

# The role Model of Perceived Organizational Support on Service Quality with the Mediating Role of Organizational Innovation

## ARTICLE INFO

*Article Type*  
Research Article

### Authors

Ali Asghar Rajabi<sup>1</sup>  
Asadollah Mehrara<sup>2\*</sup>  
Yousef Gholipour Kanani<sup>3</sup>  
Mehrdad Matani<sup>4</sup>

### How to cite this article

Ali Asghar Rajabi, Asadollah Mehrara, Yousef Gholipour, Kanani, Mehrdad Matani, The role Model of Perceived Organizational Support on Service Quality with the Mediating Role of Organizational Innovation. *Journal of Islamic Life Style Centeredon Health*, 2020:4(4); 49-57

1. PhD Student, Department of Public Administration, Human Resources, Qaemshahr Branch, Islamic Azad University, Qaemshahr, Iran.

2. Assistant Professor, Department of Management, Qaemshahr Branch, Islamic Azad University, Ghaemshahr, Iran (Corresponding Author).

3. Assistant Professor, Department of Industrial Engineering, Qaemshahr Branch, Islamic Azad University, Qaemshahr, Iran.

4. Assistant Professor, Department of Management, Qaemshahr Branch, Islamic Azad University, Qaemshahr, Iran.

\* Correspondence:

Address:

Phone:

Email: mehrara\_a@yahoo.com

### Article History

Received: 2020/12/21

Accepted: 2021/02/28

ePublished: 2021/03/15

## ABSTRACT

**Purpose:** Perceived organizational support is the process of empowering individuals. In this process, we help our employees to improve their sense of self-confidence. The main purpose of this study was to investigate the impact of perceived organizational support on service quality with the mediating role of organizational innovation in the automotive after-sales service industry.

**Materials and Methods:** The correlational research method was structural equation modeling. The statistical population of the study was the after-sales service industry employees of one of the automotive industries (if you do not want to provide the name of the company, write like this) from which 351 people were selected by systematic random sampling. The research instruments included Zumrah Perceived Organizational Support Questionnaire (2018), Q&A Service Quality Questionnaire (2019) and Zumrah Organizational Innovation Questionnaire (2018). Statistical analyzes were performed using SPSS and AMOS software.

**Findings:** The results showed confirmation of the impact of perceived organizational support on service quality with the mediating role of organizational innovation with an impact factor of 0.64, confirmation of the impact of perceived organizational support on organizational innovation with an impact factor of 0.61 and organizational innovation on service quality with impact factor 0.65 and showed the effect of perceived organizational support on service quality with a coefficient of 0.59.

**Conclusion:** According to the results of the main hypothesis, the results show the confirmation of the effect of perceived organizational support on the quality of services provided with the mediating role of organizational innovation in the after-sales service organization of the automotive industry.

**Keywords:** Perceived organizational support, service quality, organizational innovation, after-sales service.

## الگوی نقش حمایت سازمانی ادراک شده بر کیفیت

## خدمات با نقش میانجی نوآوری سازمانی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۰/۰۱

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۲/۱۰

\*نویسنده مسئول: mehrara\_a@yahoo.com

## مقدمه

در جهان امروز با توجه به اهمیت ویژه بخش خدمات، تعالی کیفیت در این زمینه نیز اهمیت خاصی می‌یابد، به نحوی که عرضه خدمات با کیفیت از چالش‌های مهم قرن معاصر در سازمان‌ها و نهادهای خدماتی شمرده می‌شود (۱). مدیران این سازمان‌ها در تلاشند تا فرهنگ و تفکر مشتری محوری را در سازمان‌های خود گسترش داده و از روش متمرکز شدن بر نیازهای مشتریان و همچنین پاسخگویی صحیح به خواسته‌های آنان، ضمن ایجاد مزیت رقابتی، بسترهای دستیابی به تعالی عملکرد سازمان خود را فراهم سازند. در سال‌های آغازین هزاره سوم همگام با تسریع روند جهانی شدن، کیفیت خدمات ارایه شده سازمان‌های خدماتی و گسترش فرایندهای عرضه خدمات در سطح جهان بیش از هر زمان دیگر مشهود است (۲). توسعه بازار رقابت در سطح ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی و علاقه روز افزون سازمان‌ها به پیاده‌سازی مبانی مدیریت کیفیت و مشتری مداری، اندازه‌گیری رضایتمندی را به یک الزام گریزناپذیر تبدیل نموده است. در شرایط اقتصادی و اجتماعی جدید بخش خدمات به طور فزاینده‌ای اهمیت یافته است، تا آنجایی که بر اساس آمارهای موجود قریب به ۷۰ درصد از حجم نیروی کار در "بخش خدمات" اشتغال به کار دارند (۳). امروزه سازمان‌های زیادی منابع قابل توجهی را صرف برنامه‌های حمایت سازمانی ادراک شده می‌کنند که نمونه برجسته آن لیست مجله فورچون در معرفی ۱۰۰ شرکت برتر جهت کار کردن است (۴). با توجه به اینکه حمایت سازمانی ادراک شده، حاصل نوع رابطه بین سازمان و کارکنان می‌باشد، مبانی این ارتباط در تنوع تعاملاتی که بین سازمان و کارکنان شکل می‌گیرد، ریشه دارد. براساس تئوری مبادله اجتماعی ارتباط مبادله‌ای بین دوطرف اصولاً بسیار فراتر و مفصل‌تر از مبادله اقتصادی بوده و مشتمل بر تعاملات اجتماعی نیز می‌شود. از منظر پژوهشگران سازمانی و صاحب‌نظران این حوزه، رابطه ما بین مدیران و کارکنان صرفاً از منابعی همچون پول یا خدمات و اطلاعات نشأت نمی‌گیرد، بسا که منابع شخصی و احساسی مانند احترام، حمایت و تایید را نیز شامل می‌شود (۵). میزان حمایتی که در طول زمان، سازمان از خود بروز می‌دهد در کارکنان نیز احساس لزوم جبران این لطف و حمایت را ایجاد می‌کند. بر این اساس، کارکنانی از سازمان که سطح مطلوبی از حمایت سازمانی را ادراک می‌نمایند شانس و احتمال بسیار بالاتری وجود دارد که حمایت‌های سازمان را با نگرش‌ها و دیدگاه‌های مثبت و رفتارهای کاری خودخواسته و مطلوب، جبران کنند (۶).

از دیرباز تحقیق در رفتار افراد در محیط‌های کار مورد توجه متفکران علوم رفتاری بوده و بسیاری از پژوهش‌های انجام شده به منظور دسته‌بندی رفتارها و علت‌های بروز آن‌ها صورت پذیرفته است. ادراک رفتارهای کارکنان در جهت ابفای بهینه تر نقش‌ها و وظایف باعث اثر بخشی سازمانی و همچنین بهبود عملکرد

علی اصغر رجبی<sup>۱</sup>

دانشجوی دکتری، رشته مدیریت دولتی، گرایش منابع انسانی، واحد قائم‌شهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائم‌شهر، ایران.

اسدا... مهر آرا<sup>۲</sup>\*

استادیار، گروه مدیریت، واحد قائم‌شهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائم‌شهر، ایران (نویسنده مسئول).

یوسف قلی پور کنعانی<sup>۳</sup>

استادیار، گروه مهندسی صنایع، واحد قائم‌شهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائم‌شهر، ایران.

مهرداد متانی<sup>۴</sup>

استادیار، گروه مدیریت، واحد قائم‌شهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائم‌شهر، ایران.

## چکیده

**هدف:** حمایت سازمانی ادراک شده فرایند قدرت بخشیدن به افراد است. در این فرایند به کارکنان خود کمک می‌کنیم تا حس اعتماد به نفس خویش را بهبود بخشند. هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر کیفیت خدمات با نقش میانجی نوآوری سازمانی در صنعت خدمات پس از فروش خودرو بود.

**مواد و روش‌ها:** روش پژوهش همبستگی از نوع مدل سازی معادلات ساختاری بود. جامعه آماری پژوهش کارکنان صنعت خدمات پس از فروش یکی از صنایع خودرو سازی (اگر مایل به ارائه نام شرکت نیستید به این صورت بنویسید) بودند که از میان آن‌ها ۳۵۱ نفر به شیوه نمونه گیری تصادفی سیستماتیک انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده زومراه (۲۰۱۸)، پرسشنامه کیفیت خدمات کیو و همکاران (۲۰۱۹) و پرسشنامه نوآوری سازمانی زومراه (۲۰۱۸) بودند. تحلیل‌های آماری با استفاده از نرم افزارهای SPSS و AMOS انجام شد.

**یافته‌ها:** نتایج حاصله نشان از تایید تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر کیفیت خدمات با نقش میانجی نوآوری سازمانی با ضریب تاثیر ۰،۶۴، تایید تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر نوآوری سازمانی با ضریب تاثیر ۰،۶۱ و نوآوری سازمانی بر کیفیت خدمات ارایه شده با ضریب تاثیر ۰،۶۵ و تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر کیفیت خدمات با ضریب ۰،۵۹ را نشان داد.

**نتیجه گیری:** با توجه به نتایج فرضیه اصلی نتایج نشان از تایید تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر کیفیت خدمات ارایه شده با نقش میانجی نوآوری سازمانی در سازمان خدمات پس از فروش صنعت خودرو دارد.

**کلیدواژگان:** حمایت سازمانی ادراک شده، کیفیت خدمات، نوآوری سازمانی، خدمات پس از فروش.

کند (۱۴). افجه و همکاران در تحقیق خود با عنوان "بررسی اثرگذاری حمایت سازمانی ادراک شده، توانمندسازی روانشناختی و مبادله رهبر - عضو بر تعهد سازمانی و پیامدهای آن بر کیفیت خدمات در صنعت بانکداری" نشان داد که تعهد سازمانی بر بهبود کیفیت خدمات بانکی تاثیر مثبت و معناداری دارد (۸). هدف تحقیق اسمعیلی با عنوان "بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه ارومیه" بررسی نقش حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه با رفتار شهروندی سازمانی بوده است، برای آنالیز داده ها از شاخص های توصیفی و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج مشخص می دارد که حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی و کلیه بعدهای آن ارتباطی معنی داری دارد (۱۵). کوتاه و یوان<sup>۳</sup>، در تحقیقی با عنوان "تأثیر سیستم کاری با عملکرد بالا بر عملکرد خدمات کارکنان: نقش پشتیبانی سازمانی و شناسایی سازمانی"، به بررسی نقش عوامل موثر بر عملکرد خدمات کارکنان پرداخته شد، در این تحقیق که در کشور چین انجام گرفت با استفاده از تحلیل عاملی تاییدی نتایج نشان از تایید تاثیر مثبت و معنادار سیستم کاری از نظر پشتیبانی و شناسایی سازمان با عملکرد خدمات را نشان داد (۱۶). در تحقیقی که توسط مان<sup>۴</sup> و همکاران، با عنوان "حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی: مدل واسطه‌ای تعدیل یافته شخصیت پویا و توانمندسازی روان‌شناختی" انجام گرفت بیان داشته اند که حمایت سازمانی ادراک شده نقشی مهم در کارکردهای سازمانی و بهره‌وری مرتبط با آن دارد، نتایج این تحقیق نشان از تایید کلیه فرضیات در راستای تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر رضایت شغلی با نقش تعدیلگر شخصیت پویا و توانمندسازی روانشناختی را نشان داد (۱۷). هدف تحقیق عزیز و عثمان<sup>۳</sup> بررسی ارتباط حمایت سازمانی ادراک شده با عملکرد سازمانی کارکنان در سازمان‌های بهداشت و درمان مصری بود. از یافته‌های تحقیق چنین برآمد که بین حمایت سازمانی ادراک شده سرپرست با عملکرد سازمانی ارتباط معنی داری وجود دارد. بین حمایت سازمانی ادراک شده سرپرست با عملکرد سازمانی ارتباط معنی داری وجود دارد. بین میزان سابقه کار با عملکرد سازمانی ارتباط معنی داری وجود دارد (۱۲). زومراه در تحقیق خود با عنوان نقش حمایت سازمانی ادراک شده بر کیفیت خدمات با نقش میانجی انتقال آموزش پرداخت، در این تحقیق که در مورد مطالعه خود سازمان‌های مالزی ژاپنی انجام گرفت با استفاده از مدل معادلات ساختاری به بررسی رابطه بین متغیرها پرداخت. نتایج تحلیل نشان از رابطه مثبت و معنادار بین حمایت سازمانی ادراک شده بر کیفیت خدمات با نقش میانجی انتقال آموزش را نشان داد (۶). لینیو و لیویندر<sup>۳</sup> در تحقیقی با عنوان "تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده و پیامدهای سازمانی آن به این نتیجه رسیدند که حمایت سازمانی ادراک شده می تواند ادراک استرس شغلی و رفتارهای انحرافی را تحت تأثیر قرار دهد (۱۸). روهسد و اشتینبرگر<sup>۴</sup> در پژوهشی با عنوان بررسی سلامت سازمانی و کشف

خواهد شد لذا آن دسته از رفتارهای افراد (شغلی) که اثرات مهمتری بر اثربخشی عملیات سازمان دارند، نگاه مدیران و پژوهشگران را به سمت خود متمایل نموده است (۷). کارکنان یک سازمان، براساس میزان ارزشی که سازمان برای آن‌ها و ایجاد رفاه، آسایش و امنیتشان در نظر می گیرد، علقه و ایمان ویژه‌ای به سازمان پیدا می نمایند. این اعتقاد "حمایت سازمانی ادراک شده" نامیده می شود (۶). در حقیقت حمایت سازمانی ادراک شده به تعهد کارفرما نسبت به کارکنان اشاره می کند که به موجب آن، کارکنان در واکنشی متقابل تلاش بیشتری برای کمک به سازمان انجام می دهند. به طور خاص، ممکن است کارکنانی که سطوح پایین تری از رفاه را تجربه می کنند و یا موقعیتهای کاری پراسترس برای آنها اتفاق می افتد، هنگامی که حمایت سازمانی را ادراک نکنند در مقابل فرایند روانی ناخوشایندی را از خود بروز دهند (۸).

در دورانی که محیط‌های کاری و سازمان‌ها هر دم با فشارهای بسیار و چالش‌های گوناگون مواجهند و کارکنان این سازمان‌ها بار وظیفه‌ای زیادی را برعهده گرفته و با سختیها، دست و پنجه نرم می کنند، حمایت سازمانی می‌تواند مرهم مطلوبی براین چالش‌ها و فشارها می‌تواند باشد (۹). حمایت سازمانی ادراک شده میزان اهمیتی است که سازمان برای کوشش‌های فرد شاغل و سلامت جسمانی و روانی وی قائل می‌شود و در شرایط سخت و اضطراب زا به او مدد می‌رساند (۱۰)، یعنی میزان مسئولیتی می‌باشد که سازمان در برابر کارکنان خود داراست (۱۱). حمایت سازمانی، احساس و باورهای تعمیم یافته افراد در مسیری است که سازمان نسبت به مساعدت، حمایت و همکاری کارکنان خود ارزش قائل می‌شود و دلواپس و نگران خوشبختی و آیندشان است (۱۲).

آبگون و همکاران، در تحقیق خود با عنوان "بررسی تاثیر مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها بر تعهد سازمانی کارکنان از طریق حمایت سازمانی ادراک شده (مطالعه موردی: شرکت پتروشیمی شهرستان میاندوآب)" بیان داشتند که مسئولیت اجتماعی از فعالیت‌های بشردوستانه منحصر به فرد مدیران اجرایی است که به عنوان یک جزء با ارزش از مدیریت ذینفعان مورد پذیرش گسترده واقع شده است. نتایج حاصل بیانگر از آزمون تحلیل عاملی نشان داد که مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها بر تعهد سازمانی کارکنان از طریق اعتماد سازمانی و هویت سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده در شرکت پتروشیمی شهرستان میاندوآب تاثیر مثبت و معنی داری دارد (۱۳). کمیلی، در تحقیق خود با عنوان "بررسی تاثیر رهبری اصیل بر تعلق خاطر کاری با نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک شده" نشان داد که مدل پیشنهادی پژوهش، مورد تایید واقع شده و براساس آن، رهبری اصیل به حمایت سازمانی منجر شده و این امر بر تعلق خاطر کاری تاثیر دارد. همچنین متغیر حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه بین رهبری اصیل و تعلق خاطر کاری نقش میانجی ایفا می

<sup>3</sup> Leenu, N., Lakhwinder

<sup>4</sup> Rhoades, L., Eisenberger

<sup>1</sup> Conteh & Yuan

<sup>2</sup> Maan

### مواد و روش ها

پژوهش حاضر از نظر روش یک مطالعه همبستگی مبتنی بر مدل سازی معادلات ساختاری است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان سازمان خدمات پس از فروش یکی از صنایع خودرو سازی به تعداد ۴۰۰۰ نفر بود. بر مبنای فرمول کوکران تعداد نمونه برابر با ۳۵۱ نفر تعیین شد. برای نمونه گیری به شیوه سیستماتیک از طریق فهرست اسامی کارکنان، نمونه مورد نظر انتخاب شدند.

ابزار سنجش در این تحقیق پرسشنامه بوده است؛ با توجه به ابعاد تحقیق سه پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده، کیفیت خدمات و نوآوری سازمانی در این تحقیق استفاده شد.

پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده برگرفته از پرسشنامه استاندارد زومراه شامل ۸ سوال می باشد که مبنای امتیازدهی آن طیف لیکرت پنج گزینه ای است که روایی آن توسط مقالات پیشین تایید شده است همچنین پایایی آن در این تحقیق ۰٫۸۴ و در تحقیقات پیشین ۰٫۷۹ بوده است. پرسشنامه کیفیت خدمات در این تحقیق از تحقیق کیو و همکاران شامل ۱۲ سوال استفاده شده است که مبنای امتیازدهی آن طیف لیکرت پنج گزینه ای است که روایی آن توسط مقالات پیشین تایید شده است همچنین پایایی آن در این تحقیق ۰٫۸۰ و در تحقیقات پیشین ۰٫۸۲ بوده است (۲۳). پرسشنامه نوآوری سازمانی در این تحقیق از تحقیق زومراه شامل ۶ سوال استفاده شده است که مبنای امتیازدهی آن طیف لیکرت پنج گزینه ای است که روایی آن توسط مقالات پیشین تایید شده است همچنین پایایی آن در این تحقیق ۰٫۸۵ و در تحقیقات پیشین ۰٫۸۴ بوده است.

روش اجرا و تحلیل داده ها: پرسشنامه ها به صورت خود گزارش دهی تکمیل گردیدند و داده ها از طریق مدل سازی معادلات ساختاری همراه با محاسبه میانگین و انحراف معیار و همبستگی متغیرها از طریق نرم افزار SPSS و AMOS تحلیل شدند. تحلیل داده ها:

در این تحقیق جهت تحلیل داده ها در ابتدا آمار توصیفی مورد بررسی قرار گرفت که جدول اطلاعات عمومی آزمودنی ها به شرح جدول ۱ می باشد.

جدول ۱. اطلاعات عمومی آزمودنی ها

| پاسخ دهندگان ۳۵۱ نفر | تعداد | درصد |
|----------------------|-------|------|
| جنسیت                |       |      |
| زن                   | ۹۲    | ۲۶/۲ |
| مرد                  | ۲۵۹   | ۷۳/۸ |
| تحصیلات              |       |      |
| کاردانی و کارشناسی   | ۱۹۸   | ۵۶/۴ |
| کارشناسی ارشد        | ۱۲۵   | ۳۵/۶ |
| دکتر                 | ۲۸    | ۸    |
| سن                   |       |      |
| ۲۵-۳۵                | ۱۲۴   | ۳۵/۳ |
| ۳۵-۴۵                | ۱۶۹   | ۴۸/۱ |
| بالتر از ۴۵          | ۵۸    | ۱۶/۶ |

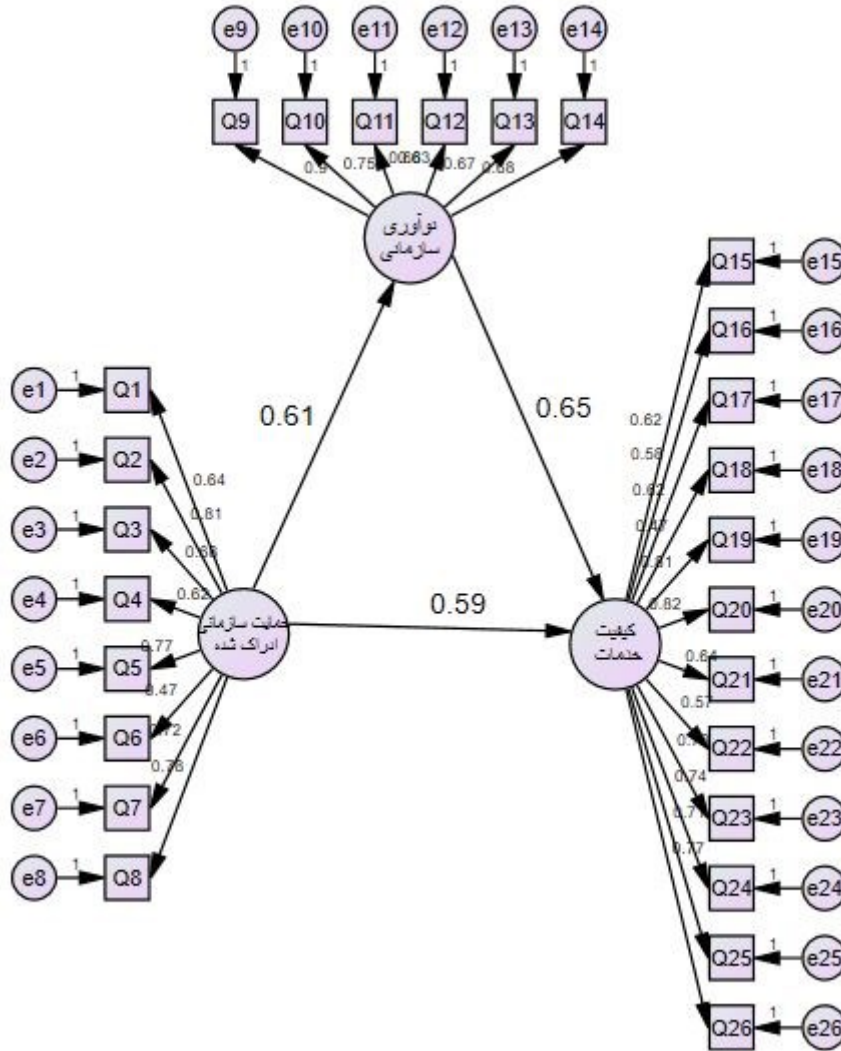
معانی ضمنی برای جو امنیت نیروی کار و تعهد سازمانی به این نتیجه رسیدند که پیوند قوی بین شیوه های سرمایه گذاری سلامت و امنیت محل کار وجود دارد (۱۹). همچنین رابطه ای را بین شیوه های سرمایه گذاری سلامت و تعهد سازمانی در میان کارکنان یافتند. این نتایج اظهار می دارند که شیوه های سرمایه گذاری وابسته به نیروهای کاری متعهد و جوهایی هستند که اولویت را در سلامتی و ایمنی منعکس می کنند.

از سویی در عصری این چنین پرچالش، در جهت رقابت در صحنه جهانی و تطابق با ماهیت در حال تغییر مشاغل و ارضای نیازها و انتظارات مشتریان، سازمان ها می کوشند تا با کارکنانی همکاری کنند که فراتر از نقشها و وظایف محول شده در شرح شغلشان کار می کنند، چراکه عقیده بر این منوال می باشد که این رفتارهای فراتر از نقش، در ارزیابی عملکرد منعکس می شود و بر مشارکت کارکنان در برنامه ها موثر خواهد بود. همچنین می تواند عصری تاثیرگذار برخصیصه های مرتبط با کارایی سازمان باشد. خدمات پس از فروش خودرو عبارت است از تعهدی که شرکت های خودروسازی و واردکننده خودرو برای پاسخگویی به نیاز مشتریان ارائه می دهند. این خدمت می تواند شامل تعمیر یا تعویض قطعه معیوب، تعمیرگاه های مجاز و ... باشد. بعلاوه این خدمات کاملا با محصول فروخته شده مرتبط هستند. خدمات پس از فروش یکی از ابزارهای ایجاد وفاداری در مشتریان از طریق شناخت و رفع نیاز آن ها می باشد که در نتیجه رضایت مشتریان را به دنبال دارد (۲۰).

اعتدالی میزان خلاقیت در بسیاری از سازمان ها می تواند به ارتقای کیفی و کمی خدمات، جلوگیری از اتلاف منابع، کاهش بسزای هزینه ها، کاهش سطح بروکراسی و متعاقبا ایجاد رضایت شغلی کارکنان و افزایش کارایی و بهره وری و ایجاد انگیزش پایدار در کارکنان منجر شود (۲۱). از آنجایی که عمده کار و فعالیت انسان در سازمان ها انجام گرفته و عامل ایجاد پرورش خلاقیت، در محدوده علم و هنر مدیریت است، نوآوری سازمانی از راهبردهای حیاتی هر سازمانی می باشد که به کارکنان کمک می کند تا مهارت ها، دانش و دیدگاه ضروری را برای مقابله با چالش ها و زمینه های تغییر را به دست آورند (۲۲). بخش عمده ای از موفقیت سازمان بسته به کارکنان آن سازمان دارد؛ درک مدیران از پشتیبانی های سازمانی و نیز تلاش برای تأمین، حفظ و ارتقاء سطح کارکنان لزوم توجه به منابع انسانی را بیشتر می کند. با توجه به گستردگی و تنوع خدمات سازمان های خدمات پس از فروش در صنعت خودرو، این سازمان ها می بایست توجه بیشتری به امر حمایت سازمانی ادراک شده در بین کارکنان داشته باشند تا به واسطه آن ضمن بهره وری بیشتری کارکنان در جهت عملکرد بهتر نسبت به منافع خود گام بردارند، بدین جهت و با توضیحات فوق در تحقیق حاضر در پی پاسخ به این سوال می باشیم که حمایت سازمانی ادراک شده بر کیفیت خدمات با نقش میانجی نوآوری سازمانی در سازمان خدمات پس از فروش صنعت خودرو به چه میزان تاثیر دارد؟

گرفته در این بخش به بررسی هر یک از ابعاد و برازش پرسشنامه پرداخته شد، بدین جهت نتایج مربوطه در شکل (۱) و جدول (۱) آورده شده است:

میانگین متغیرهای تحقیق در ارتباط با شاخص حمایت سازمانی ادراک شده ۳،۵۴، کیفیت خدمات ۳،۲۵ و نوآوری سازمانی ۳،۰۴ بود. بدین جهت با توجه به آمار توصیفی به تحلیل داده ها با استفاده از آمار استنباطی اقدام شد. بدین منظور بر مبنای بررسی های صورت



شکل ۱. مدل معادلات ساختاری (سازه کلی در حالت استاندارد)

رای بررسی برازش مدل نتایج در جدول زیر قابل مشاهده است:

جدول ۲. بررسی برازش کلی مدل معادلات ساختاری (سازه کلی در حالت استاندارد)

| نام پارامتر                      | مقدار | حد مجاز        |
|----------------------------------|-------|----------------|
| نسبت کای اسکور به درجه آزادی     | ۱،۲۸۳ | کوچکتر از ۳    |
| شاخص برازش غیرنرم (RMSEA)        | ۰،۰۰۰ | کوچکتر از ۰،۰۵ |
| شاخص برازش تطبیقی (CFI)          | ۰،۵۶۲ | بزرگتر از ۰/۹  |
| شاخص برازندگی (GFI)              | ۰،۸۶  | بزرگتر از ۰/۸  |
| شاخص برازندگی تعدیل یافته (AGFI) | ۰،۸۱۱ | بزرگتر از ۰/۸  |

در این قسمت با بررسی تحلیل مسیر به بررسی فرضیات موجود پرداخته شده است، با توجه به نتایج به دست آمده نتایج در جدول ۳ آورده شده است:

جدول ۳. آزمون فرضیات (تحلیل مسیر)

| نتیجه‌ی آزمون | سطح معنی داری | آماره‌ی T | ضریب تاثیر | فرضیه   |
|---------------|---------------|-----------|------------|---|
| فرضیه اصلی    |               |           |            |   |
| تایید         | ۰/۰۰۰         | ۶/۶۵۲     | ۰/۶۴       | حمایت سازمانی ادراک شده بر کیفیت خدمات ارایه شده با نقش میانجی نوآوری سازمانی در سازمان خدمات پس از فروش صنعت خودرو تاثیر دارد. |
| فرضیات فرعی   |               |           |            |   |
| تایید         | ۰/۰۰۰         | ۱۰/۱۹۴    | ۰/۶۱       | حمایت سازمانی ادراک شده بر نوآوری سازمانی در سازمان خدمات پس از فروش صنعت خودرو تاثیر دارد.                                     |
| تایید         | ۰/۰۰۰         | ۱۵/۲۴۲    | ۰/۶۵       | نوآوری سازمانی بر کیفیت خدمات ارایه شده در سازمان خدمات پس از فروش صنعت خودرو تاثیر دارد.                                       |
| تایید         | ۰/۰۰۲         | ۱۰/۵۹۷    | ۰/۵۹       | حمایت سازمانی ادراک شده بر کیفیت خدمات در سازمان خدمات پس از فروش صنعت خودرو تاثیر دارد.  |

#### نتیجه گیری

هدف اصلی تحقیق حاضر، ارایه الگوی نقش حمایت سازمانی ادراک شده بر کیفیت خدمات با نقش میانجی نوآوری سازمانی بود؛ عنصر پایه حمایت سازمانی ادراک شده، تعهد مبادله ای است که براساس آن وابستگی، تلاش و وفاداری به سازمان با پاداش اجتماعی و مادی روبه رو می گردد؛ به عبارت ساده تر همان طور که بیان شد، فرد در چنین شرایطی به این دلیل به سازمان خود تعهد دارد که به صورت مبادله ای سازمان از او حمایت می کند؛ کارکنان ممکن است باور داشته باشند که مهارت های تخصصی در شغل آن ها در جای دیگر کمتر قابل کاربرد است و برای سازمان های دیگر ارزش کمتری قائل باشند. یا ممکن است فکر کنند که تغییرات شغلی مداوم سبب خواهد شد که دیگران آن ها را افرادی ناپایدار، بی ثبات و فاقد وفاداری در نظر بگیرند. از دیدگاه تعهد مبادله ای، میزان دلبستگی به فعالیت های سازمانی را نیز می توان مانند هزینه ها، برحسب پاداش های اقتصادی مانند ارتقای مورد انتظار یا افزایش پرداخت تعریف کرد. براساس نظریه حمایت سازمانی گونه های سه گانه عمومی، موجب رفتارهای مطلوبی در سازمان می شود: انصاف و مساوات، حمایت سرپرست، پاداش های سازمانی و زمینه های شغلی. خاستگاه عوامل مذکور سازمان است و در نهایت موجب افزایش حمایت سازمانی می گردد و علاوه بر این عوامل می توان متغیرهای جمعیتی را نیز به آنها افزود. منظور از انصاف، احساس مساوات نسبت به استفاده و اجرای روش های توزیع منابع میان کارکنان می شود که بدان عدالت رویه ای نیز اطلاق می شود. رعایت انصاف و مساوات به منظور تصمیم گیری برای توزیع منابع، تاثیرات فزاینده ای بر حمایت سازمانی ادراک شده دارد. حمایت سرپرست از آن جهت مورد توجه است که رفتار و کنش سرپرست به عنوان

یکی از کارگزاران و عواملان هر سازمانی تلقی می شوند. جهت گیری مناسب یا نامناسب، تاثیر قابل ملاحظه ای در حمایت سازمانی دارد. هر چه کارکنان با حمایت سرپرست روبه رو شوند، حمایت سازمانی افزایش می یابد. توجه به منابع انسانی (پاداشهای سازمانی و زمینه های شغلی) اهمیت نمایانی در واکنش مثبت کارکنان (حمایت سازمانی ادراک شده) دارد. فرصت های مناسب و مساعد برای ارایه پاداشها موجب ارزیابی مثبت کارکنان نسبت به حمایت سازمانی ادراک شده می شود. تمایلات سازمان به منظور مهم جلوه دادن آینده شغلی اعضایش با حمایت سازمانی ادراک شده رابطه قوی خواهد داشت. گذشته از امنیت شغلی، متغیرهای آموزش و استقلال در کار (به طور مثبت) و فشارهای نقش و بعد سازمان (به طور منفی) در حمایت سازمانی تاثیر دارد. افزایش آموزش کارکنان و بهبود آزادی عمل آنان در ایفای نقش و شغل، باعث ارتقای حمایت سازمانی می شود. دسته نهایی پیش شرط های حمایت سازمانی ادراک شده، مشخصات کارکنان است که در دو بخش کلی قابل تفکیک است: الف) شخصیت شامل خود آگاهی، محرک های مثبت و منفی، ب) مشخصات جمعیتی شامل سن، جنسیت و تحصیلات. در این راستا با مرور ادبیات و پیشینه تحقیق مدل تحقیق برگرفته از تحقیق زومراه تشکیل شد که براساس آن متغیرهای تحقیق در قالب سه بخش مستقل، وابسته و میانجی تشکیل شدند، براین اساس پرسشنامه ای تهیه و در بین نمونه آماری متشکل از ۳۵۱ نفر از کارکنان سازمان خدمات پس از فروش صنعت خودرو به شیوه نمونه گیری تصادفی ساده توزیع شد، با گردآوری پرسشنامه های توزیع شده اقدام به تحلیل داده ها با استفاده از مدل معادلات ساختاری شد، نتایج حاصله نشان از تایید تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر کیفیت خدمات با نقش میانجی نوآوری سازمانی با ضریب تاثیر ۰،۶۴، تایید تاثیر

حمایت سازمانی ادراک شده بر نوآوری سازمانی با ضریب تاثیر ۰,۶۱ و نوآوری سازمانی بر کیفیت خدمات ارائه شده با ضریب تاثیر ۰,۶۵ و تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر کیفیت خدمات با ضریب ۰,۵۹ در سازمان خدمات پس از فروش صنعت خودرو را نشان داد.

با توجه به نتایج فرضیه اصلی نتایج نشان از تایید تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر کیفیت خدمات ارائه شده با نقش میانجی نوآوری سازمانی در سازمان خدمات پس از فروش صنعت خودرو دارد. همچنین می توان مواردی همچون دانستن اطلاعات کارکنان و سیستم برنامه ریزی حقوق و دستمزد، برقراری رفاه برای کارکنان را نیز مورد توجه قرار داد. با توجه به نتایج در فرضیه اول فرعی که نشان از تایید تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر نوآوری سازمانی در سازمان خدمات پس از فروش صنعت خودرو دارد، می توان مواردی همچون استفاده از دانش و مهارت های جدید، بودجه و اعتبارات کافی، سیستم دریافت و پرداخت قوی، توجه به شایسته سازی و مدیریت استعدادها را در نظر داشت. با توجه به نتایج در فرضیه فرعی دوم نتایج نشان از تاثیر نوآوری سازمانی بر کیفیت خدمات ارائه شده در سازمان خدمات پس از فروش صنعت خودرو دارد می توان مواردی همچون سرعت پاسخگویی، پشتیبانی از خدمات به صورت آنلاین از طریق استقرار سامانه های مدیریت ارتباط با مشتریان الکترونیک، بهره گیری از تکنولوژی های ارتباطی جدید از طریق رسانه های اجتماعی درون سازمانی را مورد توجه قرار داد. با توجه به نتایج در فرضیه سوم نتایج نشان از تاثیر نوآوری سازمانی بر کیفیت خدمات پس از فروش صنعت خودرو دارد می توان مواردی همچون شایسته سازی از طریق ابزارهای نوین ارزشیابی عملکردی کارکنان، توجه به توانمندسازی کارکنان در سازمان با ارائه دورکاری، ارائه خدمات آنلاین درون سازمانی، هم افزایی های گروهی و مدیریت مشارکتی، نوآوری در بخش های فنی و اجرایی، و توجه به سیستم های تحقیق و توسعه را مورد توجه قرار داد. بر مبنای یافته های تحقیق نتایج در ارتباط با تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر کیفیت خدمات نتایج با تحقیقات زومراه و همکاران (۶)، کونته و یوان (۱۶) و جانگ و تاکیوچی (۱) همراستا می باشد. همچنین در ارتباط با تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده نتایج با تحقیقات زومراه و همکاران (۶) و جیائو و همکاران (۱۰) همراستا می باشد. در فرضیه تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر کیفیت خدمات نیز نتایج با تحقیق کونته و یوان (۱۶) و جیائو و همکاران (۱۰) همراستا است.

بر مبنای یافته های تحقیق؛ تحقیقات آتی می توانند نقش تعدیلگری کیفیت خدمات و مدیریت دانش را در مدل مورد بررسی قرار دهند. تحقیقات آتی می توانند از روش های تصمیم گیری چندمعیاره جهت رتبه بندی عوامل تاثیر گذار بر حمایت سازمانی ادراک شده استفاده کنند. همچنین تحقیقات آتی می توانند در مدل ارائه شده نقش جهت گیری استراتژیک بازار را نیز در راستای حمایت سازمانی ادراک شده مدنظر قرار دهند.

## References

1. Jung, Y., & Takeuchi, N. (2018). A lifespan perspective for understanding career self-management and satisfaction: The role of developmental human resource practices and organizational support. *Human Relations*, 71 (1), 73-102.
2. Rubel, M. R. B., Kee, D. M. H., & Rimi, N. N. (2020). High-performance work practices and medical professionals' work outcomes: the mediating effect of perceived organizational support. *Journal of Advances in Management Research*.
3. Huang, C., Du, P. L., Wu, L. F., Achyldurdyeva, J., Wu, L. C., & Lin, C. S. (2020). Leader – member exchange, employee turnover intention and presenteeism: the mediating role of perceived organizational support. *Leadership & Organization Development Journal*.
4. Gholipour, Arian, Neda Mohammad Esmaili and Afshin Dabiri (1399), Model 34000 Human Resources, Tehran, Mehraban Publishing Institute, 10th edition.
5. Li, Y., & Liu, S. (2020). Resource Support or Emotional Trust: Effects of Perceived Organizational Support on Entrepreneurial Performance of Global Talents in China. In *E3S Web of Conferences* (Vol. 235, p. 03003). EDP Sciences.
6. Zumrah, A. R. (2018). Examining the relationship between perceived organizational support, transfer of training and service quality in the Malaysian public sector. *European Journal of Training and Development*, 39 (2), 143-160.
7. Aldabbas, H., Pinnington, A., & Lahrech, A. (2020). The influence of perceived organizational support on employee creativity: The mediating role of work engagement. *Current Psychology*, 1-15.
8. Afjeh, Seyed Ali Akbar, Mehdi Yazdanshenas and Fatemeh Zargaran Khozani (1398), Explaining the Effective Pattern of Perceived Organizational Support, *Quarterly Journal of Improvement and Transformation Management Studies*, 91 (28); 87-118.
9. Ebrahimi Balout Bazeh, Abbas (2009), The effect of understanding organizational policies and organizational support on the occurrence of deviant behaviors among employees, Master Thesis. Tarbiat Modares University, Faculty of Management and Economics, 1 (1), 1-129.
10. Giao, H. N. K., Vuong, B. N., Huan, D. D., Tushar, H., & Quan, T. N. (2020). The effect of emotional intelligence on turnover intention and the moderating role of perceived organizational support: Evidence from the banking industry of Vietnam. *Sustainability*, 12 (5), 1857.
11. Belcourt, M., Bohlander, G., & Snell, S (2008), "Managing Human Resources". 5th Canadian Edition. Thomson-Nelson.
12. Aziz, S. F. A., & Osman, F. (2019). Does compulsory training improve occupational safety and health implementation? The case of Malaysian. *Safety science*, 111, 205-212.
13. Abgon, Hossein and Hosseini Amiri, Seyed Mahmoud and Karvar, Hossein (2015), The Impact of Corporate Social Responsibility on Organizational Commitment of Employees through Perceived Organizational Support (Case Study: Miandoab Petrochemical Company), *Sixth National Conference on Humanities and Management Studies*, 1 (6), 45-59.
14. Kamili Birjandi, Kamran (1399), The Impact of Genuine Leadership on Working Belonging with the Mediating Role of Perceived Organizational Support, *Fifth National Conference on Economics, Management and Accounting, Ahvaz*, 1 (5), 29-45.
15. Ismaili. Mohammad (1397), Explaining the Relationship between Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior, *Science and Engineering Elite Bimonthly*, 1 (3), 59-66.
16. Conteh, S. B., & Yuan, Y. (2020). The impact of high performance work system on

employee service performance: the role of organizational support and organizational identification. *International Journal of Productivity and Performance Management*.

17. Maan, A. T., Abid, G., Butt, T. H., Ashfaq, F., & Ahmed, S. (2020). Perceived organizational support and job satisfaction: a moderated mediation model of proactive personality and psychological empowerment. *Future Business Journal*, 6 (1), 1-12.

18. Leenu, N., Lakhwinder, S. (2018). Role of Perceived Organizational Support in the Relationship between HR practices and organizational trust. *Global Business Review*, 13: 239–249.

19. Rhoades, L., Eisenberger, R. (2018). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87 (4): 698-714.

20. Call center of Iran Quality and Standard Inspection Company (1399), news and articles, market share of after-sales service in car companies [WWW.http://callcenter.isqi.co.ir/](http://callcenter.isqi.co.ir/)

21. Mok, C., Sparks, B., & Kadampully, J. (2013). *Service quality management in hospitality, tourism, and leisure*. Routledge.

22. Dhar, R. L. (2018). Service quality and the training of employees: The mediating role of organizational commitment. *Tourism Management*, 46, 419-430.

23. Qiu, S., Alizadeh, A., Dooley, L. M., & Zhang, R. (2019). The effects of authentic leadership on trust in leaders, organizational citizenship behavior, and service quality in the Chinese hospitality industry. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 40, 77-87.