

الگوی ارتقای رفتار شهروندی سازمانی بر اساس سرمایه اجتماعی و سلامت سازمانی

سید حامد هاشمی*، مصطفی ابراهیم‌پور ازبری**، مسعود قنبری***

چکیده

هدف مقاله حاضر ارائه الگویی جهت ارتقای سطح رفتار شهروندی سازمانی بر اساس سرمایه اجتماعی و سلامت سازمانی است. مفهوم سرمایه اجتماعی به پیوندها و ارتباطات میان اعضای یک شبکه به‌عنوان منبعی با ارزش اشاره دارد و با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضاء می‌شود. سلامت سازمانی مفهومی است که به ما اجازه می‌دهد تصویر بزرگی از سلامت سازمان داشته باشیم. در سازمان‌های سالم، کارمندان متعهد و وظیفه‌شناس و سودمند هستند و از روحیه و عملکرد بالایی برخوردارند. از سوی دیگر امروزه آنچه به‌عنوان عامل مؤثر در ارتقاء بهره‌وری سازمان مورد توجه قرار می‌گیرد، کارکنانی متعهد به سازمان هستند که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش می‌کنند. محققان، این‌گونه کارکنان را دارای رفتار شهروندی سازمانی می‌دانند. روش این پژوهش توصیفی-همبستگی و به‌طور مشخص مبتنی بر مدل‌سازی معادلات ساختاری است. جامعه آماری، اعضای هیئت‌علمی و کارمندان دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی پیام نور استان گیلان هستند. تعداد نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۱۲۵ نفر تعیین گردید. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه بوده که روایی آن با توجه به مبانی نظری و نظرات خبران تأیید شد و همچنین پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت. برای بررسی متغیرها و آزمون فرضیه‌ها از مدل‌سازی مسیری ساختاری مرتبه دوم و نرم‌افزار اسمارت پی آل اس، استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد، هر سه فرضیه ارائه‌شده پذیرفته شده است.

کلیدواژه‌ها: رفتار شهروندی سازمانی؛ سرمایه اجتماعی؛ سلامت سازمانی.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۰۹/۱۵، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۳/۰۱/۱۸

* کارشناسی ارشد، عضو هیئت‌علمی دانشگاه پیام نور استان گیلان.

** استادیار، دانشگاه گیلان (نویسنده مسئول).

Email: m.ebrahimpour@guilan.ac.ir

*** کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.

۱. مقدمه

این مقاله جهت ارائه الگویی برای ارتقای سطح رفتار شهروندی سازمانی، به بررسی روابط میان سرمایه اجتماعی، سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی پرداخته است. مفهوم سرمایه اجتماعی به پیوندها و ارتباطات میان اعضای یک شبکه به عنوان منبعی با ارزش اشاره دارد، و با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضا می‌شود. سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از ارتباطات میان افراد (سرمایه اجتماعی درونی) و میان افراد و سازمان‌ها (سرمایه اجتماعی خارجی) است که فعالیت‌ها را تسهیل می‌کند. همچنین سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی هم به عنوان متغیرهای بعدی معیاری هستند برای رفتار صحیح که نشان‌دهنده اهمیت و حساسیت سازمان نسبت به اصول اخلاقی، انصاف و عدالت و مساوات با افراد و شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که در نتیجه آن میزان اثربخشی سازمان افزایش می‌یابد.

مفهوم سلامتی مثبت در یک سازمان، توجه را به شرایطی جلب می‌کند که رشد و توسعه سازمان را تسهیل کرده و یا موجب پویایی سازمانی می‌شود. یک سازمان سالم را به عنوان سازمانی تعریف می‌کنند که نه تنها در محیط خود دوام می‌آورد بلکه در یک برهه زمانی طولانی نیز به طور کافی سازش کرده و توانایی‌های بقا و سازش خود را به طور مداوم توسعه داده گسترش می‌دهد [۱۳]. سازمان سالم و پویا دارای جوی مطلوب و سالم بوده و موجبات انگیزش و علاقه‌مندی به کار را در کارکنان سازمان فراهم کرده و از این طریق اثربخشی سازمان را بالا می‌برد. از طرف دیگر جو سازمان سالم و حمایتگر باعث اعتماد بیشتر و روحیه بالای آنان می‌شود. اندیشه سلامت کامل در یک سازمان توجه ما را به عواملی که رشد و شکوفایی آن را تسهیل و نیز به شرایطی که از پویایی‌های کامل آن جلوگیری می‌کنند، جلب می‌کند. احتمالاً فهم وضع سلامتی که سازمان آموزشی نظیر مدرسه می‌تواند ما را در گزینش روش‌های مدیریت و رهبری مناسب برای اثربخش‌سازی آن یاری کند [۲۳].

از دیدگاه اورگان رفتار شهروندی سازمانی به رفتاری اطلاق می‌شود که از روی میل و اراده فردی بوده و به طور مستقیم از طریق سیستم پاداش رسمی سازمانی مورد تقدیر قرار نمی‌گیرند، ولی موجب ارتقای عملکرد اثربخش سازمان می‌شود. در این دیدگاه، رفتار شهروندی سازمانی را باید به عنوان یک مفهوم جهانی که شامل تمامی رفتارهای مثبت افراد در درون سازمان است، در نظر گرفت [۱۹]. سازمان‌ها بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خرد جمعی خود نیستند. تفاوت همکاری داوطلبانه و اجباری از اهمیت فراوان برخوردار است. در حالت اجباری شخص وظایف خود را در راستای مقررات و قوانین و استانداردهای قابل قبول یک سازمان و صرفاً در حد رعایت

الزامات انجام می‌دهد. ولی در همکاری داوطلبانه مقوله و رأی وظیفه مطرح است و افراد کوشش‌ها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود می‌گذارند و مسئولیت‌پذیری در راستای منافع دیگران را در اولویت قرار می‌دهند. بدین ترتیب است که مسیر نیل به هدف‌های سازمان تسهیل می‌شود، در این حالت اعتماد و تعهد اهمیت والایی دارد و در صورت عدم وجود رفتارهای همکاری داوطلبانه بندرت حاصل می‌شود. علاوه بر ضرورت این رفتار در دنیای متحول کنونی، همکاری داوطلبانه یک عامل کلیدی در اجرای مؤثر تصمیم‌های راهبردی است. اجرای هدف‌های تصمیم راهبردی، مستلزم خلاقیت و اقدام همزمان افراد است و این هر دو مستلزم روحیه همکاری داوطلبانه است، لذا یکی از چالش‌های اساسی مدیریت راهبردی نحوه جلب این همکاری است [۷]. با توجه به مطالب بیان شده، مسئله اصلی پژوهش ارائه الگویی جهت ارتقاء سطح رفتار شهروندی سازمانی است. لذا در این مقاله جهت ارائه مدلی برای ارتقای سطح رفتار شهروندی سازمانی، تأثیر سرمایه اجتماعی بر سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن‌ها، میان اعضای هیئت‌علمی و کارمندان دانشگاه پیام نور استان گیلان تبیین گردیده است. در ادامه مبانی نظری، روش پژوهش و مدل مفهومی پژوهش ارائه گردیده و با استفاده از مدل‌سازی مسیری ساختاری مورد تحلیل قرار گرفته و پیشنهادهای مناسب ارائه گردیده است.

۲. مبانی و چارچوب نظری تحقیق

در این بخش به ارائه مفهوم، تاریخچه و تئوری‌های ارائه‌شده در مورد سرمایه اجتماعی، سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شده و پژوهش‌های انجام‌شده از سوی محققان در این حوزه مورد بررسی قرار گرفته است.

سرمایه اجتماعی. از دیدگاه سازمانی، ناهایت و گوشال سرمایه اجتماعی را به‌عنوان جمع منابع بالقوه و بالفعل موجود و قابل دسترس، از طریق شبکه روابط یک فرد یا یک واحد اجتماعی تعریف می‌کنند [۳۴]. در تعریف دیگری سرمایه اجتماعی به ارتباطات میان افراد، شبکه‌های اجتماعی و هنجارهای متقابل و اعتماد ناشی از آن‌ها اطلاق می‌شود [۳۳]. سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از ارتباطات میان افراد (سرمایه اجتماعی درونی) و میان افراد و سازمان‌ها (سرمایه اجتماعی خارجی) است که فعالیت را تسهیل می‌کند. با نتیجه‌گیری از ارتباطات داخلی شرکت و نیز با محیط خارجی، سرمایه اجتماعی به دسترسی و کنترل منابع و نیز جذب دانش کمک می‌کند [۲۰]. لینا و بورن،

توضیح می‌دهند که سرمایه‌اجتماعی داخل شرکت، منبع انعکاس دهنده ارتباطات اجتماعی کسب شده از طریق اعضاء در داخل سازمان، سطوح هدف‌گرایی جمعی و اعتماد مشترک است [۲۷]. شرکت‌ها به سرمایه اجتماعی داخلی جهت انتقال دانش به‌منظور استفاده از فرصت‌های کارآفرینانه پشتیبان تولید و استفاده موفقیت‌آمیز از مزیت رقابتی، اتکا می‌کنند. بنابراین، سرمایه‌اجتماعی داخلی به ظرفیت جذبی کسب شده مرتبط است. سرمایه اجتماعی خارجی، شامل ارتباطات میان رؤسای شرکت و افراد دیگر با اعضای مورد توجه سازمان، است این نوع از سرمایه اجتماعی می‌تواند از چندین منبع شامل ارتباطات اجتماعی بین افراد دارنده پست مهم در سازمان‌های مستقل و اتحادیه‌های راهبردی رسمی و غیررسمی میان دو یا بیشتر شرکت‌ها به دست می‌آید [۲۰]. نهاییت و گوشال (۱۹۹۸) با رویکرد سازمانی، جنبه‌های مختلف سرمایه اجتماعی را در سه طبقه یا بعد جای می‌دهند: ساختاری، رابطه‌ای و شناختی [۲۹].

الف) بعد ساختاری. اشاره به الگوی کلی تماس‌های میان افراد دارد؛ یعنی شما به چه کسانی و چگونه دسترسی دارید؟ [۱۸]. مهم‌ترین جنبه‌های این بعد عبارت‌اند از روابط شبکه‌ای میان افراد؛ پی‌کرندی شبکه‌ای و سازمان مناسب [۲۹].

ب) بعد شناختی. بعد شناختی سرمایه اجتماعی اشاره به منابعی دارد که فراهم‌کننده مظاهر، تعبیرها، تفسیرها و دستگاه‌های معانی مشترک در میان گروه‌ها است. مهم‌ترین جنبه‌های این بعد عبارت‌اند از زبان، کدهای مشترک و حکایات مشترک [۲۹].

ج) بعد رابطه‌ای. بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی توصیف‌کننده نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به خاطر سابقه تعاملات خود برقرار می‌کنند. مهم‌ترین جنبه‌های این بعد از سرمایه اجتماعی عبارت‌اند از اعتماد، هنجارها، تعهدات، انتظارات، و هویت [۲۹].

سلامت سازمانی. سلامت سازمانی را مایلز در سال ۱۹۶۹ تعریف کرد و ضمن پیشنهاد طرحی برای سنجش سلامت سازمان‌ها، خاطر نشان کرد که سازمان همیشه سالم نخواهد بود. به نظر او سلامت سازمانی اشاره می‌کند به دوام و بقای سازمان در محیط خود و سازگاری با آن و ارتقا و گسترش توانایی خود برای سازش بیشتر [۳۶]. به نظر مایلز سلامت سازمانی عبارت است از دوام و بقای سازمان در محیط خود و سازگاری با آن و ارتقاء و گسترش توانایی خود برای سازگاری بیشتر. از نظر

لاییدن و کلینگل سلامت سازمانی یک مفهوم تازه‌ای است و شامل توانایی سازمان برای انجام وظایف خود به‌طور مؤثر و رشد و بهبود سازمان می‌گردد. یک سازمان سالم جایی است که افراد می‌خواهند در آنجا بمانند و کار کنند و خود افرادی سودمند و مؤثر باشند [۹].

سلامت سازمانی به‌عنوان یکی از ویژگی‌های مثبت سازمان‌های اداری مفروض می‌شود که به‌صورت عام به معنی آن است که افراد اداری شاغل در سازمان‌ها از موقعیت اداری و سازمانی خویش، از اموال و امکانات عمومی به نفع خود، وابستگان، خویشان نسبی و سببی، هم‌مسلمان و نظایر آن‌ها سوءاستفاده نکنند. به عبارتی سلامت سازمانی با توانایی سازمان برای انجام مأموریت خود تعریف می‌شود [۱۴]. هوی و میکسل (۲۰۰۵) ابعاد سلامت سازمانی را برحسب سطوح متفاوت مسئولیت و نیاز کارکردی به سه سطح نهادی، اداری و تکنیکی تقسیم نموده‌اند [۲۴].

الف) سطح نهادی. یگانگی نهادی، سازمانی را توضیح می‌دهد که دارای یگانگی در برنامه آموزشی خود است. سازمان به علایق کوچک از طرف جامعه محلی و کارکنان مستعد است و قادر است که به‌طور موفقیت‌آمیزی با نیروهای بیرونی مخرب سازش کند (نیاز نهادی) [۲۴].

ب) سطح اداری. نفوذ مدیر به توانایی وی در تأثیر کردن به عمل مافوق‌ها اشاره می‌کند. مدیر بانفوذ، ترغیب‌کننده بوده و با رئیس ناحیه به‌طور اثربخشی کار می‌کند اما در عین حال در فکر و عمل خود استقلال دارد (نیاز ابزاری). رعایت نشان‌دهنده رفتاری از مدیر است که دوستانه، حمایتی، باز و همکاران است (نیاز بیانی). ساخت دهی به رفتاری از مدیر اشاره دارد که وظیفه مدار و موفقیت مدار است (نیاز ابزاری). حمایت منابع به سازمانی آموزشی که دارای مواد و وسایل آموزشی لازم بوده و وسایل اضافی دیگر به‌راحتی قابل حصول است اشاره دارد (نیاز ابزاری) [۹].

ج) سطح تکنیکی (فنی). روحیه به احساس اطمینان، اعتماد، همدردی و دوستی که در میان کارکنان وجود دارد اشاره می‌کند. کارکنان احساس خوبی به یکدیگر داشته و احساس می‌کنند کار خود را به‌خوبی انجام می‌دهند (نیاز بیانی). تأکید علمی به تأکید سازمان برای یادگیری کارکنان اشاره می‌کند. محیط یادگیری منظم و جدی است. اهداف علمی سطح بالا ولی قابل حصول برای دانش آموزان وضع شده است (نیاز ابزاری) [۲].

رفتار شهروندی سازمانی. این واژه را برای اولین بار اورگان و همکارانش (۱۹۸۳) به کار گرفتند. او معتقد بود که رفتار شهروندی سازمانی، رفتار فردی و داوطلبانه است که به طور مستقیم به وسیله دستگاه‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با وجود این باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمانی می‌شود [۱۵]. ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرا نقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و در اثر رفتارهای آنان، اثربخشی سازمانی بهبود می‌یابد. برای رفتار شهروندی سازمانی چندین بعد معرفی شده است که عبارت‌اند از نوع دوستی^۱، وظیفه‌شناسی^۲، تواضع^۳، مردانگی (جوانمردی)^۴ و شرافت شهروندی^۵ [۴]. رفتار شهروندی سازمانی بیانگر فعالیت‌های کاری مرتبط، داوطلبانه و اختیاری است و به طور غیرمستقیم و ضمنی از طریق توصیف رسمی شغل و دستگاه‌های پاداش سازمان‌دهی شده و در نهایت کارایی و اثربخشی وظایف سازمان را ارتقاء می‌دهد [۲۶]. بولینو و تورنلی اعتقاد دارند که رفتارهای شهروندی به طور کلی دارای دو حالت عمومی هستند: آن‌ها به طور مستقیم قابل تقویت نیستند و همچنین آن‌ها ناشی از تلاش‌های ویژه و فوق‌العاده هستند که سازمان‌ها برای دستیابی به موفقیت، از کارکنانشان انتظار دارند [۱۶].

پژوهش‌های متعددی در ارتباط با شناسایی ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی انجام شده است که از مهم‌ترین آن‌ها پژوهش ارگان [۳۰] و کرنودل [۲۵] را می‌توان اشاره نمود. در این قسمت هفت بعد توضیح داده شده است که این ابعاد عبارت‌اند از: رفتارهای کمک‌کننده پذیرش سازمانی، روحیه جوانمردی، وفاداری سازمانی، ابتکارات فردی، آداب اجتماعی و توسعه شخصی. در بخش زیر ابعاد بیان شده به طور مختصر توضیح داده شده است.

- رفتارهای کمک‌کننده. گونه‌ای مهم از رفتار شهروندی سازمانی است و به طور مفهومی شامل؛ کمک کردن داوطلبانه به دیگران و جلوگیری از اتفاق افتادن مشکلات مربوط به کار است. مفاهیم؛ کمک‌های میان فردی، تسهیل روابط میان فردی و کمک به دیگران همگی بیانگر این دسته از رفتارها هستند. قسمت دوم تعریف، کمک کردن به دیگران را در قالب جلوگیری از ایجاد مشکلات کاری برای آنان، تبیین می‌کند [۸].

-
1. Altruism
 2. Deontology
 3. Courtesy
 4. Sportsmanship
 5. Dignity of citizenship

- پذیرش سازمانی. از مفاهیم بنیادی رفتار شهروندی سازمانی است. واژه مذکور میل کارکنان به پذیرش و پیروی از قوانین، مقررات و رویه‌های سازمانی را توصیف می‌کند و نشان‌دهنده رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیت آن‌ها شناسایی و در ساختار معقولی از نظم و مقررات پذیرفته شده است. شاخص‌های اطاعت سازمانی شامل رفتارهایی نظیر: احترام به قوانین سازمانی، انجام وظایف به‌طور کامل و انجام مسؤلیت‌ها با توجه به منابع سازمانی می‌باشند [۱۷].

روحیه جوانمردی. یکی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی است که نسبت به رفتارهای کمک‌کننده، توجه بسیار کمتری به آن شده است. اورگان جوانمردی را تحمل شرایط اجتناب‌ناپذیر و ناراحت‌کننده، بدون شکایت و ابراز ناراحتی تعریف کرده بود. جوانمردی را می‌توان، خوش‌نیتی کارکنان در تحمل شرایط نامطلوب نبوده به‌همراه عدم ابراز شکایت تعریف نمود [۸].

وفاداری سازمانی. وفاداری سازمانی شامل مفاهیمی چون هواداری صادقانه، حسن نیت در حال گسترش، حمایت و هواداری سازمانی به‌همراه حمایت و دفاع از اهداف سازمانی است. وفاداری سازمانی به‌خاطر ارتقاء جایگاه سازمان نزد بیرونی‌ها، ضروری است. حمایت و دفاع در مقابل تهدیدات بیرونی و حفظ تعهد حتی در شرایط نامطلوب می‌تواند به‌عنوان رفتار وفادارانه نگریسته شود [۳۱].

ابتکار فردی. ابتکار فردی مورد توجه اکثر محققان بوده و شامل عملکرد شغلی بالاتر از درجه لازم است که به‌طور داوطلبانه صورت می‌گیرد. رفتارهای داوطلبانه‌ای مانند؛ اقدامات خلاقانه و نوآورانه برای سودرسانی به سازمان، پافشاری روی کار با تلاش و اشتیاق مضاعف، داوطلب شدن برای قبول مسؤلیت‌های اضافی، تشویق همکاران برای انجام کارها، طراحی‌های نوآورانه جهت بهبود وظیفه شخصی و عملکرد سازمانی همگی نمونه‌هایی از ابتکار فردی هستند [۱۱].

آداب اجتماعی. آداب اجتماعی می‌تواند به‌عنوان؛ مشارکت در فرآیندهای سیاسی سازمان، ابراز عقاید، پرداختن به مسائل کاری در وقت‌های شخصی، مشارکت در رویدادهای سازمان، حضور در جلسات و مشارکت در مسائل سازمانی و غیره در نظر گرفته شود. اورگان بیان می‌دارد؛ آداب اجتماعی به مسؤلیت‌ها و نقش فعالی که کارکنان به‌عنوان شهروند سازمانی در زندگی سیاسی سازمان به‌عهده می‌گیرند، مربوط می‌شود [۱۷].

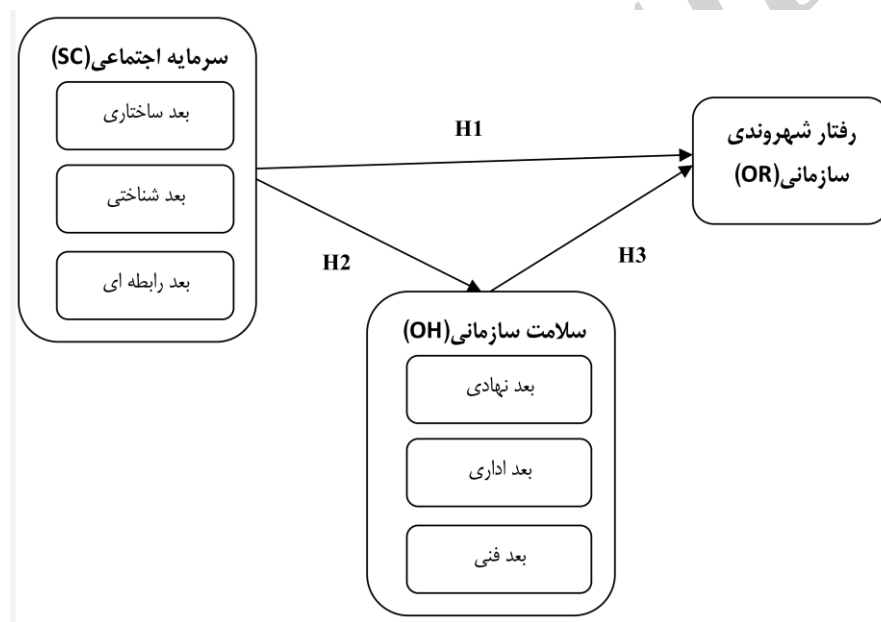
توسعه شخصی. توسعه شخصی عبارت است از درگیری داوطلبانه فرد در فعالیتهایی که دانش، مهارت و توانایی‌های وی را بهبود بخشیده و توسعه می‌دهند. کارکنان با جست و جوی فرصت برای افزایش دانش، می‌توانند کمک‌های خود را به سازمان افزایش دهند. ویژگی بارز چنین رفتاری، یادگیری مجموعه جدیدی از مهارت‌ها به‌منظور توسعه مشارکت‌های فردی در سازمان است [۳۲]. در مورد پیشینه پژوهش‌های انجام شده در این حوزه می‌توان بیان نمود که بر اساس بررسی‌های انجام شده پژوهشی در ارتباط با الگویی جهت ارتقای سطح رفتار شهروندی سازمانی بر اساس سرمایه اجتماعی و سلامت سازمانی انجام نشده است. اما در این بخش به بررسی پژوهش‌هایی که در مورد سرمایه اجتماعی، رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد و همچنین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، در داخل و خارج انجام گرفته، پرداخته شده است.

جهانگیری و همکاران (۱۳۹۱). در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی، به بررسی رابطه میان مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی پرداختند و نتیجه گرفتند که میان تمام مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد [۳]. رامین‌مهر و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه میان ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، همبستگی ابعاد ادراک از عدالت سازمانی و همبستگی ادراک از عدالت با رفتار شهروندی سازمانی را مورد بررسی قرار دادند. نتیجه پژوهش نشان داده است که رابطه میان ادراک از عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معنادار است [۵]. سلیمانی (۱۳۸۷) پژوهشی تحت عنوان بررسی میزان سلامت اداری مدارس شهرستان‌های استان تهران بر اساس الگوی هوی و فیلدمن انجام داده است. هدف پژوهش مطالعه و مقایسه سلامت اداری مدارس شهرستان‌های استان تهران در سال ۸۷-۸۶ بوده است. نتایج نشان داد سلامت اداری مدارس از نظر معلمان در حد مناسب است. مدارس متوسطه نسبت به سایر مدارس از سلامت اداری پایین‌تری برخوردار هستند. همچنین مدارس غیرانتفاعی نسبت به مدارس دولتی از سلامت اداری بالاتری برخوردار هستند [۱۰].

در پژوهشی که از سوی واهبو (۲۰۱۲) تحت عنوان رابطه میان سرمایه اجتماعی، رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد افراد در صنعت بانکداری انجام شد، داده‌های پژوهش از ۱۲۸ پرسشنامه تهیه شد و با روش مدل‌سازی معادله ساختاری تحلیل گردید. نتایج نشان داد بعد نوع‌دوستی و حسن‌نیت بر ابعاد ساختاری، رابطه‌ای و شناختی سرمایه اجتماعی تأثیرگذار است. اما ابعاد سرمایه اجتماعی مستقیماً بر عملکرد فردی تأثیرگذار نبوده است [۳۵]. همچنین در پژوهشی که از سوی لوی و لوی (۲۰۰۰) تحت عنوان فرهنگ همکاری و سلامت سازمانی انجام شد، وجود ارتباط میان فرهنگ همکاری و

مدیریت افراد، سلامت کارمندان تولید، نگهداری، وفاداری آنان و نتایج شغلی را تأکید کردند و راهبردهایی برای ارتقاء فرهنگ سازمانی سالم ارائه دادند [۲۸].

توسعه فرضیه‌ها و مدل مفهومی. به منظور ارائه مدل مفهومی پژوهش، بررسی انجام شده بر مبنای نظری و مدل‌های ارائه شده مختلف نشان داده شد که الگویی کامل در حوزه دانشگاهی جهت ارتقای رفتار شهروندی سازمانی ارائه نشده است. بنابراین الگوی مفهومی پژوهش بر اساس شکل (۱) نشان داده شده است که هدف از این الگو، ارتقای سطح رفتار شهروندی سازمانی بر اساس سرمایه اجتماعی و سلامت سازمانی در مراکز و واحدهای دانشگاهی پیام نور استان گیلان می‌باشد. در الگوی ارائه شده سرمایه اجتماعی به عنوان متغیر مستقل، سلامت سازمانی به عنوان متغیر میانجی و رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر وابسته می‌باشد.



شکل ۱. الگوی پیشنهادی پژوهش

با مطالعه مبانی نظری، فرضیه‌های پژوهش شکل گرفت که به صورت زیر گفته شده است.
- سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

- سرمایه اجتماعی بر سلامت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

۳. روش شناسی تحقیق

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی- تبیینی است. زیرا علاوه بر توصیف وضعیت موجود، از طریق مدلسازی مسیری- ساختاری، به تبیین مدل و روابط میان سنجه‌ها (متغیرهای آشکار) و سازه‌های مدل (متغیرهای پنهان) می‌پردازد. همچنین از نظر راهبرد پژوهش از نوع پیمایشی می‌باشد.

جامعه و نمونه آماری تحقیق. جامعه مورد نظر در این پژوهش، شامل اعضای هیئت علمی و کارمندان دانشگاه پیام نور استان گیلان است که تعداد آن‌ها ۲۰۵ نفر می‌باشد. دانشگاه پیام نور استان گیلان دارای ۱۸ مرکز و واحد می‌باشد که پنج مرکز با نام‌های رشت، صومعه سرا، رودسر، منجیل و تالش و باقی که واحد نامیده می‌شوند شامل لنگرود، لاهیجان، فومن، بندر انزلی، سیاهکل، آستانه اشرفیه، املش، کلاچای، شفت، ماسال، رضوانشهر، آستارا و خشک بیجار هستند. روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای و استفاده از فرمول نمونه‌گیری کوکران بوده است. با توجه به این فرمول تعداد نمونه ۱۲۵ نفر از کارکنان (اعضای هیئت علمی و کارمندان) دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی پیام نور جهت پاسخگویی به پرسشنامه‌ها تعیین شدند.

روایی و پایایی ابزارهای جمع‌آوری داده‌ها. در این پژوهش، ابزار اصلی گردآوری داده‌ها پرسشنامه است که برای سنجش متغیرها از مقیاس لیکرت پنج گزینه‌ای استفاده شده است. بر این اساس برای متغیرهای مورد بررسی به ترتیب برای سنجش سرمایه اجتماعی از پرسشنامه ناهپیت و گوشال (۱۹۹۸) شامل ۹ پرسش (بُعد ساختاری ۳ پرسش؛ بُعد شناختی ۳ پرسش؛ بُعد رابطه‌ای ۳ پرسش)، برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه کرونول (۲۰۰۷) شامل ۹ پرسش و برای سنجش میزان سلامت سازمانی از پرسشنامه استاندارد شامل ۱۱ پرسش (بُعد نهادی ۳ پرسش؛ بُعد اداری ۴ پرسش؛ بُعد تکنیکی ۴ پرسش) استفاده شده است.

برای بررسی روایی ابزار از روایی محتوا و روایی صوری بهره‌گیری شده است. بدین منظور از ابتدا با دقت در پژوهش‌های انجام شده و استفاده از مدل‌ها و پرسشنامه‌های استاندارد و تعدیل آن‌ها، سعی شده است از مؤلفه‌ها و شاخص‌های مورد قبول و مناسب استفاده شود. سپس پرسشنامه‌های اولیه

طراحی شده برای خبرگان ارسال و پس از تأیید و انجام اصلاحات مقتضی، نهایی شده است. به منظور تعیین پایایی پرسشنامه، از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. مقدار آلفای به دست آمده برای پرسشنامه‌های سرمایه اجتماعی، سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب ۰/۹۰، ۰/۹۰، ۰/۸۸ بوده است.

۴. تحلیل یافته‌ها

برای جمع آوری داده‌های پژوهش، تعداد ۱۲۵ نفر از اعضای هیئت علمی و کارمندان به پرسشنامه پژوهش پاسخ داده‌اند. برای تبیین و تشریح داده‌های جمع‌آوری شده در این پژوهش بعضی از ویژگی‌های پاسخ‌دهندگان در جدول (۱) نشان داده شده و در بخش‌های بعدی به اجرای مدل معادله ساختاری پژوهش پرداخته شده است.

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه

مدرک تحصیلی	فراوانی	درصد
کارشناسی	۵۵	۴۴
کارشناسی ارشد	۲۸	۲۲
دکتری	۴۲	۳۴
سنوات خدمت	فراوانی	درصد
کمتر از ۱۰ سال	۶۲	۵۰
۱۰ تا ۲۰ سال	۴۷	۳۸
بالای ۲۰ سال	۱۶	۱۲

تحلیل آماری وضعیت متغیرهای پژوهش در جدول (۲) نشان داده شده است. برای سنجش سطح رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه کرونول (۲۰۰۷) شامل ۹ پرسش، برای سنجش میزان سلامت سازمانی از پرسشنامه استاندارد شامل ۱۱ پرسش (بُعد نهادی ۳ پرسش؛ بُعد اداری ۴ پرسش؛ بُعد تکنیکی ۴ پرسش) و برای سنجش سرمایه اجتماعی از پرسشنامه ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) شامل ۹ پرسش (بُعد ساختاری ۳ پرسش؛ بُعد شناختی ۳ پرسش؛ بُعد رابطه ای ۳ پرسش) استفاده شده است.

جدول ۲. تحلیل آماری متغیرهای پژوهش

مؤلفه‌ها	تعداد پرسش (سنجه)	میانگین	انحراف معیار	آلفای کرونباخ
رفتار شهروندی سازمانی	۹	۳/۱	۰/۸۵	۰/۸۸
سرمایه اجتماعی	۹	۲/۹	۰/۹۳	۰/۹۰
سلامت سازمانی	۱۱	۲/۹۱	۰/۹۶	۰/۹۰

مدل معادله ساختاری، ترکیبی از مدل‌های مسیر (روابط ساختاری) و مدل‌های عاملی تأییدی (روابط اندازه‌گیری) است. در مدل‌های مسیر محقق تلاش می‌کند تا با مجموعه‌ای از روابط یک سویه و دوسویه پدیده یا پدیده‌هایی را تبیین کند در حالی که متغیرهای حاضر در مدل مسیر از نوع مشاهده شده هستند. در مدل‌های عاملی تأییدی نیز محقق به دنبال تعریف سازه یا سازه‌هایی پنهان بر مبنای مجموعه‌ای از معرف‌هاست [۶، ۱۲]. در این مقاله نرم‌افزار SmartPLS پس از بررسی مدل مفروض و اخذ داده‌های مربوط به متغیرها، مدل نهایی را ارائه داده است. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها در بخش‌های زیر ارائه گردیده است. برای اجرای مدل، از اصطلاح ST برای بعد ساختاری سرمایه اجتماعی، از CO برای بعد ساختاری سرمایه اجتماعی، از RE برای بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی، از IN برای بعد نهادی سلامت سازمانی، از AD برای سطح اداری سلامت سازمانی، از TE برای سطح فنی سلامت سازمانی و از اصطلاح OR برای رفتار شهروندی سازمانی استفاده شده است. مدلسازی مسیری PLS شاخصی را برای نیکویی برازش (مانند لیزرل) ارائه نمی‌کند، به همین دلیل محققان فهرستی از معیارها را برای ارزیابی مدل‌های بخشی مطرح کرده‌اند. کاربرد اصولی این معیارها شامل یک فرآیند دو مرحله‌ای است و شامل ارزیابی مدل اندازه‌گیری (مدل بیرونی) و ارزیابی مدل ساختاری (مدل درونی). برآوردهای PLS روایی و پایایی مدل‌های اندازه‌گیری را برحسب معیارهای مطرح در مدل‌های بیرونی ارزیابی می‌کند. وقتی که شواهد کافی مبنی بر روایی و پایایی مدل‌های اندازه‌گیری به دست آمد، می‌توان به ارزیابی مدل ساختاری (درونی) پرداخت، که در این مقاله این گام‌ها به ترتیب اجرا شده است.

ارزیابی پایایی و روایی مدل‌های اندازه‌گیری. در این بخش برای ارزیابی پایایی مدل‌های اندازه‌گیری از الفای کرونباخ و پایایی ترکیبی و روایی همگرا استفاده شده است.

آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی و روایی همگرا. معمولاً اولین معیاری که در مدل‌های اندازه‌گیری انعکاسی کنترل می‌شود، پایایی سازگاری درونی است. معیار سنتی برای این کنترل آلفای کرونباخ است. آلفا شاخصی کلاسیک برای تحلیل پایایی و نشان دهنده یک سنت قوی در معادلات ساختاری می‌باشد، که برآوردی را برای پایایی بر اساس همبستگی درونی معرف‌ها ارائه می‌دهد. اگر این شاخص برای مطالعات تأییدی بیشتر از $0/7$ باشد، بلوک همگن در نظر گرفته می‌شود.

بعد از بررسی آلفای کرونباخ، ضرایب پایایی ترکیبی (CR) محاسبه شده است. برتری این پایایی ترکیبی نسبت به آلفا در این است که پایایی سازه‌ها نه به صورت مطلق، بلکه با توجه به همبستگی سازه‌هایشان با یکدیگر محاسبه می‌گردد. همچنین برای محاسبه آن شاخص‌های با بارعاملی بیشتر، اهمیت زیادتری دارند. در نتیجه برای سنجش بهتر پایایی، هر دوی این معیارها استفاده می‌شوند.

روایی همگرا معیار دیگری است که برای برازش مدل‌های اندازه‌گیری در روش مدل‌سازی معادلات ساختاری به کار برده می‌شود. فورنل و لارکر (۱۹۸۱) استفاده از متوسط واریانس استخراج شده (AVE) را به عنوان معیاری برای اعتبار همگرا پیشنهاد کرده‌اند. این معیار میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد و هرچه این همبستگی بیشتر باشد، برازش نیز بیشتر است [۲۲]. در جدول (۳) آلفای کرونباخ هر یک از سازه‌های (متغیرهای پنهان) مدل پژوهش ارائه شده است.

جدول ۳. محاسبه آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی و روایی مدل اندازه‌گیری

سازه‌ها	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی (CR)	متوسط واریانس استخراج شده (AVE)
AD	۰/۸۲	۰/۸۸	۰/۶۵
CO	۰/۷۵	۰/۸۶	۰/۶۷
IN	۰/۷۱	۰/۸۴	۰/۶۳
OH	۰/۹۰	۰/۹۲	۰/۵۱
OR	۰/۸۸	۰/۹۰	۰/۵۱
RE	۰/۸۲	۰/۸۹	۰/۷۴
SC	۰/۹۰	۰/۹۲	۰/۵۶
ST	۰/۷۶	۰/۸۶	۰/۶۸
TE	۰/۸۰	۰/۸۷	۰/۶۲

همان گونه که دیده می‌شود تمامی متغیرهای پنهان دارای مقدار آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی بالای ۰/۷ می‌باشند که نشان دهنده این است که مدل دارای پایایی مناسب است. همچنین مقدار متوسط واریانس استخراج شده برای متغیرهای مکنون بالاتر از ۰/۵ است. بنابراین روایی همگرای مدل‌های اندازه‌گیری مطلوب می‌باشد.

سنجش بارهای عاملی سنجه‌ها. بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه، محاسبه می‌شوند. اگر این مقدار برابر و یا بیشتر از ۰/۴ شود [۲۱] بیانگر این مطلب است که واریانس میان سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر بوده است. بارهای عاملی حاصل از اجرای مدل که در جدول (۴) نشان داده شده است، بیان کننده آن است که همه سنجه‌ها دارای بار عاملی مناسبی می‌باشند.

جدول ۴. بارهای عاملی سنجه‌های مدل

سازه	کد سنجه	بار عاملی	سازه	کد سنجه	بار عاملی	سازه	کد سنجه	بار عاملی
	ST1	۰/۸۵۱	OR	IN2	۰/۸۵۱			
ST	ST2	۰/۷۹۵		IN3	۰/۸۳۵	IN		
	ST3	۰/۸۲۵		AD1	۰/۸۲۷			
	CO1	۰/۶۹۷		AD2	۰/۷۹۳			
CO	CO2	۰/۸۸۳		AD3	۰/۸۱۸	AD		
	CO3	۰/۸۷۲		AD4	۰/۷۹			
	RE1	۰/۸۱		TE1	۰/۸۵۲			
RE	RE2	۰/۸۸۱		TE2	۰/۸۱۸	TE		
	RE3	۰/۸۸۲		TE3	۰/۶۹۴			
IN	IN1	۰/۶۸۱		TE4	۰/۷۹۱			

برآورد و آزمون مدل ساختاری پژوهش. مدل ساختاری جزئی از مدل معادله ساختاری است که نشان می‌دهد متغیرهای پنهان و آشکار چگونه بر یکدیگر اثر می‌گذارند. دلیل استفاده از این روش آن است که مدل این قابلیت را دارد به جای بررسی دو به دو و جداگانه متغیرها، روابط همه متغیرها را به طور همزمان تحلیل کند. این رویکرد، روش جامعی برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط میان متغیرهای مشاهده شده و متغیرهای مکنون می‌باشد [۶]. برای هر متغیر یک ضریب تعیین ویژه و

برای هر رابطه، یک ضریب بتا یا گاما در نظر گرفته شده است. این نمادها ضرایب رگرسیون در معادلات ساختاری هستند.

معمولاً از چهار معیار اساسی برای ارزیابی مدل ساختاری استفاده می‌شود که عبارت‌اند از ضریب تعیین، ضرایب معناداری (ضریب مسیر)، اندازه اثر و ارتباط پیش‌بین [۱]. در این مقاله معیارهای ضریب تعیین و ضریب مسیر گزارش شده است.

ضرایب معناداری (ضرایب مسیر). اولین معیار برازش مدل ساختاری، ضرایب معناداری است. این ضرایب برای مدل اجرا شده در شکل (۲) نشان داده شده است. تمامی ضرایب معناداری آر ۱/۹۶ بیشتر هستند که این امر معنادار بودن تمامی سنج‌ها و روابط میان متغیرها را در سطح اطمینان ۹۵ درصد نشان می‌دهد.

معیار ضریب تعیین (R^2). همان‌گونه که در جدول (۵) نشان داده شده است، مقدار ضریب تعیین متغیرهای مدل بیش از ۰/۵ می‌باشد، که در مجموع می‌توان گفت ضرایب تعیین متغیرهای مدل مطلوب است.

جدول ۵. ضریب تعیین سازه‌های مدل

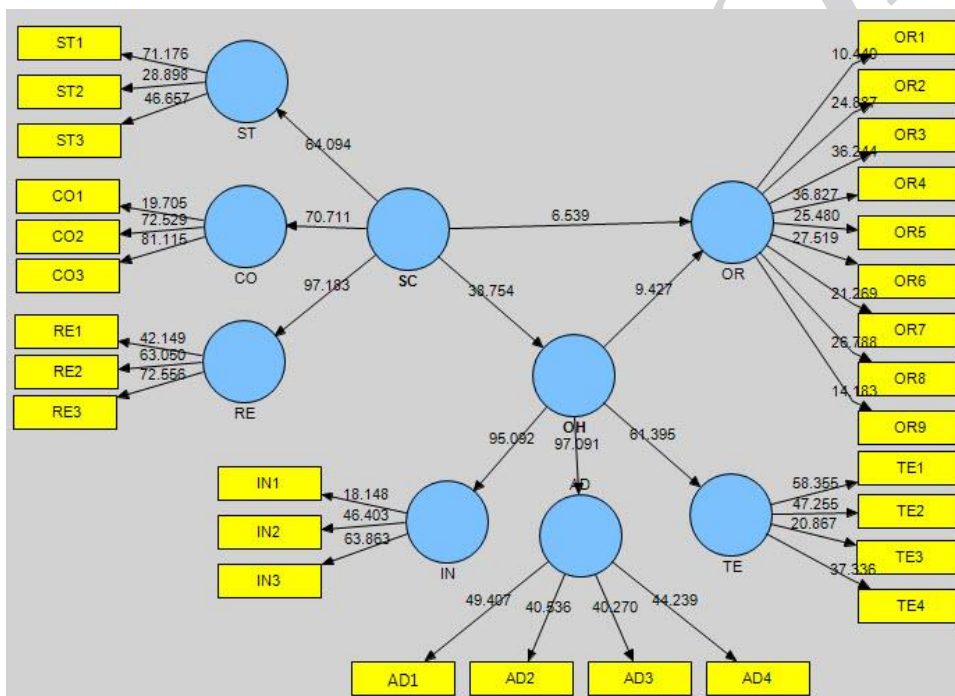
سازه	AD	CO	IN	OH	OR	RE	SC	ST	TE
ضریب تعیین	۰/۸۱۸	۰/۸۱۵	۰/۸۱۲	۰/۶۴	۰/۶۱۵	۰/۸۲۹	-	۰/۷۶۵	۰/۷۷

آزمون فرضیه‌ها. پس از بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری و مدل ساختاری، و داشتن برازش مناسب مدل‌ها، به بررسی و آزمون فرضیه‌های پژوهش پرداخته شده است. لذا نتایج حاصل از ضرایب معناداری برای هر یک از فرضیه‌ها، ضرایب استاندارد شده مسیرهای مربوط به هر یک از فرضیه‌ها و نتایج بررسی فرضیه، در جدول (۵) ارائه شده است. ضرایب مسیر باید از لحاظ علامت، بزرگی و معناداری مورد بررسی قرار گیرند.

جدول ۶. بررسی و آزمون فرضیه‌های پژوهش

فرضیه‌ها	متغیر مستقل	اثر	متغیر وابسته	تخمین	آماره t	نتیجه آزمون فرضیه
فرضیه اول	سرمایه اجتماعی	←	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۳۲۹	۶/۵۳۹	تأیید
فرضیه دوم	سرمایه اجتماعی	←	سلامت سازمانی	۰/۸۰۳	۳۸/۷۵۴	تأیید
فرضیه سوم	سلامت سازمانی	←	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۴۹۶	۹/۴۲۷	تأیید

نتایج آزمون فرضیه‌ها نشان می‌دهد که ضریب معناداری مسیر میان متغیر سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی از ۱/۹۶ بیشتر است که این امر نشان دهنده معنادار بودن تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. فرضیه دوم و سوم نیز با توجه به میزان ضریب مسیر ارائه شده، نشان دهنده معنادار بودن تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته می‌باشد.



شکل ۲. اجرای مدل همراه با مقادیر t - values

با توجه به شکل (۲) قابل ذکر است که روابط میان متغیر پنهان سرمایه اجتماعی و سه متغیر پنهان آن و روابط میان متغیر پنهان سلامت سازمانی و سه متغیر پنهان آن، همگی معنادار بوده که نشان از تبیین مناسب متغیرهای اصلی توسط ابعاد آن‌ها دارد.

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهاد

هدف اصلی مقاله ارائه الگویی برای ارتقای رفتار شهروندی سازمانی بر اساس سرمایه اجتماعی و سلامت سازمانی بود. جامعه آماری پژوهش اعضای هیئت علمی و کارمندان واحدها و مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور استان گیلان بوده و نمونه آماری برآورد شده، ۱۲۵ نفر تعیین گردید. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه بوده است که شامل سه پرسشنامه برای جمع‌آوری داده‌های سه متغیر سرمایه اجتماعی، رفتار شهروندی سازمانی و سلامت سازمانی می‌باشد. بنابراین برای دستیابی به اهداف پژوهش، سه فرضیه ارائه گردیده و تحلیل داده‌ها توسط مدل‌سازی مسیری ساختاری انجام شده است. قبل از اجرای مدل، ابتدا شاخص‌های ارزیابی مدل شامل پایایی و روایی بررسی و تأیید گردیدند. پس از تأیید معیارهای ارزیابی مدل‌های اندازه‌گیری، مدل ساختاری پژوهش اجرا شد و به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخته شد.

فرضیه اول: سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد.

محاسبه اعداد معناداری مدل مسیری - ساختاری برای آزمون فرضیه‌های پژوهش نشان داد که، سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد. از آنجایی که برای متغیر پنهان سرمایه اجتماعی از سه سازه (بعد) ساختاری، شناختی و رابطه‌ای استفاده شده بود، لذا با توجه به مقادیر تخمین استاندارد ارائه شده مدل می‌توان تحلیل‌های مناسب را برای تعیین مهم‌ترین سازه‌های متغیر پنهان سرمایه اجتماعی ارائه نمود. لذا با توجه به تخمین ارائه شده برای سه سازه سرمایه اجتماعی، سازه رابطه‌ای دارای مقدار $0/911$ می‌باشد که نشان می‌دهد این سازه مهم‌ترین سازه سرمایه اجتماعی می‌باشد. پس از آن سازه شناختی با مقدار $0/903$ و سپس سازه ساختاری با مقدار $0/875$ قرار دارند. لذا پیشنهاد می‌گردد برای ارتقای رفتار شهروندی سازمانی، مدیران سازمان‌ها از طریق بهبود سازه‌های سرمایه اجتماعی و به خصوص سازه رابطه‌ای، اقدام نمایند.

فرضیه دوم: سرمایه اجتماعی بر سلامت سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد.

محاسبه اعداد معناداری مدل مسیری - ساختاری برای آزمون فرضیه دوم نشان داد که سرمایه اجتماعی بر سلامت سازمانی تأثیر مثبت و معنادار می‌باشد. از آنجایی که برای متغیر پنهان سلامت سازمانی از سه سازه نهادی، اداری و فنی استفاده شده بود، لذا با توجه به مقادیر تخمین استاندارد ارائه

شده مدل می‌توان تحلیل‌های مناسب را برای تعیین مهم‌ترین سازه (سطح دوم) هر متغیر پنهان سلامت سازمانی ارائه نمود. لذا با توجه به تخمین ارائه شده برای سه سازه سلامت سازمانی، سازه اداری دارای مقدار ۰/۹۰۵ می‌باشد که نشان می‌دهد این سازه مهم‌ترین سازه سلامت سازمانی می‌باشد. پس از آن سازه نهادی با مقدار ۰/۹۰۱ و سپس سازه فنی با مقدار ۰/۸۷۸ قرار دارند. لذا در این بخش نیز جهت ارتقای سلامت سازمانی که به عنوان متغیر میانجی می‌باشد می‌توان از طریق بهبود سازه‌های سرمایه اجتماعی و به خصوص سازه رابطه‌ای، اقدام نمود که در نتیجه ارتقای سلامت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی نیز ارتقای پیدا می‌کند.

فرضیه سوم: سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد.

محاسبه اعداد معناداری مدل مسیری - ساختاری برای آزمون فرضیه سوم نشان داد که سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معنادار می‌باشد. لذا همان‌گونه که گفته شد به کمک ارتقای سلامت سازمانی که خود به عنوان متغیر میانجی بوده و تابع ارتقای ابعاد سرمایه اجتماعی است، می‌توان سطح رفتار شهروندی سازمانی را ارتقا بخشید.

با توجه به اینکه رفتار شهروندی سازمانی به طور مستقیم و غیرمستقیم (از طریق متغیر میانجی سلامت سازمانی) از سرمایه اجتماعی تأثیر می‌پذیرد، لذا سازمان‌ها برای ارتقای سطح رفتار شهروندی سازمانی می‌بایست سطح سرمایه اجتماعی را در سازمان خود بهبود ببخشند. زیرا سرمایه اجتماعی در سازمان و تعاملات اثربخش میان افراد سازمان موجب تسهیل و تضارب آراء می‌گردد و در نتیجه منجر به توسعه ابعاد سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی می‌شود. لذا سازمان‌ها برای این منظور باید برای تقویت سرمایه اجتماعی و اعتماد متقابل در میان کارکنان خویش از طریق آموزش اثربخش، بهبود فرآیند ارتباطات و تعاملات میان کارکنان و مدیران، ایجاد فرهنگ و جوی آکنده از همکاری، اعتماد متقابل و کار تیمی و گروهی تلاش کنند.

از سوی دیگر سلامت سازمانی با تعهد کارکنان به سازمانشان ارتباط دارد. در سازمان‌های آموزشی، سلامت سازمانی با بسیاری از متغیرهای دیگر مانند جوسازمانی و مشکلات مسئولین در تصمیم‌گیری ارتباط دارد. بنابراین مدیران می‌توانند با به‌کارگیری رویه‌های سازمانی به‌طور همسان و مداوم و بدون تبعیض برای همه کارکنان و همچنین دخالت دادن کارکنان در اتخاذ تصمیمات برای رویه‌های سازمانی و برخورد منصفانه و محترمانه با کارکنان، به توسعه ابعاد سلامت سازمانی بپردازند. لذا می‌توان نتیجه گرفت که در راستای بهبود و توسعه رفتار شهروندی سازمانی می‌بایست به توسعه سازه‌های سرمایه اجتماعی و سازه‌های سلامت سازمانی به‌عنوان متغیر میانجی پرداخت.

منابع

۱. آذر، عادل، غلامزاده، رسول و قنوتی، مهدی (۱۳۹۱). مدل سازی مسیری-ساختاری، انتشارات نگاه دانش.
 ۲. پولانی، مایکل، (۱۳۹۱). اقداماتی در جهت سلامت سازمانی، ترجمه محمدرضا علی پور، موسسه پژوهش و آموزش همکاران سیستم.
 ۳. جهانگیری، علی، قویرانلو، مهنوش و حاج زاده، مصطفی (۱۳۹۱). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی، فصلنامه جامعه‌شناسی مطالعات جوانان، سال سوم، شماره ۸.
 ۴. حیدری تفرشی، غلامحسین و دریابگیان، آرزو (۱۳۹۰). بررسی رابطه میان رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی، ص ۳۳.
 ۵. رامین مهر، حمید، هادی زاده، اکرم و احمدی، ایمان (۱۳۸۸). بررسی رابطه میان ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، پژوهش‌نامه مدیریت تحول، سال اول، شماره ۲.
 ۶. رندال ای، شوماخر و ریچارد جی، لومکس (۱۳۸۸). مقدمه‌ای بر مدل سازی معادله ساختاری. ترجمه وحید قاسمی، تهران چاپ اول، نشر جامعه شناسان.
 ۷. رحمان سرشت، حسین و صنوبر، ناصر (۱۳۸۰). نظام اداری و نقش آن در بهره‌وری ملی، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ اول.
 ۸. سبحانی نژاد، مهدی، یوز باشی، علیرضا و شاطری، کریم (۱۳۸۹). رفتار شهروندی سازمانی، تهران، انتشارات یسطرون.
 ۹. سعادت، مهدی (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و اثربخشی در اداره کل ورزش و جوانان استان گیلان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه گیلان.
 ۱۰. سلیمانی، نادر (۱۳۸۷). تحقیقی با عنوان بررسی میزان سلامت اداری مدارس شهرستان‌های استان تهران بر اساس الگوی هوی و فیلدمن، فصلنامه علمی- پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، سال اول. شماره ۴.
 ۱۱. فتاحی، مهدی (۱۳۸۶). بررسی اثرات معنویت محیط کاری بر رفتار شهروندی سازمانی و ارتباط آن با وفاداری مشتری و کیفیت خدمات در سازمان تأمین اجتماعی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد.
 ۱۲. قاسمی، وحید (۱۳۸۹). مدل سازی معادله ساختاری در پژوهش‌های اجتماعی، تهران، نشر جامعه شناسان.
 ۱۳. هوی ومیسکل (۱۳۸۲). تئوری و تحقیق و عمل در مدیریت آموزشی، ترجمه میر محمد عباس زاده، حسن انزلی، حسین تابان، انتشارات دانشگاه ارومیه.
14. Ahmadi, fereydon & habitabar, zainab (2011). survey relationship between organizational justice and the organizational health in public organizations in iran interdisciplinary journal of contemporary research in business, *institute of interdisciplinary business research*,. 484, 3(2).

15. Appelbaum, S. et al., (2004). Organizational Citizenship Behavior: a case study of culture, leadership and trust, *Management decision*, 42(1), 13-40.
16. Bolino mark and turnley William, (2010). going the extra mile: cultivating and managing employee citizenship behavior, *academy of management executive*, 17(3), 60-71.
17. Borman & penner & allen and motwidlo, (2001). personality predictors of citizenship performance, *international journal of selection and assessment*, 9, (1/2), 52-63.
18. Burt R.S. (2011). Structural holes: The social structure of competition; Cambridge, MA: *Harvard University press*.
19. Castro, A., & Ruiz. (2004). The Influence of employee organizational citizenship behavior customer loyalty, *International Journal of Service Industry Management*, 15(1), 27-53.
20. Hitt, M. A., Lee, H., & Yucel, E., (2012). The importance of social capital to the management of multinational enterprises: Relational networks among Asian and Western firms, *Asia Pacific Journal of Management*, 19, 353 - 372.
21. Hulland, j. (1999). use of partial least squares (PLS) in strategic management research: a review of four recent studies. *Strategic management journal*, 20(2), 195-204.
22. Fornell, C., and Larcker, D. F., (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error, Algebra and statistics. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 328-388.
23. Hoy, W.K. Miskle, C.G. (2000). Educational Administration. *New York, Graw Hill Companies*, Seventh Edition.
24. Hoy, W.K. & miskel, C,G, (2005). educational administration, theory, research and practice, 23, 42.
25. Kernodle, T. A. (2007). Antecedents and consequences of organizational citizenship behavior: A hierarchical linear modeling study, PhD Dissertation Touro University.
26. Lagomarsino raul& cardona Pablo, (2010). Relationship among leadership, organizational commitment and OCB in *Uruguayan health institutions*, <http://www.iese.edu/research>.
27. Leana, C. R., & Van Buren, H. J., (2009). Organizational social capital and employment practices, *Academy of Management Review*, 24, 538-555.
28. Levey, J&Levey, M. (2000). Corporate culture and Organizational health. *The Institute for Health and productivity Management*.
29. Nahapiet J., Ghoshal S. (1998). Social capital, intellectual capital and the organizational advantage: *Academy of Management review*, 23(2).

30. Organ, D. W., (1988). Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington, MA: LexingtonBooks.
31. Podsokoff, P. M., Mackenzie, S., Moorman, R. & fetter, R., (2010).Transformational leader behaviors and their effects on organizational behaviors, *The leadership quarterly*, 1, 107-142.
32. Podsokoff. P. M. Mac Kenzi. S. B Paine. J. B. and Bachrach. D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of management*. 26(3). 513 – 563.
33. Robbins, Stephen P.Putnam, R. D., (2012). Bowling Alone: America's Declining Social Capital, *Journal of Democracy*, 6(1), 65-78.
34. Thompson, D. (2009). What does social capital mean? *Australian journal of social issues*, 44(2), 145-161.
35. Wahyu Ariani, Dorothea, (2012). The Relationship between Social Capital, Organizational Citizenship Behaviors, and Individual Performance: An Empirical Study from Banking Industry in Indonesia, *Journal of Management Research*, 4(2), 226-241.
36. Wayne.K, And John A, Feldman (2011). Organizational Health: The Concept and Its Measure. *Journal of Research and Development in Education*, 4, 30.

Archive of SID