

## رابطه سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با رضایت

### شغلی کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی

غلامعلی احمدی<sup>۱</sup>، بابک یاری<sup>۲\*</sup>، محبوبه رضائی<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: ۹۵/۰۵/۳۱ تاریخ پذیرش: ۹۵/۱۰/۱۵

#### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی کارکنان اداری در دانشگاه علامه طباطبائی صورت گرفته است. روش پژوهش پیمایشی و از نوع همبستگی هست. جامعه آماری آن شامل کلیه کارکنان اداری دانشگاه علامه طباطبائی در سال ۱۳۹۶ به تعداد ۶۰۰ نفر بود. حجم نمونه پژوهش مطابق با جدول مورگان ۲۶۴ نفر برآورد گردید که به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبتی انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه‌ی رفتار شهروندی سازمانی (پودساکف و همکاران، ۱۹۹۷)، پرسش‌نامه سلامت سازمانی هوی و تارتر (۱۹۹۷) و همچنین پرسشنامه رضایت شغلی اسمیت کنдал و هیولین (۱۹۶۹) استفاده شده است. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها، از آزمون t تک گروهی و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. یافته‌ها نشان داد وضعیت هر سه متغیر سلامت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی در حد بالاتر از میانگین بوده، و بین سلامت سازمانی و ابعاد آن با رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداری دانشگاه علامه طباطبائی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن (وظیفه‌شناسی، احترام و تکریم، نوع‌دوستی، مردانگی، و فضیلت شهروندی) با رضایت شغلی کارکنان اداری دانشگاه علامه طباطبائی نیز رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

**واژه‌های کلیدی:** دانشگاه علامه طباطبائی، رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، سلامت

سازمانی

۱. دانشیار رشته برنامه‌ریزی درسی دانشکده علوم انسانی دانشگاه تربیت دبیر شهید رجایی.

ahmadygholamali@gmail.com

۲. \* دانشجوی دکتری رشته برنامه‌ریزی درسی دانشگاه شهید رجایی. Babakyari90@yahoo.com

۳. دانشجوی دکتری رشته برنامه‌ریزی درسی دانشگاه علامه طباطبائی. تهران. ایران.

Mahbooberezaie32@yahoo.com

## مقدمه

هر سازمان برای اینکه اثربخش باشد باید قبل از هر چیز بتواند در موارد بحرانی ضمن انطباق و سازش با محیط متغیر و مقابله با هر مشکلی، بهترین منابع خود را به کار گرفته و با نیروهای تهدیدکننده خارجی به طور موفقیت آمیزی برخورد کند و نیروی آن‌ها را در جهت هدف اصلی سازمان هدایت کند و همواره با حفظ توانایی بقای خود، آن را رشد و توسعه دهد و به تعبیری دیگر از سلامت سازمانی برخوردار باشد. در واقع سلامت سازمانی<sup>۱</sup> برای مفهوم سازی جوّ عمومی سازمان است، مفهوم سلامتی مثبت در یک سازمان توجه را به شرایطی جلب می‌کند که رشد و توسعه سازمان را تسهیل کرده یا موجب پویایی‌های سازمانی است. اصطلاح «سلامت سازمانی» را نخستین بار در سال ۱۹۶۹، مایلز<sup>۲</sup> در مطالعه جوسازمانی مدارس به کار برده است (سویی و چنگ<sup>۳</sup>، ۱۹۹۹، کورکماز<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶ و ۲۰۰۷). به نظر مایلز، سلامت سازمانی عبارت است از دوام و بقای سازمان در محیط خود و سازگاری با آن و ارتقا و گسترش توانایی خود برای سازگاری بیشتر. در تعریفی دیگر، سلامت سازمانی عبارت است از توانایی سازمان در حفظ بقاء و سازش با محیط و بهبود این توانایی‌هاست (عباس پور، ۱۳۸۴). با توجه به این امر ناظران در سازمان‌های سالم، کارکنانی متعهد و وظیفه شناس با روحیه و عملکرد بالا و کانال‌های ارتباطی باز و با موفقیت بالا می‌یابند، لذا یک سازمان سالم جایی است که افراد می‌خواهند در آنجا بمانند و کار کنند و به آن افتخار کنند و خود افرادی سودمند و مؤثر باشند (لایدن و کلینگل، ۲۰۰۰). در تعریفی دیگر لایدن و کلینگل در مورد سلامت سازمانی می‌نویسند: سلامت سازمانی تنها شامل توانایی سازمان برای انجام وظایف به طور مؤثر نیست، بلکه شامل توانایی سازمان برای رشد و بهبود نیز می‌شود. آن‌ها برای سلامت سازمانی ۱۱ مؤلفه شامل؛ ارتباط، مشارکت و درگیر بودن در سازمان، وفاداری و تعهد، اعتبار یا شهرت مؤسسه یا شرکت،

- 
1. organizational health
  2. Milez
  3. Tsui & Cheng
  4. Korkmaz

روحیه، اخلاقیات، شناسایی یا بازشناسی عملکرد، مسیر هدف، رهبری، بهبود یا توسعه کارایی کارکنان و کاربرد منابع ارائه کرده‌اند (جهاد<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵).

بعلاوه در یک سازمان سالم با توجه به شرایط بسیار متحول حاکم بر آن، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آن‌ها، نیاز به نسلی از کارکنان ارزشمند بیش‌ازپیش آشکار شده است؛ نسلی که از آن‌ها به‌عنوان سربازان سازمانی یاد می‌شود (دیپائولا و هوی؛ ۲۰۰۵). بی‌تردید این کارکنان وجه ممیز سازمان‌های اثربخش از غیر اثربخش هستند (پادساکوف و همکاران، ۲۰۰۰)، زیرا سازمان را موطن خود می‌دانند و برای تحقق اهداف آن، بی‌هیچ چشم‌داشتی فراتر از وظایف رسمی و معین خود عمل می‌کنند و از هیچ کوششی فروگذار نمی‌کنند (به نقل از زین‌آبادی و بهرنگی، ۱۳۸۷). این رفتارها با مفاهیم رفتارهای فراتر از وظایف (OCB) مورد توجه قرار گرفته‌اند. در این راستا رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان الگوی نوین رفتار کارکنان در سازمان، امروزه به‌عنوان رویکرد مدرن مدیریت نیروی انسانی در بسیاری از سازمان‌ها بکار رفته است (ارتورک<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶). به‌طور کلی رفتار شهروندی، یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به‌صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می‌دهند. بولینو ترنلی (۲۰۰۲) رفتار شهروندی سازمانی را رفتاری دانسته‌اند که کارکنان، خارج از مسئولیت‌ها و وظایف تعریف‌شده آن را انجام می‌دهند و به همکاران خود کمک می‌کنند (کورکماز و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۹)، در واقع رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه‌ای از رفتارها را شامل می‌شود که به اشکال مختلف، رفتارهای به نفع اجتماع، شهروندی سازمانی، کمک کردن یا عملکرد ترکیبی نامیده شده‌اند (لوین<sup>۴</sup>، ۲۰۱۰). رفتار شهروندی سازمانی که به یک نوع رفتار بصیرتی (دلبخواهی) اشاره می‌کند، به‌طور مستقیم شناخته و

- 
1. Jahed H
  2. organizational citizenship behavior
  3. Alper Ertrurk
  4. Korkmaz T & Arpaci E
  5. Levine

پاداش داده نمی‌شود. اما می‌تواند کارکرد کلی سازمان را ارتقا بخشد (ونگ و نگ، ۲۰۱۱).

در یک جمع‌بندی کلی می‌توان گفت اورگان (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را مرکب از پنج بعد می‌داند که عبارت است از:

(۱) آداب اجتماعی؛ نوعی رفتار سازمانی است که مبین میزان مشارکت فرد در زندگی اجتماعی سازمان است مثل حضور در فعالیت‌های فوق‌برنامه در زمان عدم نیاز جدی به فرد مذکور، مطالعه کتاب و مجلات، حمایت از توسعه‌ی تغییرات، افزایش اطلاعات عمومی در جهت ارتقای سطح آگاهی کارکنان.

(۲) وجدان کاری؛ شامل رفتارهایی، فراتر از الزامات تعیین شده به وسیله‌ی سازمان در محیط کاری است مثل کار در بعد از ساعت اداری برای سود رساندن به سازمان - کار در شرایط بد مثل بیماری.

(۳) نوع دوستی؛ عبارت است از: رفتارهایی سودمند و مفید مانند دلسوزی و صمیمیت که به حل مشکلات کاری کارکنان سازمان کمک می‌کند.

(۴) جوانمردی؛ شکیبایی در مقابل سختی و دشواری‌های اجتناب‌ناپذیر کاری و اجتناب از شکایت.

(۵) نزاکت؛ حساسیت به میزان اثرگذاری اقدامات شخصی که به سرنوشت دیگران مربوط می‌شود اورگان (۱۹۸۸). در مجموع و با عنایت با تعاریف مذکور می‌توان اذعان داشت؛ رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری خودجوش، آگاهانه و داوطلبانه است که فرد به خاطر انجام آن به‌طور رسمی مورد تشویق قرار نمی‌گیرد، زیرا این‌گونه رفتارها در شرح شغل سازمانی وی پیش‌بینی نشده‌اند، باین‌وجود انجام این رفتارها به‌صورت مداوم و مستمر از یک‌سو موجب ارتقاء اثربخشی و موفقیت سازمانی و از سوی دیگر باعث افزایش رضایتمندی کارکنان خواهد شد. به‌طور کلی همه افراد در زندگی روزمره خود به مسائلی برخورد می‌کنند که برایشان مطلوب یا نامطلوب بوده و از برخورد یا انجام دادن آن‌ها،

احساس رضایت یا نارضایتی می‌کنند، در این راستا محیط کار و فعالیت آدمی نیز احساس‌های متفاوتی را در افراد مختلف به وجود می‌آورد که احساس رضایت یا نارضایتی از مهم‌ترین آن‌هایی است که در شخص ایجاد می‌شود (لاولر<sup>۱</sup>، ۱۹۹۷). با توجه به این امر می‌توان گفت؛ رضایت شغلی<sup>۲</sup>، از ارکان ضروری و ارزشمند ارتقای سلامت و رضایت از زندگی به‌شمار می‌رود. در واقع رضایت شغلی به‌عنوان مهم‌ترین نگرش، به طرز تلقی یا قضاوتی که اعضای یک سازمان نسبت به شغل و محیط کار خود دارند بازمی‌گردد. منظور از رضایت شغلی فرد، آن است که وی به‌طور کلی شغل خود را دوست داشته و برای آن ارزش قائل باشد و نگرش مثبتی نسبت به آن داشته باشد (فیلدمن و آرنولد<sup>۳</sup>، ۱۹۸۳). از سوی دیگر سطح بالای رضایت شغلی منعکس‌کننده جوسازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و بقاء کارکنان می‌شود (آرمسترونک<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶). فلدمن و آرنولد<sup>۵</sup> (۱۹۹۵) معتقدند؛ رضایت شغلی، مجموعه‌ای از تمایلات یا احساسات مثبتی است که افراد به شغل خود دارند، به‌عبارت‌دیگر زمانی که گفته می‌شود فرد رضایت شغلی بسیاری دارد، منظور این است که وی به‌طور کلی تا حد زیادی شغل خود را دوست داشته و به کمک آن توانسته نیازهای خود را ارضا کند و در نتیجه احساسات مثبتی به آن دارد. با توجه به مطالب مطرح‌شده می‌توان چنین نتیجه گرفت که رضایت شغلی کارکنان از متغیرهای اصلی و مؤثر سازمانی است که درصد بالای آن می‌تواند پویایی و بهره‌وری سازمان را افزایش دهد و حد کم آن در بین کارکنان باعث بروز مشکلات فراوانی مانند جابجایی، ترک خدمت، غیبت، بی‌علاقگی به کار، از دست دادن انگیزه، کاهش روحیه‌ی کاری، افت کارایی، کاهش بهره‌وری و... برای کارکنان و سازمان می‌شود.

در این راستا بررسی پژوهش‌های انجام‌شده در زمینه موضوع تحقیق حاضر نشان‌دهنده اهمیت آن از دیدگاه پژوهشگران متعدد داخلی و خارجی است، همچنین این پژوهش‌ها

- 
1. Lawler
  2. Job satisfaction
  3. Feldman & Arnold
  4. Armstrong
  5. Feldman & Arnold

در محیط کار به‌طور روزافزونی در حال افزایش است. از این رو در ادامه به برخی از مهم‌ترین آن‌ها اشاره خواهد شد. نتایج پژوهش قهرمانی و همکاران (۱۳۹۱) نشان داد که وضعیت سلامت سازمانی دانشکده‌های دانشگاه شهید بهشتی از نظر مؤلفه‌های سیزده‌گانه پژوهش به‌جز مؤلفه‌های مشارکت و یادگیری، شناسایی عملکرد، کاربرد بهینه منابع شرایط فیزیکی در دیگر ابعاد در سطح بالا بوده است (قهرمانی و همکاران، ۱۳۹۱). همچنین در پژوهش جعفری و همکاران (۱۳۹۰) یافته‌ها نشان داد که در میان ابعاد سلامت سازمانی، بعد روحیه دارای بیشترین میانگین و بعد پشتیبانی منابع دارای کمترین میانگین بود. همچنین نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین سلامت سازمانی و برخی ابعاد آن نفوذ مدیر، پشتیبانی منابع، تأکید علمی و روحیه با تعهد سازمانی ارتباط معنادار و مثبتی وجود دارد، ولی بین سایر ابعاد سلامت سازمانی و یگانگی نهادی، ملاحظه‌گری و ساخت‌دهی با تعهد سازمانی رابطه معناداری مشاهده نشد (جعفری و همکاران، ۱۳۹۰). در ادامه میرکمالی و ملکی نیا (۱۳۸۷) در پژوهشی دریافتند که: بین مشارکت کارکنان و سلامت سازمانی دبیرستان‌های پسرانه دولتی شهر تهران همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. و رستمی و همکاران (۱۳۸۸) پژوهشی با هدف تبیین رفتار شهروندی سازمانی بر اساس شخصیت، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه تهران انجام دادند. نتایج تحقیق حاکی از آن است که رفتار شهروندی با رضایت شغلی، تعهد سازمانی رابطه مثبت دارد و در سطح ۰/۰۱ معنادار است. احمدی و همکاران (۱۳۹۰)، در تحقیق خود به بررسی روابط ساختاری بین رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان‌های آموزشی استان‌های قزوین و اصفهان پرداخته‌اند؛ با توجه به یافته‌ها نتایج حاکی از آن بود که با افزایش رضایت شغلی، می‌توان رفتار شهروندی سازمانی را افزایش داد. در پژوهشی دیگر خالصی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «ارتباط سلامت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران»، به این نتیجه رسیدند که بین سلامت سازمانی و ابعاد چندگانه رفتار شهروندی سازمانی (وظیفه‌شناسی، احترام و تکریم، نوع‌دوستی، جوانمردی و فضیلت شهروندی) ارتباط معناداری وجود دارد.

از سوی دیگر در پژوهش‌های انجام‌شده در خارج از کشور، باتمن و اورگان (۱۹۸۳) دریافتند که بین معیارهای عمومی رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین بر طبق یافته‌ها، رضایت شغلی رابطه مثبتی با عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی داشته که تأثیر قابل توجهی بر عدم غیبت، عدم جابجایی و کم شدن نگرانی و اضطراب کارکنان دارد (نقل از شاطری، ۱۳۸۸). از سوی دیگر تحقیقی به‌وسیله آلپررتورک<sup>۱</sup> در سال ۲۰۰۵ تحت عنوان افزایش سطح رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های ترکیه انجام گرفت. جامعه آماری این تحقیق ۱۰۱۸ عضو هیأت علمی دانشگاه‌های دولتی ترکیه بودند. در این تحقیق به این نتیجه رسیدند که اعتماد افراد به مافوق خود به روی سطح رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها تأثیر می‌گذارد و اعتماد به مافوق رابطه بین قضاوت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می‌کند و همچنین اعتماد به مافوق در دانشگاه‌هایی که سطح عدالت سازمانی آن‌ها بالاست، نسبت به سایر دانشگاه‌ها بیشتر است. در ادامه بیل ویلکرسون<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) پژوهشی درباره سلامت ذهنی کارکنان انجام داده است. مطابق نتایج این پژوهش یک سازمان، هنگامی سالم است که مدیران و تک‌تک کارمندان در یک فرآیند مشترک به یکدیگر پیوندند تا مسئولیتی را برای ایجاد مکان کاری پویا، بپذیرند که وفاداری مشتری و سوددهی مشترک را بالا خواهد برد. لستر و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۰۸)، در مطالعات خود به بررسی نقش تعدیل‌کننده تفاوت‌های فردی در چگونگی رابطه میان رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی پرداخته‌اند. نتایج پژوهش آن‌ها حاکی از آن است که رفتار شهروندی سازمانی به‌طور معناداری با میزان رضایت کارکنان همبستگی دارد. ادیمانسیا<sup>۴</sup> و همکاران نیز نتیجه گرفتند که تنش، افسردگی و اضطراب با شرایط نامناسب شغلی و فقدان امنیت شغلی همبستگی مثبت دارد (ادیمانسیا، ۲۰۰۸، ص ۹۰). یانگ<sup>۵</sup> (۲۰۱۰)، در تحقیقی با

- 
1. Alper Ertrurk
  2. Bill Wilkerson
  3. Lester & et al
  4. Edimansiya
  5. Young

عنوان «آیا عدالت سازمانی برای ارتقای رفتار شهروندی در محل کار کافی است؟ یک آزمون مجدد در کره» به بررسی ارتباط میان عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و نقش میانجی‌گرانه‌ی حمایت سازمانی ادراک‌شده در محل کار پرداخته است. یافته‌های تحقیق فوق بیانگر وجود روابط مثبت و معنی‌داری میان عدالت توزیعی با حمایت سازمانی ادراک‌شده و رفتار شهروندی سازمانی است.

اخیراً پاوالاچ ایلی<sup>۱</sup> (۲۰۱۴) در تحقیقی با عنوان رفتار شهروندی سازمانی، رضایت کاری و ویژگی شخصیتی کارکنان به بررسی رابطه این سه متغیر پرداخته‌اند. نتایج حاکی از آن بود که رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط متوسطی یعنی ۰/۳۳ دارد. فوت و تانگ (۲۰۰۸) نیز رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی را معنادار گزارش کرده‌اند. در مجموع ارتباط مثبت بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در مطالعات پاوالاچ ایلی (۲۰۱۴)، اینتاراپراسونگ<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۲)، ندری (۲۰۱۰)، اریف و چوهان<sup>۳</sup> (۲۰۱۲) و شراگی و زینر<sup>۴</sup> (۲۰۱۱)، ابی‌یادا<sup>۵</sup> (۲۰۱۲) نشان داده شده است. در ادامه بررسی‌های انجام‌شده نشان داد پژوهش‌اندکی در خصوص ارتباط بین سلامت سازمانی و رضایت شغلی وجود دارد. در این راستا پژوهش‌های انجام‌شده نشان‌دهنده رابطه مثبت و معناداری بین سلامت سازمانی و رضایت شغلی است (دانایی فر، تقی‌پور، الیا و قنواتی ۱۳۹۴؛ حسینی هفشجانی و صفری دهکردی ۱۳۹۴؛ رضایی، نادری، جعفری و کاظمی ۱۳۹۴)

در نهایت با بررسی‌های انجام‌شده تحقیقی با عنوان مشابه پژوهش حاضر مشاهده نگردید و همچنین بررسی کمی در رابطه با متغیرهای سلامت سازمانی و رضایت شغلی مشاهده شد، که این امر می‌تواند نشان‌دهنده محدود بودن بررسی‌های انجام‌شده از حیث ارتباط بین متغیرهای مذکور باشد. لذا با توجه به این امر تمرکز این تحقیق بر روی رابطه

- 
1. Pavalache-Ilie
  2. Intaraprasong
  3. Arif and Chohan
  4. Shragay and Tziner
  5. Abuiyada



سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی هست. با توجه به کاربرد نتایج حاصله از این تحقیق در سازمان و با توجه به این مطلب که در دانشگاه علامه طباطبائی تاکنون چنین پژوهشی انجام نشده ضرورت انجام این تحقیق منطقی به نظر می‌رسد. از آنجا که رفتار شهروندی سازمانی مبین نوعی رفتار فرانقش است که می‌تواند کارایی و اثربخشی سازمان را افزایش دهد و این امر به اذعان مبانی نظری، احتمالاً می‌تواند به‌طور مستقیم و غیرمستقیم با رضایت شغلی و سلامت سازمانی ارتباط داشته باشد، در پژوهش حاضر رابطه بین متغیرهای فوق در بین کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی مورد سؤال و بررسی قرار گرفته و مسئله پژوهشی حاضر تدوین شده و با توجه به این مسئله سؤالات پژوهشی به شرح ذیل مورد بررسی قرار گرفته است.

۱. میزان سلامت سازمانی کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی در چه حدی است؟
۲. میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی در چه حدی است؟
۳. میزان رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی در چه حدی است؟
۴. آیا بین سلامت سازمانی و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی رابطه معناداری وجود دارد؟
۵. آیا بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی رابطه معناداری وجود دارد؟
۶. آیا بین سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی رابطه معناداری وجود دارد؟

### روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و روش آن توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه‌ی آماری در این پژوهش را کلیه‌ی کارکنان اداری دانشگاه در سال ۱۳۹۶ تشکیل داده که تعداد آن‌ها ۶۰۰ نفر بوده است. حجم نمونه انتخابی در پژوهش حاضر ۲۶۴ نفر است که با توجه به جدول مورگان و با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبتی انتخاب شده است. به این ترتیب که پس از تهیه آمار کارکنان اداری دانشگاه به شرح جدول ذیل (دانشکده‌ها،

پردیس نیمه‌حضوری، ساختمان مرکزی، معاونت فرهنگی و دانشجویی) از مسئولین مربوطه، تعداد نمونه به نسبت هر یک از دانشکده‌ها و ساختمان‌ها مشخص و پرسشنامه‌های مربوطه به صورت تصادفی در اختیار آنان قرار گرفت.

ردیف	عنوان	تعداد	نمونه
۱	ادبیات	۳۸	۱۶
۲	تربیت بدنی	۸	۴
۳	اقتصاد	۴۱	۴
۴	حقوق و علوم سیاسی	۲۹	۲
۵	علوم اجتماعی	۲۴	۲
۶	علوم ارتباطات	۱۴	۷
۷	حسابداری، مدیریت و اکو	۲۹	۲
۸	نیمه‌حضوری	۱۱	۵
۹	تست	۳۳	۱
۱۰	روانشناسی و علوم	۴۲	۱۴
۱۱	ساختمان مرکزی	۲۸۲	۱۲۵
۱۲	فهرنگ دانشجو	۷۹	۴۵
۱۳	ساختمان معاونت	۶۰	۲۶۴

در این پژوهش سعی می‌شود با بهره‌گیری از سه مقیاس استاندارد، هوی و تارتر (۱۹۹۷) برای سنجش سلامت سازمانی، مقیاس پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی و هم‌چنین اسمیت، کندل و هیولین (۱۹۸۹) (JDI) برای سنجش رضایت شغلی به بررسی سه متغیر فوق پردازیم.

پرسشنامه سلامت سازمانی هوی و تارتر (۱۹۹۷): دارای ۴۴ گویه است و هفت بعد سلامت سازمانی یعنی یگانگی نهادی (۷ گویه)، نفوذ مدیر (۵ گویه)، ملاحظه‌گری (۵ گویه)، ساخت‌دهی (۵ گویه)، پشتیبانی منابع (۵ گویه)، روحیه (۹ گویه)، و تأکید علمی (۸ گویه) را اندازه می‌گیرد. همچنین این گویه‌ها به سه سطح متفاوت (سطح سازمانی: یگانگی نهادی) (سطح اداری: نفوذ مدیر. ملاحظه‌گری. ساخت‌دهی. پشتیبانی منابع) و (سطح فنی: روحیه. تأکید علمی) تقسیم‌بندی شده است. کارکنان میزان موافقت خود را با ۴۴ گویه، به صورت طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت (همیشه ۵، غالباً ۴، گاهی ۳، به‌ندرت ۲ و هرگز ۱ برای گویه‌های مثبت و معکوس آن برای گویه‌های منفی) بیان کردند. ضریب پایایی این پرسشنامه در مطالعه مقدماتی در میان ۳۵ نفر به روش آلفای کرونباخ ۰/۹۰ محاسبه شده است. همچنین آلفای کرونباخ به‌دست‌آمده در پژوهش شریفی (۱۳۸۹) برابر با ۰/۹۶ بوده که حاکی از پایایی مناسب پرسشنامه است.

رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰): این پرسشنامه توسط پادساکف و همکاران در سال ۱۹۹۰ طراحی گردیده است. پرسشنامه مذکور متشکل از ۲۰ سؤال و ۵ مؤلفه نوع دوستی، وظیفه شناسی، جوانمردی، فضیلت مدنی و احترام و تکریم است. نظر به اینکه پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی توسط پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) بر مبنای چهارچوب نظری متقن از جمله اورگان (۱۹۹۸) تنظیم شده است و در تحقیقات قبلی مورد استفاده گردیده است از روایی محتوایی لازم برخوردار است. همچنین در این پژوهش پرسشنامه‌ی مذکور به تأیید چندین نفر متخصص ذی ربط رسیده است. ضرایب پایایی پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی توسط پودساکف و همکاران برای مؤلفه‌های پنج گانه نوع دوستی به میزان ۰/۸۵، وجدان کاری (وظیفه شناسی) ۰/۸۲، جوانمردی ۰/۸۵، نزاکت (احترام و تکریم) ۰/۸۵ و آداب اجتماعی (فضیلت مدنی) ۰/۷۰ گزارش شده است.

پرسشنامه رضایت شغلی اسمیت، کندل و هیولین (۱۹۸۹) JDI: پرسشنامه مذکور برای اولین بار در ایران در دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه شهید چمران توسط شکرکن و ارشدی ترجمه و مورد استفاده قرار گرفت. این پرسشنامه رضایت شغلی را در پنج حوزه از شغل ارزیابی می کند که شامل: نوع کار، حقوق، فرصت‌های ترفیع، سرپرستی و همکاران است که دامنه نمره‌های هریک به ترتیب شامل: خوشنودی از ماهیت کار (۰-۵۴)، رضایت از حقوق (۰-۲۷)، رضایت از ترفیعات (۰-۲۷)، رضایت از سرپرستی (۰-۵۴)، رضایت از همکاران (۰-۵۴) و رضایت شغلی کلی (۰-۲۱۶) است. این پرسشنامه در پژوهش‌های بسیاری در ایران مورد استفاده قرار گرفته است. به عنوان نمونه، ضرایب اعتبار این پرسشنامه در ایران به وسیله شکرکن و همکاران به این صورت گزارش شده است: خوشنودی از کار (۰/۶۷)، خوشنودی از حقوق (۰/۶۷)، خوشنودی از ترفیعات (۰/۷۰)، خوشنودی از سرپرستی (۰/۷۶)، خوشنودی از همکاران (۰/۶۸) و خوشنودی شغلی کلی (۰/۶۶). (به نقل از ارشدی، ۱۳۶۹). لازم به ذکر است یکی از ویژگی‌های روش شناختی مقیاس (JDI) استفاده از سه نمره برای هر یک از پاسخ‌هاست. این مقیاس به جای آنکه به گونه معمول

امتیاز ۱، ۲ و ۳ را مانند دیگر مقیاس‌های سه امتیازی در نظر بگیرد، به پاسخ (آری و نه) با توجه به پاسخ، نمره‌ی سه یا صفر و به پاسخ (نمی‌دانم) یک نمره می‌دهد. در این پژوهش، برای تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌های پژوهش از آزمون‌های آمار استنباطی از جمله آزمون t تک گروهی و ضریب همبستگی گشتاوری پیرسون استفاده شده است. در تمامی موارد پس از وارد کردن داده‌ها به سیستم رایانه‌ای به کمک نرم‌افزار spss24 تجزیه و تحلیل‌های آماری انجام شده است.

### یافته‌ها

سؤال اول پژوهش عبارت بود از این که «میزان سلامت سازمانی دانشگاه علامه طباطبائی در چه حدی است؟»

نتایج پژوهش حاکی از آن است که بر اساس تحلیل‌های انجام شده، میانگین سلامت سازمانی دانشگاه علامه طباطبائی در سطح بالا قرار داشت (جدول شماره ۱)

جدول ۱. آزمون t تک گروهی میزان سلامت سازمانی دانشگاه علامه طباطبائی

Test value:3					
متغیر	تعداد	میانگین	درجه آزادی	مقدار t	سطح معنی‌داری
سلامت سازمانی	۲۶۴	۳/۳۷	۲۶۳	۱۱/۵۸۱	/۰۰۰

با توجه به این که در این پژوهش از مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت استفاده شده است، عدد ۳ به عنوان میانگین نظری مورد استفاده قرار گرفته است. لذا نتایج حاکی از آن است با توجه به معنی‌داری t در سطح ۹۹ درصد فرض صفر رد می‌شود. به عبارت دیگر با عنایت به نتایج مذکور می‌توان دریافت که متغیر سلامت سازمانی با میانگین ۳/۳۷ در حد بالاتر از متوسط به لحاظ آماری معنادار بوده است.

سؤال دوم پژوهش عبارت بود از این که «میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی در چه حدی است؟»

نتایج پژوهش حاکی از آن است که بر اساس تحلیل‌های انجام شده، میانگین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی در پنج مؤلفه نوع‌دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت و آداب اجتماعی در سطح بالا قرار داشت (جدول شماره ۲).

جدول ۲. آزمون t تک گروهی میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی

Test value:3					
متغیر	تعداد	میانگین	درجه آزادی	مقدار t	سطح معنی‌داری
رفتار شهروندی سازمانی	۲۶۴	۳/۳۰	۲۶۳	۶/۹۴۰	/۰۰۰

با توجه به این که در این پژوهش از مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت استفاده شده است، عدد ۳ به‌عنوان میانگین نظری مورداستفاده قرار گرفته است. نتایج حاکی از آن است با توجه به معنی‌داری t در سطح ۹۹ درصد فرض صفر رد می‌شود. به عبارت دیگر با عنایت به نتایج مذکور می‌توان دریافت که متغیر رفتار شهروندی سازمانی با میانگین ۳/۳۰ در حد بالاتر از متوسط به لحاظ آماری معنادار بوده است.

سؤال سوم پژوهش عبارت بود از این که «میزان رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی در چه حدی است؟»

نتایج پژوهش حاکی از آن است که بر اساس تحلیل‌های انجام شده، میانگین رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی در سطح بالا قرار داشت (جدول شماره ۳).

جدول ۳. آزمون t تک گروهی میزان رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی

Test value:1/33					
متغیر	تعداد	میانگین	درجه آزادی	مقدار t	سطح معنی‌داری
رضایت شغلی	۲۶۴	۳/۲۰۴	۲۶۳	۱۹/۰۹	/۰۰۰

با توجه به پرسشنامه مورداستفاده (JDI) در این پژوهش و شیوه نمره‌گذاری آن، عدد ۱/۳۳ به‌عنوان میانگین نظری مورداستفاده قرار گرفته است. نتایج حاکی از آن است با توجه به معنی‌داری t در سطح ۹۹ درصد فرض صفر رد می‌شود. به عبارت دیگر با عنایت به

نتایج مذکور می‌توان دریافت که متغیر سلامت سازمانی با میانگین ۳/۲۰۴ در حد بالاتر از متوسط به لحاظ آماری معنادار بوده است.

سؤال چهارم پژوهش عبارت بود از این که «آیا بین سلامت سازمانی و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی رابطه معناداری وجود دارد؟»  
به منظور بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی از ضریب همبستگی گشتاوری پیرسون استفاده شده است. «۲»  
محاسبه شده در سطح ۰/۰۱ مبین، رابطه معنادار و مثبت بین سلامت سازمانی و کلیه ابعاد آن با رضایت شغلی بود، بر این اساس، فرضیه صفر رد و فرضیه مقابل پذیرفته شده است. (جدول شماره ۴).

جدول ۴. ضریب همبستگی بین سلامت سازمانی و ابعاد آن  
با رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی

متغیرها	تعداد	درجه آزادی	همبستگی	سطح معنی داری
سلامت سازمانی	۲۶۴	۲۶۳	۰/۵۸۹	۰/۰۰۱
رضایت شغلی	۲۶۴	۲۶۳	۰/۴۵۱	۰/۰۰۱
سطح سازمانی-یگانگی نهادی	۲۶۴	۲۶۳	۰/۵۶۳	۰/۰۰۱
سطح اداری	۲۶۴	۲۶۳	۰/۵۳۸	۰/۰۰۱
سطح فنی	۲۶۴	۲۶۳		

سؤال پنجم پژوهش عبارت بود از این که «آیا بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی رابطه معناداری وجود دارد؟»  
به منظور بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی از ضریب همبستگی گشتاوری پیرسون استفاده شده است. «۲»  
محاسبه شده در سطح ۰/۰۱ مبین، رابطه معنادار و مثبت بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن (نوع دوستی - وظیفه‌شناسی - جوانمردی - فضیلت مدنی - احترام و تکریم) با رضایت شغلی بود، بر این اساس، فرضیه صفر رد و فرضیه مقابل پذیرفته شده است. (جدول ۵)

جدول ۵. ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن  
با رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی

متغیرها	تعداد	درجه آزادی	همبستگی	سطح معنی داری
رفتار شهروندی سازمانی	۲۶۴	۲۶۳	۰/۷۴۷	۰/۰۰۱
نوع دوستی	۲۶۴	۲۶۳	۰/۴۵۲	۰/۰۰۱
رضایت شغلی	۲۶۴	۲۶۳	۰/۵۱۱	۰/۰۰۱
وظیفه شناسی	۲۶۴	۲۶۳	۰/۴۶۷	۰/۰۰۱
جوانمردی	۲۶۴	۲۶۳	۰/۵۱۲	۰/۰۰۱
فضیلت مدنی	۲۶۴	۲۶۳	۰/۲۲۹	۰/۰۰۱
احترام و تکریم	۲۶۴	۲۶۳		

سؤال ششم پژوهش عبارت بود از این که «آیا بین سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارمندان دانشگاه علامه طباطبائی رابطه معناداری وجود دارد؟»  
به منظور بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی از ضریب همبستگی گشتاوری پیرسون استفاده گردید. «II» محاسبه شده در سطح ۰/۰۱ مبین، رابطه معنادار و مثبت بین سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بود، بر این اساس، فرضیه صفر رد و فرضیه مقابل پذیرفته شده است. (جدول شماره ۶).

جدول ۶. ضریب همبستگی بین سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی  
کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی

متغیرها	تعداد	درجه آزادی	همبستگی	سطح معنی داری
سلامت سازمانی رفتار شهروندی سازمانی	۲۶۴	۲۶۳	۰/۷۲۸	۰/۰۰۰

### بحث و نتیجه گیری

هدف از این تحقیق بررسی رابطه سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی کارکنان اداری در دانشگاه علامه طباطبائی بود. نتایج پژوهش در خصوص سؤال اول تحقیق مبنی بر بررسی میزان سلامت سازمانی دانشگاه علامه طباطبائی حاکی از آن است که میانگین سلامت سازمانی دانشگاه علامه طباطبائی در سطح بالاتر از متوسط قرار دارد. از سوی دیگر مطالعه میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علامه

طباطبائی (سؤال دوم تحقیق) نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در پنج مؤلفه نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت و آداب اجتماعی در سطح بالاتر از حد متوسط قرار دارد. همچنین نتایج به دست آمده از سؤال سوم پژوهش مبنی بر بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی نشان داد که رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی در سطح بالایی قرار دارد. اهمیت این بخش از تحلیل یافته‌ها در این است که می‌توان نتیجه‌گیری کرد که تقویت هر بعد از رفتار شهروندی سازمانی سایر ابعاد را تحت تأثیر قرار داده و فضای مطلوب را برای انجام وظایف فراهم می‌آورد. که عمدتاً این موضوع می‌تواند به پیشبرد اهداف سازمان کمک شایانی نماید. همچنین با توجه به مبانی نظری که اذعان می‌دارد سطح بالای رضایت شغلی منعکس کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است (آرمسترانگ<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶) می‌توان سطح بالای رضایتمندی کارکنان را با سطح بالای سلامت سازمانی در دانشگاه علامه طباطبائی هم سو دانسته و در راستای افزایش بیشتر آن اقدام کرد.

در ادامه، نتایج پژوهش برای سؤال چهارم به منظور بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و ابعاد آن (سطح سازمانی-یگانگی نهادی-سطح اداری-سطح فنی) با رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی حاکی از آن است که بین سلامت سازمانی و ابعاد آن (سطح سازمانی-یگانگی نهادی-سطح اداری-سطح فنی) با رضایت شغلی، رابطه معنادار و مثبت بوده است. نتایج به دست آمده با پژوهش‌های انجام شده توسط دانایی فر، تقی پور، الیا و فنواتی ۱۳۹۴؛ حسینی هفشجانی و صفری دهکردی ۱۳۹۴؛ رضایی، نادری، جعفری و کاظمی ۱۳۹۴ همسو است که این امر نشان‌دهنده اهمیت و لزوم توجه به سلامت سازمانی جهت افزایش سطح رضایت شغلی کارکنان است. در این راستا با توجه به مبانی نظری پژوهش حاضر می‌توان گفت رضایت شغلی کارکنان از متغیرهای اصلی و مؤثر سازمانی است، که درصد بالای آن می‌تواند پویایی و بهره‌وری سازمان را افزایش دهد و حد کم آن در بین کارکنان باعث بروز مشکلات فراوانی مانند جابجایی، ترک خدمت، غیبت،

---

1. Armstrong



بی‌علاقگی به کار، از دست دادن انگیزه، کاهش روحیه‌ی کاری، افت کارایی، کاهش بهره‌وری و... برای کارکنان و سازمان می‌شود، از سوی دیگر همان‌طور که گفته شد سطح بالای رضایت شغلی نشان‌دهنده سلامت سازمانی در ابعاد مختلف (سطح سازمانی-یگانگی نهادی-سطح اداری-سطح فنی) است. از این رو توجه مدیران مربوطه به ایجاد جو سالم و مطلوب در سازمان‌های خود می‌تواند به رضایتمندی، افزایش پویایی‌های سازمانی و پیشبرد تحقق اهداف سازمان منجر شود.

نتایج پژوهش برای سؤال پنجم به‌منظور بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن (نوع‌دوستی - وظیفه‌شناسی - جوانمردی - فضیلت مدنی - احترام و تکریم) با رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی حاکی از آن است که بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن (نوع‌دوستی - وظیفه‌شناسی - جوانمردی - فضیلت مدنی - احترام و تکریم) با رضایت شغلی، رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد. این نتایج با یافته‌های ندیری (۲۰۱۰)، فوت و تانگ (۲۰۰۸)، لستر و همکاران (۲۰۰۸)، شراگی و زینز (۲۰۱۱)، ایتنارپراسونک و همکاران (۲۰۱۱)، اریف و چوهان (۲۰۱۲)، ابی‌یادا (۲۰۱۲)، پاولاچ ایلی (۲۰۱۴)، احمدی و همکاران (۱۳۹۰)، رستمی و همکاران (۱۳۸۸)، باتمن و اورگان (۱۹۸۳؛ به نقل از شاطری ۱۳۸۸) همخوانی و مطابقت دارد. به‌طورکلی تحقیقات نشان می‌دهند که رفتار شهروندی و ابعاد آن با رضایت شغلی همدیگر را تقویت می‌کنند. لذا وجود چنین رابطه‌ای بین متغیرهای مذکور نشان‌دهنده این است که میزان رضایت شغلی کارکنان سازمان در بروز رفتار شهروندی سازمانی مؤثر است.

نتایج پژوهش برای سؤال ششم به‌منظور بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی حاکی از آن است که بین سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد. این نتایج با یافته‌های بلاک (۲۰۰۸)، خالصی و همکاران (۱۳۹۱) همخوانی دارد.

درنهایت با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از این تحقیق و بررسی پژوهش‌های متعدد، می‌توان گفت که رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی همدیگر را تقویت می‌کنند و کارکنانی که از سطح بالایی از رضایت شغلی برخوردارند گرایش بیشتری به نمایش

رفتارهای شهروندی سازمانی دارند، لذا مدیران می‌توانند با افزایش سطح رضایت شغلی کارکنان، باعث بروز رفتار شهروندی سازمانی در آن‌ها بشوند. از سوی دیگر ضروری است سلسله اقداماتی به منظور بهبود ابعاد مختلف رفتار شهروندی در میان کارکنان دانشگاه صورت گیرد تا بتوان سلامت سازمانی را بهبود داد، چراکه رفتار کارکنان تأثیر بسزایی در بهبود عملکرد و سلامت سازمان‌ها خواهد داشت.

بنابراین ایجاد راهکارهایی متناسب با شرایط و موقعیت دانشگاه به افزایش سلامت سازمانی می‌انجامد و می‌تواند در ایجاد رفتار شهروندی سازمانی در همه ابعاد کمک نماید. در نتیجه به مدیران توصیه می‌شود که بر سلامت سازمانی در مدیریت سازمان (دانشگاه علامه طباطبائی) تأکید خاصی داشته باشند تا بتوانند موجبات انگیزش و علاقه‌مندی به کار را در کارکنان افزایش دهند و رفتار شهروندی و رضایت شغلی متناسب با آن را پدید آورند.

## منابع

- جعفری، حسن؛ محمدیان، مهدی؛ حسین پور، داوود (۱۳۹۰). *رابطه سلامت سازمانی و تعهد سازمانی در کارکنان بیمارستان‌های آموزشی منتخب دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناختی.
- حسینی هشفجانی، بهنام؛ صفری دهکردی، قدرت ا...؛ رضایی، رامین (۱۳۹۴). *بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و رضایت شغلی کارکنان. کنفرانس ملی هزاره سوم و علوم انسانی سال ۱۳۹۴*.
- خالصی، نادر؛ شمس، لیدا؛ یگانه، سمیه؛ جعفری پویان، ابراهیم؛ نصیری، طه؛ روستایی، نرگس؛ مرادی، طیبه (۱۳۹۱) *ارتباط سلامت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران. مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، دوره ۶، شماره ۶.*

دانایی فر، ایمان؛ تقی پور، مهین؛ الیا، حجت اله؛ قنواتی، اسماعیل (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره امور مالیاتی شهر گچساران. دومین همایش ملی و دومین همایش بین‌المللی مدیریت و حسابداری ایران سال ۱۳۹۴.

رضایی، بیژن؛ نادری، نادر؛ جعفری، حبیب؛ کاظمی، سید یونس (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و سلامت سازمانی با رضایت شغلی در بین کارکنان ادارات نواحی سه گانه آموزش و پرورش شهر کرمانشاه، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته علوم اجتماعی، دانشگاه رازی، دانشکده علوم اجتماعی.

زین‌آبادی، حسن رضا؛ بهرنگی، محمدرضا (۱۳۸۷). رفتار شهروندی سازمانی معلمان تحلیلی بر ماهیت، روش‌شناسی پژوهش، پیشایندها و پسایندها. فصل‌نامه نوآوری‌های آموزشی، سال هفتم، شماره ۲۸.

شاطری، کریم (۱۳۸۸). ارزیابی رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.

قهرمانی، محمد، ابوالقاسمی، محمود؛ عارفی، محبوبه؛ خاتمی؛ میرحمید (۱۳۹۱). ارزیابی سلامت سازمانی دانشکده‌های دانشگاه شهید بهشتی، فصل‌نامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره چهارم، شماره ۱۰، صص ۱۳-۳۰.

میرکمالی، سید محمد، ملکی نیا، عماد (۱۳۸۷). بررسی رابطه مشارکت کارکنان و سلامت سازمانی دبیرستان‌های پسرانه دولتی شهر تهران، فصل‌نامه اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی، سال سوم، شماره ۴، صص ۶۸-۸۷.

Abuiyada, Hana S; Shih Yung Chou (2012). A Two-Factor Model of Organizational Citizenship Behaviour in Organizations. *European Journal of Business and Management*. Vol 4, No. 3. [www. iiste. org](http://www.iiste.org). 1

Ahanchian M & Manideri R (2004). The relationship communication skills with organizational health managers. *Journal of Management Executive*; 4(12): 41-60[Article in Persian].

Allen, T. D., Fecteau, J. D., Fecteau C. L. (2004). Structured interviewing for OCB: Construct validity, faking, and the effects of Question type, *Human Performance*, 17(1) 91-24.

- Alper, Erturk (2007). Increasing organizational citizenship behavior of Turkish academicians; Mediating role of trust in supervisor on the relationship between organizational justice and citizenship behaviors, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 22, No. 3, pp: 257-270.
- Arif A. Chohan A (2012). How job satisfaction is influencing the organizational citizenship behavior (OCB): A study on employees working in banking sector of Pakistan. *Interdisciplinary journal of contemporary research in business*; 4 (8): 74-88.
- Armstrong M, Baron A. (2006). *Human Capital Management – Achieving Value through People*, Kogan Page, London.
- Bateman T S and Organ D, (1983). Job satisfaction and the good soldier: Th relationship between affect and employee citizenship, *Academy of Management Journal*; 26: 587-595.
- Bill Wilkerson.A. (2009). *Attachment, evolution, and the psychology of religion*. New York: The Guilford Press.  
<http://www.magiran.com/viewpdf.asp?>
- Buluç B (2008). The Correlation between Organizational Health and Organizational Citizenship Behaviors at High Schools. *J Turkish Educ Sci*; 6(4): 571-602.
- Capot,D. (2004).Different stability of individual differences in state and trait test anxiety. *Learning and individual differences.*, Volume 10, Issue, 1. 51-66.
- Cheng, Y. c. (1999).An investigation of antecedents of organizational commitment. *Education Research Journal*, 5,29-42.
- Christin shoaf. Ash Genaidy. Waldemar Karwowski.Samuel H. Hung, (2010), Improving Performance and Quality of Working Life: A Model for Organizational Health Assessment in Emerging Enterprises., *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*. Vol. 14.
- DiPaola, M. F. & Hoy, W. K. (2005). Organizational citizenship of faculty and achievement of high school students. *The High School Journal*, 88, 35-44.
- Duff, D.B. (2007).The relationship between organizational climate, personality factors and organizational citizenship behavior. Doctoral of the university of Illinois at Urbana-Champaign. [www.proquest.com](http://www.proquest.com) Thesis.
- Edimansiya,s. N. (2008).The tangled web: Delinquency, deception, and parental attachment. *Journal of Youth Adolescents*, 36(5), 607-622.
- Fattahi, M. (2006) Investigating effects of Spirituality in work environment on organizational citizenship behavior and its effect on customer loyalty and quality of Service in Social Security organization. MS Thesis (Persian)

- Foote DA, Tang TL (2008). Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB): Does team commitment make a difference in self-directed teams? 46(6): 933-947.
- Intaraprasong B, Dityen W, Krugrunjit P, Subhadrabandhu T. (2012). Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior of Personnel at One University Hospital in Thailand. *J Med Assoc Thai*. 95(6): 102-108.
- Jahed HA. (2005) Organizational Health. *Tadbir*; 16(159): 16-21[Article in Persian].
- Katherine. (2004). The Markoczy Livia And Xin Virtues Of Omission In Organizational Citizenship Behavior, University of California.
- Kathrine, B, (2007). Staff and school level predictors of school organizational Health: A mu Stoner.
- Kim, S. (2006). Public Service motivation and organizational citizenship behavior in Korea, *International journal of manpower*, 27(8). 722-14.
- Korkmaz T & Arpaci E. (2009). Relationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence. *Procedia Social and Behavioral Sciences*; 1(1): 2432-5.
- korkmaz, M. (2007). The effect of Leadership style on organizational Health. *arterly*,3, 22- Educational Research Quarterly,1,14-36.
- Lawler, Edward E. (1997). Job attitude an employee motivation: Theory research and practice. Lester, S. W., Meglino, B. M., and Korsgard, M. A. (2008). The role of other orientation in organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 829-841.
- Levine, E. L. (2010). Emotion and power (as social influence): Their impact on organizational citizenship and counterproductive individual and organizational behavior, *Human Resource Management Review* 20, 4-17
- Lynden, K & Klingle, P. (2000). The development of an instrument to measure organizational trust. *Annual Meeting of the American Educational Research Association in New Orleans*. (12): 3 5.
- Nadiri, H. and Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International Journal of Hospitality management*, Vol.29, 33-41.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Pavalache-Ilie M (2014). Organizational citizenship behaviour, work satisfaction and employees' personality. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 127: 489 – 493.

- Podaskoff PM, MacKenzie BS, Paine JB & Bachrach DG (2000). Organizational Citizenship Behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*; 26(3): 513.
- Schepman, Stephen. & Zarate, Michael. (2008). The relationship between burnout, negative affectivity and organizational citizenship behavior for human services employees. *Journal of proceedings of world academy of science, engineering and technology*, Vol.30.
- Shragay D. Tziner A (2011). The Generational Effect on the Relationship between Job Involvement, Work Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*; 27(2): 143-157.
- Soleimani N (2010). Evaluation of schools based on the pattern of Hoy & Fidelman organizational health. *Journal of New Approaches in Educational Administration*; 1(4): 23-44[Article in Persian].
- Tang, T. L. D., Ibrahim, A. H. S. (1998) Antecedents of organizational citizenship management, 27. 529-548.
- Wang, J., & Wong, C-k. (2011). Understanding organizational citizenship behavior from a cultural perspective: An empirical study within the context of hotels in Mainland China, *International Journal of Hospitality Manage.*
- Yun, S., X., J., Jr, P. S. (2007) «Leadership and teamwork: the effects of leadership and job satisfaction on team citizenship», *International journal of Leadership studies*, 68(12): 172-190.
- Zahed Babolan A, Asgarian M, Behrangi MR & Naderi E (2009). Examination of relationship between school organizational health & teacher organizational commitment in boys' schools of Ardabil. *Studies in Education and Psychology*; 9(2): 127[Article in Persian].