱۰/۱۷ می‌باشد که از میانگین آزمون (۸۵) بزرگتر می‌باشد و این تفاوت با  $t = 31/239$  و  $df = 85$  و  $P < 0/01$  در سطح ۹۹ درصد معنی دار است. بنابراین می‌توان گفت که وضعیت کارکنان در بعد حمایت سازمانی از دیدگاه جامعه مورد پژوهش در حد مطلوب می‌باشد.

## ۲- وضعیت کیفیت زندگی کاری در بین کارکنان چگونه است؟

جهت پاسخگویی به این سوال از آزمون t تک گروهی استفاده شده است که نتایج آن در جدول (۲) آمده است.

جدول ۲: نتایج آزمون t تک گروهی در ارتباط با وضعیت کیفیت زندگی کاری در بین کارکنان

متغیر	میانگین	انحراف معیار	Test value	t	df	sig
کیفیت زندگی کاری	۸۲/۲۵	۴/۲۹	۶۷/۵	۳۱/۸۵۶	۸۵	۰/۰۰۰

نتایج جدول فوق حاکی از این است که بعد کیفیت زندگی کاری دارای میانگین ۸۲/۲۵ می باشد که از میانگین آزمون (۶۷/۵) بزرگتر می باشد و این تفاوت با  $t = 31/856$  و  $df = 85$  و  $P < 0/01$  در سطح ۹۹ درصد معنی دار است. بنابراین می توان گفت که وضعیت کارکنان در بعد کیفیت زندگی کاری نیز از دیدگاه جامعه مورد پژوهش در حد مطلوب می باشد.

۳- آیا بین حمایت سازمانی با کیفیت زندگی کاری کارکنان و ابعاد آن رابطه وجود دارد؟ برای بررسی رابطه بین حمایت سازمانی با کیفیت زندگی کاری کارکنان و ابعاد آن از روش آماری ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول (۳) آورده شده است.

جدول ۳: بررسی رابطه بین حمایت سازمانی با کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن

حمایت سازمانی		ابعاد کیفیت زندگی کاری
sig	r	
۰/۰۰۰	۰/۳۷	پرداخت منصفانه و کافی
۰/۱۳	۰/۱۶	محیط کار ایمن و بهداشتی
۰/۰۰۳	۰/۳۲	تامین فرصت رشد و امنیت مداوم
۰/۱۵	۰/۱۵	قانون گرایی در سازمان
۰/۰۴	۰/۲۱	وابستگی اجتماعی زندگی کاری
۰/۳۴	-۰/۱۰	فضای کلی زندگی
۰/۰۰۰	۰/۴۶	یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان
۰/۰۰۱	۰/۳۵	توسعه قابلیت های انسانی
۰/۰۰۱	۰/۵۴	کیفیت زندگی کاری

$P < 0/01$      $N = 86$

یافته‌های جدول فوق حاکی از آن است که ضریب همبستگی کیفیت زندگی کاری با حمایت سازمانی برابر با  $r=0/54$  می‌باشد که در سطح اطمینان ۹۹ درصد رابطه معنادار است ( $P<0/01$ ). لذا به لحاظ آماری بین حمایت سازمانی با کیفیت زندگی کاری کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. یافته‌ها همچنین نشان می‌دهد که بین حمایت سازمانی با ابعاد پرداخت منصفانه و کافی ( $r=0/37$ )، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم ( $r=0/32$ )، قانون‌گرایی در سازمان ( $r=0/468$ )، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان ( $r=0/46$ ) و توسعه قابلیت‌های انسانی ( $r=0/35$ ) در سطح ۹۹ درصد ( $P<0/01$ ) و با بعد وابستگی اجتماعی زندگی کاری ( $r=0/21$ ) در سطح ۹۵ درصد ( $P<0/05$ ) رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در حالی که بین حمایت سازمانی و ابعاد محیط کار ایمن و بهداشتی، قانون‌گرایی در سازمان و فضای کلی زندگی رابطه معناداری مشاهده نشد.

#### ۴- آیا حمایت سازمانی می‌تواند کیفیت زندگی کاری کارکنان را پیش‌بینی نماید؟

برای پاسخ‌گویی به این سؤال از آزمون رگرسیون چندگانه استفاده شد. در مدل تحلیل رگرسیون، کیفیت زندگی کاری کارکنان به عنوان متغیر ملاک و حمایت سازمانی به عنوان متغیر پیش‌بین در نظر گرفته شده است که یافته‌های آن در جدول ۴ گزارش شده است.

جدول ۴: خلاصه تحلیل رگرسیون برای پیش‌بینی کیفیت زندگی کاری کارکنان بر اساس حمایت

#### سازمانی

Sig	F	ضرایب	ضرایب غیر استاندارد		متغیر
		استاندارد	Beta	Std. Error	
0/000	34/888	0/54	3/63	0/24	حمایت سازمانی
		$r=0/54$	Adjusted $R^2=0/285$		

بر اساس جدول ۴، مقدار  $F$  در سطح ۹۹ درصد معنادار است. بنابراین مدل رگرسیون خطی از برآزش مطلوب برخوردار است. بر اساس مدل رگرسیون، مقدار ضریب تبیین تصحیح شده ( $Adjusted R^2$ ) برابر با ۰/۲۸۵ می‌باشد که به این معناست حمایت سازمانی می‌تواند ۲۸/۵ درصد از کیفیت زندگی کاری کارکنان را تبیین کند. همچنین با توجه به معناداری ضرایب  $\beta$  با اطمینان ۹۹ درصد حمایت سازمانی با مقدار  $\beta$  (۰/۵۴) بر کیفیت زندگی کاری کارکنان اثر مثبت می‌گذارد.

### بحث و نتیجه گیری

هدف اساسی پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین حمایت سازمانی با کیفیت زندگی کاری کارکنان بود. نتایج پژوهش نشان داد که وضعیت حمایت سازمانی در بین کارکنان اداره برق شهرستان زابل بالاتر از سطح متوسط می باشد. این نتیجه با یافته‌های تحقیق رحمانی و همکاران (۱۳۹۳) که نشان دادند میانگین حمایت سازمانی در بین کارکنان بالاتر از سطح متوسط می باشد، مطابقت دارد. در تبیین نتیجه بدست آمده می توان گفت که از دیدگاه کارکنان اداره برق، سازمان در جلب مشارکت آنان موفق بوده است. به عبارت دیگر مدیران و مسئولین سازمان از طریق توجه به نیازهای مادی و معنوی کارکنان، توجه به نظرات آن-ها در تصمیم‌گیری‌ها، حذف تبعیض‌ها و روابط نامناسب افراد در محیط کار و ارج نهادن به کار و تلاش آن‌ها حمایت مناسب و همه جانبه‌ای را از کارکنان خود به عمل می‌آورند. نتایج دیگر پژوهش نیز نشان داد که وضعیت کیفیت زندگی کاری در بین کارکنان اداره برق شهرستان زابل بالاتر از سطح متوسط می باشد. بنابراین می توان گفت که مدیران و مسئولین سازمان با بهبود شرایط محیط کار، برقراری یک نظام حقوق و دستمزد عادلانه، ایجاد جو اعتماد میان کارکنان و تشویق رابطه دوستانه توانسته‌اند سطح کیفیت زندگی کاری کارکنان را افزایش دهند. این نتیجه با نتایج تحقیق حدادی (۱۳۹۳) و طلائی و همکاران (۱۳۹۰) که نشان دادند میانگین کیفیت زندگی کاری در بین کارکنان بالاتر از سطح متوسط می باشد، همسو است. ولی با نتایج تحقیق توکلی و همکاران (۱۳۹۲)، ایمنی و همکاران (۱۳۹۲)، نصرت پناه و همکاران (۱۳۹۱) و نورشاهی و سمیعی (۱۳۹۰) همسو نمی باشد.

نتایج پژوهش همچنین نشان داد که بین حمایت سازمانی با کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن در بین کارکنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد؛ بدین معنا که با ارتقای حمایت سازمانی سطح کیفیت زندگی کاری کارکنان بهبود پیدا می کند. این نتیجه با یافته های تحقیقات روزینی و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۵) و مصطفی و بولاجی<sup>۲</sup> (۲۰۱۴) که نشان دادند حمایت سازمانی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان موثر است، همسو می باشد. در تبیین رابطه حمایت سازمانی با کیفیت زندگی کاری کارکنان می توان بیان کرد که عوامل بسیاری

1 -Rozaini et al

2 -Mustapha & Bolaji

به صورت مستقیم و غیرمستقیم بر کیفیت زندگی کاری افراد تاثیر می‌گذارد و ادراک حمایت سازمانی نیز یکی از این عوامل است، به نحوی که هر چه میزان درک حمایت سازمانی در بین کارکنان افزایش پیدا کند، به بهبود کیفیت زندگی کاری در آن‌ها منجر می‌شود. حمایت سازمانی ادراک شده باورهای کلی کارکنان را درباره سازمان منعکس می‌سازد. این اعتقادات و باورها، که عمدتاً از تجربیات کاری ناشی می‌شود، برای کارکنان آشکار می‌سازد که سازمان تا چه حد به کار آن‌ها اهمیت می‌دهد و برای کمک و معاضدت آن‌ها ارزش قائل است و به چه میزان مراقب سلامتی و بهزیستی آن‌هاست. در واقع اگر کارکنان احساس کنند که سازمان به آن‌ها توجه دارد، به منافع آن‌ها می‌اندیشد، برای خواسته‌های آن‌ها اولویت قائل است، در راستای منافع آن‌ها عمل می‌کند، به کار آن‌ها ارزش و اهمیت می‌دهد، کارهای مثبت آن‌ها را نادیده نمی‌گیرد، خواهان موفقیت آن‌هاست و خلاصه آنکه مورد حمایت سازمان هستند، به سازمان اعتماد می‌کنند، به آن تعلق و وابستگی پیدا می‌کنند، به اهداف سازمان وفادار می‌مانند و انگیزه درونی آن‌ها برای کار بیشتر، افزایش می‌یابد. که این امر به نوبه خود موجب افزایش کارایی و بهره‌وری سازمان، رضایت بیشتر کارکنان از کار و محیط کاری و بدنبال آن بهبود کیفیت زندگی کاری می‌شود. آیزنبرگ و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) معتقدند که درک حمایت سازمانی از سوی کارکنان باعث می‌شود آنان در رسیدن سازمان به اهدافش کمک کنند. همچنین در پژوهش‌های عسکری و همکاران، ۱۳۹۲؛ کافی و هاشمی نسب، ۱۳۹۲؛ حاجی کریمی و همکاران، ۱۳۹۱؛ پورسلطانی زرنندی و ایرجی نقندر، ۱۳۹۱؛ دارمی و همکاران، ۱۳۹۱؛ دعایی و برجعلی لو، ۱۳۸۹؛ عریضی و گل پرور، ۱۳۸۹؛ دعایی و برجعلی لو، ۱۳۸۹؛ شاکری نیا و نبوی، ۱۳۸۹؛ حسینیان و همکاران، ۱۳۸۸؛ طالقانی و همکاران، ۱۳۸۸؛ Chiang & Hsieh, 2012؛ Watt & Lee & Riggle et al, 2009؛ Gelbard & Carmeli, 2009؛ Hargis, 2010؛ Hochwarter et al, Carrie & Dollery, 2006؛ Feccei, 2007؛ Allen et al, Jawahar & Hemmasi, 2006؛ Maertz et al, 2007؛ 2003؛ Eisenberger et al, 2002؛ Cropanzano et al, 1997 نشان داده شد که درک حمایت سازمانی باعث افزایش تعهد سازمانی و بهبود عملکرد کارکنان می‌شود و رفتار ترک خدمت آن‌ها را کاهش می‌دهد که این عوامل می‌تواند سطح کیفیت زندگی کاری کارکنان را تحت تأثیر قرار دهند.

علاوه بر این نتایج تحلیل رگرسیون همزمان نیز بیانگر آن بود که متغیر حمایت سازمانی قادر به پیش بینی کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌باشد. بدین معنا که می‌توان برآورد کرد زمانی که کارکنان در انجام وظایف شغلی خود حمایت بیشتری را از سازمان خود دریافت کنند و باور داشته باشند که سازمان و در راس آن مدیریت به آنان توجه خاصی ابراز می‌دارد، نگران کارکنان است و برای آنان ارزش قایل می‌شود، همین امر منجر به بهبود کیفیت زندگی کاری آنان می‌شود.

به طور کلی یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که تقویت و افزایش حمایت سازمانی، سایر ابعاد کیفیت زندگی کاری کارکنان را تحت تأثیر قرار داده و فضای مطلوب را برای انجام وظایف فراهم می‌آورد. در واقع اثر حمایت سازمانی بر بهبود کیفیت زندگی کاری در بین کارکنان، مدیران و مسئولین سازمان را آگاه می‌کند که حمایت سازمانی و مشارکت دادن افراد در سازمان نه تنها در ایجاد رفتارهای مناسب موثر است و موجب افزایش کارایی و وابستگی کارکنان می‌شود، بلکه با بهبود کیفیت زندگی کاری و افزایش انگیزه، در بالا رفتن بهره‌وری سازمان نیز موثر خواهد بود. آگاهی از وجود چنین تأثیری برای مدیران سازمان اهمیت بسیاری دارد، زیرا به آن‌ها تاکید می‌کند که چون نیروی انسانی مهمترین سرمایه هر سازمان است، باید حمایت همه جانبه‌ای از سازمان خود دریافت کنند، چرا که حمایت سازمانی سبب افزایش احساس ارزشمندی کارکنان می‌شود. در چنین شرایطی کارکنان وجود خود را در سازمان موثر می‌دانند، با احساس تعلق به سازمان، خود را در آینده و سرنوشت سازمان شریک می‌دانند. به این ترتیب کیفیت زندگی کاری کارکنان بهبود پیدا می‌کند. از این رو به مدیران و مسئولین توصیه می‌شود که با افزایش حمایت از کارکنان، توجه به نیازهای مادی و معنوی کارکنان، توجه به نظرات کارکنان و مشارکت دادن آنها در تصمیم‌گیری‌ها، فراهم کردن زمینه مناسب جهت ارتقای شغلی کارکنان و برقراری عدالت در سازمان گامی اساسی در جهت بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان بردارند.

## منابع و مآخذ

- ۱- ایرجی نقندر، رامین؛ حمیدی، مهرزاد. (۱۳۹۲). ارتباط درک حمایت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران. مطالعات مدیریت ورزشی، ۲۱: ۹۶-۸۱.
- ۲- بزاز جزایری، سید احمد؛ پرداختچی، محمد حسن. (۱۳۸۶). تدوین مدل ارزیابی کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان‌ها. فصلنامه علوم مدیریت ایران، ۲(۵): ۱۲۳-۱۵۱.
- ۳- پورسلطانی زرنیدی، حسین؛ ایرجی نقندر، رامین. (۱۳۹۱). ارتباط درک حمایت سازمانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران در سال ۱۳۹۰. مجله مدیریت و رفتار سازمانی در ورزش، ۱(۱۱): ۶۶-۵۵.
- ۴- حاجی کریمی، عباسعلی؛ رضائیان، علی؛ عالم تبریز، اکبر؛ سلطانی، مرتضی. (۱۳۹۱). مدل میان سطحی برای تبیین ارتباط ادراک از حمایت سازمانی، ادراک لز احترام سازمانی و مشارکت در تصمیم‌گیری با تعهد سازمانی؛ مطالعه موردی: اعضای هیات علمی دانشگاه-های تهران. اندیشه مدیریت راهبردی، ۶(۲): ۲۰۰-۱۷۷.
- ۵- حسینیان، شهابت؛ مجیدی، عبدالله؛ مختاررضایی، رجبعلی. (۱۳۸۸). عوامل سازمانی موثر بر عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالای فرماندهی انتظامی استان هرمزگان. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۴(۱): ۷۲-۵۲.
- ۶- دارمی، زینب؛ نوری، ابوالقاسم؛ مولوی، حسین. (۱۳۹۱). رابطه ی بین حمایت سازمانی ادراک شده و فرهنگ مشارکتی با تعهد سازمانی در میان پرستاران بیمارستان های خصوصی و دولتی شهر اصفهان. مدیریت اطلاعات سلامت، ۹(۶): ۹۱۸-۹۰۸.
- ۷- دعایی، حبیب اله؛ برجعلی لو، شهلا. (۱۳۸۹). بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی و قصد ترک خدمت. چشم انداز مدیریت دولتی، ۱(۳): ۷۷-۶۳.
- ۸- دولان، شیمون ال؛ شولر، راندال اس. (۱۳۸۱). مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی. ترجمه محمدعلی طوسی و محمد صایی، تهران: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.
- ۹- زکی، محمد علی. (۱۳۸۵). بررسی و سنجش حمایت سازمانی. مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان، ۱۸(۳): ۱۲۳-۱۰۳.
- ۱۰- سلمانی، داوود. (۱۳۸۴). کیفیت زندگی کاری و بهبود رفتار سازمانی. تهران: انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.



- ۱۱- شاکری نیا، ایرج؛ نبوی، سید صادق. (۱۳۸۹). رابطه رضایت شغلی و حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی در کارکنان پلیس راه و پلیس راهور استان گیلان. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۵(۴): ۶۰۸-۶۲۶.
- ۱۲- طالقانی، غلامرضا؛ دیواندری، علی؛ شیرمحمدی، ملیکا. (۱۳۸۸). تاثیر حمایت ادراک شده از سوی سازمان بر تعهد کارکنان و عملکرد سازمانی: مطالعه ای در شعب بانک ملت شهر تهران. فصلنامه علوم مدیریت ایران، ۴(۱۶): ۱-۲۵.
- ۱۳- عریضی، حمیدرضا؛ گل پرور، محسن. (۱۳۸۹). الگوی مسیر روابط حمایت سازمانی ادراک شده با متغیرهای شغلی، حرفه‌ای و سازمانی. پژوهش‌های مدیریت در ایران، ۱۵(۴): ۱۴۸-۱۷۳.
- ۱۴- عسگری، بهمن؛ پورسلطانی زرنندی، حسین؛ آقایی، نجف؛ فتاحی، جمال. (۱۳۹۲). بررسی ارتباط حمایت سازمانی ادراک شده با عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان های غربی ایران. نشریه مدیریت و فیزیولوژی ورزشی شمال، ۱: ۱۹-۲۸.
- ۱۵- کافی، مهدی امیر؛ هاشمی نسب، فخرالسادات. (۱۳۹۲). تاثیر عدالت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی. مسائل اجتماعی ایران، ۱۴(۱): ۶۲-۳۳.
- ۱۶- ماندگار، محسن. (۱۳۹۱). کیفیت زندگی کاری و نقش پیش بینی کننده آن در تبیین سلامت روان کارکنان دانشگاه بیرجند. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه بیرجند.
- ۱۷- مهدی‌زاده اشرفی، علی؛ ایلکا، حسین علی. (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه براساس مدل والتون. فصلنامه مدیریت، ۷(۲۰): ۱-۸.
- ۱۸- نرگسیان، عباس. (۱۳۸۶). رهبری معنوی در سازمان‌های معاصر. ماهنامه تدبیر، ۱۸(۱۸۹): ۲۹-۳۲.
- ۱۹- نعیمی، گیتا؛ نظری، علی محمد؛ ثنایی ذاکر، باقر. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعارض کار خانواده با عملکرد شغلی کارکنان مرد متأهل. مشاوره شغلی و سازمانی. ۱۴(۱۰): ۵۷-۷۲.
- 20-Allen, D. G., Shore, L. M., & Griffeth, R. W. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of Management*, 29, pp.99-118.

- 21-Akdere, M. (2006). Improving quality if worklife implications for human resources. *Business Review*, 1, pp. 173.
- 22-Bumin G, Gunal A, Tukul S.(2008). Anxiety, depression and quality of life in mothers of disabled children. *SDU Tip Fak Derg* 2008; 15 (1), pp. 6–11.
- 23-Carrie, P., Dollery, B. (2006). Organizational commitment and perceived organizational support in the NSW police. *International Journal of Police Strategies & Management*. 29(4), pp.741-756.
- 24-Casio L.(1998). Personal, human resource and management. New York: McGraw Hill; pp. 225
- 25-Chang, L.C., Liu, C.H. (2010). Employee empowerment, innovative behavior and job productivity of public health nurses: A cross-sectional questionnaire survey”. *Int. J. Nurs. Stud.* 45(10),pp.1442-1448.
- 26-Chiang, C.F., & Hsieh, T.S. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance:The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*,31,pp.180-190.
- 27-Cropanzano, R., Howes, J. C., Grandey, A. A. & Toth, P. (1997).The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress. *Journal of Organizational Behavior*,18, pp. 159-180.
- 28-Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchinson, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, pp. 500-507.
- 29-Eisenberger, R., Stinglehamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87,pp. 565-573.
- 30-Gelbard, R., & Carmeli, A. (2009). The interactive effect of team dynamics and organizational support on ICT project success, *International Journal of Project Management*, 27, pp. 464-470.
- 31-Hochwarter, W.A., Kacmar, C., Perrew, P.L., & Johnson, D. (2003). Perceived organizational support as a mediator of the relationship between politics perceptions and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 63, pp. 438-456.
- 32-Jawahar, I. M., & Hemmasi, P. (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),pp. 643-661

- 33-Lee, j. & Feccei, R (2007). perceived Organizational support and effective commitment: the mediating role of organizational-based self esteem in the context of job in security. *Journal of organizational behavior*, 28, pp.661
- 34-Maertz Jr., C. P., Griffeth, R. W., Campbell, N. S., & Allen D. G.(2007). The effects of perceived organizational support and perceived supervisor support on employee turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 28, pp. 1059-1075.
- 35-Mustapha, B., Bolaji, B.Y., (2014).The Roles of Organizational Support in Quality of Work Life in The Banking Industry (The Case of Nigeria). *International Conference on Science, Technology, Education, Arts, Management and Social Sciences iSTEAMS Research Nexus Conference*, Afe Babalola University, Ado-Ekiti, Nigeria.
- 36- Nye, L. G., & Witt, L. A. (1993). Dimensionality and construct validity of perceptions of politics scale (POPS). *Educational and Psychological Measurement*, 35, pp. 821-829.
- 37-Randall, M. L., Cropanzano, R., Bormann C. A., & Birjulin A.(1999).Organizational politics and organizational support as predictors of work attitudes, job performance, and organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 20, pp. 159-174.
- 38-Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, pp. 698-714.
- 39-Riggle, R.J., Edmondson, D.R., & Hansen, J.D. (2009). A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research*, 62, pp. 1027-1030.
- 40-Rose, R.C., & Beh, L. S. & Uli, J., & Idris, KH., (2006). Quality Of Work Life: Implications Of Career Dimension, *Journal Of Social Sciences*, 2(2), pp. 61-67.
- 41-Rozaini, R., Norailis,A.W., & Aida, B.,(2015). Roles of Organizational Support in Quality of Work Life in Insurance Industry. *Journal of Economics, Business and Management*, 3(8), pp. 753- 756.
- 42-Silong, D., Samah, Abu. (2008). The relationship between leader-member exchange, organizational inflexibility, perceived organizational support, interactional justice and organizational citizenship behavior. *Journal of Business Management*, 2(8), pp.138-145.

43-Watt, J.D., & Hargis, M.B. (2010). Boredom Proneness: Its Relationship with Subjective Underemployment, Perceived Organizational Support, and Job Performance. *J Bus Psychology*, 25, pp.163-174.

