

文章编号:1007-6735(2013)01-0033-04

员工组织支持感的模糊综合评价模型研究

林 竹

(南京工程学院 经济管理学院, 南京 210096)

摘要: 分析了员工组织支持感的影响因素,建立了员工组织支持感评价指标体系.通过评估和权重选择,构建了员工组织支持感模糊综合评判模型,并对南京市某企业的 352 位农民工的组织支持感进行测量.结果证明该模型的准确性和适用性,为企业提供了对农民工组织支持感进行量化评估的工具.

关键词: 组织支持感; 模糊综合评价模型; 指标体系

中图分类号: F 27 **文献标志码:** A

Fuzzy Comprehensive Model for Evaluating Degree of Perceived Organizational Support of Staffs

LIN Zhu

(College of Economics & Management, Nanjing Institute of Technology, Nanjing 210096, China)

Abstract: Factors affecting the degree of perceived organizational support of staffs were analysed, and the corresponding evaluating index system was constructed. A fuzzy comprehensive model for evaluating the staff perceived organizational support of staffs was put forward through evaluating degrees and selecting weighted factors. Taking the migrant workers of an enterprise in Nanjing as a study target, the results indicate the accuracy and effectiveness of the model and provide a tool for enterprises to evaluate the perceived organizational support of the migrant workers quantitatively.

Key words: *perceived organizational support; fuzzy comprehensive evaluating model; index system*

1986 年, Eisenberger 等首次提出组织支持理论和组织支持感的概念^[1], 克服了以往研究仅强调员工对组织的承诺, 而很少关注组织对员工承诺的局限. 组织支持感是员工对于组织重视其贡献和关注其幸福感的全面看法. 基于社会交换理论, 组织支

持感高的员工会为组织利益作出更多努力. 众多实证研究表明, 组织支持感对情感承诺、工作绩效以及离职意向具有很好的预测功能, 较高的组织支持感可以缓解员工的工作倦怠感和工作压力.

近来, “农民荒”已经成为众多企业面临的棘手

收稿日期: 2012-02-23

基金项目: 教育部人文社会科学青年基金资助项目(11YJC630121); 江苏省社会科学基金资助项目(11SHD015); 国家社科青年基金资助项目(10CRK014)

第一作者: 林 竹(1974-), 女, 副教授. 研究方向: 人力资源. E-mail: dclinzhu@126.com

问题,而企业能留住的这些农民工也表现出极高的流动性,被媒体称为“工漂族”.由于工作压力问题,有些农民工甚至做出极端事件.因此,有必要对企业员工的组织支持感进行评估,这对降低农民工流失率,提高其组织承诺具有重大意义,也为企业人力资源管理工作提供帮助.

1 员工组织支持感指标体系的建立

1.1 指标体系的构建

Eisenberger 认为组织支持感概念有两个核心要点:一是员工对组织是否重视其贡献的感受;二是员工对组织是否关注其幸福的感受,即尊重支持和亲密支持^[2].McMillin 在此基础上补充了工具性支持,即工作所需的资讯、训练、工具和设备等方面的支持^[3].对于组织支持感的影响因素,目前得到普遍认可的是 Rhoades 和 Eisenberger 经元分析得出的 3 个因素:程序公正、来自上级的支持和来自组织的奖赏和工作条件^[4].之后,很多学者从不同的角度进行深入研究,对其进行补充和修正.Shore 等认为资源分配上的公平对增强组织支持感有较强的累加作用^[5].Allen 等的研究表明,参与决策、公平对待和发展机会是组织支持感的 3 大重要影响因素^[6].Dekker 和 Barling 经实证研究发现,在那些制度森严、满足个人需要弹性较低的大组织中,员工的组织支持感较低^[7].另外,还有些研究发现选择的自由、上级在组织中地位的高低以及员工本人集体主义取向的人格特点对组织支持感有较大影响.

综合众多学者的研究结果,按照分层构造原理,员工组织支持感评价指标体系如表 1 所示.

1.2 指标说明

a. 个人因素.

不同的人对同样的事物会产生不同的理解,因此,个人因素是影响组织支持感的基本因素.经济型人格取向的人倾向于在人际交换中低估他人的付出,总认为自己的付出大于所得;社会型人格取向的人倾向于高估他人的付出,总认为自己的所得大于付出.面对同样的组织支持,社会型人格取向的员工会比经济型人格取向的员工产生更强的组织支持感.具有积极情绪的人乐观开朗,比具有消极情绪的人更可能得到他人的支持,同时也对他人提供的支持给予更高的评价.集体主义倾向的人把群体成员看作圈内人,当看到组织公正地对待同事时,他也会产生较高的组织支持感.

表 1 员工组织支持感评价指标体系
Tab.1 Evaluation index system of perceived organizational support

目标层	一级指标	二级指标	指标说明
员工组织支持感	个人因素	社会型人格取向	经济型或社会型人格
		积极情绪倾向	积极或消极情绪
		集体主义倾向	对其他员工的关注程度
	上级因素	身份地位	上级在组织中的职位高低
		关心尊重	上级对下级的关心、尊重、信任等
	组织因素	经济因素	与组织内外部比较,工资、福利、奖励等是否公平,让人满意
		情感因素	组织对员工情感、生活等方面的关心、重视
		工作支持	为员工提供提高技能的培训机会、工作所需的资讯,自主工作、参与决策等
		职业发展	员工晋升机会的大小以及公平与否
		工作保障	工作的安全感、稳定感和就业保障
		自主性	组织是否在外部强制力的压制下为员工提供帮助

b. 上级因素.

上级作为组织的代理人,肩负传达组织目标和评估下级表现的双重任务.受中国传统文化的影响,人们崇尚权威.上级职位越高,员工越倾向于将他看作组织的化身,把上级对待他们的方式,作为组织支持的体现.当上级关心下级的生活,重视他们的贡献,并在困难时提供帮助时,下级会产生较强的组织支持感.

c. 组织因素.

组织因素是影响组织支持感的重要方面,包括 6 个子因素:

第一,经济因素.员工工作首先要满足生活需求,收入的高低也常被看作是自身价值的体现,所以满意的经济回报会促进员工组织支持感的产生.根据亚当斯的公平理论,与组织内部其他员工以及外部同类组织相比,如果工资、福利、奖励等具有公平性,员工会产生较强的组织支持感.

第二,情感因素.如果组织能够关心员工的生活情感需要,关注其家庭幸福,在困难时提供帮助,尊重并重视员工的贡献,原谅员工的无心之过,便会激发员工较强的组织支持感.

第三,工作支持.现代组织中,员工非常注重终身就业能力的获得.向员工提供培训机会以提高其技能,给予工作必需的资讯和物质帮助,有利于员工

更顺利地完成任务,并能产生愉悦感,增加就业信心.赋予员工更多的自主权,让他独立地开展工作,安排进程,可以让他感到对工作的控制力,增强自信.给予员工参与组织决策的权利可以让员工感受到来自组织的尊重和信任.这些措施有利于员工组织支持感的增加.

第四,职业发展.由马斯洛的需求层次理论可知,人们在满足基本生活需求后要追求更高的需要,希望在组织中能晋升到更高的职位,以满足自我实现的追求.如果组织中的晋升机会较多且公正合理,员工就会产生较强的组织支持感.

第五,工作保障.大多数人都希望在安全稳定的环境下工作,不希望每天都面临着失业的风险.所以,组织如果能与员工保持相对稳定的就业关系,或提供较全面的就业保障,则会使他产生较高的组织支持感.

第六,自主性.员工会判断组织提供的支持是否出于自愿.如果组织提供的支持是基于政府的法规政令或工会的强力压制,则员工不会产生很高的组织支持感.相反,员工则会感激组织所做的一切,产生较高的组织支持感.

2 员工组织支持的模糊综合评价模型

2.1 确定因素集

因素 U 分为3个因素集: $U = (U_1, U_2, U_3)$. 每个因素 $U_i (i=1, 2, 3)$ 分为 n 个子因素,其中, $U_1 = (U_{11}, U_{12}, U_{13})$; $U_2 = (U_{21}, U_{22})$; $U_3 = (U_{31}, U_{32}, U_{33}, U_{34}, U_{35}, U_{36})$. 它们之间的关系如图1所示.

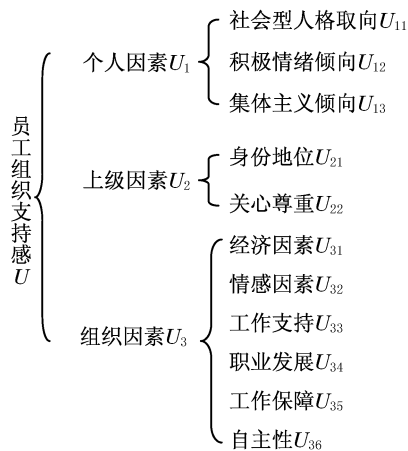


图1 员工组织支持感的评判指标因素体系

Fig.1 Evaluation index system of perceived organizational support

2.2 建立评价集

$$V = (V_1, V_2, V_3, V_4, V_5)$$

其中, V_1, V_2, V_3, V_4, V_5 分别表示指标评语为高, 较高, 一般, 较低, 低.

2.3 建立指标权重集

采用层次分析法(AHP)确定各级指标的权重. 一级指标 U_1, U_2, U_3 对目标 U 的权重分别为 $w_1, w_2, w_3, 0 \leq w_i \leq 1, \sum_{i=1}^3 w_i = 1$, 因此, 一级指标的权重集 $W = (w_1, w_2, w_3)$. 同理, 二级指标 U_{ij} 对一级指标 U_i 的权重集分别为 $W_1 = (w_{11}, w_{12}, w_{13})$, $W_2 = (w_{21}, w_{22})$, $W_3 = (w_{31}, w_{32}, w_{33}, w_{34}, w_{35}, w_{36})$.

2.4 建立评价结果模糊矩阵

第 i 个一级指标 U_i 中第 j 个二级指标 U_{ij} 隶属于第 k 个评语 V_k 的隶属度为 r_{ijk} , $r_{ijk} = p_{ijk}/q$ ($k=1, 2, 3, 4, 5$. 其中, q 为总人数; p_{ijk} 表示认为 U_{ij} 隶属于 V_k 的人数). 则 U_i 的模糊评判矩阵 R_i 为

$$R_i = \begin{pmatrix} r_{i11} & r_{i12} & \cdots & r_{i1m} \\ r_{i21} & r_{i22} & \cdots & r_{i2m} \\ \vdots & \vdots & & \vdots \\ r_{im1} & r_{im2} & \cdots & r_{imm} \end{pmatrix}$$

其中, i 为一级指标的数目, $i=1, 2, 3$; n 为第 i 个一级指标下的二级指标数目; m 为评语集中评语的数目, 本模型中 $m=5$. 则第 i 个一级指标的模糊综合评价集为

$$B_i = W_i \cdot R_i =$$

$$(w_{i1}, w_{i2}, \dots, w_{in}) \begin{pmatrix} r_{i11} & r_{i12} & \cdots & r_{i15} \\ r_{i21} & r_{i22} & \cdots & r_{i25} \\ \vdots & \vdots & & \vdots \\ r_{im1} & r_{im2} & \cdots & r_{im5} \end{pmatrix} =$$

$$(b_{i1}, b_{i2}, \dots, b_{i5})$$

B_i 就是 U_i 对 V 的隶属度, 即

$$b_{i1} + b_{i2} + \cdots + b_{i5} = 1$$

员工组织支持感的模糊评价矩阵为

$$R = \begin{pmatrix} B_1 \\ B_2 \\ B_3 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} b_{11} & b_{12} & \cdots & b_{15} \\ b_{21} & b_{22} & \cdots & b_{25} \\ b_{31} & b_{32} & \cdots & b_{35} \end{pmatrix}$$

目标层的模糊综合评价集为 $B = W \cdot R = (b_1,$

$$b_2, \dots, b_5), \sum_{i=1}^5 b_i = 1.$$

2.5 结果的量化

将评价集各级评语进行量化, 设: $V_1 = \alpha_1$, $V_2 = \alpha_2$, $V_3 = \alpha_3$, $V_4 = \alpha_4$, $V_5 = \alpha_5$. 则可得

$V = \alpha_1 \cdot b_1 + \alpha_2 \cdot b_2 + \alpha_3 \cdot b_3 + \alpha_4 \cdot b_4 + \alpha_5 \cdot b_5$
将实际所得的 V 值与评价集进行比较,可以得出员工组织支持感的程度.

3 实例应用

本次研究以南京市某知名民营企业的农民工为对象,共发放问卷 400 份,回收 376 份,其中有效问卷 352 份.调查结果如表 2 所示.

表 2 员工组织支持感影响因素评判结果统计表

Tab.2 Statistical results of influence factors of perceived organizational support

评判因素	评判等级				
	V ₁ (高)	V ₂ (较高)	V ₃ (一般)	V ₄ (较低)	V ₅ (低)
社会型人格取向(U_{11})	15	85	161	79	12
积极情绪倾向(U_{12})	18	73	157	88	16
集体主义倾向(U_{13})	8	81	168	86	9
身份地位(U_{21})	22	151	89	72	18
关心尊重(U_{22})	13	87	148	92	12
经济因素(U_{31})	17	69	172	76	18
情感因素(U_{32})	49	79	88	91	45
工作支持(U_{33})	44	81	112	83	32
职业发展(U_{34})	23	83	134	93	19
工作保障(U_{35})	19	73	179	69	12
自主性(U_{36})	39	74	137	82	20

由表 2 得评判矩阵

$$\begin{aligned} R_1 &= \begin{bmatrix} 0.043 & 0.241 & 0.457 & 0.225 & 0.034 \\ 0.051 & 0.207 & 0.446 & 0.251 & 0.045 \\ 0.023 & 0.23 & 0.477 & 0.244 & 0.026 \end{bmatrix} \\ R_2 &= \begin{bmatrix} 0.063 & 0.429 & 0.252 & 0.205 & 0.051 \\ 0.037 & 0.247 & 0.421 & 0.261 & 0.034 \end{bmatrix} \\ R_3 &= \begin{bmatrix} 0.048 & 0.196 & 0.489 & 0.216 & 0.051 \\ 0.139 & 0.224 & 0.250 & 0.259 & 0.128 \\ 0.125 & 0.230 & 0.318 & 0.236 & 0.091 \\ 0.065 & 0.236 & 0.381 & 0.264 & 0.054 \\ 0.054 & 0.207 & 0.509 & 0.196 & 0.034 \\ 0.111 & 0.210 & 0.389 & 0.233 & 0.057 \end{bmatrix} \end{aligned}$$

一级指标的权重由专家意见法确定,结果为:
 $W = (0.25, 0.3, 0.45)$. 二级指标权重的确定就相对复杂一些, R_i 中各行隶属度值的分散和集中程度

能够反映该指标的重要程度. 因为如果某指标 U_i 的 5 个等级评语的选择者平均分布,说明该指标不适合作分类标准,员工对它不敏感,应该删除. 相反,如果选择者集中在某个等级,说明该指标很重要,员工对它很敏感.

由信息熵的概念可知, R_i 中各指标隶属度的分散和集中程度可由下式计算得到.

$$\nu_j = 1 + \frac{1}{\log k} \sum_{m=1}^k \gamma_{ijm} \log \gamma_{ijm}$$

当 $\gamma_{ijm} = \frac{1}{k}$ 时, $\nu_j = 0$; 当 $\gamma_{ijm} = 1$, 其余都为 0 时, $\nu_j = 1$. ν_j 的大小反映了指标 j 的重要程度,所以,二级指标的权重可由下式确定: $\omega_j = \frac{\nu_j}{\sum \nu_j}$.

经计算得到二级指标的权重分别为:

$$\begin{aligned} W_1 &= (0.323, 0.283, 0.394), W_2 = (0.444, 0.556), \\ W_3 &= (0.266, 0.035, 0.076, 0.183, 0.297, 0.144), \\ B_1 &= W_1 \cdot R_1 = (0.037, 0.227, 0.462, 0.240, 0.034) \\ B_2 &= W_2 \cdot R_2 = (0.048, 0.328, 0.346, 0.236, 0.042) \\ B_3 &= W_3 \cdot R_3 = (0.071, 0.212, 0.439, 0.224, 0.054) \end{aligned}$$

得

$$B = W \cdot R = (0.056, 0.251, 0.416, 0.232, 0.045)$$

本文将员工组织支持感分为“高,较高,一般,较低,低”5 个等级,采用置信度识别法,取置信度 $\lambda = 0.70$. 组织支持感越高越好,故置信度识别从前向后推. 支持感判别为“高”等级的置信度为 0.056,显然远不够;判别不低于“较高”等级的置信度为 $0.056 + 0.251 = 0.307$,也不足取;判别不低于“一般”等级的置信度为 $0.056 + 0.251 + 0.416 = 0.723 > 0.70$,值得相信. 所以可以判定,该民营企业农民工组织支持感为“一般”.

最后,通过结果处理来验证上一步的判别结果. 将评价集中各等级量化为 $V_1 = 5, V_2 = 4, V_3 = 3, V_4 = 2, V_5 = 1$. 本例中农民工组织支持感的得分为

$$\begin{aligned} V &= 0.056 \times 5 + 0.251 \times 4 + 0.416 \times 3 + \\ &\quad 0.232 \times 2 + 0.045 \times 1 = 3.041 \end{aligned}$$

农民工组织支持感约为 3,对应的评价等级为一般,与上述评判结果相符. 该企业应该从企业自身、员工上级以及员工本人 3 个方面检查问题所在,对症下药,加强对农民工的支持以提高其整体的组织支持感.

(下转第 96 页)

程监测项目的研究分析,得出以下结论:

a. 建立了一套行之有效的监测方法:选取监测点,埋设监测仪器,采集相关监测数据,处理监测数据,反馈监测结果给施工单位,根据监测结果制作既有构筑物安全评估报告,结合建立的三维实体模型进行数值仿真分析,预测未来既有构筑物变形趋势及工程安全度,由此与施工单位研究制定新的施工方案.

b. 本文同时运用监测结果中的两项内容对该监测方法的效果进行了分析,说明本方法具有显著优势.(a)根据监测工程的实际情况,建立监测方案,监测方案内容全面,从变形、沉降、压力变化、爆破冲击波监测及计算机仿真等多个角度,全方位地了解、分析既有构筑物的安全可靠; (b)各种监测内容相互对比分析,不仅建立了纵向的影响监测分析,也建立了横向的对比监测分析,使得仿真分析的结果更

具有说服力;(c)建立了一套完整的监测流程,及时将监测结果进行反馈,从而建立施工与监测的良性沟通、循环,充分地发挥了监测的作用.

参考文献:

- [1] 龚伦. 上下交叉隧道近接施工力学原理及对策研究[D]. 成都:西南交通大学,2007.
- [2] 中华人民共和国建设部. JGJ8—2007,建筑变形测量规范[S]. 北京:中国建筑工业出版社,2007.
- [3] 中华人民共和国建设部. GJJ8—99,城市测量规范[S]. 北京:北京市测绘设计研究院,1999.
- [4] 中华人民共和国建设部. GB50026—2007,工程测量规范[S]. 北京:北京计划出版社,2007.
- [5] 林宗元. 岩土工程试验监测手册[M]. 北京:中国建筑工业出版社,2005.
- [6] 王国欣,肖绪文. 公路隧道监测数据反常的思考[J]. 华东公路,2009(2):77—79.

(上接第36页)

4 结 论

组织支持感可以预测员工的情感承诺、工作绩效以及离职意向,对企业人力资源管理工作意义重大. 文章在分析员工组织支持感影响因素的基础上,提出了员工组织支持感模糊综合评判模型,并以南京市某知名民营企业的352名农民工为研究对象进行实例验证,结果证明该模型的准确度和适用性,从而为企业提供了对农民工组织支持感进行量化评估的工具.

参考文献:

- [1] Eisenberger R, Huntington R, Hutchison S, et al. Perceived organizational support [J]. Journal of Applied Psychology, 1986, 71(2): 500—507.
- [2] Eisenberger R, Stinglhamber F, Vandenberghe C, et al.

Perceived supervisor support: contributions to perceived organizational support and employee retention[J]. Journal of Applied Psychology, 2002, 87(3): 565—573.

- [3] McMillin R. Customer satisfaction and organizational support for service providers [D]. Gainesville: University of Florida, 1997.
- [4] Rhoades L, Eisenberger R. Perceived organizational support: a review of the literature [J]. Journal of Applied Psychology, 2002, 87(3): 698—714.
- [5] Shore L M, Tetrick L E. A construct validity study of the survey of perceived organizational support[J]. Journal of Applied Psychology, 1991, 76(5): 637—643.
- [6] Allen D G, Shore L M, Griffeth R W. The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process[J]. Journal of Management, 2003, 29(1): 99—118.
- [7] Dekker I, Barling J. Workforce size and work related role stress[J]. Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations, 1995, 9(1): 45—54.