

بررسی تأثیر حمایت اجتماعی ادراک شده بر بهره‌وری کارکنان با نقش میانجی امنیت شغلی (مطالعه موردی: کارکنان خدماتی سازمان مدیریت حمل و نقل مسافر شهرداری شیراز)

صادق زندیه^{۱*}، کریم ظهراپی^۲، فریده نظری^۳

۱. کارشناس ارشد مدیریت اجرایی گرایش برنامه‌ریزی استراتژیک، دانشگاه علوم و تحقیقات تهران

Email: Zandieh1984@yahoo.com

۲. کارشناس ارشد مهندسی طراحی شهری دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز

Email: Zohrabi.karim1396@gmail.com

۳. کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

Email: Nazari_f2008@yahoo.com

چکیده

پژوهش حاضر به سفارش سازمان مدیریت حمل و نقل مسافر کلانشهر فرهنگی و مذهبی شیراز در سال ۱۳۹۹ انجام شده و هدف آن بررسی تأثیر حمایت اجتماعی ادراک شده بر بهره‌وری کارکنان خدماتی سازمان مذکور با در نظر داشتن نقش میانجی امنیت شغلی است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از حیث روش توصیفی-مقطعی است و جامعه آماری پژوهش تمامی ۵۹ نفر نیروی خدماتی شاغل در واحدهای مختلف این سازمان می‌باشد. ابزار پژوهش جهت بررسی حمایت اجتماعی ادراک شده، پرسشنامه استاندارد حمایت اجتماعی فیلیپس و همکاران بوده و جهت سنجش امنیت شغلی ایشان از پرسشنامه نیسی و سید محمودیان و جهت سنجش بهره‌وری کارکنان نیز از پرسشنامه استاندارد بهره‌وری نیروی انسانی مدل آجیو استفاده شده است؛ داده‌های جمع‌آوری شده بوسیله نرم افزار SPSS تحلیل گردیده و یافته‌ها نشان داد با در نظر داشتن نقش میانجی امنیت شغلی، رابطه نسبتاً قوی و مثبت و معناداری میان حمایت اجتماعی و بهره‌وری کارکنان وجود داشته و بیشترین تأثیر پذیری نیز از حمایت اجتماعی ادراک شده از سوی سازمان و کمترین تأثیر بهره‌وری کارکنان در این پژوهش ناشی از حمایت خانوادگی ایشان تشخیص داده شد؛ بنابراین به مدیران ارشد این سازمان پیشنهاد گردید به منظور ارتقاء سطح بهره‌وری کارکنان خدماتی خود نسبت به ارتقاء نظام تقدیر و تشکر از کارکنان و اهمیت قائل شدن برای کوشش‌های پرسنل و ایجاد جو صمیمیت و همدلی کارکنان اقدام نماید؛ همچنین نسبت به بهبود روابط دوستانه ایشان اقدام نموده و با فرهنگ سازی نسبت به تقویت روابط خانوادگی کارکنان مذکور اقدام نماید.

واژگان کلیدی: حمایت اجتماعی ادراک شده، امنیت شغلی، بهره‌وری، کارکنان خدماتی، سازمان مدیریت حمل و نقل مسافر شهرداری شیراز

مجله مطالعات نوین در
اقتصاد، مدیریت و
حسابداری

دوره: ۲

شماره: ۲

تابستان ۱۳۹۹

صفحه: ۴-۱۶

Journal of New Studies
in Economics,
Management and
Accounting

Vol: 2

No.: 2

Summer-2020

Page: 4-16

* ایمیل نویسنده مسئول: Zandieh1984@yahoo.com

مقدمه

منابع انسانی از اساسی‌ترین منابع استراتژیک هر سازمانی است. بدون تردید موفقیت سازمان‌ها و محیط‌های کاری به استفاده کارآمد از منابع انسانی بر پایه علوم رفتاری وابسته است. برای رویارویی با چالش استفاده کارآمد از این منبع، شناخت هرچه بیشتر و جامع‌تر مفاهیم و سازه‌های مربوط به منابع انسانی و ابزارهای خاص آن الزم آور است و در نهایت مهارت استفاده از این سازه‌ها و ابزارها امری ضروری است (سینگ و همکاران، ۲۰۱۵).

از طرفی: بهره‌وری از جمله مفاهیمی است که بیش از ۲۳۰ سال از نخستین تلاش و برداشت علمی پیرامون آن می‌گذرد. (طاهری، ۱۳۸۸).

افزایش بهره‌وری به ویژه بهره‌وری نیروی انسانی در رفع مشکلات اجتماعی و اقتصادی کشورها به خصوص کشورهای در حال توسعه می‌تواند نقش اساسی داشته باشد. نگرش منطقی به پیشرفت و سوددهی سازمان‌های کشور، ما را به این نتیجه می‌رساند که یکی از مهمترین راهکارهای پیشرفت سازمان‌ها بالابردن بهره‌وری نیروی انسانی آن‌ها می‌باشد. اکثر محققان در این زمینه بر این باورند که ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی معلول ترکیبی از عوامل گوناگون است، که در هر سازمان و با توجه به شرایط خاص آن می‌تواند متفاوت باشد (ماکیولیت، ۲۰۱۴).

تاکنون در خصوص عوامل مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی محققان زیادی به تبیین و توضیح دلایل ارتقای آن پرداخته اند که در این میان می‌توان به مطالعات دانشمندانی از جمله سوترمایستر، موری اینسورث و نویل اسمیت، هرسی و گلداسمیت که بیشترین توجه آن‌ها معطوف به توانایی و انگیزه افراد بوده است اشاره کرد. (شجاعی و همکاران، ۱۳۹۵).

از طرف دیگر: جستجوی حس تعلق و حمایت اجتماعی متغیری است که همیشه مورد توجه روانشناسان و جامعه‌شناسان بوده است. فروم بر اثرات قطع تعلقات اجتماعی، احساس تنهایی و کناره‌گیری اجتماعی بسیار تأکید می‌ورزید و بسیاری از نابسامانی‌های روانی - اجتماعی را معلول آن می‌دانست. او می‌گفت چون در جوامع آزادی مثبت تحقق نمی‌پذیرد و استعدادها و توانایی‌های آدمی مجال بروز نمی‌یابد، احساس تنهایی منجر به اتخاذ تدابیری می‌شود که با تحقق فردیت در چارچوب عشق و کار مولد مغایرت دارد. با اتخاذ این

تدابیر آدمی به دنبال منابع حمایتی است تا بتواند با ایجاد ارتباط و همراه شدن با آنها این احساس را در خود پرورش دهد که در دایره هستی کسی یا جایی هست که او را زیر چتر حمایتی خود بگیرد. ایجاد رابطه با دیگران غالباً مانعی برای بروز احساس تنهایی اجتماعی است. برخی از نظریه پردازان معتقدند که افراد در فرآیند ارتباط با دیگران توانایی‌ها و نگرش‌های خود را ارزیابی قرار می‌کنند. همچنین توسعه رابطه با دیگران و دریافت حمایت اجتماعی ممکن است بر کاهش اجتناب منجر شود. (رستمی و احمدنیا، ۱۳۹۱)

در مطالعات موجود در این زمینه، حمایت اجتماعی به دو صورت حمایت اجتماعی دریافت شده^۱ و ادراک شده^۲ مورد مطالعه قرار می‌گیرد. در حمایت اجتماعی دریافت شده، میزان حمایت‌های کسب شده توسط فرد مورد تأکید است و در حمایت اجتماعی ادراک شده، ارزیابی‌های فرد از در دسترس بودن حمایت‌ها در مواقع ضروری و مورد نیاز بررسی می‌شود. (Gulact,2010)

نظریه پردازان این حوزه بر این باورند که تمام روابطی که فرد با دیگران دارد، حمایت اجتماعی محسوب نمی‌شود؛ مگر اینکه فرد آنها را به عنوان یک منبع در دسترس و مناسب برای رفع نیازهایش ارزیابی کند. (Clara IP et al,2003).

مقیاس‌های حمایت اجتماعی ادراک شده نیز بر ارزیابی شناختی فرد از محیطش و سطح اطمینان فرد به اینکه در صورت لزوم کمک و حمایت در دسترس خواهد بود، متمرکز هستند. (Bruwer B et al,2008).

از طرف سویی دیگر: رضایت شغلی، از متغیرهای مؤثر در کارایی سازمان است که حد بالای آن می‌تواند به افزایش پویایی و بهره‌وری سازمان منجر شود و حد پایین آن سبب پدیدار شدن مسائل و مشکلاتی، از قبیل جابه‌جایی شغلی، ترک خدمت، غیبت، عدم علاقه به کار و کاهش انگیزه، روحیه کاری، کارایی و بهره‌وری کارکنان و در نهایت سازمان می‌شود. (Kwai Fatt et al,2010).

به این طریق در شهرداری کلانشهر فرهنگی و مذهبی شیراز که یکی از اهداف آن ارتقاء سطح خدمات رسانی به کارکنان خود در مسیر ارتقاء سطح خدمات رسانی به شهروندان می‌باشد لزوم توجه به بهبود شرایط محیط کار در خور توجه است. از طرف دیگر در بدنه هر سازمانی خدمات رسانی به معنای پذیرایی از کارکنان و نظافت محل کار از ملزومات ابتدایی جهت آماده‌سازی محیط کار جهت کارکنان آن سازمان می‌باشد؛ در این

1 Revised

2 Perceived

میان نقش کارکنان خدماتی در فراهم آوردن موارد مذکور انکار ناپذیر است لذا توجه به بهره‌وری ایشان و برنامه‌ریزی در جهت افزایش این بهره‌وری با مطالعه عوامل مؤثر بر آن، بر مدیران اداری هر سازمانی پوشیده نیست.

بنابراین با عنایت به اینکه تا کنون مطالعات جامع و علمی در خصوص بهره‌وری پرسنل خدماتی و عوامل مؤثر بر آن انجام نپذیرفته است؛ در یکی از ابعاد بررسی عوامل مؤثر، این پژوهش می‌کوشد تا تأثیر نقش حمایت اجتماعی ادراک شده از سوی سازمان، سرپرست و همکاران بر بهره‌وری نیروهای خدماتی سازمان مدیریت حمل و نقل مسافر کلانشهر فرهنگی و مذهبی شیراز را به واسطه رضایت شغلی مورد بررسی و مطالعه قرار دهد.

مروری بر مبانی نظری و ادبیات تحقیق

حمایت اجتماعی

حمایت اجتماعی یک کمک دو جانبه است که موجب خلق تصور مثبت از خود، احساس عشق و ارزشمندی می‌گردد و تمام اینها به فرد فرصت خود شکوفایی و رشد می‌دهد (احمدی، ۱۳۸۸).

حمایت اجتماعی به عنوان یک عامل محافظت کننده در مقابل استرس، اثر قابل توجهی بر سلامت و عملکرد اجتماعی دارد به طوری که فرد احساس می‌کند که مورد علاقه است، از وی مراقبت می‌شود، ارزش و احترام دارد و متعلق به یک شبکه از ارتباطات است (میر غفور وند و همکاران، ۱۳۹۲).

بهره‌وری کارکنان

اولین بار واژه بهره‌وری به وسیله کنه^۱ در سال ۱۷۶۶ در یک مجله کشاورزی استفاده شد. از آن زمان تا کنون، از این لغت تعاریف و تعبیر گوناگونی در سطوح مختلف به ویژه در سیستم‌های اقتصادی ارائه شده است (آلردی و همکاران، ۲۰۱۵).

در رابطه با مفهوم بهره‌وری تعاریف گوناگونی مطرح شده است. اما وجه مشترک تمامی تعاریف در این است که آنچه موجبات ارتقای بهره‌وری را فراهم می‌کند، اصولاً ماشین و روش و ابزار نیست، بلکه انسان است.

1 Quesnay

زیرا تمامی تلاش‌ها به منظور دستیابی به مطلوبیت‌هایی است که نیازهای مادی و معنوی او را برآورده می‌سازد و ارتقای بهره‌وری هم برای زیستن و هم در راستای اهداف معنوی نقشی اساسی دارد (میکو، استورچ^۱، ۲۰۱۵).

هدف از بهبود بهره‌وری عبارتست از: به حداکثر رساندن استفاده از منابع نیروی انسانی، تسهیلات و غیره به طریق علمی و با کاهش هزینه‌های انجام کار، گسترش بازارها، افزایش اشتغال، کوشش برای افزایش دستمزدهای حقیقی به جای دستمزدهای اسمی و جاری و بهبود معیارهای زندگی به گونه‌ای که به نفع سازمانها و مصرف‌کننده باشد (حاج کریمی و پیرایش، ۱۳۸۵)

بهره‌وری از حیث اینکه در چه سطحی سیستم‌ها را مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهد به چهار سطح تقسیم بندی می‌شود:

۱- بهره‌وری در سطح کارکنان

۲- بهره‌وری در سطح سازمانی

۳- بهره‌وری در سطح بخشی از اقتصاد (مثلاً صنعت، کشاورزی و...)

۴- بهره‌وری در سطح ملی

همچنین برحسب انواع منابع یک سیستم، بهره‌وری شامل: بهره‌وری نیروی کار، بهره‌وری زمین، بهره‌وری ماشین‌آلات، بهره‌وری سرمایه، بهره‌وری اطلاعات و بهره‌وری زمان می‌باشد. (طاهر، ۱۳۹۴)

با توجه موارد فوق در این پژوهش بهره‌وری در سطح کارکنان و در نوع منابع به نیروی کار اختصاص دارد.

امنیت شغلی

امنیت شغلی^۲ به این معنی است که کارکنان یک سازمان مطمئن هستند که برای آینده‌ای نسبتاً قابل پیش‌بینی از کار خود برخوردارند.

1 Miko and Storch

2 Job Security

آیدسون^۱ (۱۹۹۰) امنیت شغلی را به عنوان حالتی روانی که نتیجه برداشت های کارکنان در مورد احتمال بدست آوردن شغلی شبیه به شغل فعلیشان هنگام از دست دادن آن ایجاد می شود، تعریف می کند. سلطانی (۱۳۷۹) نیز معتقد است: در مفهوم امنیت موضوعاتی چون تغییرات شغلی، از دست دادن شغل و عدم دستیابی به شغل مناسب گنجانده شده است. بورلند^۲ (۱۹۹۴) امنیت شغلی را رهایی، از ترس از دست دادن و یا برکناری از شغل تعریف کرده است.

پیشینه تحقیق:

الف) پژوهش های خارجی:

یافته های تحقیقات رایت^۳ (۱۹۹۰)، پاستور^۴ و همکارانش (۱۹۹۵) نشان می دهد که پشتیبانی و برقراری ارتباط سازنده مدیران با زیردستان تاثیری به سزا در افزایش بهره وری کارکنان دارد. تحقیق اردوگان و اندرز (۲۰۰۷) نشان داد حمایت سازمانی پرستاران، رابطه بین سرپرستان و دیگر شاغلان، رضایت شغلی و عملکرد شغلی را تعدیل می کند. کارتر و آرمینالیس (۲۰۱۲) احساس غنی بودن مطابق نظریه مبادله اجتماعی و حمایت اجتماعی موجب می شود کارکنان عملکرد خود را در ابعاد مختلف متناسب با توانایی های خود ارتقا دهند.

ب) پژوهش های داخلی:

شجاعی و همکارانش (۱۳۹۵) در پژوهشی تحت عنوان «شناسایی عوامل مؤثر بر بهره وری منابع انسانی» به این نتایج دست یافته اند که حمایت سازمانی، تکریم و احترام به کارمند، عدم تبعیض تحت عنوان عوامل انگیزاننده سازمانی و روابط اجتماعی و کاری خوب تحت عنوان عامل توانمند سازی کارکنان به صورت مستقیم بر بهره وری منابع انسانی سازمان اثر گذار است.

1 Idson

2 Borland

3 Wright

4 Pastore et al

امامی میبیدی (۱۳۸۴) عوامل مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی را به دو دسته عوامل فردی یا شخصی شامل: تجربه، میزان درآمد، سطح تحصیلات، سن و آموزش و عوامل محیطی شامل: مشارکت، مناسبات اجتماعی، محتوای کار و خشنودی شغلی تقسیم بندی کرده است.

رهنورد و خدابخش (۱۳۹۰) در مطالعه‌ای که در زمینه نمونه ساختاری بهبود بهره‌وری کارکنان تولیدی انجام داده‌اند، عوامل عدالت سازمانی، اعتماد سازمانی، انگیزش، تعهد سازمانی، حمایت سازمانی، توانایی، رفتار شهروندی سازمانی، شخصیت و وضعیت تأهل را به عنوان عوامل مؤثر بر بهره‌وری ذکر نموده‌اند.

طواری (۱۳۸۷) در تحقیقی پیرامون شناسایی و اولویت بندی عوامل مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی، عوامل را در ۵ دسته عوامل عوامل مدیریتی، اجتماعی-روانی، فرهنگی، محیطی و عوامل فردی ارائه نموده است.

شیرزاد کبریا و نصرتی (۱۳۹۶) در پژوهشی بیان داشتند امنیت شغلی از جمله عوامل بهداشتی است و تامین آن از سوی سازمان باعث ادامه خدمت میشود، لذا ارضای آن در روابط شغلی موجب خشنودی شغلی و در نتیجه عملکرد اثربخش همراه با کارایی و بهره‌وری مناسب میشود. حمایت سازمانی ادراک شده زمینه مطلوب شغلی را فراهم می‌آورد و با درک حمایت سازمان روابط متقابل و محکمی بین سازمان و افراد ایجاد میشود. همچنین مشخص شد هر سازمانی برای افزایش بهره‌وری نیازمند احساس امنیت در شغل و درک حمایت سازمانی میباشد تا بتواند از بهره‌وری بالایی برخوردار باشد.

روش شناسی پژوهش و مدل مفهومی پژوهش

این تحقیق از نظر هدف، کاربردی است. در این پژوهش جامعه آماری متشکل از کارکنان خدماتی شاغل در سازمان مدیریت حمل و نقل مسافر شهرداری شیراز با تعداد ۵۹ نفر بوده است. با توجه به حجم کوچک جامعه، کل آن به عنوان نمونه در نظر گرفته شده است.

ابزار اندازه‌گیری پژوهش شامل سه پرسش‌نامه استاندارد با سوالات بسته شامل ۲۲ سوال اصلی جهت پرسشنامه حمایت اجتماعی استفاده شده که برای بررسی روایی آن، از روش روایی صوری و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ (۰,۷۸۶) محاسبه گردید. متغیرهای این پرسش‌نامه شامل هفت سؤال درباره‌ی شاخص حمایت خانواده، هشت سؤال مربوط به شاخص حمایت همکاران، هفت سؤال در زمینه‌ی شاخص حمایت دیگران است.

جهت سنجش امنیت شغلی از پرسشنامه ای که دارای ۳۰ گویه بوده و هدف آن بررسی میزان امنیت شغلی از ابعاد مختلف (تمرکز بر شغل، جابجایی کمتر در شغل، انتخاب شغل مناسب، رضایت شغلی، رضایت اقتصادی، عاطفی بودن محیط کار، احساس آرامش در کار، وابستگی به سازمان، دفاع از سازمان) می باشد؛ استفاده گردید و طیف پاسخ دهی آن از نوع لیکرت می باشد.

پرسشنامه بهره وری نیز شامل ۲۶ سوال بسته است با شاخص های توانایی، درک و شناخت، حمایت سازمان، درک و شناخت، بازخورد، اعتبار و سازگاری تقسیم بندی شده و با ضریب آلفای کرونباخ (۰,۸۶۱) محاسبه و در سیستم لیکرت پنج ارزشی سنجیده می شود.

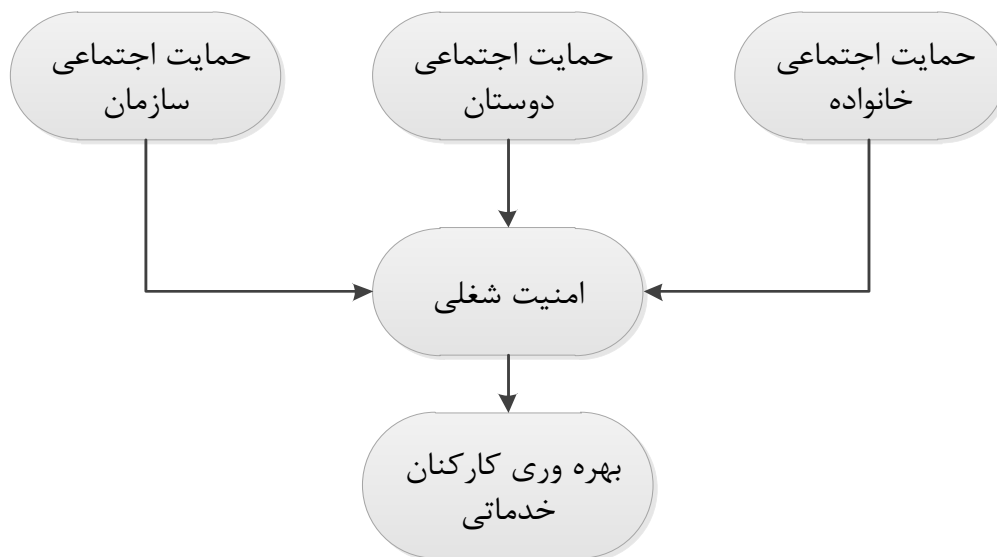
برای تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS22 با سطح اطمینان ۹۵ درصد استفاده شد.

مشخصات جمعیت شناختی پاسخ گویان و مدل مفهومی پژوهش به شرح زیر آورده شده است:

مشخصات جمعیت شناختی پاسخ گویان

موارد	توصیف	تعداد	درصد تقریبی
جنس	مرد	۵۱	٪۸۷
	زن	۸	٪۱۳
سن	۲۱ - ۳۰ سال	۲	٪۴
	۳۱ - ۴۰ سال	۱۰	٪۱۷
	۴۱ - ۵۰ سال	۲۵	٪۴۲
	۵۱ - ۶۰ سال	۱۹	٪۳۲
	۶۱ - ۷۰ سال	۳	٪۵
تحصیلات	دیپلم	۳	٪۵
	زیر دیپلم	۵۶	٪۹۵
سابقه خدمت	۵-۱۰ سال	۹	٪۱۵
	۱۰-۲۰ سال	۴۴	٪۷۵
	۲۰ سال به بالا	۶	٪۱۰
نوع استخدام	شرکتی	۵۹	٪۱۰۰

مدل مفهومی پژوهش



تحلیل آماری:

ابتدا نرمال بودن داده ها مورد آزمون قرار گرفته شد؛ بدین منظور نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنف جهت پیش فرض نرمال بودن توزیع نمرات در جامعه مورد بررسی قرار گرفت. نتایج مبین این است که جهت حمایت اجتماعی ۰/۱۷ در سطح معنا داری ۰/۲ و جهت امنیت شغلی ۰/۱۵ در سطح معنا داری ۰/۱۹ و جهت بهره وری ۰/۱۶ در سطح ۰/۱۸ می باشد؛ این یعنی که پیش فرض نرمال بودن توزیع نمرات متغیرها تأیید می گردد؛ بعد از تایید نرمالیت بودن، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده گردید.

نتایج به شرح جداول زیر قابل مشاهده است:

در راستای اثبات فرضیه اول مبنی بر ارتباط میان حمایت اجتماعی ادارک شده از جانب خانواده با احساس امنیت شغلی، نتایج آزمون مبین ارتباط مثبت و معنادار این دو متغیر است.

جدول ۱

		حمایت اجتماعی خانواده	امتیاز کسب شده امنیت شغلی
حمایت اجتماعی خانواده	Pearson Correlation	1	499**.
	Sig. (2-tailed)		000.
	N	59	59
امتیاز کسب شده امنیت شغلی	Pearson Correlation	499**.	1
	Sig. (2-tailed)	000.	
	N	59	59
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)			

در راستای اثبات فرضیه دوم مبنی بر ارتباط میان حمایت اجتماعی ادارک شده از جانب دوستان (همکاران)، با احساس امنیت شغلی، نتایج آزمون مبین ارتباط مثبت و معنادار این دو متغیر است.

جدول ۲

		حمایت اجتماعی دوستان (همکاران)	امتیاز کسب شده امنیت شغلی
حمایت اجتماعی دوستان (همکاران)	Pearson Correlation	1	548**.
	Sig. (2-tailed)		000.
	N	59	59
امتیاز کسب شده امنیت شغلی	Pearson Correlation	548**.	1
	Sig. (2-tailed)	000.	
	N	59	59
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)			

در راستای اثبات فرضیه سوم مبنی بر ارتباط میان حمایت اجتماعی ادارک شده از جانب سازمان با احساس امنیت شغلی، نتایج آزمون مبین ارتباط مثبت و معنادار این دو متغیر است.

جدول ۳

		حمایت اجتماعی سازمان (دیگران)	امتیاز کسب شده امنیت شغلی
حمایت اجتماعی سازمان (دیگران)	Pearson Correlation	1	573**.
	Sig. (2-tailed)		000.
	N	59	59
امتیاز کسب شده امنیت شغلی	Pearson Correlation	573**.	1

	Sig. (2-tailed)	000.	
	N	59	59
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)			

همچنین نتایج آزمون پیرسون نشان دهنده تاثیر مثبت و معنادار حمایت اجتماعی ادراک شده (خانواده، همکاران و سازمان) بر احساس امنیت شغلی نیروهای خدماتی می باشد.

جدول ۴

		حمایت اجتماعی ادراک شده	امتیاز کسب شده امنیت شغلی
حمایت اجتماعی ادراک شده	Pearson Correlation	1	663**.
	Sig. (2-tailed)		000.
	N	59	59
امتیاز کسب شده امنیت شغلی	Pearson Correlation	663**.	1
	Sig. (2-tailed)	000.	
	N	59	59
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)			

از سوی دیگر امنیت شغلی نیز بر میزان بهره وری کارکنان تاثیر مثبت و معناداری دارد:

جدول ۵

		امتیاز کسب شده امنیت شغلی	بهره وری
امتیاز کسب شده امنیت شغلی	Pearson Correlation	1	408**.
	Sig. (2-tailed)		001.
	N	59	59
بهره وری	Pearson Correlation	408**.	1
	Sig. (2-tailed)	001.	
	N	59	59
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)			

همانطور که در زیر ملاحظه می گردد رابطه معناداری بین حمایت اجتماعی ادراک شده کارکنان خدماتی و بهره وری ایشان در جهت مثبت مورد تایید آزمون پیرسون می باشد:

جدول ۶

		حمایت اجتماعی ادراک شده	بهره وری
حمایت اجتماعی ادراک شده	Pearson Correlation	1	737**.
	Sig. (2-tailed)		000.
	N	59	59
بهره وری	Pearson Correlation	737**.	1
	Sig. (2-tailed)	000.	

	N	59	59
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)			

جمع بندی و ارائه پیشنهاد

در این مقاله رابطه میان حمایت اجتماعی ادراک شده کارکنان خدماتی سازمان مدیریت حمل و نقل مسافر شهرداری شیراز با میزان بهره وری ایشان با در نظر داشتن نقش میانجی امنیت شغلی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج به دست آمده از جداول تحلیل آماری نشان داد که با نقش میانجی مذکور رابطه نسبتاً قوی میان حمایت اجتماعی و بهره وری کارکنان وجود داشته و بیشترین تاثیر پذیری نیز از حمایت اجتماعی ادراک شده از سوی سازمان و کمترین تاثیر بهره وری کارکنان در این پژوهش ناشی از حمایت خانوادگی ایشان است؛ بنابراین به مدیران ارشد این سازمان پیشنهاد می گردد به منظور ارتقاء سطح بهره وری کارکنان خدماتی خود نسبت به ارتقاء نظام تقدیر و تشکر از کارکنان و اهمیت قائل شدن برای کوشش های پرسنل و ایجاد جو صمیمیت و همدلی کارکنان اقدام نماید؛ همچنین با بررسی مستمر و مطالعه روابط اجتماعی این قشر از کارکنان به منظور تقویت بعد حمایت اجتماعی همکاران نسبت به بهبود روابط دوستانه ایشان اقدام نماید.

از سوی دیگر نیز می توان به منظور افزایش بعد حمایت خانوادگی کارکنان خدماتی با فرهنگ سازی و ایجاد زمینه اعطای تسهیلات مشاوره رایگان خانواده نسبت به تقویت روابط خانوادگی کارکنان مذکور اقدام نمود.

منابع

- فرجام، لیلا و سیدپرهم خیریه (۱۳۹۱). نقش فرهنگ سازمانی بر بهره‌وری نیروی انسانی (مطالعه موردی بر کارکنان تأمین اجتماعی شهر تهران، دومین همایش ملی آسیب‌شناسی آموزش سازمانی با رویکرد کاربردی مبتنی بر تجربیات اجرایی در سازمانها، تهران، موسسه آفاق صنعت).
- محمودیان، امید و همکاران (۱۳۹۵). متغیرهای مرتبط با ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی در شعب سازمان تأمین اجتماعی شرق تهران بزرگ، فصلنامه علمی - پژوهشی رفاه اجتماعی، سال شانزدهم، شماره ۶۳.
- شجاعی، سید سعید و جمالی، غلامرضا و منطقی، نیکزاد (۱۳۹۵). شناسایی عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی.
- حاج کریمی، عباسعلی و پیرایش، رضا (۱۳۸۵). تبیین عوامل مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی در سازمان‌های دولتی با استفاده از تکنیک تحلیل مسیر، نشریه مدیریت فرهنگ سازمانی، دانشگاه تهران. سال چهارم، شماره ۱۴.
- شیرزاد کبریا، بهارک و نصرتی، لیلا (۱۳۹۶). بررسی امنیت شغلی و ادراک حمایت سازمانی در پیش‌بینی بهره‌وری کارکنان قراردادی دانشگاه علوم پزشکی خرم‌آباد، نشریه مدیریت بهداشت و درمان.
- قربانزاده، منصور (۱۳۹۰). تهران، اهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کارو جامعه مدیریت بهره‌وری.
- سلطانی، ایرج (۱۳۸۷). چرخه مدیریت بهبود بهره‌وری در سازمانهای تولیدی، وبسایت اثیر، سایت جامع مدیریت.
- طاهری، شهنام (۱۳۸۸). بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها، تهران، نشر دهستان، ص ۱۲۸، چاپ شانزدهم.
- پدارم، محسن (۱۳۹۰). ارتقا بهره‌وری نیروی انسانی، تهران، ماهنامه توسعه سرمایه انسانی، شماره ۱۸۱، ص ۲۵.