

بررسی تأثیر سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی

(مورد مطالعه: کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران)

دکتر کاوه تیمورنژاد^۱، علی علی‌نژاد^۲

چکیده

هدف اصلی تحقیق بررسی تأثیر سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران است که ذیل هدف اصلی، رابطه عواملی چون یگانگی نهادی، سطح نفوذ مدیر، سطح ملاحظه‌گری، تأکید علمی و پشتیبانی منابع با رفتار شهروندی کارکنان بررسی شده است. روش اجرا پیمایش و جامعه مورد پژوهش، متشکل از کلیه کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران بوده و از این جامعه آماری با استفاده از فرمول کوکران ۱۱۳ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه استاندارد سلامت سازمانی هوی و فیلدمن و تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش آمار توصیفی و بعد از نرمال‌سازی داده‌ها از آزمون رگرسیون چندمتغیره استفاده گردید. نتایج نشان داد که سلامت سازمانی و از ۵ مؤلفه‌های آن ۳ مؤلفه (نفوذ مدیر، تأکید علمی و رحیه، پشتیبانی منابع) بر رفتار شهروندی تأثیر دارند اما ۲ مؤلفه‌های (یگانگی نهادی و ملاحظه‌گری) تأثیری بر رفتار شهروندی ندارند. با توجه به مطالعات انجام شده می‌توان نتیجه گرفت سلامت سازمانی نقش مهمی در رفتار شهروندی سازمانی دارد و وجود سلامت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی را افزایش می‌دهد.

واژگان کلیدی: سلامت، رفتار شهروندی، رفتار شهروندی سازمانی، سلامت سازمانی، شهرداری تهران.

^۱ هیأت علمی گروه مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز، ایران.

^۲ دانش‌آموخته کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز، ایران. (نویسنده مسئول)

E-mail: ali.alinezhad1356@gmail.com

مقدمه و طرح مسأله

امروزه سازمان‌ها به جای استفاده از سلسله مراتب خشک و رسمی، به استفاده از ساختارهای کاری مبتنی بر تیم‌های مستقل متمایل شده‌اند. این امر بر اهمیت افزایش همکاری و نوآوری کارکنان افزوده است. به طور معمول آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان که تأثیر آن بر اثربخشی عملیات سازمان زیاد است، مورد توجه بسیاری از مدیران و محققان قرار می‌گیرد. با این حال اغلب فقط به عملکرد درون نقشی کارکنان توجه می‌کنند. تقریباً از دو دهه پیش، محققان میان عملکرد درون نقشی و عملکرد فرانقشی تفاوت قائل شده‌اند. منظور از عملکرد فراتر از نقش رفتارهای شغلی فراتر از نقش‌های رسمی کارکنان است که معمولاً از سوی سیستم‌های رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته نمی‌شوند (غلام‌حسینی و همکاران، ۱۳۸۹ به نقل از اورگان، ۱۹۸۸).

از آنجایی که رشته مدیریت هر روز وارد مباحث جدیدتری می‌شود و حوزه‌های بیشتری را تسخیر می‌کند، و بهبود عملکرد در شکل‌گیری رشته مدیریت اصل خدشه‌ناپذیر بوده است در مکاتب اولیه مدیریت افراد یک سازمان با رفتارهایی که در شرح شغل و شرایط احراز آن وجود داشت مورد ارزیابی قرار می‌گرفتند ولی امروزه رفتارهایی فراتر از آن نیز مد نظر قرار گرفته است (غلامحسینی و همکاران، ۱۳۸۹). جهان به سرعت در حال تغییر است، و این امر باعث جهانی شدن می‌شود و قوانین و مقررات و انعطاف و کیفیت و نگرش را تحت تأثیر قرار می‌دهد و در نتیجه باعث مشکل‌تر شدن کار برای سازمانها و شرکتهای می‌گردد، تا خود را با محیط اطراف و جهان وفق دهند و رقابت کنند و در این مسیر این اعتقاد وجود دارد که عملکرد و کارایی سازمان و شرکتهای در حد زیادی وابسته به تلاش و کوشش کارکنان، برای پذیرفتن کارها و نقشهای فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح شغل می‌باشد و بی تردید وجه تمایز سازمان‌های اثر بخش از غیر اثر بخش، کارکنان آن می‌باشد. امروزه این رفتارها جزء جدایی‌ناپذیر در مدیریت عملکرد محسوب شده و در جنبه‌های مختلف سازمان وارد شده‌اند و آن را رفتارهای افزون بر نقش یا رفتار شهروندی سازمانی خوانند. این فصل کلیات پژوهش مربوط به بررسی نقش سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان را بیان می‌کند.

در دنیای پرچالش کنونی، سازمانها به منظور رقابت در صحنه جهانی، ارضای نیازها و انتظارات مراجعان و سازگاری با ماهیت در حال تغییر مشاغل، در تلاشند تا کارکنانی را به کار گیرند که فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح شغلشان عمل می‌کنند زیرا اعتقاد بر این است که این رفتارهای فراتر از نقش، ضمن انعکاس در ارزشیاب عملکرد کارکنان، مشارکت آنان در برنامه‌ها و تحت تأثیر قرار خواهد داد و می‌تواند گامی مؤثر بر درگیری شغلی، تعهد سازمانی و عزت نفس آنها باشد. رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رفتاری مثبت از سوی کارکنان قلمداد می‌شود بدین صورت که کارکنان بدون اینکه درخواست کوچکترین پاداشی از سازمان داشته باشند، خود را متعلق به سازمان می‌دانند و کار خود را به بهترین وجه ممکن انجام می‌دهند و در حقیقت کارکنان خود را وقف سازمان می‌کنند. در نتیجه، سازمان برای کارکنان

همانند خانواده‌های محسوب می‌شود که در آن همه به دنبال رسیدن به یک هدف عالی هستند. لذا اعضای این خانواده برای رسیدن به هدف مورد نظر همواره مراقب یکدیگر بوده و یکدیگر را در تحقق هدف یاری می‌کنند. بنابراین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان وفای خود در سازمان رانه به عنوان یک ابزار رسیدن به سود شخصی بلکه عاملی برای منافع مجموعه سازمان تلقی می‌کنند (قلی پور، ۱۳۸۶). بروز چنین باور ارزشمندی در بین کارکنان بدون پشتوانه و بصورت تصادفی میسر نمی‌شود. زیرا پدیدار شدن هر نوع رفتاری در سطح سازمان به دلیل وریشه‌های خاص مرتبط با جامعه، سازمان و فرد نیازمند است. ارایه رفتارها از سوی کارکنان سازمان، چارچوبی فراهم می‌کند که مدیران می‌توانند با مدیریت کردن وابستگی‌های متقابل بین افراد در داخل یک واحد کاری اولاً باعث کاهش نیاز سازمان برای صرف منابع با ارزش خود به منظور انجام کارهای ساده شوند و با آزاد کردن این منابع با ارزش، به ارتقای بهره‌وری در سازمان کمک کنند ثانیاً به واسطه‌ای آزاد کردن زمان و انرژی، به افراد این امکان را می‌دهد تا با دقت بیشتری به وظایف خود از جمله برنامه ریزی، حل مساله و.. بپردازند. موضوع پژوهش حاضر از این جهت قابل اهمیت می‌باشد که شهرداری‌ها در سطح کشور نقش مهمی را ایفا می‌کند بنابراین کارکنان و مدیران نقش مهمی در پیشرفت این سیستم دارند مساله‌ای که در این مطالعه مطرح است که آیا سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران رابطه دارد؟ به عبارتی، چه رابطه‌ای میان مولفه‌های سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران وجود دارد؟

در راستای مساله تحقیق هدف اصلی بررسی تاثیر سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران است که ذیل هدف اصلی، رابطه عواملی چون یگانگی نهادی، سطح نفوذ مدیر، سطح ملاحظه‌گری، تأکید علمی و پشتیبانی منابع با رفتار شهروندی کارکنان بررسی می‌شود.

پیشینه تحقیق

مطالعاتی در زمینه رفتار سلامت سازمانی و شهروندی صورت گرفته است که در ذیل به ذکر چند مورد پرداخته می‌شود:

فیلیپ و همکاران^۳ (۲۰۱۲) در تحقیقی به این نتیجه رسیدند که سازمان‌های تجاری باید کارکنان خود را به بروز رفتار شهروندی سازمانی و بالابردن ادراک کارکنان از عدالت، تشویق کنند. فقط زمانی کارکنان به یک سطح بالایی از رفتار شهروندی سازمانی دست می‌یابند که ادراک آنها از عدالت سازمانی و اثر بخشی سازمانی در سطوح بالایی باشد. اسلم و سادات^۴ (۲۰۱۱) در پژوهشی به بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان دانشگاهی در پنجاب پرداختند. نتایج حاکی از آن بود که رابطه مثبت و معنی‌داری بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. ژانگ

^۳Filiip et al
^۴Aslan. Sadaqat

وبرایننگ^۵(۲۰۱۱) به نقش هیجان بر تعهد سازمانی و سلامت سازمانی پرداختند نتایج آن نشان داد در افراد برونگرا، هیجان مثبت و برونگرایی با تعهدسازمانی آن‌ها و در نتیجه سلامت سازمانی این افراد مرتبط است. دیکینسون و همکاران^۶(۲۰۰۹) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که متغیرهای نگرشی شامل رضایت شغلی، رابطه با مافوق، ادراک از انصاف، تعهد سازمانی و... می‌باشد. نتایج نشان داد که رابطه‌ی مثبتی بین رابطه با مافوق، تعهد سازمانی و استرس کاری با رفتار شهروندی سازمانی داشت. همچنین نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها رابطه‌ی مثبتی بین رضایت شغلی، ادراک از انصاف و استرس در خانه با رفتار شهروندی سازمانی در این تحقیق نشان نداد. پاتل^۷(۲۰۰۸) در مطالعه‌ی تحت عنوان بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و تعهد سازمانی در بین کارمندان صنعتی انجام داده است. نتایج تحقیق او یک ارتباط مثبت و معنی داری بین سلامت سازمانی و تعهد سازمانی آشکار کرد. به علاوه ۵۰ نفر از کارکنان ماهر که از نظر سلامت سازمانی، سازمانشان را وضعیت مطلوب می‌دانستند دارای تعهد بیشتری به سازمانشان نسبت به کارگران یا کارکنان عادی بودند. کورکماز^۸(۲۰۰۷) به بررسی تاثیر سبک‌های رهبری بر روی سلامت سازمانی مدارس ترکیه پرداخته است. او در این مقاله بیشتر تاثیر سبک‌های رهبری تحولی و تبادلی همراه با رضایت معلمان در سلامت سازمانی را مورد بررسی قرار داده است هدف اصلی آن تحقیق در این رابطه است که تا چه حد میزان تغییرات سلامت سازمانی مدارس با سبک‌های رهبری و رضایت شغلی معلمان مرتبط می‌باشد. برای دستیابی به این هدف پرسشنامه‌ی درجه بندی شده از نوع لیکرت بین ۶۳۵ معلم شاغل در مدارس ترکیه اجرا شد. برای توضیح رابطه‌ی مستقیم و غیر مستقیم بین متغیرهای مستقل و وابسته از تجزیه و تحلیل آماری استفاده شد. نتایج این تحقیق واکثر یافته‌ها نشان دادند که سبک‌های رهبری تحولی تبادلی تاثیر اساسی بر روی رضایت شغلی معلمان دارد. در حالیکه سبک‌های رهبری تحولی تبادلی به طور مستقیم و رضایت شغلی معلمان به طور غیر مستقیم بر سلامت سازمانی مدارس تاثیر دارند. ملکی آوراسی و همکاران^۹(۱۳۹۲) در بررسی سلامت سازمانی بارضایت شغلی معلمان به این نتیجه دست یافتند بین سلامت سازمانی شهرستان کلپروناحیه ۲ تبریز و مدارس دخترانه و پسرانه تفاوت معنی داری وجود داشته ولی از نظر رضایت شغلی بین این دو منطقه تفاوت وجود داشت و همچنین بین سلامت نهادی، بارضایت شغلی معلمان رابطه معنی داری وجود ندارد. عنایتی و همکاران^{۱۰}(۱۳۹۲) به بررسی رابطه سلامت سازمانی، اشتیاق شغلی و جو سازمانی نوآورانه با توانمند سازی روان شناختی در کارکنان یک شرکت صنعتی پرداختند نتایج نشان داد که بین سلامت سازمانی، اشتیاق شغلی و جو سازمانی نوآورانه با توانمند سازی روان شناختی رابطه مثبت معنی داری

^۵Zhang & Bruning

^۶Dickinson

^۷Pateel

^۸Koremaz

وجود دارد. در عین حال تحلیل رگرسیون نشان داد که اشتیاق شغلی و سلامت سازمانی پیش بینی کننده بهتری برای متغیر ملاک، توانمند سازی روان شناختی بودند. خالصی و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیقی تحت عنوان ارتباط سلامت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام گرفت. کارکنان با استفاده از نمونه گیری طبقه ای متناسب انتخاب شدند. و با کمک نرم افزار SPSS ۱۸ و روش آماری ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون به این نتیجه رسیدند که بین سلامت سازمانی و ابعاد پنج گانه رفتار شهروندی سازمانی (وظیفه شناسی، احترام، نوع دوستی، جوانمردی و فضیلت شهروندی) ارتباط معناداری وجود دارد.

مباحث نظری

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی (OCB) را اولین بار ارگان (۱۹۷۷) مطرح کرد. به زعم ارگان (۱۹۷۷) OCB شامل رفتاری کاملاً داوطلبانه است که نظام پاداش دهی، قابلیت شناسایی آن را به صورت مستقیم و یا ضمنی ندارد ولی در مجموع عملکرد مؤثر را در سازمان افزایش میدهد. برمن (۲۰۰۱) رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان رفتارهایی توصیف می کنند که فراتر از (ماورای) عملکرد وظیفه ای و مهارت فنی قرار می گیرند. به عبارت دیگر، رفتارهایی مانند حمایت، تایید و پشتیبانی از محیط، بافت و شرایط روان شناسی، اجتماعی و سازمانی را شامل می شود که به عنوان تسهیل کننده های اصلی انجام وظایف عمل می کنند (برمن، ۲۰۰۱).

اپل بایوم و همکاران (۲۰۰۴) رفتار شهروندی سازمانی معیاری برای رفتار صحیح و مبین اهمیت و حساسیت سازمان نسبت به اصول اخلاقی، انصاف، عدالت و مساوات با افراد است (اپل بایوم و همکاران، ۲۰۰۴).

مدل رفتار شهروندی گراهام

گراهام معتقد است که رفتارهای شهروندی در سازمان به سه نوع مختلف خود را نشان می دهند که شامل اطاعت، وفاداری و مشارکت سازمانی می شود:

۱. اطاعت سازمانی: این واژه توصیف کننده رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیت آنها شناسایی در ساختار معقولی از نظم و مقررات پذیرفته شده اند. شاخص های اطاعت سازمانی رفتارهایی نظیر احترام به قوانین سازمانی، انجام وظایف به طور کامل و انجام دادن مسیولیت ها با توجه به منابع سازمانی است.
۲. وفاداری سازمانی: این وفاداری به سازمان از وفاداری به خود، سایر افراد و واحدها و بخش های سازمانی متفاوت است و بیان کننده میزان فداکاری کارکنان در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان است.
۳. مشارکت سازمانی: این واژه با مشارکت فعال کارکنان در اداره امور سازمان ظهور می یابد که از آن جمله می توان به حضور در جلسات، به اشتراک گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی به مسایل جاری سازمان، اشاره کرد (بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳).

مدل رفتار شهروندی پادساکف

۱. رفتارهای کمک کننده: رفتارهای کمک کننده شامل کمک کردن داوطلبانه به دیگران و یا دوستی، میانجی گری و تشویق است که به وسیله ارگان بیان شد. مفهوم کمک های بین فردی گراهام و ویلیامز و اندرسون، مفهوم تسهیل بین فردی ون اسکارت و موتوویلد و مفهوم کمک به دیگران گیورگ، بریف و جونز همگی بیانگر این دسته از رفتارها هستند. قسمت دوم این تعریف کمک کردن به دیگران را در قالب جلوگیری از ایجاد مشکلات کاری تبیین می کند (پادساکف و همکاران، ۱۹۹۰)

۲. رادمردی و گذشت: ارگان رادمردی و گذشت را به عنوان تمایل به تحمل شرایط اجتناب ناپذیر ناراحت کننده بدون شکایت و ابراز ناراحتی تعریف کرد (کاسترو همکاران، ۲۰۰۴). رادمردی و گذشت را می توان به عنوان خوش نیتی کارکنان در تحمل شرایطی ایده ال نیست، بدون ابراز شکایت تعریف کرد (شایپ، ۱۹۹۸).

۳. وفاداری سازمانی: شامل مفهوم حسن نیت در حال گسترش و حمایت از سازمان گیورگ و مفهوم طرفداری، حمایت و دفاع از اهداف سازمانی بورمن و موتوویلدو است. وفاداری سازمانی به خاطر ارتقای جایگاه سازمان نزد افراد خارج سازمان ضروری است. حمایت و دفاع در مقابل تهدیدهای بیرونی و حفظ تعهد حتی در شرایط نامطلوب می تواند به عنوان وفاداری نگریسته شود.

۴. اطاعت سازمانی: مفهوم پیروی از قوانین و رویه های سازمانی که به وسیله موتوویلدو و بورمن بیان شد نشان دهنده این سازه است و حاصل ان درونی کردن و پذیرش قوانین سازمانی، مقررات و رویه ها حتی در حالت وجود نداشتن نظارت است. بنابراین کارکنانی که به صورت وجدانی از تمام مقررات و دستورالعمل ها حتی در شرایط عدم نظارت، اطاعت می کنند به عنوان شهروندان خوب به حساب می آیند (پادساکف و همکاران، ۱۹۹۰).

۵. ابتکار شخصی: این نوع از OCB رفتار فرانشی است که ماورای حداقل نیازمندی های کلی مورد انتظار قرار دارد (وانداین، ۱۹۹۴). نمونه هایی از چنین رفتارهایی شامل فعالیت های خلاقانه داوطلبانه و طراحی های نوآورانه برای بهبود وظیفه شخصی و یا عملکرد سازمانی است و موتوویلدو و بورمن انجام دادن مشتاقانه و داوطلبانه فعالیت های وظیفه ای را به عنوان مولفه های این سازه بیان کردند.

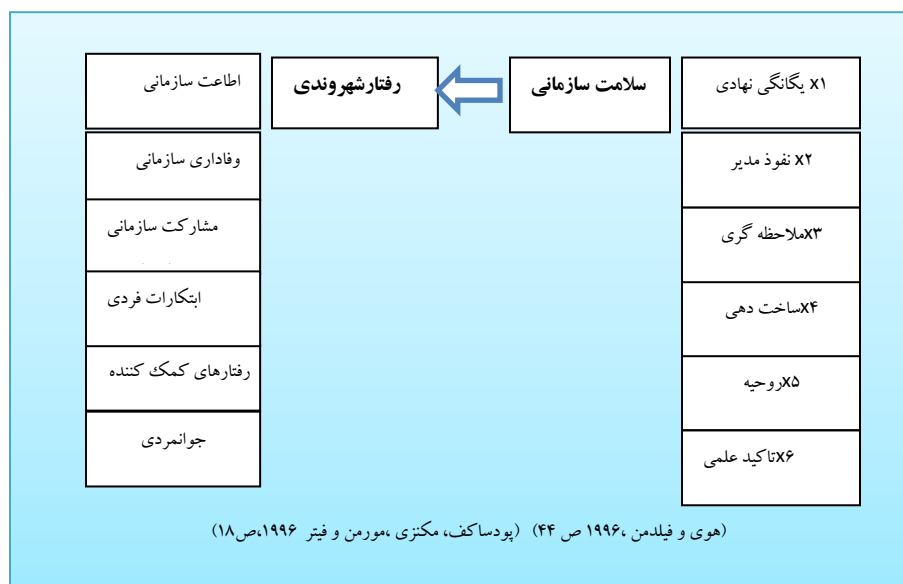
۶. رفتار مدنی: رفتار مدنی به عنوان یک سطح کلان از علاقه یا تعهد به سازمان به عنوان یک کل است (پادساکف و همکاران، ۱۹۹۰). نظارت بر محیط به منظور شناسایی فرصت ها و تهدیدات حتی با هزینه شخصی نمونه ای از این رفتارهاست. این رفتار منعکس کننده شناخت فرد است از اینکه او جزئی از یک کل بزرگتر است (پادساکف و همکاران، ۲۰۰۰). رفتار مدنی به عنوان رفتاری که نشان دهنده مشارکت در زندگی شرکت تعریف می شود (ویچ، ۲۰۰۲).

۷. توسعه خود: توسعه شخصی شامل رفتارهای داوطلبانه کارکنان به منظور بهبود دانش، مهارت ها و توانایی هایشان است. ویژگی چنین رفتاری این است که یادگیری مجموعه

جدیدی از مهارت ها به منظور توسعه دامه مشارکت در سازمان میگیرد(پادساکف وهمکاران، ۱۹۹۰).

مدل علی تحقیق

در این مطالعه متغیر وابسته رفتار شهروندی سازمانی می باشد. همچنین شکل زیر از X1 تا X6 مولفه های سلامت سازمانی رانشان می دهند که به عنوان متغیرهای مستقل بر روی متغیر وابسته با مدل رگرسیون بررسی خواهند شد.



فرضیه های تحقیق

- سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران تاثیر دارد.
- یگانگی نهادی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران تاثیر دارد.
- نفوذ مدیر بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران تاثیر دارد.
- ملاحظه گری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران تاثیر دارد.
- روحیه بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران تاثیر دارد.
- تاکید علمی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران تاثیر دارد.
- پشتیبانی منابع رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران تاثیر دارد.

روش پژوهش

روش تحقیق این پژوهش پیمایشی و کاربردی است. ابزار جمع آوری اطلاعات در این تحقیق پرسشنامه های (پرسشنامه محقق ساخته رفتار شهروندی و پرسشنامه استاندارد سلامت سازمانی) می باشد. پرسشنامه سلامت سازمانی هوی و فیلمن (۱۹۹۰) که در ابعاد شش گانه سلامت سازمانی طراحی گردیده در قالب ۴۴ سوال یگانگی نهادی (۷ سوال)، نفوذ مدیر (۱۵ سوال)، ملاحظه گری (۸ سوال)، پشتیبانی (۴ سوال)، روحیه (۶ سوال) تاکید علمی (۴ سوال) تنظیم شده و به بررسی وضعیت موجود سلامت سازمانی می پردازد.

مولفه ها	نحوه توزیع گویه ها	تعداد کل
یگانگی نهادی	۷-۶-۵-۴-۳-۲-۱	۷
نفوذ مدیر	۲۲-۲۱-۲۰-۱۹-۱۸-۱۷-۱۶-۱۵-۱۴-۱۳-۱۲-۱۱-۱۰-۹-۸	۱۵
ملاحظه گری	۳۰-۲۹-۲۸-۲۷-۲۶-۲۵-۲۴-۲۳	۸
روحیه	۳۶-۳۵-۳۴-۳۳-۳۲-۳۱	۶
تاکید علمی	۴۰-۳۹-۳۸-۳۷	۴
پشتیبانی	۴۴-۴۱	۴

پرسشنامه رفتار شهروندی در یک طیف لیکرت ۵ درجه‌ای نمره‌گذاری شد و شامل پنج بعد است که عبارتند از: نودوستی، وجدان، جوانمردی، رفتار مدنی و ادب و ملاحظه.

بعد	سوالات مربوطه	تعداد کل
نوع دوستی	۱-۳	۳
وجدان	۴-۶	۳
جوانمردی	۷-۱۰	۴
رفتار مدنی	۱۱-۱۳	۳
ادب و ملاحظه	۱۴-۱۵	۲

متغیرهای مستقل سلامت سازمانی و مولفه‌های آن و متغیر وابسته در این پژوهش عبارت است از رفتار شهروندی سازمانی.

روایی تحقیق

منظور از روایی این است که مقیاس و محتوای ابزار یا سوالات مندرج در ابزار دقیقاً متغیرها و موضوع مورد مطالعه را بسنجند (حافظ نیا، ۱۳۸۲). روایی محتوای یک آزمون معمولاً توسط افرادی متخصص در موضوع مورد مطالعه تعیین می‌شود. برای تعیین روایی پرسشنامه، از روش اعتبار محتوایی استفاده شده است، بدین صورت که پرسشنامه‌ها در اختیار ۵ نفر از کارشناسان قرار داده شد و از آنها خواسته شد نظرات خود را در رابطه با سؤالات پرسشنامه و تناسب آنها با فرضیات تحقیق با استفاده از گزینه‌های کاملاً مناسب، مناسب، متوسط، نامناسب و کاملاً نامناسب ارائه نمایند. که به ترتیب دارای ارزش عددی معادل ۱۰۰٪، ۷۵٪، ۵۰٪، ۲۵٪، ۰٪ می‌باشد، ارائه نمایند. به این ترتیب روایی محتوای پرسشنامه سلامت سازمانی به میزان ۰/۹۱ صدم و روایی پرسشنامه رفتار شهروندی به میزان ۰/۸۹ صدم محاسبه گردید.

پایایی

پایایی ابزاری است که اندازه‌گیری، عبارت است از درجه ثبات، همسانی و قابلیت پیش‌بینی آن در اندازه‌گیری هر آنچه اندازه می‌گیرد. پایایی یک آزمون تا حدی تابع طول آزمون است. هر چه طول آزمون بیشتر باشد، پایایی آن بیشتر است. پایایی تا حدی تابع ناهمگنی گروه نیز است. ضریب پایایی با افزایش گستردگی یا ناهمگنی آزمودنی‌هایی که در آزمون شرکت می‌کنند، افزایش می‌یابد. بر عکس، هر چه گروه نسبت به ویژگی‌های که اندازه‌گیری می‌شود، همگن‌تر باشد، ضریب پایایی کمتر خواهد بود (بیانگرد، ۱۳۷۴). برای تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید:

بنابراین اعتبار یا پایایی پرسشنامه های سلامت سازمانی و رفتار شهروندیبه ترتیب معادل با ۰/۷۸ و ۰/۸۶ محاسبه گردید.

یافته های تحقیق

توزیع یافته های توصیفی متغیرهای تحقیق

سلامت سازمانی

در مجموع برای بررسی متغیر حقوق و دستمزد از ۴۴ گویه در سطح سنجش ترتیبی در قالب طیف لیکرت و به شکل ۵ گزینه ای طراحی شده است که بعد از گرفتن میانگین سطری از گویه های رتبه ای، نتایج حاصل در ۴-۴ آورده شده است.

جدول ۴-۴ شاخص های توصیفی سلامت سازمانی

میانگین	میانه	انحراف معیار	کمترین نمره	بیشترین نمره
۲۴/۲۶	۲۴	۴/۷۳	۱۱	۳۵

میانگین به دست آمده در این متغیر برابر ۲۴/۲۶ است که در سطوح مختلف مربوط به این متغیر، در سطح بالا قرار دارد. کمترین نمره به دست آمده در این متغیر در گروه نمونه برابر ۱۱ و بیشترین نمره برابر ۳۵ است.

جدول ۴-۵ برای بررسی متغیرهای ادراک برابری استفاده شده است. این متغیرها هر کدام از ۵ گویه به جز هدف که از چهار گویه در سطح سنجش ترتیبی در قالب طیف لیکرت و به شکل ۵ گزینه ای طراحی شده است که بعد از گرفتن میانگین سطری از گویه های رتبه ای، نتایج حاصل در ۴-۵ آورده شده است.

جدول ۴-۵ شاخص های توصیفی مؤلفه های سلامت سازمانی

مؤلفه ها	میانگین	میانه	انحراف معیار	کمترین	بیشترین
یگانگی نهادی	۲۴/۲۶	۲۴	۴/۷۳	۱۱	۳۵
نفوذ مدیر	۶۰/۰۷	۶۲	۱۳/۶۶	۲۳	۷۵
ملاحظه گری	۲۳/۸۴	۲۳	۷/۰۹	۱۲	۴۰
روحیه	۲۴/۰۰	۲۴	۴/۳۲	۱۱	۳۰
تاکید علمی	۱۶/۴۷	۱۶	۳/۵۳	۱۰	۲۰
پشتیبانی	۱۵/۴۹	۱۶	۳/۲۷	۱۰	۲۰

در مؤلفه یگانگی نهادی: بازه احتمالی نمرات بین ۱ تا ۳۵ است که از ۷ گویه در سطح سنجش ترتیبی در قالب طیف لیکرت تشکیل شده است. میانگین به دست آمده در این متغیر برابر ۲۴/۲۶ است. کمترین نمره به دست آمده در این متغیر در گروه نمونه برابر ۱۱ و بیشترین نمره برابر ۳۵ است.

در مؤلفه نفوذ مدیر: بازه احتمالی نمرات بین ۱ تا ۷۵ است که از ۱۵ گویه در سطح سنجش ترتیبی در قالب طیف لیکرت تشکیل شده است. میانگین به دست آمده در این متغیر

برابر ۶۰/۰۷ است. کمترین نمره به دست آمده در این متغیر در گروه نمونه برابر ۲۳ و بیشترین نمره برابر ۷۵ است.

در مؤلفه ملاحظه گری: بازه احتمالی نمرات بین ۱ تا ۴۰ است که از ۸ گویه در سطح سنجش ترتیبی در قالب طیف لیکرت تشکیل شده است. میانگین به دست آمده در این متغیر برابر ۲۳/۸۴ است. کمترین نمره به دست آمده در این متغیر در گروه نمونه برابر ۱۲ و بیشترین نمره برابر ۴۰ است.

در مؤلفه روحیه: بازه احتمالی نمرات بین ۱ تا ۳۰ است که از ۶ گویه در سطح سنجش ترتیبی در قالب طیف لیکرت تشکیل شده است. میانگین به دست آمده در این متغیر برابر ۲۴/۰۰ است. کمترین نمره به دست آمده در این متغیر در گروه نمونه برابر ۱۱ و بیشترین نمره برابر ۳۰ است.

در مؤلفه تاکید علمی: بازه احتمالی نمرات بین ۱ تا ۲۰ است که از ۴ گویه در سطح سنجش ترتیبی در قالب طیف لیکرت تشکیل شده است. میانگین به دست آمده در این متغیر برابر ۱۶/۴۰ است. کمترین نمره به دست آمده در این متغیر در گروه نمونه برابر ۱۰ و بیشترین نمره برابر ۲۰ است.

در مؤلفه پشتیبانی: بازه احتمالی نمرات بین ۱ تا ۲۰ است که از ۴ گویه در سطح سنجش ترتیبی در قالب طیف لیکرت تشکیل شده است. میانگین به دست آمده در این متغیر برابر ۱۵/۴۹ است. کمترین نمره به دست آمده در این متغیر در گروه نمونه برابر ۱۰ و بیشترین نمره برابر ۲۰ است.

رفتار شهروندی سازمانی

در مجموع برای بررسی متغیر تعهد سازمانی از ۲۴ گویه در سطح سنجش ترتیبی در قالب طیف لیکرت و به شکل ۵ گزینه ای طراحی شده است که بعد از گرفتن میانگین سطری از گویه های رتبه ای، نتایج حاصل در ۴-۶ آورده شده است.

جدول ۴-۶ شاخص توصیفی رفتار شهروندی

میانگین	میانه	انحراف معیار	کمترین نمره	بیشترین نمره
۸۳/۹۰	۸۳	۱۳/۴۳	۵۷	۱۲۰

میانگین به دست آمده در این متغیر برابر ۸۳/۹۰ است که در سطوح مختلف مربوط به این متغیر، در سطح بالا قرار دارد. کمترین نمره به دست آمده در این متغیر در گروه نمونه برابر ۵۷ و بیشترین نمره برابر ۱۲۰ است.

آزمون فرضیه‌ها

قبل از بررسی فرضیه‌ها لازم است نرمال بودن متغیرهای مطالعه مورد بررسی قرار گیرد. آزمون کولموگروف اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن متغیرها بکار می‌رود. هنگام بررسی نرمال بودن داده‌ها فرض صفر مبتنی بر اینکه توزیع داده‌ها نرمال است در سطح خطای ۵٪ تست می‌شود.

بنابراین اگر آماره آزمون بزرگ‌تر مساوی ۰/۰۵ بدست آید، در این صورت دلیلی برای رد فرض صفر مبتنی بر اینکه داده نرمال است، وجود نخواهد داشت. به عبارت دیگر توزیع داده‌ها نرمال خواهد بود. برای آزمون نرمالیته فرض‌های آماری به صورت زیر تنظیم می‌شود:

H_0 : توزیع داده‌های مربوط به هر یک از متغیرها نرمال است.

H_1 : توزیع داده‌های مربوط به هر یک از متغیرها نرمال نیست.

نتایج آزمون‌های نرمالیته در جدول (۴-۷)، آورده شده است:

جدول (۴-۷): نتایج آزمون نرمالیته

کولموگروف - اسمیرنوف			
متغیر	مقدار آماره	درجه آزادی	احتمال
رفتار شهروندی کارکنان	۰/۸۷	۱۱۳	۰/۶۴
سلامت سازمانی	۰/۹۲	۱۱۳	۰/۵۳
یگانگی نهادی	۰/۷۵	۱۱۳	۰/۶۹
نفوذمدیر	۰/۹۱	۱۱۳	۰/۵۴
ملاحظه‌گری	۰/۶۷	۱۱۳	۰/۷۷
روحیه	۰/۹۲	۱۱۳	۰/۵۲
تاکید علمی	۰/۷۳	۱۱۳	۰/۷۰
پشتیبانی	۰/۸۱	۱۱۳	۰/۶۳

همان‌طور که مشخص است از آن‌جا که آماره آزمون بزرگ‌تر مساوی ۰/۰۵ برای کلیه متغیرهای مطالعه، بدست آمده است، در این صورت دلیلی برای رد فرض صفر مبتنی بر اینکه داده نرمال است، وجود نخواهد داشت. به عبارت دیگر توزیع داده‌ها نرمال خواهند بود.

بررسی فرضیه‌های پژوهش

جهت بررسی فرضیه‌های پژوهش، با توجه به نرمال بودن توزیع داده‌ها از تحلیل

رگرسیون استفاده شده است، که نتایج در ادامه ارائه می‌شوند

فرضیه اصلی پژوهش

فرضیه اصلی: سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران تاثیر دارد.

جهت بررسی این فرضیه از رگرسیون استفاده شده است.

در ادامه جهت بررسی این فرضیه قبل از برآورد نتایج رگرسیون، نتایج تحلیل واریانس آورده شده است.

جدول ۴-۸: نتایج تحلیل واریانس متغیر سلامت سازمانی با رفتار شهروندی

وارینانس (SS)	درجه آزادی (DF)	میانگین مجذور (MS)	آماره F	ضریب همبستگی چندگانه (R)	ضریب تعیین (R ²)
۱۹۱۰/۷۴	۱	۱۹۱۰/۷۴	۴/۷۷	۰/۲۰	۰/۰۴
۴۴۳۷۸/۷۰	۱۱۱	۳۹۹/۸۰			
۴۶۲۸۹/۴۵	۱۱۲	-----			

جدول (۴-۸)، نتایج تحلیل واریانس متغیر ادراک برابری سلامت سازمانی با رفتار شهروندی را نشان می‌دهد. ضریب همبستگی چندگانه که عبارت است از ضریب همبستگی پیرسون نمرات

پیش بینی شده از روی معادله رگرسیون و نمرات مشاهده شده، که در اینجا ۰/۲۰ را نشان می‌دهد.

همچنین مقدار ضریب تعیین معادله رگرسیون پیش بینی رفتار شهروندی ۰/۰۴ است که نشان می‌دهد.

همچنین آماره F حاصل از تحلیل واریانس ۴/۷۷ به دست آمده است که معنادار بوده و نشان دهنده این است که فرضیه صفر که مبنی بر عدم وجود رابطه بین متغیرها می‌باشد، رد می‌شود. در جدول (۹-۴)، نتایج برآورد رگرسیون آورده شده است.

جدول ۹-۴: نتایج برآورد ضرایب رگرسیون بین متغیر سلامت سازمانی با رفتار شهروندی

متغیر	ضرایب	بتا	انحراف معیار	آماره t	احتمال
ضریب ثابت	۱۱۷/۰۷	-----	۱۵/۴۳	۷/۵۸	۰/۰۰۰
سلامت سازمانی	۰/۲۰	۰/۲۰	۰/۰۹	۲/۱۸	۰/۰۳

در جدول (۹-۴)، نتایج برازش رگرسیون آورده شده است. ضریب متغیر سلامت سازمانی ۰/۲۰ و با توجه به آماره t در سطوح معناداری ۲/۱۸ است که نشان می‌دهد به ازای یک واحد تغییر در متغیر سلامت سازمانی به عنوان متغیر مستقل در مدل رگرسیون متغیر رفتار شهروندی را به عنوان متغیر وابسته به اندازه ۰/۲۰ واحد افزایش می‌یابد.

فرضیه فرعی اول: یگانگی نهادی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران تاثیر دارد.

جهت بررسی این فرضیه از رگرسیون استفاده شده است. در ادامه جهت بررسی این فرضیه قبل از برآورد نتایج رگرسیون، نتایج تحلیل واریانس آورده شده است.

جدول ۱۰-۴: نتایج تحلیل واریانس متغیر یگانگی نهادی با رفتار شهروندی

ضریب تعیین (R ^۲)	ضریب همبستگی چندگانه (R)	آماره F	میانگین مجذور (MS)	درجه آزادی (DF)	واریانس (SS)
۰/۰۲	۰/۱۵	۲/۵۴	۱۰۳۷/۷۷	۱	۱۰۳۷/۷۷
			۴۰۷/۶۷	۱۱۱	۴۵۲۵۱/۶۷
			-----	۱۱۲	۴۶۲۸۹/۴۵

جدول (۱۰-۴)، نتایج تحلیل واریانس متغیر یگانگی نهادی با رفتار شهروندی را نشان می‌دهد. همچنین مقدار ضریب تعیین معادله رگرسیون پیش بینی رفتار شهروندی ۰/۰۴ است که نشان می‌دهد.

همچنین آماره F حاصل از تحلیل واریانس ۲/۵۴ به دست آمده است که معنادار نبوده و نشان دهنده این است که فرضیه صفر که مبنی بر عدم وجود رابطه بین متغیرها می‌باشد، پذیرفته می‌شود. در جدول (۱۱-۴)، نتایج برآورد رگرسیون آورده شده است.

جدول ۴-۱۱: نتایج برآورد ضرایب رگرسیون بین متغیر یگانگی نهادی با رفتار شهروندی

متغیر	ضرایب	بتا	انحراف معیار	آماره t	احتمال
ضریب ثابت	۹۹/۱۴	-----	۹/۹۳	۹/۹۸	۰/۰۰۰
یگانگی نهادی	-۰/۶۱	-۰/۱۵	۰/۳۸	-۱/۵۹	۰/۱۱۳

در جدول (۴-۱۱)، نتایج برازش رگرسیون آورده شده است. ضریب متغیر یگانگی نهادی ۰/۶۱- و با توجه به آماره t در سطوح معناداری ۱/۵۹ است که نشان می‌دهد یگانگی نهادی بر رفتار شهروندی تاثیر معناداری ندارد.

فرضیه فرعی دوم: نفوذ مدیر بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران تاثیر دارد. جهت بررسی این فرضیه از رگرسیون استفاده شده است. در ادامه جهت بررسی این فرضیه قبل از برآورد نتایج رگرسیون، نتایج تحلیل واریانس آورده شده است.

جدول ۴-۱۲: نتایج تحلیل واریانس متغیر یگانگی نهادی با رفتار شهروندی

وارینانس (SS)	درجه آزادی (DF)	میانگین مجذور (MS)	آماره F	ضریب همبستگی چندگانه (R)	ضریب تعیین (R ²)
۳۱۰۰/۸۰	۱	۳۱۰۰/۸۰	۵/۰۲	۰/۲۰	۰/۰۴
۶۸۴۸۶/۹۳	۱۱۱	۶۱۶/۹۹			
۷۱۵۸۷/۷۳	۱۱۲	-----			

جدول (۴-۱۲)، نتایج تحلیل واریانس متغیر نفوذ مدیر بر رفتار شهروندی را نشان می‌دهد. ضریب همبستگی چندگانه که عبارت است از ضریب همبستگی پیرسون نمرات پیش‌بینی شده از روی معادله رگرسیون و نمرات مشاهده شده، که در اینجا ۰/۲۰ را نشان می‌دهد. همچنین مقدار ضریب تعیین معادله رگرسیون پیش‌بینی رفتار شهروندی ۰/۰۴ است که نشان می‌دهد.

همچنین آماره F حاصل از تحلیل واریانس ۵/۰۲ به دست آمده است که معنادار بوده و نشان دهنده این است که فرضیه صفر که مبنی بر عدم وجود رابطه بین متغیرها می‌باشد، رد می‌شود. در جدول (۴-۱۳)، نتایج برآورد رگرسیون آورده شده است.

جدول ۴-۱۳: نتایج برآورد ضرایب رگرسیون بین متغیر نفوذ مدیر بر رفتار شهروندی

متغیر	ضرایب	بتا	انحراف معیار	آماره t	احتمال
ضریب ثابت	۶۵/۹۲	-----	۸/۴۵	۷/۷۹	۰/۰۰۰
نفوذ مدیر	۰/۳۳	۰/۲۰	۰/۱۵	۲/۲۴	۰/۰۲

در جدول (۴-۱۳)، نتایج برازش رگرسیون آورده شده است. ضریب متغیر نفوذ مدیر ۰/۳۳ و با توجه به آماره t در سطوح معناداری ۲/۲۴ است که نشان می‌دهد به ازای یک واحد تغییر در متغیر نفوذ مدیر به عنوان متغیر مستقل در مدل رگرسیون متغیر رفتار شهروندی را به عنوان متغیر وابسته به اندازه ۰/۳۳ واحد افزایش می‌یابد.

فرضیه فرعی سوم: ملاحظه گری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران تاثیر دارد.

جهت بررسی این فرضیه از رگرسیون استفاده شده است.
در ادامه جهت بررسی این فرضیه قبل از برآورد نتایج رگرسیون، نتایج تحلیل واریانس آورده شده است.

جدول ۴-۱۴: نتایج تحلیل واریانس متغیر ملاحظه گری با رفتار شهروندی

ضریب تعیین (R^2)	ضریب همبستگی چندگانه (R)	آماره F	میانگین مجذور (MS)	درجه آزادی (DF)	واریانس (SS)
۰/۰۲	۰/۰۰۱	۰/۰۵	۳۵/۹۸	۱	۳۵/۹۸
			۶۴۴/۶۱	۱۱۱	۷۱۵۵۱/۷۵
			-----	۱۱۲	۷۱۵۸۷/۷۳

جدول (۴-۱۴)، نتایج تحلیل واریانس متغیر ملاحظه گری با رفتار شهروندی را نشان می‌دهد. همچنین مقدار ضریب تعیین معادله رگرسیون پیش بینی رفتار شهروندی ۰/۰۴ است که نشان می‌دهد .

همچنین آماره F حاصل از تحلیل واریانس ۰/۰۵ به دست آمده است که معنادار نبوده و نشان دهنده این است که فرضیه صفر که مبنی بر عدم وجود رابطه بین متغیرها می‌باشد، پذیرفته می‌شود. در جدول (۴-۱۵)، نتایج برآورد رگرسیون آورده شده است.

جدول ۴-۱۵: نتایج برآورد ضرایب رگرسیون بین متغیر ملاحظه گری با رفتار شهروندی

متغیر	ضرایب	بتا	انحراف معیار	آماره t	احتمال
ضریب ثابت	۸۶/۰۵	-----	۸/۴۵	۱۰/۱۷	۰/۰۰۰
ملاحظه گری	۰/۰۷	۰/۰۲	۰/۳۲	۰/۲۳	۰/۸۱۴

در جدول (۴-۱۵)، نتایج برازش رگرسیون آورده شده است. ضریب متغیر ملاحظه گری ۰/۰۷ و با توجه به آماره t در سطوح معناداری ۰/۳۲ است که نشان می‌دهد که متغیر ملاحظه گری با رفتار شهروندی تاثیر معناداری ندارد.

فرضیه فرعی چهارم: روحیه بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران تاثیر دارد.

جهت بررسی این فرضیه از رگرسیون استفاده شده است.
در ادامه جهت بررسی این فرضیه قبل از برآورد نتایج رگرسیون، نتایج تحلیل واریانس آورده شده است.

جدول ۴-۱۶: نتایج تحلیل واریانس متغیر روحیه با رفتار شهروندی

ضریب تعیین (R^2)	ضریب همبستگی چندگانه (R)	آماره F	میانگین مجذور (MS)	درجه آزادی (DF)	واریانس (SS)
۰/۰۳	۰/۱۸	۴/۱۲	۲۵۶۵/۷۳	۱	۲۵۶۵/۷۳
			۶۲۱/۸۲	۱۱۱	۶۹۰۲۱/۹۹
			-----	۱۱۲	۷۱۵۸۷/۷۳

جدول (۴-۱۶)، نتایج تحلیل واریانس متغیر روحیه با رفتار شهروندی را نشان می‌دهد. ضریب همبستگی چندگانه که عبارت است از ضریب همبستگی پیرسون نمرات پیش‌بینی شده از روی معادله رگرسیون و نمرات مشاهده شده، که در اینجا ۰/۱۸ را نشان می‌دهد. همچنین مقدار ضریب تعیین معادله رگرسیون پیش‌بینی رفتار شهروندی ۰/۰۳ است که نشان می‌دهد.

همچنین آماره F حاصل از تحلیل واریانس ۴/۱۲ به دست آمده است که معنادار بوده و نشان دهنده این است که فرضیه صفر که مبنی بر عدم وجود رابطه بین متغیرها می‌باشد، رد می‌شود. در جدول (۴-۱۷)، نتایج برآورد رگرسیون آورده شده است.

جدول ۴-۱۷: نتایج برآورد ضرایب رگرسیون بین متغیر روحیه با رفتار شهروندی

متغیر	ضرایب	بتا	انحراف معیار	آماره t	احتمال
ضریب ثابت	۱۱۲/۸۲	-----	۱۴/۳۱	۷/۸۸	۰/۰۰۰
روحیه	۱/۲۴	۰/۱۸	۰/۶۱	۲/۰۳	۰/۰۴

در جدول (۴-۱۷)، نتایج برازش رگرسیون آورده شده است. ضریب متغیر روحیه ۱/۲۴ و با توجه به آماره t در سطوح معناداری ۲/۰۳ است که نشان می‌دهد به ازای یک واحد تغییر در متغیر روحیه به عنوان متغیر مستقل در مدل رگرسیون متغیر رفتار شهروندی را به عنوان متغیر وابسته به اندازه ۱/۲۴ واحد افزایش می‌یابد.

فرضیه فرعی پنجم: تاکید علمی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران تاثیر دارد. جهت بررسی این فرضیه از رگرسیون استفاده شده است. در ادامه جهت بررسی این فرضیه قبل از برآورد نتایج رگرسیون، نتایج تحلیل واریانس آورده شده است.

جدول ۴-۱۸: نتایج تحلیل واریانس متغیر تاکید علمی با رفتار شهروندی

واریانس (SS)	درجه آزادی (DF)	میانگین مجذور (MS)	آماره F	ضریب همبستگی چندگانه (R)	ضریب تعیین (R ²)
۵۰۴۱/۹۵	۱	۵۰۴۱/۹۵	۷/۴۱	۰/۲۵	۰/۰۶
۷۵۴۹۴/۷۶	۱۱۱	۶۸۰/۱۳			
۸۰۵۳۶/۷۲	۱۱۲	-----			

جدول (۴-۱۸)، نتایج تحلیل واریانس متغیر تاکید علمی با رفتار شهروندی را نشان می‌دهد. ضریب همبستگی چندگانه که عبارت است از ضریب همبستگی پیرسون نمرات پیش‌بینی شده از روی معادله رگرسیون و نمرات مشاهده شده، که در اینجا ۰/۲۵ را نشان می‌دهد. همچنین مقدار ضریب تعیین معادله رگرسیون پیش‌بینی رفتار شهروندی ۰/۰۴ است که نشان می‌دهد.

همچنین آماره F حاصل از تحلیل واریانس ۷/۴۱ به دست آمده است که معنادار بوده و نشان دهنده این است که فرضیه صفر که مبنی بر عدم وجود رابطه بین متغیرها می باشد، رد می شود. در جدول (۴-۱۹)، نتایج برآورد رگرسیون آورده شده است.

جدول ۴-۱۹: نتایج برآورد ضرایب رگرسیون بین متغیر تاکیدعلمی با رفتار شهروندی

متغیر	ضرایب	بتا	انحراف معیار	آماره t	احتمال
ضریب ثابت	۴۹/۳۴	-----	۱۲/۶۴	۳/۹۰	۰/۰۰۰
تاکیدعلمی	۱/۹۵	۰/۲۵	۰/۷۱	۲/۷۲	۰/۰۰۸

در جدول (۴-۱۹)، نتایج برازش رگرسیون آورده شده است. ضریب متغیر تاکیدعلمی ۱/۹۵ و با توجه به آماره t در سطوح معناداری ۲/۷۲ است که نشان می دهد به ازای یک واحد تغییر در متغیر تاکیدعلمی به عنوان متغیر مستقل در مدل رگرسیون متغیر رفتار شهروندی را به عنوان متغیر وابسته به اندازه ۱/۹۵ واحد افزایش می یابد.

فرضیه فرعی ششم: پشتیبانی منابع بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران تاثیر دارد.

جهت بررسی این فرضیه از رگرسیون استفاده شده است. در ادامه جهت بررسی این فرضیه قبل از برآورد نتایج رگرسیون، نتایج تحلیل واریانس آورده شده است.

جدول ۴-۲۰: نتایج تحلیل واریانس متغیر پشتیبانی با رفتار شهروندی

ضریب تعیین (R ²)	ضریب همبستگی چندگانه (R)	آماره F	میانگین مجذور (MS)	درجه آزادی (DF)	واریانس (SS)
۰/۰۷	۰/۲۷	۹/۰۴	۷۲۶۵/۳۵	۱	۷۲۶۵/۳۵
			۸۰۳/۶۷	۱۱۱	۸۹۲۰۷/۶۵
			-----	۱۱۲	۹۶۴۷۳/۰۰۹

جدول (۴-۲۰)، نتایج تحلیل واریانس متغیر پشتیبانی با رفتار شهروندی را نشان می دهد. ضریب همبستگی چندگانه که عبارت است از ضریب همبستگی پیرسون نمرات پیش بینی شده از روی معادله رگرسیون و نمرات مشاهده شده، که در اینجا ۰/۲۷ را نشان می دهد. همچنین مقدار ضریب تعیین معادله رگرسیون پیش بینی رفتار شهروندی ۰/۰۷ است که نشان می دهد.

همچنین آماره F حاصل از تحلیل واریانس ۹/۰۴ به دست آمده است که معنادار بوده و نشان دهنده این است که فرضیه صفر که مبنی بر عدم وجود رابطه بین متغیرها می باشد، رد می شود. در جدول (۴-۲۱)، نتایج برآورد رگرسیون آورده شده است.

جدول ۴-۲۱: نتایج برآورد ضرایب رگرسیون بین متغیر پشتیبانی با رفتار شهروندی

متغیر	ضرایب	بتا	انحراف معیار	آماره t	احتمال
ضریب ثابت	۵۰/۷۳	-----	۱۱/۱۰	۴/۵۷	۰/۰۰۰
پشتیبانی	۲/۱۸	۰/۷۲	۰/۲۷	۳/۰۰	۰/۰۰۳

در جدول (۴-۲۱)، نتایج برازش رگرسیون آورده شده است. ضریب متغیر پشتیبانی ۲/۱۸ و با توجه به آماره t در سطوح معناداری ۳/۰۰ است که نشان می‌دهد به ازای یک واحد تغییر در متغیر پشتیبانی به عنوان متغیر مستقل در مدل رگرسیون متغیر رفتار شهروندی را به عنوان متغیر وابسته به اندازه ۲/۱۸ واحد افزایش می‌یابد.

بحث و نتیجه گیری

سازمان سیستمی اجتماعی است که حیات و پایداری آن به وجود پیوندی قوی بین اجزا و عناصر تشکیل دهنده آن وابسته است. مسیر توسعه و تکامل سازمانها با تکامل خواسته‌ها، نیازها و علائق و آمال بشر همراه است. اگر چه سازمانها در طول زمان ایفا کننده نقش‌ها و مأموریت‌های مختلفی بودند ولی در دوره معاصر کارکرد آنها بسیار گسترده‌تر شده است و انتظارات از آنها به طور مداوم رو به تزاید است. توفیق در پاسخگویی به این انتظارات نیازمند ایجاد ارتباطی تنگاتنگ، مستمر مؤثر و بین فرایندهای سازمانی و انتظارات گفته شده است. از سوی دیگر در دنیای رقابتی امروز سازمانها در محیطی که فعالیت می‌کنند، دائماً نیازمند توانمندی سازی کارکنان و رفتار شهروندی کارکنان و بهبود عملکرد آن‌ها بوده و باید تمام تلاش خود را جهت دست یابی به تعالی عملکرد به کار گیرند برای افزایش عملکرد کارکنان و اینکه کارکنان دارای رفتار شهروندی بالایی داشته باشند سلامت سازمانیکی از حساس ترین موضوعاتی است که میتواند بر رفتار شهروندی کارکنان تاثیر بگذارد که، این مطالعه به بررسی تاثیر سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان پرداخت و نتایج زیر حاصل شد:

- طبق نتایج بدست آمده از فرضیه اصلی ((سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران تاثیر دارد.)). نتایج نشان داده است، بر اساس تحلیل استنباطی در مقدار سطح خطای ۵ درصد سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی تاثیر دارد. لذا از نظر آماری این فرضیه پژوهشی پذیرفته می‌شود. بر اساس جدول (۴-۹) ضریب استاندارد نشده سلامت سازمان ۰/۲۰ می‌باشد که نشان می‌دهد با افزایش یا کاهش سلامت سازمان، رفتار شهروندی به اندازه ۰/۲۰ افزایش یا کاهش می‌یابد. نتایج به دست آمده با پژوهش‌های خالصی (۱۳۹۶) مبنی بر وجود ارتباط بین سلامت سازمانی و رفتار شهروندی و با ضیاء پور (۱۳۹۱) مبنی بر وجود رابطه بین سلامت سازمانی و رفتار شهروندی همسویی وجود دارد. با توجه به نتایج مطالعه که بر وجود یک رابطه مثبت بین سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در این کارکنان تاکید داشت، مسلماً ضروری است سلسله اقداماتی به منظور بهبود ابعاد مختلف رفتار شهروندی در میان کارکنان صورت گیرد تا بتوان سلامت سازمانی را بهبود داد، چرا که رفتار کارکنان در سازمان‌ها تاثیر به‌سزایی در بهبود عملکرد این سازمان‌ها خواهد داشت. به همین صورت، نیز می‌توان بر اساس نتایج این پژوهش ادعا کرد ممکن است که ارتقا سلامت سازمانی، رفتار شهروندی سازمان را ارتقا دهد. سازمان-

سالم و پویادارای جوی مطلوب و سالم بوده و همچنین موجبات انگیزش و علاقه‌مندی به کارکرد کارکنان فراهم می‌کند.

- طبق نتایج بدست آمده از فرضیه فرعی ((**یگانگی نهادی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران تاثیر دارد.**)). نتایج بدست آمده از محاسبه آزمون رگرسیون گزارش شده در جدول (۴-۱۱) نشان می‌دهد که بین یگانگی نهادی بر رفتار شهروندی تاثیر معناداری وجود ندارد.. لذا از نظر آماری این فرضیه پژوهشی رد می‌شود.

- طبق نتایج بدست آمده از فرضیه فرعی ((**نفوذ مدیر بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران تاثیر دارد.**)). نتایج نشان داده است ، بر اساس تحلیل استنباطی در مقدار سطح خطای ۵ درصد نفوذ مدیر بر رفتار شهروندی تاثیر دارد. لذا از نظر آماری این فرضیه پژوهشی پذیرفته می‌شود. براساس جدول (۴-۱۳) ضریب استاندارد نشده نفوذ مدیر ۰/۳۳ می‌باشد که نشان می‌دهد با افزایش یا کاهش نفوذ مدیر ، رفتار شهروندی به اندازه ۰/۳۳ افزایش یا کاهش می‌یابد. نتایج به دست آمده با پژوهش های یوسف (۱۳۹۴) مبنی بر وجود ارتباط بین سلامت سازمانی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی و با خالصی (۱۳۹۱) مبنی بر وجود رابطه بین سلامت سازمانی و رفتار شهروندی همسویی وجود دارد. نفوذ مدیر به توانایی وی در تاثیر گذاشتن به عمل مافوق ها اشاره میکند مدیر با نفوذ ترغیب کننده است و در فکر و عمل خود استقلال دارد در این سازمان سالم ، زیر دستان می‌توانند در جهت بالا تاثیر گذار باشند و مهم تر از آن هر مافوق می‌تواند بر مافوق خود تاثیر بگذارد. در چنین سازمانی گرچه بدون تردید تعارض میان گروهی مثل دو گروه انسانی مشاهده می‌شود ولی مبارزات میان گروهی برای دستیابی به قدرت تلخ و ناخوشایند نیست، همکاری بین افراد جایگزین اعمال اجبار آشکار یا پنهان می‌شود .

- طبق نتایج بدست آمده از فرضیه فرعی ((**ملاحظه گری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران تاثیر دارد.**)). نتایج بدست آمده از محاسبه آزمون رگرسیون گزارش شده در جدول (۴-۱۵) نشان می‌دهد که بین ملاحظه گری بر رفتار شهروندی تاثیر معناداری وجود ندارد.. لذا از نظر آماری این فرضیه پژوهشی رد می‌شود.

- طبق نتایج بدست آمده از فرضیه فرعی ((**روحیه بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران تاثیر دارد.**)). نتایج نشان داده است ، بر اساس تحلیل استنباطی در مقدار سطح خطای ۵ درصد روحیه بر رفتار شهروندی تاثیر دارد. لذا از نظر آماری این فرضیه پژوهشی پذیرفته می‌شود. براساس جدول (۴-۱۷) ضریب استاندارد نشده روحیه ۱/۲۴ می‌باشد که نشان می‌دهد با افزایش یا کاهش روحیه ، رفتار شهروندی به اندازه ۱/۲۴ افزایش یا کاهش می‌یابد. نتایج به دست آمده با پژوهش های ضیاء پور (۱۳۹۱) مبنی بر

وجود ارتباط بین سلامت سازمانی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی همسویی وجود دارد. روحیه به احساس اطمینان، اعتماد، همدردی و دوستی که در بین کارمندان وجود دارد اشاره می کند در نتیجه همه احساس خوبی به یکدیگر داشته و احساس می کنند کار خود را به خوبی انجام میدهند. اگر جو سازمانی سالم و حمایتگر باشد باعث اعتماد بیشتر و روحیه بالای کارمندان میشود. روحیه بالا به کارمندان کمک می کند تا نقاط ابتکار عمل کار را شناسایی کنند؛ که قطعاً بر سلامت کارکنان و بهتر شدن آنها موثر است و نیز به کمک آن میتوان فرصتهای تقویت کننده سلامت سازمانی را در محیط کاری شناخت.

- طبق نتایج بدست آمده از فرضیه فرعی ((**تأکید علمی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران تأثیر دارد.**)) نتایج نشان داده است، نتایج نشان داده است، بر اساس تحلیل استنباطی در مقدار سطح خطای ۵ درصد تأکید علمی بر رفتار شهروندی تأثیر دارد. لذا از نظر آماری این فرضیه پژوهشی پذیرفته می شود. بر اساس جدول (۴-۱۹) ضریب استاندارد نشده تأکید علمی ۱/۹۵ می باشد که نشان می دهد با افزایش یا کاهش تأکید علمی، رفتار شهروندی به اندازه ۱/۹۵ افزایش یا کاهش می یابد.

نتایج به دست آمده با پژوهش های وکیلی (۱۳۹۲) مبنی بر وجود ارتباط بین سلامت سازمانی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی و با فانی (۱۳۹۰) مبنی بر وجود رابطه بین سلامت سازمانی و رفتار شهروندی و عدالت سازمانی همسویی وجود دارد. تأکید علمی در واقع به تأکید سازمان برای یادگیری کارمندان اشاره میکند. محیط یادگیری منظم و جدی است و اهداف علمی سطح بالا ولی قابل حصول برای همه کارمندان وضع شده است. و در این مسیر است که تمام کارمندان توانایی برطرف کردن اختلافات به طور منصفانه، فراهم آوردن آزادی در انجام کار خود همراه با ارایه مسیرها، ابزار و اطلاعات روشن، و فراهم کردن امکان بازخورد جامع و مستقیم در مورد عملکرد را خواهند آموخت.

- طبق نتایج بدست آمده از فرضیه فرعی ((**پشتیبانی منابع بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران تأثیر دارد.**)) نتایج نشان داده است، نتایج نشان داده است، بر اساس تحلیل استنباطی در مقدار سطح خطای ۵ درصد پشتیبانی منابع بر رفتار شهروندی تأثیر دارد. لذا از نظر آماری این فرضیه پژوهشی پذیرفته می شود. بر اساس جدول (۴-۲۱) ضریب استاندارد نشده تأکید علمی ۲/۱۸ می باشد که نشان می دهد با افزایش یا کاهش پشتیبانی منابع، رفتار شهروندی به اندازه ۲/۱۸ افزایش یا کاهش می یابد.

نتایج به دست آمده با پژوهش های وکیلی (۱۳۹۲) مبنی بر وجود ارتباط بین سلامت سازمانی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی و با فانی (۱۳۹۰) مبنی بر وجود رابطه بین سلامت سازمانی و

رفتار شهروندی و عدالت سازمانی همسویی وجود دارد. پشتیبانی منابع نقش مهمی در عملکرد سازمان دارد. سازمان ها وقتی منابع خود را افزایش می دهند انگیزه کارکنان برای کار افزایش می یابد و این بر رفتار شهروندی کارکنان تاثیر مثبتی دارد.

پیشنهادات مبتنی بر نتایج تحقیق

با توجه به نتایج به دست آمده از فرضیات که در جدول زیر گزارش شده است، می توان پیشنهادات زیر را ارائه داد:

نتیجه	احتمال متغیر مستقل	ضریب متغیر مستقل	متغیر مستقل
قبول	۲/۱۸	۰/۲۰	سلامت سازمانی
قبول	۲/۲۴	۰/۳۳	نفوذ مدیر
قبول	۲/۰۳	۱/۲۴	روحیه
قبول	۲/۷۲	۱/۹۵	تاکید علمی
قبول	۳/۰۰	۲/۱۸	پشتیبانی منابع

-بر اساس فرضیه اصلی سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران تاثیر دارد پیشنهاد می شود:

۱- سلسله اقداماتی به منظور بهبود ابعاد مختلف رفتار شهروندی در میان کارکنان صورت گیرد تا بتوان رفتار شهروندی را بهبود داد، چرا که رفتار کارکنان در سازمان تاثیر به سزایی در بهبود عملکرد این سازمان ها خواهد داشت.

۲- در زمینه شناخت سلامت سازمان آگاهی های لازم را کسب نموده و در بالابردن سطح سلامت سازمانی، نهایت تلاش خود را بکار گیرند.

-بر اساس فرضیه فرعی نفوذ مدیر بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران تاثیر دارد بنابراین پیشنهاد می شود:

۱- سازمان سالم، خواهان مدیرانی با نفوذ هستند، مدیران سازمان ها لازم است با ویژگیهای سازمان سالم آشنایی کامل داشته باشند و خود افرادی متخصص و رهبر در زمینه کاریشان باشند.

-بر اساس فرضیه فرعی روحیه بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران تاثیر دارد، پیشنهاد می شود:

۱- با توجه به این که در مولفه روحیه کاری، علاقمندی کارکنان نسبت به یکدیگر از سایر گویه ها از امتیاز کمتری برخوردار است، سازمان ها با برگزاری دوره های آموزشی در این خصوص موجب افزایش علاقمندی و روحیه مثبت کارکنان گردد.

۲- شناسایی روش ها و برنامه هایی جهت بهبود وضعیت روحیه کاری کارکنان

۳- رفع محدودیت ها و مشکلات احتمالی که موجب کاهش روحیه کاری کارکنان سازمان ها می گردد، از اولویت بیشتری برخوردار می باشد. سازمانی سالم و حمایتگر باعث

اعتماد بیشتر و روحیه بالای آنان می شود. لذا سازمان ها میتوانند بر این اساس که بهبود کدام مولفه برای آنها امکان پذیر بوده و هزینه کمتری دارد مبادرت به ایجاد آن نمایند .

- بر اساس فرضیه فرعی تاکید علمی بر رفتار شهروندی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران تاثیر دارد، پیشنهاد می شود:

۱- سازمان ها کارکنان را مطابق با تخصص خود برای انجام کار برگزینند و در این بین، آموزش مناسب نیز برای افزایش توانایی آنها در نظر بگیرند، چون این امر باعث متناسب شدن توانایی کارکنان و افزایش ایمنی و سلامت می شود .

۲- همسو قرار دادن اهداف کارکنان با اهداف سازمان از طریق تبیین واضح رسالت و چشم انداز سازمان برای کارکنان، برگزاری جلسات دوره ای برای ایجاد همسویی بین اهداف سازمان با کارکنان، ارائه اطلاعات برای تصمیمات گرفته شده است.

- بر اساس فرضیه فرعی پشتیبانی منابع بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل منابع انسانی شهرداری تهران تاثیر دارد، بنابراین پیشنهاد می شود:

۱- از انجایی که بعد پشتیبانی منابع با نیازهای کارکنان سر و کار دارد مدیر باید به تهیه مواد و وسایل لازم و مورد درخواست کارکنان توجه نماید تا کارکنان بتوانند به وظایف حرفه ای خود عمل نمایند .

۲- تدوین استراتژی رفتار شهروندی کارکنان دلالت بر ایجاد سیستم پشتیبانی مناسب سازمانی مانند فرهنگ، ساختار و سیستم های پاداش، همینطور تخصیص کارآمد سرمایه و منابع انسانی برای کاربرد در مسیری اثربخش دارد.

منابع

- ایران نژاد پاریزی، ساسان گهر . پرویز، ۱۳۷۵، سازمان و مدیریت از تئوری تا عمل تهران : انتشارات مؤسسه بانکداری ایران
- الوانی، مهدی و دانایی فرد، حسن. ۱۳۸۱. مدیریت دولتی و اعتماد عمومی. مجله دانش مدیریت. سال ۱۴ شماره ۵۵ صص ۲۷-۵
- انصاری، محمد اسماعیل و استادی، حسین و جاوری، فرشته. ۱۳۸۸. بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و نگرشهای مثبت کاری کارکنان در ادارات امور مالیاتی استان اصفهان. فصلنامه تخصصی مالیات. شماره ۶ صص ۴۶
- آقاسی کرمانی، زهرا. (۱۳۸۶). مطالعه و بررسی میزان سلامت سازمانی ادارات مناطق ۱۹ گانه آموزش و پرورش شهر تهران بر طبق الگوی هوی و فیلدمن. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار.
- استیفن، رایینز. (۱۳۷۶). تئوری سازمان (ترجمه مهدی الوانی و دانایی فرد)، تهران، صفار.
- بیرو، آلن. ۱۳۷۰. فرهنگ علوم اجتماعی. ترجمه باقر ساروخانی. تهران: نشر کیهان
- یکزاده، ج بیرامی امینلویی، ه. (۱۳۸۴) سلامت سازمانی، ماهنامه علمی اجتماعی اقتصادی فرهنگی کار و جامعه.
- خالصی، نادر؛ شمس، لیدا؛ یگانه، سمیه؛ جعفری پویان، ابراهیم؛ نصیری، طه؛ روستایی، نرگس؛ مرادی، طیبه. (۱۳۹۱). عنوان ارتباط سلامت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران، مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، دوره ۶، شماره ۶، صص ۴۲۲-۴۱۲.
- جاهد، حسینی. (۱۳۸۵) سلامت سازمانی، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۵۹ صص ۱۶-۲۱
- جعفری، حسن؛ محمدیان، مهدی؛ حسین پور، داود. (۱۳۹۰). رابطه سلامت سازمانی و تعهد سازمانی در کارکنان بیمارستانهای آموزشی منتخب دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، مجله علوم بهداشتی جندی شاپور، شماره ۴، صص ۴۸-۴۱.

- جعفری، محمد. اسکندری، خسرو و سعیدزاده، حمیدرضا و حیدری، حسن و محمد مهدیان نسب، محمد. ۱۳۹۳. بررسی رابطه سبک رهبری مدیران با سلامت سازمانی مورد مطالعه فرماندهی انتظامی شهرستان همدان. فصلنامه نظارت و بازرسی. سال ۸ و شماره ۳۰
- دیوی سکیت؛ جان نیواستورم. ۱۳۸۵. رفتار سازمانی در کار، ترجمه محمدعلی طوسی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- زکی، م.ع. ۱۳۸۰. بررسی سلامت سازمانی مدارس شهرضا. فصلنامه مصباح، ۱۰ (۳۸) صص ۸۸-۷۱
- زاهدبا بلان عادل، عسکریان محمد، بهرنگی محمد رضا، نادری عزت اله. ۱۳۸۷. بررسی ارتباط سلامت سازمانی مدرسه و تعهد سازمانی دبیران دبیرستان های پسرانه استان اردبیل. مطالعات تربیتی و روانشناسی، ۱۳۸۷ : دوره ۹، شماره ۲ صص ۱۲۷-۱۴۸
- سالارزهی، حبیب، مرادزاده، عبدالباسط و عرب، عباس. (۱۳۹۱). نقش مولفه های مدیریت دانش در پیش بینی مولفه های سلامت سازمانی. پژوهش های مدیریت عمومی. سال پنجم. شماره هجدهم.
- -سرمد، زهره. بازرگان، عباس. حجازی، الهه. (۱۳۸۴). روش های تحقیق در علوم رفتاری، تهران: آگاه
- سلیمانی نادر. ۱۳۸۹. بررسی میزان سلامت سازمانی مدارس شهرستان های استان تهران بر اساس الگوی هوی و فیلدمن. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی دوره ۱، شماره ۴ صص ۲۳-۴۳
- شریعتمداری، مهدی. ۱۳۸۸. بررسی رابطه بین سلامت سازمانی با اثر بخشی مدیران مدارس مدیریت آموزش و پرورش شهر تهران. علوم تربیتی. سال دوم. شماره ۶ صص ۱۱۹-۱۵۱
- شیرازی، علی، ۱۳۷۳، مدیریت آموزش، مشهد: انتشارات جهاد دانشگاهی.
- صفرزاده حسین، امیدی فرامرز. ۱۳۸۸. تاثیر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بر رضایتمندی مراجعان مدیریت کسب و کار. دوره ۱، شماره ۲ صفحه ۱۱۱ تا صفحه ۱۳۵
- علیزاد، علیرضا و کاظمی، ابوالفضل و پیشاهنگناب، مهسا. ۱۳۹۳. بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان. فصل نامه علمی- پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول) سال بیست و سوم شماره ۷۴، تابستان ۹۳ - صفحات ۹۸
- علاقه بند، علی. ۱۳۷۸. سلامت سازمانی مدرسه. فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش، شماره ۲۱، صص ۱۴
- عباسزاده، میرمحمد. ۱۳۶۹. حرفه معلمی و رضایت شغلی. فصلنامه تعلیم و تربیت، شماره ۱
- علاقه بند، علی. (۱۳۸۱). مبانی نظری و اصول مدیریت آموزشی، تهران: نشر روان.
- غلام حسینی، اسماعیل و بجانی، حسین و ملکی نیا، عماد. (۱۳۸۹). عوامل تأثیرگذار، مولفه ها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی. دو ماهنامه توسعه ای انسانی پلیس، سال هفتم، شماره ۱، صص ۳۱.
- -میر سپاسی، علیرضا. (۱۳۶۹). مدیریت منابع انسانی و روابط کار، تهران: نشر مولف.
- مرادی چالشتی، محمد رضا؛ جعفری، اکرم؛ مرادی چالشتی، جواد، (۱۳۹۰)، رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران، فصلنامه المپیک، سال نوزدهم، شماره ۱ (پیاپی ۵۳).
- وایلز، کیمبل. ۱۳۸۸. مدیریت و رهبری آموزشی. ترجمه محمدعلی طوسی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- Adebayo D.O., (۲۰۰۵), Ethical attitudes and prosocial behaviour in the Nigeria police: Moderator effects of perceived organizational support and public recognition, policing: An International Journal of Police Strategies & Management, Vol.۲۸, No.۴, pp ۶۸۴-۷۰۵.
- Ali., Ismail.M, Rahman.N.A, Kassim.K.M, Zin.R.S, (۲۰۰۹), Organizational Citizenship Behavior Factor Structure among Employees in Hotel Industry, International Journal of Psychological Studies, Vol. ۱, No. ۱
- Aslan.R, Sadaqat.S, (۲۰۱۱), Investigating the Relationship of Organizational Justice on organizational citizenship behavior among Teaching Staff of University of the Panjab, European Jurnal of Scientific Research, Vol.۵۷, No.۱, pp: ۵۳-۶۷
- Appelbaum, Steven & Bartolomucci, Nicolas & Beaumier, Erika & Boulanger, Jonathan & Corrigan,

- Rodney & Dore, Isabelle & Girard, Chrystine & Serroni, Carlo(2004). "organizational citizenship behavior : a case study of culture , leadership and trust " management decision Vol.42 No.1, pp. 13-40.
- Bateman, T.S. & D.W.Organ.1983. Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affect and Employee Citizenship», Academy of Management Journal,26, P.595-587
- Bienstock, C. C., De Moranville, C.W., and Smith, R.K. (2003), "Organizational Citizenship Behavior and Service Quality", Journal Of Services Marketing, 17, (4/5), 357-378
- Chen, Z., Eisenberger, R. Johnson, K. M., Sucharski, I. L. & Aselage J.2009. Perceived organizational support and extra role performance: Which leads to which? Journal of social psychology, 149(1),119-124