



The effects of perceived organizational support and employee psychological empowerment on job efficiency (Communication Design Consulting Engineers Company)

Seyed Alireza Mirarab Baigi¹, Hashem Mokari^{2*}, Seyed Vahid Hosseini Tabatabaei³

1. Roudhen Islamic Azad University, Iran
2. Roudhen Islamic Azad University, Iran
3. Islamic Azad Uni, Central Tehran Branch, Iran

Abstract

The purpose of this study is the effects of perceived organizational support and psychological empowerment of employees on job performance. The statistical population of this research is the employees of the Communication Design Consulting Engineers Company. The statistical sample was determined using Cochran's sampling and placement formula for a limited number of 113 people. To determine the validity of this study, experts in this field, including the supervisor and professors of the management group, were asked about the questionnaire and its questions, which confirmed the validity of the questionnaire, and Cronbach's alpha coefficient was used to determine the reliability of the questionnaire. Cronbach's alpha coefficient for Perceived Organizational Support (0.815), Psychological Empowerment (0.945) and Job Performance (0.903) questionnaire was found to prove an acceptable percentage of reliability. Hypotheses tests showed that perceived organizational support and psychological empowerment have a positive and significant effect on employees' job performance.

Keywords: Perceived organizational support, Psychological empowerment, Employee job efficiency.

* Corresponding author: Hashem Mokari, Hashemmokari@mailfa.com



اثرات حمایت سازمانی ادارک شده و توانمندسازی روانشناختی کارکنان بر کارایی شغلی (شرکت مهندسی مشاور طرح ارتباطات)

سید علیرضا میرعرب بایگی
هاشم مکاری*
سیدوحید حسینی طباطبایی

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن
دانشجوی دکتری مهندسی مالی واحد رودهن
کارشناس ارشد مدیریت مالی واحد تهران مرکزی

چکیده

هدف این پژوهش اثرات حمایت سازمانی ادارک شده و توانمندسازی روانشناختی کارکنان بر کارایی شغلی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش کارکنان شرکت مهندسی مشاور طرح ارتباطات هستند، نمونه آماری با استفاده از فرمول نمونه‌گیری و جایگذاری کوکران برای جوامع محدود ۱۱۳ نفر تعیین شد. برای تعیین روایی در این پژوهش از متخصصان در این رشته از جمله استاد راهنما و اساتید گروه مدیریت در مورد پرسش نامه و سوالات آن نظرخواهی گردید که آنها اعتبار پرسش را تأیید کردند و برای تعیین پایایی پرسش نامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه حمایت سازمانی ادارک شده (۰,۸۱۵)، توانمندسازی روان شناختی (۰,۹۴۵) و کارایی شغلی (۰,۹۰۳) مشخص گردید که درصد قابل قبولی از پایایی را به اثبات رسانده است. بررسی فرضیه ها حاکی از این بود که حمایت سازمانی ادارک شده و توانمندسازی روانشناختی بر کارایی شغلی کارکنان، تأثیر مثبت و معناداری دارند.

واژگان کلیدی: حمایت سازمانی ادارک شده، توانمندسازی روانشناختی، کارایی شغلی کارکنان.

۱. مقدمه

تلاش های اقتصادی بشر، همواره بر این هدف بوده که نهایت نتیجه را از حداقل تلاش ها و امکانات به دست بیاورند. این گرایش را می توان شوق رسیدن به بهره وری افزون تر نامید. همه اختراع های انسان از ابتدایی ترین ابزار کار در عصر بدوی گرفته تا پیچیده ترین و بغرنج ترین تجهیزات مکانیکی و الکترونیکی زمان کنونی، از همین اشتیاق و تمایلات نشأت گرفته است. هر آدم عاقل و باهوش می خواهد بهترین بهره را بدست آورد. در بینش مدیریت علمی، خردگرایی سازمانی یا "رفتار عقلایی سازمان" با بهره وری و کارایی مترادف است و اصولاً مدیریت عبارت است: "دانش افزایش بهره وری و استفاده بهینه از امکانات موجود به منظور رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده". بهره وری مفهومی است جامع و کلی که افزایش آن به عنوان یک نیاز، برای ارتقای سطح زندگی، رفاه بیشتر، و آرامش و آسایش آدم ها، که هدفی مهم برای همه کشورهای جهان محسوب می شود، همواره مد نظر دست اندرکاران سیاست و اقتصاد و دولتمردان بوده و هست. عدم توجه به بهره وری نیروی انسانی و صرفاً توجه به دیگر عوامل نه تنها باعث کاهش کارایی و اثربخشی در سازمان شده، بلکه افزایش ضایعات و حوادث و ایجاد نارضایتی در نیروی انسانی را هم در پی دارد. از مهم ترین چالش های مدیران حاضر در سازمان، استفاده نکردن از منابع فکری، توان ذهنی و ظرفیت های بالقوه انسانی موجود می باشد. در اکثر سازمان ها از توانایی های کارکنان استفاده بهینه نمی شود و مدیران قادر نیستند تمام ظرفیت بالقوه کارکنان را به کار گیرند. بنابراین از آنجایی که هدف اصلی و نهایی هر سازمان دستیابی به بهره وری بهینه است. بنابراین توانمندسازی منابع انسانی به عنوان رویکردی نوین، انگیزش درونی شغلی به معنی آزاد کردن نیروهای درونی کارکنان همچنین فراهم کردن بسترها و به وجود آوردن فرصت ها برای شکوفایی استعدادها، توانایی ها و شایستگی های افراد است.

در نهایت کارکنان یک سازمان همیشه بر اساس میزان ارزشی که سازمان برای آن ها و ایجاد رفاه، آسایش و امنیت شان قائل است، اعتقاد و علاقه خاصی به سازمان پیدا می کنند. این اعتقاد حمایت سازمانی ادراک شده نام دارد. در واقع حمایت سازمانی ادراک شده کیفیت تبادلات اجتماعی را که بین کارمند و کارفرما اتفاق می افتد، منعکس می سازد.

۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

امروزه منابع انسانی به عنوان یکی از با ارزش ترین دارایی سازمان، مهم ترین مزیت رقابتی و کمیاب ترین منبع در اقتصاد دانش محور به حساب می آیند. برای خلق ایده های بکر و و بینش های نوآور و برای پاسخ گویی اثربخش تر به تحولات و سیعی که در محیط کاری رخ می دهد، می توان از مهم ترین دارایی نامشهود، یعنی کارکنان توانمند استفاده کرد (چنچ و همکاران، ۲۰۰۸). سازمان ها زمانی از نیروی انسانی با انگیزه و پر تلاش و رضایت مند برخوردار می شوند که شرایطی را فراهم کنند تا کارکنان بتوانند توانایی و قابلیت های خود را در سازمان به درستی در جهت اهداف سازمانی به کار گیرند و شغل خود را با اهمیت بدانند (سلطانی نژاد و همکاران، ۲۰۱۷). پس برای غلبه بر پیچیدگی ها و شتاب چالش های محیط امروزی، موفقیت سازمان به احتمال زیاد وابسته به این است که تا چه حد می توان کارکنان را توانمند کرد (ابراهیم و همکاران، ۲۰۱۶).

توانمندسازی یک اصطلاح برای تشویق و اجازه دادن به مسئولیت شخصی کارکنان است تا به بهبود عملکرد وظیفه تعیین شده و به دست آوردن کلی اهداف سازمان کمک کند (دگگو، ۲۰۱۴). وقتی فرد احساس اعتماد به نفس می‌کند که با استفاده از مهارت های فردی بتواند کار را انجام دهد، این یک کاربرد توانمندی روانشناختی است. توانمندسازی روانشناختی انگیزه ذاتی کارکنان به جهت گیری، جهت انجام کار است که شامل معنی شغل، توانایی کار، انگیزه و استقلال در تأثیر نتیجه کار است (نی کوت سو کماینتی و همکاران، ۲۰۱۸).

همچنین توانمندسازی روانشناسی یکی از راه های مهم برای گسترش سازمان ها و انطباق با تغییرات خاص است. محیط کار امروز به افرادی نیاز دارد که بتوانند تصمیمات جدی بگیرند و راه حل ارائه نمایند و به گونه ای رفتار کنند که اهداف سازمان برآورده شود که این امر از طریق توانمندسازی نیروی انسانی محقق می‌شود و در صورت بهره گیری از آن، نه تنها تعهد و وفاداری کارکنان نسبت به سازمان بلکه احساس اعتماد و اهمیت نیز بیشتر می‌شود و در نتیجه یک محیط کاری مطلوب ایجاد می‌گردد (یادوا و همکاران، ۲۰۱۵). کارمندانی که سازمان را حامی خود می‌دانند نوعی ارتباط احساسی با سازمان برقرار می‌کنند، زیرا حمایت و اهمیت سازمان به درک نیازهای کارکنان منجر می‌شود و احساس تعلق به سازمان را در فرد ایجاد می‌کند، حمایت سازمانی ادراک شده تقویت کننده اعتقاد کارکنان به سازمانی است که آنان را به رسمیت می‌شناسند و موجب افزایش عملکرد شغلی شان می‌شوند (شاه حسینی و همکاران، ۱۳۹۵). از طرف دیگر، حمایت سازمانی ادراک شده نتایج مثبتی برای سازمان خواهد داشت و می‌تواند در تحقق اهداف سازمان مؤثر باشد. نتایج و پیامدهای مثبت حمایت سازمانی ادراک شده، سازمان را بر آن داشته است تا شرایطی فراهم آورند که پشتیبانی بیشتری از سوی کارکنان ادارک شود؛ به این ترتیب بیش از پیش از مزایای حمایت سازمانی ادارک شده بهره‌مند خواهند شد (دامغانیان و همکاران، ۱۳۹۴).

به طور خلاصه توجه به اهمیت روزافزون منابع انسانی در سازمان، به عنوان یک سرمایه ارزشمند سازمانی و لزوم کسب توانمندی های لازم برای بهتر انجام دادن وظایف سازمان لازم است که در جهت بروز استعداد های پنهان خود شرایطی را فراهم کند تا این سرمایه ارزشمند از روش های کارآتر و با بهره وری بیشتر به ایفای نقش خود بپردازد. با توجه به کمبود های موجود و نیاز به خدمات فنی در زمینه های طراحی و نظارت سیستم های مخابراتی که قبلاً توسط مشاوران خارجی انجام می‌گرفت، مهندسین مشاور طرح ارتباطات با تشویق سازمان برنامه مربوطه کشور تأسیس و مورد تأیید قرار گرفت. این سازمان ها زمانی از نیروی انسانی با انگیزه و پرتلاش و رضایت مند برخوردار می‌شوند که شرایطی را فراهم کنند تا کارکنان بتوانند توانایی و قابلیت های خود را در سازمان به درستی در جهت اهداف سازمانی به کار گیرند و شغل خود را با اهمیت بدانند. توانمندسازی روانشناختی یکی از راهکارهای مهم برای گسترش سازمان ها و انطباق با تغییرات خاص است. کارمندانی که سازمان را حامی خود می‌دانند نوعی ارتباط احساسی با سازمان برقرار می‌کنند؛ زیرا حمایت و اهمیت سازمان به درک نیازهای کارکنان منجر می‌شود و احساس تعلق به سازمان را در فرد ایجاد می‌کند حمایت سازمانی ادراک شده تقویت کننده اعتقاد کارکنان به سازمانی است که آنان را به رسمیت می‌شناسد و موجب افزایش کارایی شغلی شان می‌شود. بنابراین هدف این پژوهش بررسی اثرات حمایت سازمانی ادارک شده و توانمندسازی روانشناختی بر کارایی شغلی شرکت مهندسین مشاور طرح ارتباطات می‌باشد. و سوال اصلی پژوهش این است که آیا اثرات حمایت سازمانی ادارک شده و توانمندسازی روانشناختی کارکنان بر کارایی شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارند؟

❖ شرکت مهندسين مشاور طرح ارتباطات

با توجه به کمبودهای موجود و نیاز به خدمات فنی در زمینه های طراحی و نظارت سیستم های مخابراتی که قبلاً توسط مشاوران خارجی انجام می گرفت، مهندسین مشاور طرح ارتباطات در فروردین ماه ۱۳۶۱ با تشویق سازمان برنامه ریزی کشور تأسیس و متعاقب آن مورد تأیید قرار گرفته و حائز صلاحیت رسمی شد. مهندسین مشاور طرح ارتباطات به عنوان بنیانگذار طراحی سیستم های مخابراتی در کشور و با سابقه ۳۵ ساله در این راه، تاکنون بیش از ۱۰۰ پروژه در زمینه طراحی و نظارت سیستم های مخابراتی در بخش های مختلف صنعت به انجام رسانیده است. این مشاور با مشخصات ویژه و خاص خود، از سایر مشاوران متمایز گردیده و نقش بسزایی در جهت پیشرفت بخش مخابراتی کشور ایفا نموده است. زمینه های اصلی فعالیت این شرکت، انجام مطالعات بنیادی (مفهومی)، مهندسی مقدماتی (تهیه مدارک FEED) (۱) سند مناقصات (EPC)، طراحی تفصیلی، نظارت عالی، نظارت کارگاهی و همچنین ارائه خدمات مشاوره ای فنی و کارشناسی می باشد. در این راستا این مشاور بیش از ۱۰۰ پروژه مخابراتی را از ابتدای تأسیس تاکنون در نقاط مختلف کشور و حتی خارج از مرز های ایران طراحی و نظارت نموده است. در ادامه مهم ترین تحقیقات مرتبط ارائه گردیده است.

سلطانی نژاد و همکاران (۱۳۹۷)، به اثر توانمندسازی روانشناختی و حمایت سازمانی برای ارتقای عملکرد شغلی کارکنان اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان کرمان پرداخت. نتایج نشان داد توانمندسازی روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی (متغیر میانجی) و عملکرد شغلی تأثیر معناداری می گذارد. همچنین تأثیر حمایت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی (متغیر میانجی) و عملکرد شغلی، و تأثیر رفتار شهروندی بر عملکرد شغلی معنادار است.

جعفری و همکاران (۱۳۹۶)، به بررسی تأثیر توانمندسازی کارکنان بر توسعه سازمانی با تأکید بر حمایت سازمانی ادراک شده پرداختند، یافته ها نشان داد بین توانمندسازی کارکنان، حمایت سازمانی ادراک شده و توسعه سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. توانمندسازی کارکنان به طور مستقیم بر توسعه سازمانی تأثیر معناداری دارد. توانمندسازی کارکنان به طور مستقیم بر حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر معناداری دارد. حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر مثبت و معناداری بر توسعه سازمانی دارد. همچنین، توانمندسازی کارکنان با میانجی حمایت سازمانی ادراک شده، بر توسعه سازمانی به طور غیرمستقیم تأثیری معنادار می گذارد. در نهایت، توانمندسازی کارکنان می تواند به طور مستقیم توسعه سازمانی را تحت تأثیر قرار دهد. همچنین، توانمندسازی کارکنان می تواند به طور مستقیم حمایت سازمانی ادراک شده را تحت تأثیر قرار دهد. با توجه به این دو نتیجه، توانمندسازی کارکنان به طور غیرمستقیم و با واسطه حمایت سازمانی ادراک شده می تواند توسعه سازمانی را تحت تأثیر قرار دهد.

وجه الدینی (۱۳۹۵)، به بررسی رابطه بین توانمندسازی روانشناختی و حمایت سازمانی ادراک شده با عملکرد شغلی با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه اداره کل بهزیستی استان کرمان) پرداخت. نتایج به دست آمده نشان داد (۱) توانمندسازی روانشناختی با عملکرد شغلی رابطه دارد. (۲) حمایت سازمانی ادراک شده با عملکرد شغلی رابطه دارد (۳) توانمندسازی روانشناختی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارد. (۴) حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارد (۵) رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد شغلی رابطه دارد.

اپل بام، لی و آمندولا (۲۰۱۹)، به بررسی فرسودگی شغلی و رضایت شغلی رزیدنت جراحی: نقش محیط کار و حمایت سازمانی درک شده پرداختند. نتایج بر اساس پاسخ های ۱۶۰ نفر از رزیدنت های جراحی عمومی (از ۵۵۷ مورد؛ ۲۹ درصد

پاسخ دهی) در ۱۹ برنامه آموزشی، مدل میانجی نشان داد که رضایت شغلی به طور قابل توجهی از طریق محیط کار به طور مستقیم و از طریق حمایت ادراک شده و فرسودگی شغلی به طور غیر مستقیم (اثر غیر مستقیم) خاص پیش بینی می شود، در حالی که جنسیت و تعداد سال های آموزش به عنوان متغیر کنترل وارد می شوند.

نی کوت سوکمایانته و سیتناسیه (۲۰۱۸)، به بررسی تأثیر حمایت سازمانی درک شده و توانمندسازی روانشناختی بر عملکرد شغلی با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی پرداخت. نتایج این مطالعه نشان داد که حمایت سازمانی درک شده و توانمندسازی روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارند. علاوه بر این، پشتیبانی سازمانی درک شده و توانمندسازی روانشناختی بر عملکرد شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد. رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی دارد. سرانجام، رفتار شهروندی سازمانی می تواند تا حدودی بر حمایت سازمانی درک شده و توانایی روان شناختی از عملکرد شغلی تاکید کند.

۳. فرضیه های پژوهش

فرضیه اصلی:

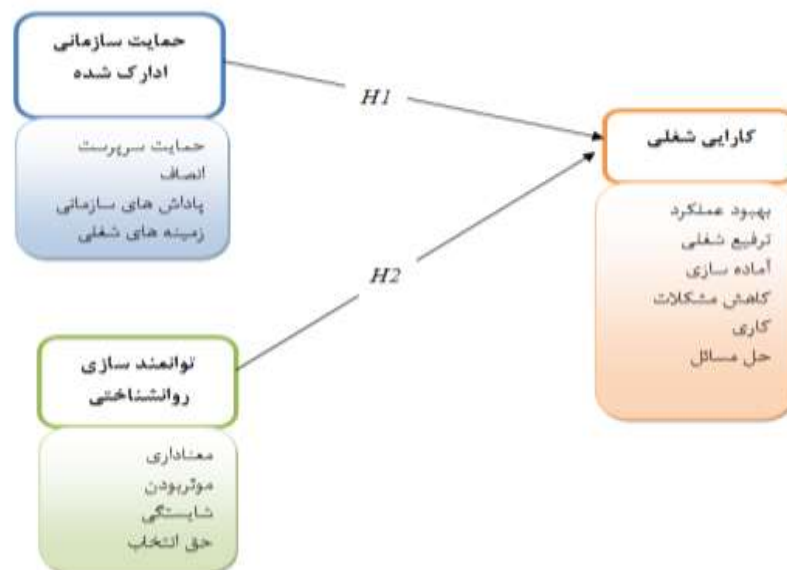
- اثرات حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روانشناختی کارکنان بر کارایی شغلی تأثیر دارند.

فرضیه های فرعی:

۱. حمایت سازمانی ادراک شده بر کارایی شغلی کارکنان تأثیر دارد.
۲. توانمند سازی روانشناختی بر کارایی شغلی کارکنان تأثیر دارد.

۴. روش پژوهش

۴,۱. مدل مفهومی پژوهش



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش بر گرفته از پژوهش نی کوت سوکمایانته و همکاران (۲۰۱۸) و چیانگ و سیه (۲۰۱۲)

۲,۴. جامعه آماری

جامعه پژوهش حاضر شرکت مهندسی مشاور طرح ارتباطات می‌باشد. مهندسی مشاور طرح ارتباطات به عنوان بنیانگذار طراحی سیستم‌های مخابراتی در کشور و با سابقه ۳۵ ساله در این راه، تاکنون بیش از ۱۰۰ پروژه در زمینه طراحی و نظارت سیستم‌های مخابراتی در بخش‌های مختلف صنعت به انجام رسانیده است. تعداد جامعه ۱۶۰ نفر می‌باشد. برای نمونه گیری از جدول مورگان و روش نمونه گیری تصادفی استفاده خواهد شد که نمونه مورد مطالعه ما ۱۱۳ نفر می‌باشد.

۳,۴. متغیرهای پژوهش

متغیر مستقل در این مطالعه حمایت سازمانی ادراک شده و توانمند سازی روانشناختی کارکنان می‌باشد. متغیر وابسته: متغیر وابسته در این مطالعه، کارایی شغلی کارکنان می‌باشد.

۴,۴. روش و ابزار گردآوری داده‌ها

مهم‌ترین روش‌های جمع‌آوری داده‌ها در این تحقیق به شرح زیر می‌باشد:

۱. فیش ثبت داده‌ها: در این پژوهش به منظور مطالعه مباحث نظری مرتبط با موضوع تحقیق و نیز بررسی ادبیات موضوع و پیشینه‌ی تحقیق، از اطلاعات مکتوب در این رابطه شامل کتاب‌های و مقالات مرتبط با موضوع پژوهش استفاده شده است.

۲. مطالعه کتابخانه‌ای: در این قسمت جهت گردآوری اطلاعات در زمینه مبانی نظری و پیشینه تحقیق، موضوع از منابع کتابخانه‌ای، مقالات، کتاب‌های مورد نیاز و نیز از شبکه جهانی اطلاعات، اینترنت، استفاده شده است.

۳. تحقیقات میدانی: در این قسمت به منظور جمع‌آوری داده و اطلاعات برای تجزیه و تحلیل از پرسشنامه، استفاده گردیده است.

بنابراین برای جمع‌آوری داده‌ها روش‌های مختلفی مثل مشاهده، مصاحبه و پرسشنامه وجود دارد. پرسشنامه تحقیق برای کسب داده‌های پژوهش است. و از دو قسمت عمومی و تخصصی تشکیل شده است. سؤالات عمومی مربوط به جنسیت، سن، میزان تحصیلات، مدت خدمت شغلی است. و سؤالات تخصصی شامل ۲۵ سؤال است که پاسخ‌دهنده با مطالعه آن‌ها پاسخ لازم را ارائه می‌دهد. بنابراین در این تحقیق مانند بسیاری از مطالعات توصیفی، به منظور جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز از پرسشنامه استفاده شده است.

مقیاس سنجش شاخص‌های پرسشنامه

مقصود از سنجش، آن است که موضوع مطلب با واحدها یا مقیاس‌هایی که به صورت ذهنی کم و بیش ملموس باشند، اندازه گیری شود که در این تحقیق از مقیاس لیکرت استفاده شده است. در طیف لیکرت گویه‌ها را محقق تهیه می‌کند به این ترتیب که او جملاتی را که حدس می‌زند با موضوع مورد مطالعه در ارتباط بوده، آن را می‌سنجد و برمی‌گزیند. در این تحقیق ابتدا با مطالعات کتابخانه‌ای، اطلاعات موجود در قالب کاری، عدالت سازمانی، کنترل داخلی و تعهدسازمانی جمع‌آوری شد و سپس برای جمع‌آوری اطلاعات و داده‌های لازم جهت پاسخگویی به سؤالات و فرضیات مطرح شده از پرسشنامه که مهم‌ترین و معتبرترین ابزار در روش پیمایشی است، استفاده شده است. در این پژوهش پرسشنامه استاندارد مورد استفاده قرار گرفته است مطابق جدول ۱ پرسشنامه تشکیل شده است:

جدول ۱. سؤالات پرسش نامه

منبع	سؤالات گویه ها	ابعاد	متغیرهای مورد بررسی
همکاران (۲۰۱۷) و اکگندوز	۱-۳	حمایت سرپرست	حمایت سازمانی ادراک شده
	۵ و ۴	انصاف	
	۷ و ۶	پاداش های سازمانی	
	۹ و ۸	زمینه های شغلی	
چیانگ و سپه (۲۰۱۲)	۱۱ و ۱۰	معناداری	توانمندسازی روان شناختی
	۱۳ و ۱۲	مؤثر بودن	
	۱۵ و ۱۴	شایستگی	
	۱۷ و ۱۶	حق انتخاب	
(ساریخانی و همکاران، ۱۳۹۲)	۱۹ و ۱۸	بهبود عملکرد	کارایی شغلی
	۲۱ و ۲۰	ترفیع شغلی	
	۲۳ و ۲۲	آماده سازی	
	۲۴	کاهش مشکلات کاری	
	۲۵	حل مسائل	
	۲۵	جمع کل سوالات	

روایی و پایایی ابزار گردآوری داده‌ها

از آن جا که اعتبار (روایی) بدین معناست که ابزار اندازه گیری تا چه حد مناسب انتخاب شده است و می تواند متغیر مورد نظر را اندازه گیری کند. برای تعیین اعتبار سؤالات از نظر متخصصان و خبرگان استفاده شد. از این رو در این تحقیق پس از مراجعه به منابع معتبر، مطالعه مقالات متعدد و تعیین شاخص های اساسی متغیرها، گویه های پرسشنامه استخراج شد و سپس مورد توافق خبرگانی همچون استاد راهنما قرار گرفت. بنابراین پرسشنامه ی تحقیق دارای اعتبار (روایی محتوا) می باشد.

مقصود از پایایی آن است که اگر ابزار اندازه گیری را در یک فاصله زمانی کوتاه چندین بار و به یک گروه مشابه بدهیم، نتایج حاصل شده نزدیک به هم باشد (خاکی، ۱۳۹۱). برای سنجش آن از ضریب پایایی یا آلفای کرونباخ استفاده می شود؛ و دامنه آن بین صفر و یک می باشد. هر قدر درصد به دست آمده به ۱۰۰ نزدیک باشد، بیانگر قابلیت اعتماد بیشتر پرسشنامه است. قابل ذکر است که ضریب آلفای کمتر از ۶۰ درصد معمولاً ضعیف تلقی می شود، دامنه ۷۰ درصد قابل قبول و بیش از ۸۰ درصد خوب تلقی می شود، البته هر چقدر ضریب اعتماد به عدد یک نزدیک تر باشد، بهتر است.

بدین منظور ابتدا یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسشنامه پیش آزمون گردید و سپس با استفاده از داده های به دست آمده از این پرسشنامه ها و به کمک نرم افزار آماری SPSS میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ برای این ابزار محاسبه شد

که در ادامه جدول مقادیر آلفای کرونباخ برای هر کدام از ابعاد آورده شده است. با توجه به موارد فوق برای هر کدام از ابعاد مدل مورد بررسی به کمک نرم افزار SPSS آلفای کرونباخ محاسبه که نتایج آن در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲. نتایج آلفای کرونباخ

متغیر	آلفای کرونباخ	تعداد نمونه
حمایت سازمانی ادراک شده	۰.۸۱۵	۳۰
توانمندسازی روان شناختی	۰.۹۴۵	۳۰
کارایی شغلی	۰.۹۰۳	۳۰

۵. یافته‌های پژوهش

در این تحقیق به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های توصیفی و برای سنجش میزان معناداری روابط از تحلیل همبستگی استفاده شده است و همچنین برای سنجش تناسب مدل تحقیق و نیز تعیین جهت روابط از معادلات ساختاری استفاده شده است. برای روش‌های توصیفی، تحلیل همبستگی از نرم افزار SPSS و برای سنجش مدل معادلات ساختاری از نرم افزار LISREL استفاده شده است.

❖ مشخصات پاسخ دهندگان پرسش نامه پژوهش

جنسیت

۶۵ درصد از اشخاص مورد مطالعه بر طبق اطلاعات جمع آوری شده از پرسشنامه‌ها، را مردان تشکیل داده اند و زنان ۳۵ درصد از نمونه را در بر می‌گیرند.

متغیر سن

بیشتر افراد معادل ۳۱ درصد از نمونه در رده سنی کمتر از ۲۵ سال قرار دارند. کمترین فراوانی از نظر سنی مربوط به افراد بالاتر از ۴۵ سال معادل ۲۰,۳۵ درصد از نمونه می‌باشد.

متغیر تحصیلات

در بین افراد پاسخ‌دهنده بیشترین فراوانی از نظر تحصیلات متعلق به افراد با سطح تحصیلات لیسانس معادل ۴۵,۱۳ درصد از نمونه می‌باشد و کمترین تعداد از نظر تحصیلات را افراد با سطح تحصیلات فوق دیپلم معادل ۷,۰۷ درصد از نمونه تشکیل می‌دهند.

متغیر سابقه کاری

در بین افراد پاسخ‌دهنده بیشترین فراوانی از نظر سابقه کاری متعلق به افراد با سابقه ۵ تا ۱۰ سال معادل ۴۷ درصد از نمونه می‌باشد و کمترین تعداد از این نظر را افراد با سابقه بیشتر از ۲۰ سال معادل ۱۰,۶۱ درصد از نمونه تشکیل می‌دهند.

۱.۵. آمار توصیفی

در این بخش یافته‌های توصیفی متغیرهای اصلی پژوهش ارائه شده است. توزیع متغیرها براساس شاخص مرکزی میانگین، شاخص پراکندگی انحراف معیار و هم‌چنین شاخص‌های توزیع شامل ضریب چولگی و کشیدگی و شاخص‌های مینیمم و ماکزیمم در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. شاخص‌های مرکزی و پراکندگی متغیرها

متغیر	خرده مقیاس‌ها	میانگین	انحراف معیار	مینیمم	ماکزیمم	ضریب چولگی	ضریب کشیدگی
حمایت سازمانی ادراک شده	حمایت سرپرست	۴,۳۳	۰/۷۵۹	۱/۰۰	۵/۰۰	-۲,۲۱	۱,۹۴
	انصاف	۴,۳۵	۰/۷۵۲	۱/۰۰	۵/۰۰	-۱,۲۹	۱,۲۶
	پاداش‌های سازمانی	۴,۵۷	۰/۷۳۳	۱/۰۰	۵/۰۰	-۱,۸۷	۱,۰۴
	زمینه‌های شغلی	۴,۰۷	۱/۰۹	۱/۱۷	۵/۰۰	-۱,۲۶	۰,۷۷۹
توانمندسازی روان شناختی	معناداری	۳,۸۵	۰/۹۲۹	۱/۰۰	۵/۰۰	-۱,۲۰	۱,۰۶
	مؤثر بودن	۴,۲۶	۰/۸۳۴	۱/۱۷	۵/۰۰	-۱,۵۹	۱,۵۱
	شایستگی	۲,۰۹	۱/۱۴۰	۱/۰۰	۵/۰۰	۱,۰۰	۰,۱۵۷
کارایی شغلی	حق انتخاب	۴,۵۳	۰/۸۲۶	۱/۰۰	۵/۰۰	۲,۵۴	۰,۵۹۳
	بهبود عملکرد	۴,۱۲	۱/۱۴۷	۱/۰۰	۵/۰۰	-۱,۳۲	۰,۹۰۱
	ترفیع شغلی	۳,۵۹	۱/۱۰۵	۱/۰۰	۵/۰۰	-۰,۷۵۵	-۰,۰۳
	آماده سازی	۴,۰۹	۰/۷۰۶	۱/۰۰	۵/۰۰	-۱,۵۵	۱,۰۹۰
	کاهش مشکلات کاری	۳,۹۷	۱/۱۴۵	۱/۰۰	۵/۰۰	-۱,۰۰	۰,۱۸۵
	حل مسائل	۴,۷۲	۰/۸۵۸	۱/۰۰	۵/۰۰	-۳,۲۳	۱,۸۰

میانگین متغیرهای حمایت سازمانی ادراک شده، توانمندسازی روان شناختی و کارایی شغلی بیشتر از ۳ است. به عبارت دیگر متوسط متغیرهای مذکور بالاتر از حد متوسط می‌باشد.

۲.۵. بررسی نرمال بودن داده‌ها

توزیع متغیرهای پژوهش از طریق آزمون کلموگروف-اسمیرونف بررسی شده است. پذیرفته شدن فرض صفر در این آزمون بیانگر نرمال بودن توزیع متغیر مورد بررسی است.

جدول ۴. آزمون نرمال بودن

متغیر	خرده مقیاس‌ها	مقدار آماره	سطح معناداری
حمایت سازمانی ادراک شده	حمایت سرپرست	۲,۹۸	۰/۷۵۹
	انصاف	۲,۵۵	۰/۷۵۲
	پاداش‌های سازمانی	۳,۱۰	۰/۷۳۳
	زمینه‌های شغلی	۲,۱۰	۱/۰۹

متغیر	خرده مقیاس‌ها	مقدار آماره	سطح معناداری
توانمندسازی روان شناختی	معناداری	۲,۹۶	۰/۹۲۹
	مؤثر بودن	۲,۱۸	۰/۸۳۴
	شایستگی	۲,۰۸	۱/۱۴۰
	حق انتخاب	۳,۵۱	۰/۸۲۹
کارایی شغلی	بهبود عملکرد	۲,۸۹	۰/۱۴۷
	ترفیع شغلی	۱,۸۵	۱/۱۰۵
	آماده سازی	۲,۰۹	۰/۸۰۳
	کاهش مشکلات کاری	۲,۵۴	۱/۱۴۵
	حل مسائل	۵,۵۱	۰/۸۵۸

سطح معناداری آزمون برای همه متغیرهای پژوهش، بزرگتر از ۰/۰۵ است. بنابراین فرض صفر آزمون کلموگروف-اسمیرنف و در نتیجه نرمال بودن توزیع متغیرهای مورد بررسی پذیرفته می‌شود.

۳.۵. آزمون میانگین یک نمونه‌ای برای متغیرهای تحقیق

برای بررسی اینکه هر کدام از متغیرهای مورد مطالعه در این تحقیق، از نظر پاسخ دهندگان، در سطح مطلوبی قرار دارد یا نه، در این پژوهش از آزمون t یک نمونه‌ای استفاده گردید. در آزمون t یک نمونه‌ای با توجه به مقیاس ۵ گزینه‌ای پرسشنامه تحقیق، مقدار آزمون برابر با ۳، در نظر گرفته شده است. بر طبق این آزمون، در هر کجا که عدد معناداری بزرگتر از ۰,۰۵ باشد میان وضعیت متغیر و میانگین در نظر گرفته شده تفاوت معناداری وجود ندارد و متغیر از وضعیت متوسطی برخوردار خواهد بود، اما چنانچه عدد معناداری کوچکتر از ۰,۰۵ باشد این بدان معناست که میان وضعیت متغیر و میانگین در نظر گرفته شده تفاوت معناداری وجود دارد. اگر مقادیر حد بالا و پایین مثبت باشد وضعیت متغیرها مناسب و اگر حد بالا و پایین منفی باشد وضعیت متغیرها نامناسب می‌باشد. جدول ۵ نتایج این آزمون را نشان داده است.

جدول ۵. نتایج آزمون t یک نمونه‌ای برای متغیرهای تحقیق

مقدار آزمون (Test Value = 3)						متغیر
فاصله اطمینان ۹۵٪		میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	آمار t	
حد بالا	حد پایین					
۴,۴۷	۴,۱۸	۴,۳۳	۰/۰۰۰	۱۱۲	۶۰,۶۳	حمایت سرپرست
۴,۴۹	۴,۲۱	۴,۳۵	۰/۰۰۰	۱۱۲	۶۱,۵۴	انصاف
۴,۲۷	۳,۸۷	۴,۵۷	۰/۰۰۰	۱۱۲	۶۶,۳۵	پاداش‌های سازمانی
۳,۴۳	۳,۱۳	۴,۰۷	۰/۰۰۰	۱۱۲	۳۹,۷۳	زمینه‌های شغلی
۴,۰۲	۳,۶۸	۳,۸۵	۰/۰۰۰	۱۱۲	۴۴,۰۵	معناداری

۴,۴۰	۴,۱۰	۴,۲۶	۰/۰۰۰	۱۱۲	۵۴,۲۶	مؤثر بودن
۲,۳۰	۱,۸۸	۲,۰۹	۰/۰۰۰	۱۱۲	۱۹,۵۰	شایستگی
۴,۶۹	۴,۳۸	۴,۵۳	۰/۰۰۰	۱۱۲	۵۸,۳۶	حق انتخاب
۴,۳۴	۳,۹۱	۴,۱۲	۰/۰۰۰	۱۱۲	۳۸,۲۵	بهبود عملکرد
۳,۷۹	۳,۳۸	۳,۵۹	۰/۰۰۰	۱۱۲	۳۴,۵۶	ترفیع شغلی
۴,۲۲	۳,۹۶	۴,۰۹	۰/۰۰۰	۱۱۲	۶۱,۶۳	آماده سازی
۴,۱۸	۳,۷۶	۳,۹۷	۰/۰۰۰	۱۱۲	۳۶,۸۷	کاهش مشکلات کاری
۴,۸۸	۴,۵۶	۴,۷۲	۰/۰۰۰	۱۱۲	۵۸,۵۳	حل مسائل

همانطور که در جدول ۵ نشان داده شده است، چون سطح معناداری برای هر تمامی خرده مقیاس‌های حمایت سازمانی ادراک شده، توانمندسازی روان شناختی و کارایی شغلی کمتر از ۰,۰۵ است ($\text{sig}=0.000 < 0,05$)، فرض صفر رد شده و فرض مقابل پذیرفته می‌شود؛ یعنی میانگین هر سه مورد با ۳ برابر نیست. همچنین از آنجا که حد بالا و پایین برای تمامی متغیرها مثبت می‌باشد، مقدار آماره t از حد بحرانی $1/96$ در همه متغیرها بالاتر می‌باشد. می‌توان گفت وضعیت متغیرها در جامعه مورد نظر از وضعیت مناسبی برخوردار هستند.

۴,۵. تحلیل عاملی تأییدی

به منظور بررسی مناسب بودن سوالات انتخابی برای سنجش متغیرهای مورد مطالعه از تحلیل عاملی تأییدی استفاده می‌شود. به عبارتی اولین گام برای بررسی صحت یک مدل اندازه‌گیری، بررسی برازش مدل اندازه‌گیری متغیر است. بدین منظور از شاخص‌های برازش استفاده می‌گردد. شاخص‌های کلی برازش برای الگوهای اندازه‌گیری (تحلیل عاملی تأییدی) با استفاده از نرم افزار لیزرل نسخه ۸,۵ در جدول زیر نشان داده شده است.

جدول ۶. نتایج شاخص‌های نیکویی برازش مدل اندازه‌گیری

نام شاخص	اختصار	برازش مدل	برازش قابل قبول
شاخص نیکویی برازش	GFI	۰/۸۹	نزدیک به یک
شاخص برازش هنجار شده	NFI	۰/۹۴	$\geq 90\%$
شاخص برازش هنجار نشده	NNFI	۰/۹۵	$\geq 90\%$
شاخص برازش تطبیقی	CFI	۰/۹۴	$\geq 90\%$
شاخص برازش افزایشی	IFI	۰/۹۴	$\geq 90\%$
Chi-Square/df		۲/۶۳	کمتر از ۳
RMSEA		۰/۰۴۳	کمتر از ۰,۰۸

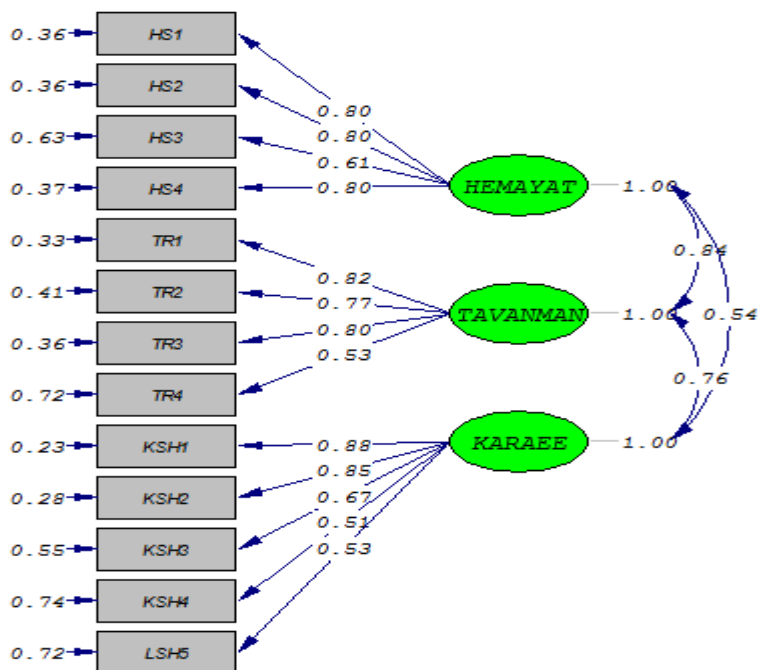
مطابق این نتایج شاخص‌های برآزش در دامنه قابل قبول قرار داشته که حکایت از برآزش مناسب و مطلوب مدل اندازه‌گیری تحقیق داشت. یعنی با توجه به مطالب بالا می‌توان نتیجه گرفت که مدل اندازه‌گیری (متغیرهای مشاهده شده) از برآزش خوبی برخوردار هستند و این بدین معنی است که متغیرهای آشکار به خوبی می‌توانند متغیرهای پنهان را اندازه‌گیری کنند. برای درک مناسب ارتباط بین متغیرهای پنهان و معرف‌های تحقیق، توجه به بارهای عاملی (وزن‌های رگرسیونی استاندارد) از اهمیت بالایی برخوردار است. از این رو نتایج تحلیل عاملی تأییدی به همراه شاخص جزئی P برای آزمون قابل قبول بودن بار عاملی مربوط به هر سوال بررسی گردید. نتایج این بررسی به صورت بارهای عاملی همه سوالات، مقدار نسبت بحرانی و مقدار P در جدول زیر آورده شده است.

جدول ۷. نتایج تحلیل عاملی گویه‌های انتخابی برای سنجش متغیرهای مورد مطالعه

مقدار معناداری	بار عاملی استاندارد	سوال	عامل
۱۱,۶۵	۰/۸۰	Hs1	حمایت سازمانی ادراک شده
۱۱,۶۰	۰/۸۰	Hs2	
۸,۰۵	۰/۶۱	Hs3	
۱۱,۵۲	۰/۸۰	Hs4	
۱۲,۰۸	۰/۸۲	TR1	توانمندسازی روان شناختی
۱۱,۰۸	۰/۷۷	TR2	
۱۱,۷۰	۰/۸۰	TR3	
۶,۸۲	۰/۵۳	TR4	
۱۳,۳۹	۰/۸۸	KSH1	کارایی شغلی کارکنان
۱۲,۶۷	۰/۸۵	KSH2	
۹,۱۳	۰/۶۷	KSH3	
۶,۵۹	۰/۵۱	KSH4	
۶,۸۲	۰/۵۳	KSH5	

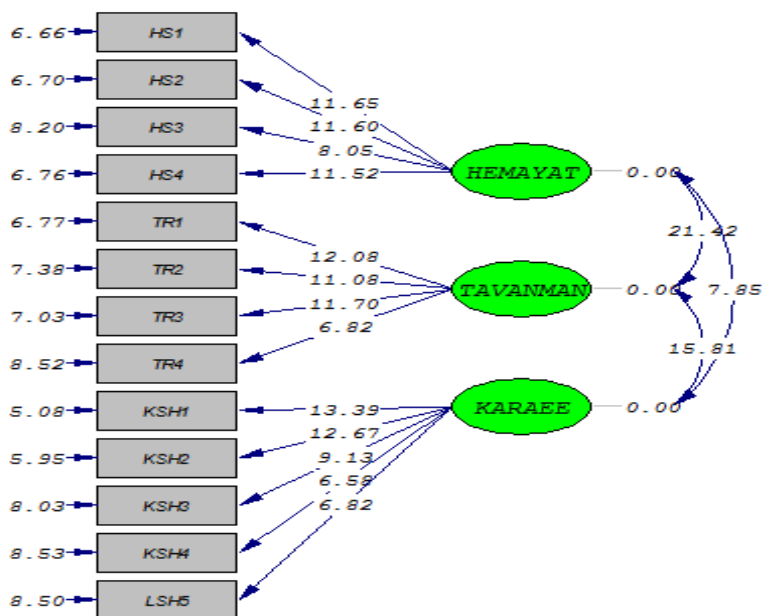
با توجه به جدول، از آنجا که از نظر آماری پیشنهاد می‌شود که عامل‌های دارای مقدار وزن رگرسیونی استاندارد (بار عاملی) بیش از ۰,۳۰ معنادار و قابل قبول تلقی شوند، بنابراین همه وزن‌های رگرسیونی در مدل مورد بررسی مقادیر بزرگتر از ۰,۳۰ دارند لذا از نظر بار عاملی در حد قابل قبولی قرار دارند. همچنین با توجه به نسبت بحرانی (T-Value) اشاره شده در جدول و براساس سطح معناداری ۰,۰۵ که برای معنادار بودن هر متغیر مشاهده، مقدار T باید بیشتر از ۱,۹۶ یا کمتر از -۱,۹۶ باشد، عبارتی مقدار پارامتر بین دو دامنه در الگو مهم شمرده نمی‌شود، همچنین مقادیر بین این دو مقدار حاکی از عدم وجود تفاوت معنادار مقدار محاسبه شده برای وزن‌های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح ۹۵ درصد دارد. مشاهده می‌شود که میزان برای تمام متغیرهای مشاهده شده معنادار است.

الف - تحلیل عاملی تأییدی



Chi-Square=213.54, df=62, P-value=0.06625, RMSEA=0.054

شکل ۲. تحلیل عاملی در حالت استاندارد

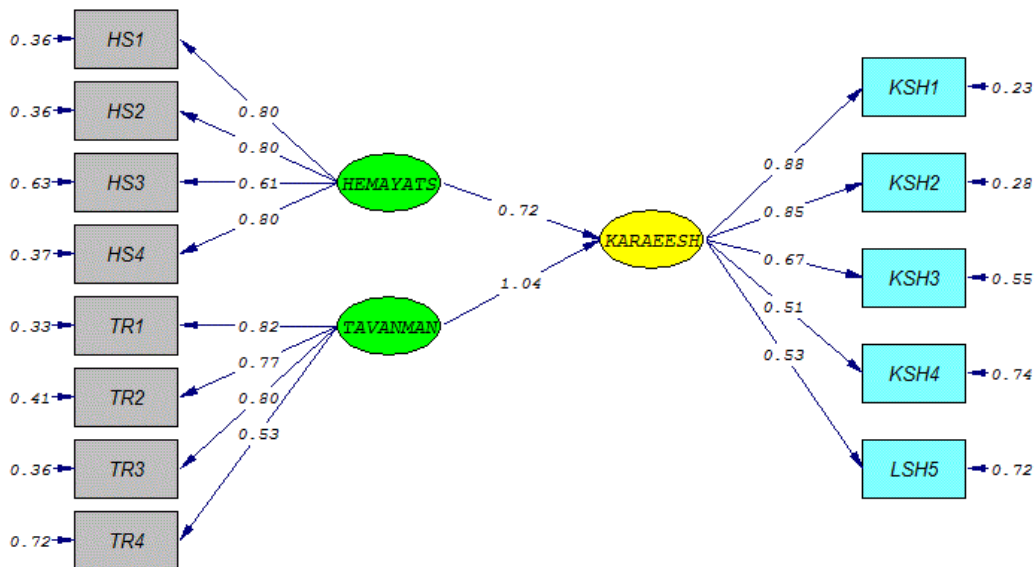


Chi-Square=213.54, df=62, P-value=0.06625, RMSEA=0.054

شکل ۳. تحلیل عاملی تأییدی در حالت t-value

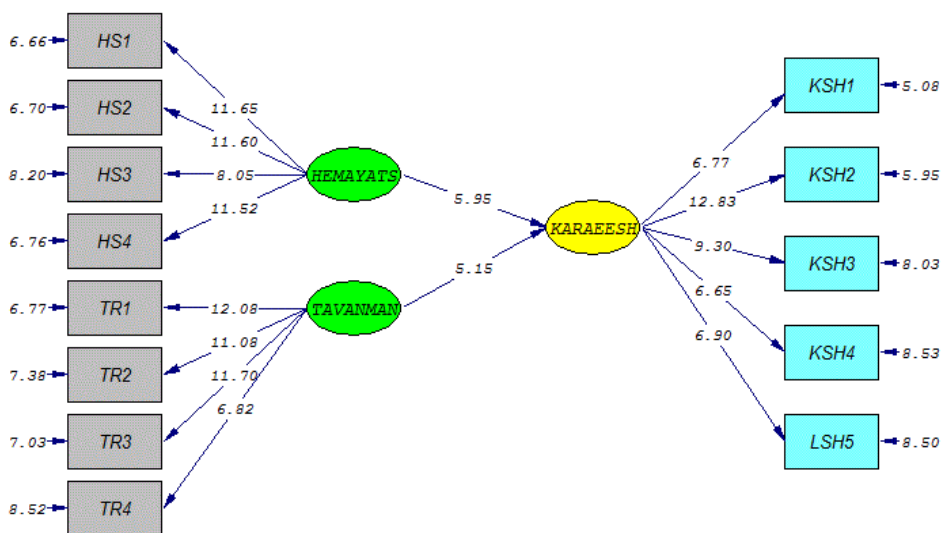
۵.۵. آزمون فرضیه های پژوهش

برای رد یا تأیید فرضیه های پژوهش حاضر از مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار لیزرل استفاده شده است. در پژوهش حاضر خروجی نرم افزار لیزرل در حالت استاندارد و معنی داری در شکل ۴ و ۵ مشاهده می شود.



Chi-Square=163.63, df=62, P-value=0.08559, RMSEA=0.043

شکل ۴. مدلسازی معادلات ساختاری فرضیه اصلی (استاندارد)



Chi-Square=163.63, df=62, P-value=0.08559, RMSEA=0.043

شکل ۵. مدلسازی معادلات ساختاری (معنی داری)

نتایج اجزای مدل ساختاری میان متغیرهای تحقیق به صورت تفکیک شده ارائه شده است.

جدول ۸. نتایج اجزای مدل ساختاری میان متغیرها

نتیجه	t-value	ضریب استاندارد	مدل اصلی تحقیق
قبول	۵,۹۵	۰,۷۲	حمایت سازمانی ادراک شده بر کارایی شغلی کارکنان
قبول	۵,۱۵	۱,۰۴	توانمندسازی روانشناختی بر کارایی شغلی کارکنان

۶. نتیجه گیری

پژوهش حاضر به بررسی اثرات حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روانشناختی کارکنان بر کارایی شغلی در شرکت مهندسی مشاور طرح ارتباطات پرداخت. نمونه آماری شامل ۱۱۳ نفر تعیین شد و با استفاده از پرسشنامه به جمع-آوری داده‌های پژوهش و آزمون فرضیات پرداخته شد.

با توجه به تأثیر مثبت و معنادار حمایت سازمانی ادراک شده بر کارایی شغلی کارکنان در فرضیه اول پیشنهاد می‌شود که: - مدیران برای نشان دادن حمایت خود به کارکنان می‌بایست شرایط شغلی مناسب برای آنها فراهم کنند و با آنها رفتار عادلانه داشته باشند. موارد زیر باید مدنظر قرار گیرد.

۱- توزیع عادلانه پاداش‌های سازمانی.

۲- فراهم کردن فرصت‌های پیشرفت شغلی و ارتقا کارکنان.

۳- دادن تفویض اختیار به کارکنان و تضمین امنیت شغلی آنها.

با توجه به تأثیر مثبت و معنادار توانمندسازی روانشناختی بر کارایی شغلی کارکنان در فرضیه دوم پیشنهاد می‌شود که:

- برای توانمندسازی روان شناختی کارکنان در راستای توسعه قابلیت‌ها و فعالیت‌های کارآفرینی به شایستگی، معنا دار بودن، تأثیرگذاری و خود تعیینی توجه نمایند. راه حل اساسی برای اینکه کارکنان بتوانند تأثیرگذار بودن و معنا دار بودن خود را در کار احساس کنند، علاوه بر انجام فعالیت‌های تأثیرگذار، مهم و باارزش، کارکنان باید باور داشته باشند که دارای وظایف و مسئولیت‌های ارزشمندی بوده و بر نتایج کارشان کنترل دارند. لذا با توجه به آنچه گفته شد، سازمان‌ها با استفاده از غنی‌سازی و جابه‌جایی شغلی، شفافیت اهداف و وظایف و همچنین فراهم آوردن زمینه مشارکت افراد در سازمان می‌توانند در جهت کسب اهداف و مقاصد سازمان بهتر عمل کنند. موارد زیر باید مدنظر قرار گیرد.

۱- مدیران به شفاف‌سازی هدف و تصریح روشن وظایف، نقش‌ها و پاداش‌ها پردازد چرا که احساس توانمندسازی را در بین کارکنان افزایش می‌دهد.

۲- همچنین مدیران می‌بایست به درک نیازهای کارکنان، ایجاد یک جو حمایتی و پرداختن به شیوه‌های اعتماد سازی در میان کارکنان پردازند.

(۱) در راستای نتایج پژوهش، به پژوهشگران پیشنهاد می‌گردد موضوعات زیر را برای پژوهش‌های آتی مدنظر داشته باشند.

۱- بررسی نقش میانجی رضایت شغلی کارکنان در ارتباط بین حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روان شناختی.

۲- بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روانشناختی بر کارایی شغلی کارکنان با توجه به نقش تعدیل‌گر مدیریت دانش.

۳- بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده و تفویض اختیار بر کارایی شغلی کارکنان و افزایش نوآوری سازمان.

۴- انجام موضوع همین پژوهش در سازمان‌ها و صنعت دیگر.

References

- دامغانیان، ح، جمشیدی، ل. و قلعه آقا بابایی، ف (۱۳۹۴). تاملی بر حمایت سازمانی ادراک شده در پرتو سرمایه اجتماعی. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۵(۴).
- ساریخانی، ناهید، سلیمانی نژاد، آزاده، صادقی، احمد، نقی‌ئی، حمید، کامرانی، شهناز، آبیجم، زهرا (۱۳۹۲). تأثیر آموزش ضمن خدمت کوتاه مدت بر کارایی کارکنان جمعیت هلال احمر استان تهران از دیدگاه کارکنان در سال ۱۳۸۶ تا ۱۳۸۸، فصلنامه علمی- پژوهشی امداد و نجات، سال پنجم شماره ۴.
- سلطانی نژاد، نیما، رشید، علی اصغر، خنیفر، حسین (۱۳۹۷). اثر توانمندسازی روانشناختی و حمایت سازمانی برای ارتقای عملکرد شغلی کارکنان اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان کرمان، تعاون و کشاورزی، سال هفتم شماره ۲۶.
- شاه حسینی، م. ح، استیری، م. و کشفی، م. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده و حمایت سرپرست ادراک شده بر تعهد سازمانی و عملکرد فردی کارکنان. نشریه مدیریت دولتی ۸(۲).
- وجه الدینی، مصطفی و علی ملاحسینی (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین توانمندسازی روانشناختی و حمایت سازمانی ادراک شده با عملکرد شغلی با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه اداره کل بهزیستی استان کرمان. سومین کنفرانس بین‌المللی اقتصاد، مدیریت، حسابداری با رویکرد ارزش آفرینی، شیراز، موسسه آموزشی مدیران خبره نارون.
- Akgunduz, Y., & Sanli, S. C. (2017). The effect of employee advocacy and perceived organizational support on job embeddedness and turnover intention in hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 118-125.
- Aksel, I., Serinkan, C., Kiziloglu, M., & Aksoy, B. (2013). Assessment of teachers' perceptions of organizational citizenship behaviors and psychological empowerment: an empirical analysis in Turkey. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 89, 69-73.
- 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, 99-118
- Amichai-Hamburger, Y., McKenna, A., & Tal, S. (2008). Eempowerment: Empowerment yy the internet. *Comput Human Behavior*, 24, 1776-1789.
- Aparicio J., Borrás F., Pastor JT, Vidal F. (2013). Accounting for Slacks to Measure and Decompose Revenue Efficiency in the Spanish Designation of Origin Wines with DEA. *European Journal of Operational Research*, 231, 443-51.
- Appelbaum, Nital P., Nathaniel Lee, Michael Amendola, Kelley Dodson, MD, and Brian Kaplan, MD (2019). Surgical resident burnout and job satisfaction: the role of workplace climate and perceived support.

- Arshadi, N. & Hayavi, G. (2013). The effective of perceived organizational support on effective commitment and job performance: mediating role of OBSE. *Journal of Procedia- social and behavioral sciences*, 84, 739- 743.
- Banker, R.D., Charnes. A. and Cooper W.W. (1984). Some Models for Estimating Technical and Scale Efficiencies in Data Envelopment Analysis , *Management Science* Sept, 1078 – 1092.
- Bouyssou D. (1999). Using DEA as a Tool for MCDM: Some Remarks, *J. Operat. Res. Soc.* 50, 974–978
- Cartwright, Roger (2002). *Empowerment*. Easton publishing.
- Casimir, G., Keith Ng, Y. N., Wang, Y.K. & Ooi, G. (2014). The relationships amongst leader-member exchange, perceived organizational support, affective commitment, and in-role performance. *Leadership & Organization development Journal*, 35(5), 366- 385.
- Chang, L.C., C.H. Liu (2008). Employee empowerment, innovative behavior and job productivity of public health nurses: A cross-sectional questionnaire survey”, *Int. J. Nurs. Stud.*, 1442-1448.
- Charnes, A. and Cooper, w.w. (1985). Preface to Topics in DEA, *Annals of operation Research*, Z.
- 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. *Int J Hosp Manage.* 31(1), 180-90.
- Decnink, B.James. (2010). The effect of organizational Justice, Perceived Organizational Support, and Perceived Supervisor Support on marketing employees level of trust. *Journal of business research*, 63, 1349-1355.
- Degago, E (2014). A Study on Impact of Psychological Empowerment on Employee Performance in Small and Medium Scale Enterprise Sectors. *European Journal of Business and Management*, 6(27), 60-73.
- Di Cai, Yahua Cai, Yan Sun1 and Jinpeng Ma. (2018). Linking Empowering Leadership and Employee Work Engagement: The Effects of Person-Job Fit, Person-Group Fit, and Proactive Personality, Empowering Leadership and Work Engagement, *Frontiers in Psychology* www.frontiersin.org.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Faruk, O., Ersarı, G., & Atilhan, N. (2014). Effect of Leadership Style on Perceived Organizational Performance and Innovation: The Role of Transformational Leadership beyond the Impact of Transactional Leadership. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 150, 881 – 889.
- Fisher, Matt. (2011) *Introducing the EFQM Excellence Model*. Publisher: Kindle, 10-100.
- Fock, H., Chiang, F.Y., Au, Y.K., & Hui, K.M. (2011). The moderating effect of collectivistic orientation in psychological empowerment and job satisfaction relationship, *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 319-328
- Ibrahim, H. I., Isa, A., & Shahbudin, A. S. M. (2016). Organizational support and creativity: the role of developmental experiences as a moderator. *Procedia Economics and Finance*, 35, 509-514.
- Indradevi, Rabert., (2011). psychological empowerment and job performance in industry, *IJEMR - September*, 1(4), 2249-2585.
- Islam, T., Khan, S.R. Ahmad, N.U.B., Ali, G., Ahmed, I. & Bowra, Z.A. (2013). Turnover Intentions: The influence of perceived organizational support and organizational

- commitment. 13th International Educational Technology Conference, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 103, 1238–1242.
- Jacobs G, Belschak FD, Hartog DNN (2014). Ethical Behavior and Performance Appraisal: The Role of Affect, Support, and Organizational Justice. *J Bus.* 121(1), 63-7.
- Khan, M.T., Saboor, A., Khan, N.A., & Ali, I. (2011). Connotation of employees' empowerment emerging challenges. *European Journal of Social Sciences*, 22(4), 556-564.
- Kuo, T., Ho, L., Lin, C., & Lai, K. (2010). Employee empowerment in a technology advanced work environment, *Industrial Management & Data Systems*, 110(1), 24 – 42.
- Kurtessis JN, Eisenberger R, Ford MT, Buffardi LC, Stewart KA, Adis CS (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management*, 43(6), 1854-84.
- Lamastro, V. (2011). Commitment and Perceived Organizational Support. *National Forum of applied educational research journal*, 12, 1-13.
- Lamastro, V. (2003). Commitment and perceived organizational support, *National Forum of Applied Educational Research Journal*, 24(3).
- Leenu N, Lakhwinder S. (2013). Role of Perceived Organizational Support in the Relationship between HR practices and organizational trust. *Global Business Review*, 13(2), 239-49.
- Li, C., Wu, K., Johnson, D. E., & Wu, M. (2012). Moral leadership and psychological empowerment in China. *Journal of Managerial Psychology*, 27(1), 90-108.
- MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., & Ahearne, M. (2013). Some possible antecedents and consequences of in-role and extra-role salesperson performance. *Journal of Marketing*, 62, 87-98.
- Makanjee, Chandra Rekha, Yolanda F. Hartzler and ilseL.uys (2006). The Effect of Perceived Organizational Support on Organizational Commitment of Diagnostic Imaging Radiographers, *Radiography*, 12, 118-126.
- Ni Ketut Sukmayanti¹, Desak Ketut Sintaasih (2016). The Effect of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment on Job Performance with Organizational Citizenship Behavior as Mediation, *IOSR Journal of Business and Management* 20(5), 01-08.
- Nurdan Özarallı (2015). Linking Empowering Leader to Creativity: The Moderating Role of Psychological (Felt) Empowerment Open access, Original research article *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 181(11), 366-376.