



مروری بر سلامت سازمانی و رضایتمندی اعضای هیات علمی پژوهشگاه صنعت نفت

شبیم پژوهش

دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشکده علوم انسانی ، دانشگاه آزاد اسلامی و احد کرج، ایران

Sh_pazhohesh@yahoo.com

سید فرزاد هاشمی

کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه ، ایران

چکیده

این پژوهش با هدف ارزیابی سلامت سازمانی و همچنین مطالعه ارتباط رضایتمندی اعضای هیات علمی با توجه به مدل سروکوال و رابطه آن با سلامت سازمانی در سال ۱۳۹۴ پرداخته است که بر اساس ادبیات پژوهش پرسشنامه محقق ساخته رضایتمندی مدل سروکوال بصورت محقق ساخته با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۲ و پرسشنامه استاندارد سلامت سازمانی هوی و همکاران (۲۰۰۸) با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۳ زیر نظر اساتید آمار به تایید رسید و از پایایی قابل قبولی برخوردار بود جامعه آماری ۱۲۰ نفر از اعضای هیات علمی پژوهشگاه صنعت نفت بودند که بر اساس جدول مورگان و جرسی ۹۲ نفر بصورت ساده تصادفی طبقه ای از دو جنس ۱۲ زن و ۷۸ مرد انتخاب شدند پرسشنامه ها توزیع گردید بعد از یک هفته ۹۰ پرسشنامه سالم دریافت شد. ۵۳ نفر مدرک کارشناسی ارشد داشتند و ۳۷ نفر هم مدرک تحصیلی دکتری داشتند. تجزیه و تحلیل یافته های حاصل از پرسشنامه با نرم افزار **spss 19** در سطح استنباطی آزمون همبستگی پیرسون جهت مطالعه رابطه بین متغیرها و از در پژوهش حاضر ابعاد رضایتمندی شامل (حفظ ظواهر فیزیکی ، قابلیت اطمینان ، مسولیت پذیری ، شایستگی ، ارتباطات ، اعتبار و تواضع) بود و ابعاد سلامت سازمانی شامل (یگانگی نهادی ، نفوذ مدیر ، ملاحظه گری ، ساخت دهی ، پشتیبانی منابع ، روحیه و تاکید علمی) مورد مطالع قرار گرفت . به ترتیب روحیه ، تاکید علمی ، حفظ ظواهر فیزیکی و قابلیت اطمینان به ترتیب بیشترین میانگین ها را به خود اختصاص دادند . در نهایت حفظ ظواهر فیزیکی بر یگانگی نهادی تاثیر داشت ، قابلیت اطمینان بر نفوذ مدیر تاثیر داشت ، مسولیت پذیری بر ملاحظه گری تاثیر داشت ، شایستگی بر ساخت دهی تاثیر داشت ، ارتباطات بر پشتیبانی منابع تاثیر داشت ، اعتبار بر تاکید علمی تاثیر داشت و تواضع بر روحیه تاثیر داشت .

کلمات کلیدی : رضایتمندی ، سلامت سازمانی ، فساد اداری



مقدمه :

امروزه در همه جای دنیا برای بهبود و سالم سازی سازمان ها تلاش می شود و مولفه هایی از مدل های مختلف بکار گرفته می شوند تا بتوانند به اثر بخشی و کارایی لازم برسند بنابراین با توجه به اینکه در مزیت رقابتی وجود چنین تحقیقاتی لازم است باید این نکته را بیان کرد که اصل اساسی و هدف اساسی سلامت سازمانی است .

موفقیت تمام سازمانها و مؤسسات، اعم از تولیدی یا خدماتی، انتفاعی یا غیرانتفاعی و دولتی یا غیردولتی، تحت تأثیر عوامل متعددی قرار دارد که یکی از مهم ترین آنها رضایتمندی مشتریان به منظور نیل به تعالی در کسب و کار است . امروزه، تأمین رضایت مشتری یکی از الزامات اساسی نظامهای مدیریت کیفیت و مدلهای تعالی است . ویژگیهای متفاوت خدمات باعث میشود تا ارزیابی کیفیت خدمات و بالطبع بهبود کیفیت آن بسیار پیچیده شود . این موضوع نیازمند بکارگیری ابزاری مناسب برای ارزیابی کیفیت محصول ناملموس است . به علاوه، خدمت بر خلاف کالای ملموس قابل ذخیره سازی، دوباره کاری و رفع نقص نیست . مشتری غالباً در محل ارائه خدمت حضور دارد و نقایص موجود را به طور مستقیم مشاهده می کند که این امر از حساسیت توجه به بهبود کیفیت در حوزه خدمات حکایت دارد . در بیشتر پژوهش های صورت گرفته از ابعاد مدل سروکوال در ارتباط با مشتری استفاده می شد اما این پژوهش سعی دارد از ابعاد رضایت در خدمت را در خود کارکنان مورد بررسی قرار دهد . از دیدگاه کیت دیویس^۱ زمانی سازمان سالم است که کارکنان احساس کنند کاری سودمند انجام میدهند و به احساس رشد و پرورش شخصی دست می یابند . آنان بیشتر کاری شوق انگیز را که خشنودی درونی فراهم می آورد دوست دارند . بسیاری از کارکنان مسئولیت و فرصت پیشرفت و کامیابی شغلی را جستجو می کنند . آنان می خواهند که به سخنانشان گوش داده شود و با آنان چنان رفتار شود که گویی هر یک دارای ارزش وجود فردی هستند، آنان می خواهند که اطمینان یابند سازمان به راستی برای نیازها و دشواریهای آنان دلسوزی می کند . سازمانی که پیوسته غیراثربخش است، به یقین از سلامت برخوردار نیست . در مجموع سلامت سازمانی، به طور ضمنی، بر حاصل جمع انجام کار اثربخش دلالت میکند، سازمانی که با پایین آوردن هزینه ها یا با سرعت عمل، در کوتاه مدت به طور اثربخش عمل میکند، ممکن است به روحیه و رضایت کارکنان صدمه بزند . نیروی انسانی و اهمیت آن در سازمان، واقعیتی است که امروزه از نظر هیچ کس پوشیده نیست . به راستی

پیشرفت و استمرار حیات سازمانها در گرو توجه همه جانبه مدیران به نقش و جایگاه سرمایه انسانی است . شکوفا شدن نیروی انسانی در سازمان ها، اقدامات گوناگونی را م یطلبد . یکی از این اقدام ها، تأمین رضایت شغلی کارکنان است . تحقیقات نشان داده اند که رضایت شغلی در بسیاری از عوامل بهره وری سازمانی نقش تعیین کننده دارد . بهبود عملکرد در رفتار مدنی سازمانی، تعهد سازمانی، دلبستگی شغلی و سلامت روانی کارکنان و کاهش رفتارهایی همچون غیبت از شغل، ترک خدمت و بسیاری از رفتارهای دیگر، از جمله پیامدهای ایجاد رضایت شغلی در کارکنان سازمانهاست . این پیامدهای ارزشمند باید انگیز های قوی برای توجه جدی مدیران سازمانها به موضوع رضایت شغلی کارکنان و انجام اقدامات مناسبی در راستای ایجاد آن باشد . اولین اقدام در این مورد، مستلزم شناسایی ابعاد و وجوه رضایت شغلی و ماهیت آنهاست که باید از طریق تحقیقات و بررسی ها حاصل شود . این شناخت زمینه را برای کشف علل رضایت شغلی فراهم می سازد . با کشف علل تأثیرگذار در رضایت شغلی و اعمال مداخله هایی برای بهبود این علل در ابعاد گوناگون رضایت شغلی افزایش حاصل می شود که به سطوح بالاتری از پیامدهای مثبت و سطوح پایین تری از پیامدهای منفی خواهد انجامید . این موضوع در اکثر پژوهش ها ثابت شده است که رضایت کارکنان باعث سالم سازی سازمان می شود و میزان فساد اداری به حداقل کاهش می یابد و از سلامت در فرهنگ لغت به معنی می باشد تندرستی، شادابی ، خرمی ، امنیت ، صداقت، تقوی، رستگاری در باور

¹-Kit Davis



عمومی (Health) تعریف شده است و در زبان انگلیسی معادل کلمه (صلح، آشتی درحالت سلامت مثبت، سلامت به معنی فقدان بیماری و نارسایی در یک ارگانیسم موجودزنده است ارگانیسم ضمن انجام وظیفه، به رشد و شکوفایی خود ادامه می دهد. قریب به این مفهوم، خودیابی است، خودیابی، میل رسیدن به مزو « که در روان درمانی و آموزش روابط انسانی بدان اشاره می شود. به زعم حدکمالی است که شخص قابلیت رسیدن به آن را دارد. درحالت خودیابی یا تحقق ذات، استعدادهای بالقوه شخص) سازمان (شکوفاش ده، فعلیت می یابند. (شیرودی، ۱۳۹۰)

مفهوم سلامت سازمانی مفهوم بی نظیری است که به ما اجازه می دهد تصویر بزرگی از سلامت سازمان داشته باشیم. در سازمانهای سالم، کارمندان متعهد و وظیفه شناس و سودمند هستند و از روحیه و عملکرد بالایی برخوردارند. سازمان سالم جایی است که افراد با علاقه به محل کارشان می آیند و به کارکردن در این محل افتخار می کنند. درحقیقت سلامتی سازمان از لحاظ فیزیکی، روانی، امنیت، تعلق، شایسته سالاری و ارزشگذاری به دانایی، تخصص، و شخصیت ذی نفعان، و رشد دادن به قابلیت‌های آنها و انجام وظایف محول شده از سوی فراسیستم های خود در اثربخشی رفتار هر سیستمی تاثیر بسزایی دارد. در این مقاله سعی شده است مفهوم سلامت سازمانی، ویژگیهای سازمان سالم، مولفه های سلامت سازمانی، کارکردهای سیستم برای حفظ سلامت خود، و تحقیقات انجام شده در این زمینه به بحث و بررسی گذاشته شود و نتایج و پیشنهادات عملی در این زمینه بیان گردد سلامت سازمانی به وضعی فراتر از اثر بخشی کوتاه مدت سازمان دلالت داشته و به مجموعه ای از خصایص سازمانی نسبتاً پردوام اشاره می کند. یک سازمان سالم، به این معنا، نه فقط در محیط خود پایدار می ماند، بلکه در درازمدت قادر است به اندازه کافی با محیط خود سازگار شده، توانایی های لازم را برای بقای خود پیوسته ایجاد کند و گسترش دهد. (هوی، ۲۰۰۸).

ابعاد هفتگانه سلامت سازمانی از دیدگاه پارسونز

یگانگی نهادی: هوی و همکاران، (۱۳۸۷) معتقدند که سطح و نیازهای نهادی سازمان را در بر میگیرد و قادر است که به گونهای موفقیت آمیز با نیروهای مخرب بیرونی سازش کند. در واقع، در یک سازمان سالم معلمان در مقابل درخواستهای نامعقول حمایت می شوند و در مقابل فشارهای خارجی آسیب پذیر نیستند. به توانایی سازمان به سازگاری بامحیطش اشاره می کند، به طریقی که یگانگی، انسجام و تمامیت برنامه های سازمان خود را حفظ کند. کارمندان و کارکنان از فشارها و خواست های نامعقول شهروندان محافظت می شوند سازمان در مقابل فشارهای عمومی شکننده نیست. وقتی خواست های محیطی با برنامه های سازمان هماهنگ نیست، گروههای محلی متعرض نمی توانند بر عملیات سازمان اثرچندانی بگذارند. (شیرودی و همکاران، ۱۳۹۰).

سطح اداری و ابعاد آن:

نفوذ مدیر: نفوذ مدیر به توانایی وی در تحت تاثیر قرار دادن عمل مافوقها اشاره دارد. مدیر با نفوذ، ترغیب کننده بوده و با رئیس مافوق خود به گونهای اثربخش کار می کند، اما با این حال، در فکر و عمل خود استقلال دارد. این بعد به سطح اداری ارتباط دارد و نیاز ابزاری را در بر می گیرد.

ملاحظه گری: این بعد سلامت سازمانی به بخش اداری مرتبط بوده. ملاحظه گری رعایت نشاندن رفتاری از مدیر است که دوستانه، حمایتی، باز و همکارانه است.

ساخت دهی: ساخت دهی بعد دیگری از ابعاد سلامت سازمانی است و به رفتاری از مدیر اشاره دارد که وظیفه مدار و موفقیت مدار است. مدیر انتظارات خود را از هیئت آموزشی روشن کرده و معیارهای عملکرد را حفظ می کند.

حمایت از منابع (پشتیبانی منابع): این بعد از سلامت سازمانی به سازمان آموزشی اشاره می کند که دارای منابع و وسایل آموزشی لازم بوده و وسایل اضافی دیگر براحتی قابل حصول است. این بعد در سطح اداری قرار دارد و از نیازهای



ابزاری است.

سطح فنی و ابعاد آن:

روحیه: روحیه، به احساس اعتماد، اطمینان، همدردی و دوستی که در بین معلمان وجود دارد، اشاره میکند. معلمان احساس خوبی به یکدیگر داشته و با این حال، احساس می کنند که کار خود را به خوبی انجام می دهند. این بعد، بخشی از سطح فنی را در بر میگیرد و به نیازهای بیانی مرتبط است.

تاکید بر پیشرفت تحصیلی (علمی): اهداف علمی سطح بالا، ولی قابل قبول برای دانشجویان وضع شده است، محیط یادگیری منظم و جدی است، معلمان به توانایی دانشجویان برای موفقیت در یادگیری باور دارند و دانشجویان نیز سخت کار میکنند و به آنهایی که از نظر علمی پیشرفت خوبی دارند، احترام میگذارند. این بعد در سطح فنی قرار داشته و از جمله نیازهای ابزاری است

برنامه ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد

نهاد ریاست جمهوری در سال ۱۳۸۲ به منظور مبارزه با فساد اداری و ارتقاء سلامت سازمانی مباحثی را مطرح می کند. (نهاد ریاست جمهوری، ۱۳۸۲)

ارتقاء سلامت نظام اداری از طرق زیر تحقق مییابد:

- الف - شفاف سازی انجام امور و فعالیتهای و افزایش پاسخگویی؛
- ب - افزایش رضایتمندی خدمت گیرندگان و احقاق حقوق و احترام به ارباب رجوع؛
- ج - برقراری نظام شایسته سالاری در انتخابها و انتصابات؛
- د - بهبود فرهنگ عمومی و تقویت نظارت مردمی؛
- ه - بهبود فرهنگ سازمانی و تقویت ارزشهای دینی و اخلاقی در رفتار سازمانی و شغلی کارکنان؛
- و - تقویت مشارکت و فعالیت بخشهای غیردولتی با رفع موانع انحصاری در فعالیتهای اقتصادی، اجرایی و توسعه ای کشور؛

ز - تدوین نظام حقوقی مؤثر برای پیشگیری و مبارزه با فساد و افزایش سلامت در اتخاذ تصمیمات، اقدامات و فعالیت های سازمانهای دولتی و عمومی.

به منظور پیشگیری از بروز فساد در کلیه دستگاهها، سازمانهای دولتی و عمومی و مؤسسات و سازمانهای وابسته به آنها و ارتقاء سلامت در نظام اداری و اجرایی کشور، کلیه دستگاه های مشمول این برنامه موظفند لوایح مورد نظر ذیل را برای تسری، اصلاح یا اطلاق قوانین انجام و ظرف یکسال پس از ابلاغ این برنامه به هیأت وزیران ارائه نمایند:

- الف - قانون تجارت در جهت اصلاح وظیفه نظارتی مجامع عمومی شرکتهای و هیأت مدیره ها وزارت بازرگانی
- ب - قانون محاسبات عمومی کشور در جهت اصلاح تعریف شرکتهای دولتی و دایره شمول آنها و نحوه انجام معاملات وزارت امور اقتصادی و دارایی
- ج - قانون مالیاتهای مستقیم در جهت الزام کلیه اشخاص به ارائه صورت درآمد و هزینه و ایجاد ضمانت اجرایی قوی برای اظهار صحیح مؤدیان و افزایش ریسک اظهار ناصحیح مؤدیان وزارت امور اقتصادی و دارایی
- د - قوانین مربوط به بازار سرمایه از جمله قانون تأسیس سازمان بورس و اوراق بهادار در جهت ممنوعیت استفاده از اطلاعات قبل از انتشار عمومی آن و ممنوعیت معاملات کارگزاران و کارمندان بورس وزارت امور اقتصادی و دارایی.



سلامت اداری و یا نقطه مقابل آن فساد اداری دارای تعریفی جامع شرایط و قابل قبوله نمی باشد. سوء استفاده از موقعیت و جایگاه شغلی و اداری برای مقاصد غیر از خواستگاه اصلی و قانونی از برای منفعت شخصی یا گروهی را فساد اداری یا شغلی می نامند. نقطه مشترک فساد اداری در تمام عرصه ها هنجارشکنی و تخطی از هنجارهای اخلاقی و قانونی در عملکرد سازمانی و شغلی می باشد. و از این روست که سلامت اداری تبعیت از هنجارهای قابل قبول در هر جامعه و فرهنگ می شود. هوی (۲۰۰۵) اعتقاد دارد با توجه به ارتباط احتمالی دوسویه بین اثربخشی سازمان با سلامتی جو سازمان، به نظر می رسد فهم سلامت یک سازمان می تواند ما را در گزینش روشهای مدیریتی مناسب برای اثربخش تر ساختن آن یاری کند. هدف اصلی تمام سازمانها ارتقا اثربخشی و کارایی است. امروزه توجه به کیفیت فعالیتها باعث تقدم اثربخشی و کارایی گشته است. به خصوص در سازمانهای ورزشی که دارای اهداف کیفی بوده و سوددهی جایگاه مهمی را اشغال نمی کند، اثر بخشی عامل مهم و رکن اساسی و در خور توجه است (میرکمالی، ۱۳۸۷). همچنین هوی و همکاران (۱۹۹۰) بین بعد رعایت و اثربخشی سازمان رابطه مثبت و معن یداری گزارش نمودند. گویا رهبری مناسب و حمایتی در سازمان، سلامت سازمانی را تحت تأثیر خود قرار میدهد و بهبود جنبه های رهبری به خصوص گرایش به سمت رهبری حمایتی موجب افزایش اثربخشی سازمانها خواهد شد. نتایج پژوهش دی جوی و ویلسون (۲۰۰۷) نیز عامل مدیریت نیروی انسانی و آموزش کارکنان به عنوان یک زیرمجموعه، آن را بر سلامت سازمانی و اثربخشی مؤثر میدانند. نتایج حاکی از آن است که بهبود کارایی کارکنان عاملی مؤثر بر ارتقاء سلامت سازمانی است و میتوان با آموزش و افزایش آگاهی و مهارت کارکنان اثربخشی را نیز افزایش داد. تولایی (۱۳۸۹) نظام پاداش درست بر اساس شایستگی افراد را عاملی مؤثر در سلامت سازمان و اثربخشی میدانند. به نظر میرسد بازشناسی عملکرد کارکنان که در واقع حمایت از استعدادها و خلاقیتهاست، سلامت سازمانی را تحت تأثیر خود قرار میدهد و نتایج حاصل از آن باعث افزایش اثربخشی سازمانها خواهد شد. گریگوری^۱ و همکاران (۲۰۰۹) نگرش کارکنان را عامل میانجی در بین فرهنگ و اثربخشی می دانند و از نتایج تحقیق آنها اینگونه برمی آید که بین نگرش کارکنان که ناشی از اعتبار و شهرت مؤسسه می تواند باشد و اثربخشی سازمان رابطه معنی داری قائلند. در تمامی تحقیقاتی که در مورد مقایسه بین اثربخشی مدارس و یا سازمانها و همچنین مقایسه سلامت سازمانی در ادارات مذکور انجام شده است، صرف نظر از روشها و مدل‌های به کار گرفته شده، محققان معتقدند که یکی از عوامل اصلی که سبب رجحان و برتری یک سازمانی بر دیگری می شود، حسی است که کارکنان نسبت به اعتبار و یا شهرت سازمان خود دارند و هر چه سازمانها دارای اعتبار بیشتری باشند به تبع اثربخشی آنها نیز افزایش خواهد یافت. (رضایی صوفی و همکاران ، ۱۳۹۱).

سلامت سازمانی و شرایط تصمیم گیری سازمانی

تصمیم گیری یکی از موضوعات بحث برانگیز در سازمانها بوده است و مدیران دائماً با موضوع تصمیم گیری روبرو هستند، تصمیم درباره انجام فعالیت جدید، و یا حل مشکلی که پیش آمده است. در دانشگاه ایالتی واشنگتن مشخص شد که این مدیران نقش بسیار مؤثری در اداره فعالیت های آموزشی و سرپرستی مستقیم اعضای هیئت علمی برعهده دارند. بنابراین شیوه تصمیم گیری آنها نقش بسیار مهمی در ایجاد جو سالم در محیط دانشگاه داشته است، بطوری که مدیرانی که شیوه تصمیم گیری فردی و مستبدانه ای را اتخاذ کرده اند، بیشتر در ایجاد سازمان ناسالم نقش داشته اند که این خود در بوجود آمدن منبعی مؤثر در ایجاد استرس شغلی محسوب شده است. اگر مدیران و دست اندرکاران نظام آموزش عالی جهت نیروی انسانی و کارکنان جو و فضای سالمی را فراهم کنند، در این صورت کارکنان بهتر می توانند وظایف خود را انجام دهند. برای ایجاد یک جو سالم سازمانی در سازمان ابتدا باید جو موجود در آن شناخته شود و سپس مورد بررسی و تحلیل قرار گیرد تا از آن طریق نارسائیهها و اشکالات موجود در آن روشن و مشخص گردد. (بهرامی و همکاران ، ۱۳۹۱). سلامت سازمانی یکی از

¹-Gregory



شاخصهای مهم در ارزشیابی مدیر است. چنانچه جو ناسالمی در سطح سازمان ایجاد گردد، مانع از رشد و پرورش شخصی و همچنین باعث ناخشنودی کارکنان آموزشی می شود و در نتیجه به میزانی بسیار زیاد، سطح کارآیی و اثربخشی نظام آموزشی کاهش می یابد. در این راستا، در کشور ما پژوهش و بررسی کافی در مورد وضع موجود سلامت سازمانی در گروههای آموزشی و نقش مدیران در بهبود آن انجام نشده است (همان منبع).

سیاستها و فعالیتها ی پژوهشگاه صنعت نفت در ایران

- آرایه خدمات علمی-آزمایشگاهی
- آرایه مشاوره برای بهینه سازی و رفع تنگنایهای صنایع با اولویت صنعت نفت
- اکتشاف و ارزیابی منابع هیدروکربوری و توسعه روشهای ازدیاد برداشت
- اتخاذ رویکرد افزایش تولید کوتاهمدت با تاکید بر روش چاهمحور
- شناسایی منابع هیدروکربوری غیرمتعارف
- مطالعات جامع مخازن و آرایه برنامه توسعه میادین
- شناسایی، ارزیابی و ساخت کاتالیست
- رفع معضلات صنایع نفت و گاز به کمک نانوفناوری
- توسعه فنی، انتقال و بومی کردن فناوریهای پالایشگاهی
- آرایه لیسانسها و طراحی واحدهای تحت لیسانس پالایشگاههای نفت و میعانات گازی
- توسعه پژوهشهای مرتبط با بهبود و ارتقای کیفیت فرآوردههای نفتی
- توسعه روشهای تصفیه و انتقال گاز و تبدیل آن به دیگر محصولات بارزش
- سنتز و فرمولاسیون مواد شیمیایی برای صنایع نفت، گاز و پتروشیمی
- شبیه سازی فرایندهای صنایع نفت و پتروشیمی به کمک نرم افزارهای مهندسی مرتبط
- شناسایی و کاربرد پلیمرهای ویژه در صنایع
- توسعه دانش فنی و بومی سازی فرایندها، طراحی مفهومی، بنیادی، تفصیلی و رفع مشکلات صنایع مرتبط
- ساخت پایلوت های مهندسی، مدل سازی و شبیه سازی فرایندها
- توسعه و انتقال فناوری ساخت تجهیزات صنعت نفت
- آرایه فناوریهای نوین در رفع آلودگی آب، هوا، خاک و حفاظت از تاسیسات نفتی.
- دستیابی به لیسانسهای مورد نیاز و بومی سازی ساخت پالایشگاههای ملی نفت، گاز و میعانات گازی

بنابر این خیلی اهمیت دارد که کارکنان سازمانی با چنین وظایف خطیری از سازمان رضایت داشته باشند و در نهایت سالم سازمان باشد زیرا چنین سازمان های که در مورد صنایع مادر کشور در حال پژوهش و دست یابی جدیدترین مرزهای دانش هستند باید سلامت سازمانی در حداکثر قرار گیرد. و باید خدماتی که به کارکنان ارائه می شود باعث رضایت آنها را فراهم سازد. سازمانهای خدماتی که وظیفه با اهمیت آموزش و ارتقای سطح علمی و فرهنگی کشور را به عهده دارند به خصوص پژوهشگاه ها که علاوه بر این وظیفه خطیر آموزش، بایستی با ارتقای سطح کیفیت خدمات خویش موقعیت خود را در جامعه علمی کشور تثبیت و بهبود بخشند. بنابراین کارکنان سازمان هایی از این دست که با سختی کارهای علمی روبه روهستند باید از لحاظ خدمات سازمانی که دریافت می کنند رضایت داشته باشند تا حداقل سازمان را ترک نکنند و بتوانند برای سازمان کارکنانی مفیدی باشند و سازمان را به هدف های خود برسانند.

مفهوم سروکوال



سروکوال (SERVQUAL) برگرفته از Service Quality یا کیفیت خدمات است. سروکوال یک مقیاس چندعاملی است که برای سنجش ادراک مشتری از کیفیت خدمات یک سازمان خدماتی یا خرده‌فروشی استفاده می‌شود. مقیاس سروکوال از مشهورترین روشهای اندازه‌گیری کیفیت خدمات بوده که توسط پاراسورمان، بری و زیتل به وجود آورد. شروع کار آنها مربوط به سال ۱۹۸۳ بود که پروژه اندازه‌گیری کیفیت خدمات، زیر نظر مؤسسه علوم بازاریابی آمریکا به تصویب رسید. تا آن زمان (۱۹۸۵) آنها توانسته بودند یافته‌های خود را در سطح صنایع خدماتی همچون: بانکداری، بیمه، کارت‌های اعتباری، مخابرات راه دور، تعمیر و نگهداری، بروکرهای ایمنی و شرکت‌های حمل و نقل جاده‌ای آزمایش کنند. این طیف وسیع از صنایع خدماتی، عمق کار آنها را نشان داده و اعتبار نتایج پیشنهادی آنها را مشخص می‌کند. آنها به منظور انجام این طیف وسیع تحقیق‌ها، گروه‌های مصاحبه‌ای متعددی را با مشتریان، کارمندان، مدیران و نیروهای خط مقدم صنایع مذکور، انجام دادند که باعث شد مطالعات آنها کاملاً عملی باشد و نتایج به دست آمده نیز اکنون جنبه کاملاً کاربردی دارد. این مدل در سال ۱۹۸۸ توسط پاراسورمان و همکارانش برای سنجش کیفیت خدمات توسعه داده شد. کیفیت خدمات دریافتی را به عنوان "یک قضاوت جهانی یا نگرش وابسته به برتری یک خدمت ارائه شده" تعریف کرده اند و متذکر شده اند که قضاوت بر کیفیت خدمات انعکاس رتبه و مسیر تفاوت میان مشاهدات و انتظارات مشتری می باشد. (هاک^۱ و همکاران، ۲۰۰۹). رضایت مشتری (کارکنان) از یک خدمت را می توان از طریق مقایسه انتظارات او از خدمات با برداشت او از خدمات ارائه شده، تعریف نمود. اگر خدمات ارائه شده از حد انتظارات مشتری فراتر باشد، آن خدمات عالی قلمداد م شود و وقتی انتظارات مشتری از خدمات با ادراکات او از خدمات ارائه شده منطبق شود، کیفیت خدمات ارائه شده رضایت بخش است (اعرابی و همکاران، ۱۳۸۲).

مقیاس اندازه گیری کیفیت خدمات (سروکوال)

ابعاد فیزیکی: شامل وجود تسهیلات و تجهیزات کاری و کالاهای ارتباطی است. تمام این ابعاد تصویری را فراهم می سازند که مشتری برای ارزیابی کیفیت آن را مد نظر قرار می دهد. مثل امکانات رفاهی در محیط فیزیکی سازمان. (گرچی و همکاران، ۱۳۸۹).

قابلیت اطمینان: به معنی توانایی انجام خدمات به شکلی مطمئن و قابل اعتماد می باشد به طوری که انتظارات مشتری تامین شود. مثلاً مشتریانی که به یک رستوران مراجعه می کنند، انتظاراتی نظیر انجام سریع سفارشات و تمیزی محیط اطراف و غیره را دارند. معنای دیگر قابلیت اطمینان عمل به تعهدات است. یعنی اگر سازمان خدماتی در زمینه زمان ارائه خدمت، شیوه ارائه خدمت و هزینه خدمت وعده هایی می دهد باید به آن عمل نماید. (گرچی و همکاران، ۱۳۸۹).

ضمانت و تضمین: ضمانت و تضمین بیانگر شایستگی و توانایی کارکنان در القای یک حس اعتماد و اطمینان به مشتری، نسبت به سازمان است. این بعد از کیفیت خدمت مخصوصاً در خدماتی مهم است که دارای ریسک بالاتری باشند. مثلاً در مشاغل خدمات درمانی با توجه به حساسیت جان افراد این مولفه از اهمیت زیادی برخوردار است. (گرچی و همکاران، ۱۳۸۹).

مسئولیت پذیری: مسئولیت پذیری تمایل به همکاری و کمک به مشتری است. که در این پژوهش خود کارکنان مورد نظر هستند که چه اندازه از خدمات و مسئولیت پذیری سازمان رضایت دارند. این بعد از کیفیت خدمت، تاکید بر نشان دادن حساسیت و هوشیاری در قبال درخواست ها، سوالات و شکایات مشتری دارد. مثلاً در یک بانک اگر مراجعه کننده در ارتباط با افتتاح حساب جاری دچار مشکل شده باشد و از کارمند مربوطه در خواست کمک و رسیدگی نماید، مدت زمانی که بایستی منتظر رفع مشکل بمانند معرف میزان مسئولیت پذیری پرسنل خواهد بود. (گرچی و همکاران، ۱۳۸۹).

¹-Hak Lee



همدلی: یعنی اینکه با توجه به روحیات افراد، با هر کدام از آنها برخورد ویژه ای بشود، به طوری که مشتریان قانع شوند که سازمان آنها را درک کرده است و برای سازمان مهم هستند (گرچی و همکاران، ۱۳۸۹).

رضایت مندی^۱ کارکنان و حفظ منابع انسانی

نتایج تحقیقات نشان می دهد حفظ و نگهداری نیروی انسانی و بقای سازمان، دسترسی به اهداف سازمانی شناخت نیازها، خواسته ها، انگیزه ها، تا مین رضایت شغلی، بهبود روحیه و ارتقای بهداشت روانی کارکنان است سازمان ها، باید بسیار مورد توجه قرار گیرد. توجه به این موارد به همراه ایجاد نگرش مطلوب در کارکنان نسبت به کار و مشتری و اتخاذ خط مشی های مناسب در ایجاد، هماهنگی بین اهداف فردی رضایت شغلی کارکنان و از این رو باید راه های مؤثر در ایجاد اهداف سازمانی که مهم ترین گام در راستای کارایی و اثربخشی سازمان هاست و رضایت شغلی کارکنان را شناخت تا با حرکت در راستای آنها، انگیزه لازم در آنان ایجاد شود و ضمن احساس امنیت و آرامش از نهایت توان و تلاش، دانش و تخصص خود برای دستیابی به هدف های سازمان استفاده کنند (حسینی زاده، ۱۳۷۹) براساس نتایج مطالعات رضایت شغلی، مهیا ساختن موجبات رضایت شغلی کارکنان، بیشتر با جنبه های درونی و کیفی شغل مانند هماهنگی با استعدادها، چالش برانگیز بودن، نوع همکاری یها و رابطه با دیگران، سیستم پاداشی بر اساس عدالت و مساوات، میزان پیشرفت و موفقیت و شرایط محیط کار مرتبط است. این موارد انجام کار و دستیابی به اهداف را تسهیل کرده و از افراد حمایت می کند. به طور کلی، مطالب مذکور به معناداری شغل مربوط می شود و معنادار سازی شغلی عبارت است از فراهم ساختن شرایط کار و ویژگی های شغل که سبب پرباری، مسئولیت پذیری، چالشی بودن، مولد و پر ارزش بودن، و بهبود کیفیت زندگی شغلی و تامین نیازهای فرد و سازمان می شود. (میرکمالی، ۱۳۸۳)

رضایتمندی کارکنان با سلامت روانی

توجه به سلامت روانی و رضایت شغلی کارکنان این سازمان می تواند در پیشبرد اهداف ملی، بهره وری و خدمات رسانی به جامعه نقش مهمی داشته باشد. هیچ تردیدی نیست که رضایت شغل یا افراد در سازمان ها اهمیت زیادی دارد. دست کم، مدیران لازم است به سه دلیل به رضایت شغلی افراد و اعضای سازمان اهمیت بدهند (1 - مدارک بسیاری در دست است که افراد ناراضی سازمان را ترک می کنند و بیشتر استعفا می دهند؛ (2 - ثابت شده است که کارکنان راضی از سلامت بهتری برخوردارند و بیشتر عمر می کنند؛ (3 - رضایت شغلی از کار پدیده ای است که از مرز سازمان و شرکت فراتر می رود و اثرات آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان مشاهده می شود. یکی از جنبه های رضایت شغلی که معمولاً نادیده انگاشته می شود، رابطه ی آن با سلامت کارکنان است. فشار روانی که در نتیجه نارضایتی بر فرد وارد می شود، می تواند وی را مستعد و پذیرای بیماری هایی چون حمله قلبی نماید. همچنین رضایت شغلی کارکنان اثراتی را بر کل جامعه خواهد داشت، هنگامی که کارکنان از کار خود لذت می برند، زندگی خصوصی آنها در خارج از سازمان بهبود می یابد، این افراد نگرشی مثبت تر به زندگی می دهند و از نظر روانی جامعه را سالم تر می نمایند. یک نیروی کار راضی به خاطر کاهش غیبت و نیز از آن جهت که سلامت افراد به سبب هزینه های بیمارستانی به نفع سازمان است باعث افزایش بازدهی خواهد. (شفیع آبادی و همکاران، ۱۳۸۸)

خود ارزیابی بر اساس مدل (EFQM)

بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت مدل (European Foundation for Quality Management) EFQM را برای تعیین میزان رشد و تعالی سازمان و ترسیم راه رسیدن به تعالی سازمانی تدوین کرده است. تعالی و برتری سازمان در گروه تعالی اندیشه، تفکر و رهبریست، به هر ترتیب اینکه مدل های برتری و سرآمدی کسب و کار، از جمله مدل مورد تشریح ما

¹-job satisfaction



یعنی EFQM چیزی فراتر از استانداردهای متنوعاند، زیرا استاندارد جز بیان حداقلها و آن چیزی که خود مطرح می‌کند، نیست در حالی که مدل‌های سرآمدی درصد سنجش جامع میزان موفقیت سازمان و راه‌های ارتقاء آن هستند، مضافاً اینکه استاندارد بودن هیچ‌گاه تضمینی بر موفق بودن نبوده و در واقع به‌عنوان پیش درآمد و نقطه حرکت به سمت سرآمدی محسوب می‌شود. (پور ترابی، ۱۳۹۰، ص ۱) مدل‌های و کیفیت‌های ارائه خدمات به کارکنان باعث رضایت آنان و هم رسیدن سازمان به تعالی سازمانی و جذب مشتری می‌شود بنابراین بکارگیری مدل‌هایی از این دست خیلی می‌تواند به سلامت سازمانی کمک کنند.

ارزیابی عملکرد به دو دسته کلی تقسیم می‌شوند:

الف) دیدگاه سنتی: که در آن مواردی چون مچ‌گیری، برخوردهای تحکم‌آمیز، مدیریت هرمی، برخوردهای از بالا، کنترل‌های سخت‌گیرانه، کنترل‌های حسابگرانه، کنترل‌های راشینالیستی و تندرانه و ... از این گونه مطرح است.

ب) دیدگاه نوین: که در آن مواردی چون اصلاح، هدایت، آموزشی تشویق، یادگیری، انسان‌گرایی و ... اینگونه موارد مطرح است.

۱. مدل EFQM به‌عنوان یکی از نظام‌های مطرح و قدرتمند تعالی و سرآمدی، مدلی آسیب‌شناختی است که به چکاپ سازمان‌ها (اعم از سازمان‌های سالم یا بیمار) مبادرت و رهنمود ارائه می‌نماید. مدل مزبور ابزار مناسبی جهت شناخت نقاط قوت و ضعف سازمان بوده و همچون یک قطب‌نما مشخص می‌کند که آیا شرکت و سازمان نیازمند چه تغییر و تحولی است. در این مدل برخلاف آنچه که بعضاً گفته می‌شود هیچ تضاد و تناقضی با نظام‌های پیاده‌شده و بالاخص نظام‌های تضمین کیفیت وجود ندارد و در پی آن است تا:
۲. سازمان در راستای کیفیت و اعمال مدیریت جامع کیفیت حرکت کرده و نماید.
۳. در اثر اعمال و اجرای مدیریت کیفیت در سازمان به یک عملکرد عالی و در خور توجه دست یافته باشد.
۴. اعمال مدیریت کیفیت به‌عنوان اساسی‌ترین فرآیند در راستای بهبود مستمر به نحوی دقیق و همیشگی پی‌گیری و نظارت شود.
۵. تمامی مدیران سازمان در امر هدایت سمت و سوی سازمان به سمت کیفیت جامع درگیر شده و ابراز نظر نمایند.
۶. راهبرد و خط‌مشی سازمان جز در پی تعالی و کیفیت نباشد.
۷. جلب رضایت و توجه کارکنان در اولویت قرار گیرد.
۸. فرآیندهای سازمان به‌صورت ساخت یافته، مدیریت و راهبری شوند.
۹. کوشش‌ها و تلاش‌ها در راستای جهت مشخص شده باشند.

متوجه می‌شویم که هدف اصلی از اجرای بکارگیری مدل EFQM ایجاد فضایی مفهومی - کاربردی جهت تعالی همه‌جانبه سازمان و از جمله تعالی تجاری سازمان می‌باشد، زیرا سازمانی در کسب و کار و سودآوری سرآمد و متعالی خواهد بود که بتواند با استقرار تعادل لازمه فیما بین تمامی خواسته‌های ذینفعان خود به نتایج در خور توجهی دست یابد. (مدنی، ۱۳۸۹)

عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان براساس نظریه هرزبرگ^۱

در زمینه عوامل موثر عملکرد و انگیزش افراد، تئوریه‌های مختلفی وجود دارند که در دو گروه کلی قرار می‌گیرند. تئوری‌های

^۱-Herzberg



محتوایی که به محتوای ایجاد رضایت شغلی و انگیزش می پردازند (تئوری مازلو، تئوری هرزبرگ) و تئوری های فرآیندی که فرآیند آنرا مورد نظر قرار می دهند. رایج ترین و کاربردی ترین تئوری مورد استناد در بررسی رضایت شغلی و عملکرد کارکنان تئوری هرزبرگ می باشد. بر اساس این نظریه مؤثر بر رضایت شغلی و عملکرد به دو گروه عوامل بیرونی و عوامل درونی تقسیم می گردند و حیطه های مختلفی برای هر یک مشخص شده است که با مطالعه آنها می توان عوامل مهم در رضایت شغلی را شناسایی نمود و از آنها در برنامه های ارتقاء کیفیت عملکرد کارکنان استفاده کرد. هشت عامل (حقوق و مزایا، امنیت شغلی، شرایط کار، شهرت، جایگاه شغل، روابط با همکاران، سرپرست و زیردستان) است. (نصیری پور و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۳۵۵) منابع انسانی عمده ترین سرمایه و عامل راهبردی هر سازمان به حساب می آید، بویژه در سازمانهای دولتی اعمال سیاستهای مدیران ارشد و برنامه ریزان از طریق منابع انسانی انجام می پذیرد. منابع انسانی راضی و پر انگیزه در پیشبرد سیاستها و برنامه های تنظیمی نقش بسیار مهمی را ایفا می کنند. شناخت میزان رضایت شغلی کارکنان می تواند مدیران را در پیشرفت و بهبود بهره وری منابع انسانی یاری رساند. عوامل رضایت شغلی در هر سازمانی می تواند به اقتضای شرایط آن سازمان متفاوت باشد. در دستگاههای دولتی که به دنبال تأمین آسایش و آرامش مردم و تحقق آرمانهای سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی مدون می باشند، رضایت منابع انسانی نقش بسزایی دارد. بی شک کارمندان راضی تر، اثربخشی بیشتری دارند و بهتر می توانند سازمان را در رسیدن به اهداف سازمانی یاری رسانند. هر چه کارکنان راضی تر باشند، با انگیزه بیشتری به فعالیت های روزمره خود می پردازند. (حبیبی و همکاران، ۱۳۸۹). بطور کلی موفقیت هر سازمان تا حدود زیادی وابسته به تلاش و کوشش کارکنان آن سازمان می باشد و این تلاش و کوشش زمانی به حد کمال خواهد رسید که کارکنان از شغل خود خشنود و راضی باشند. رضایت شغلی عبارت است از حدی از احساسات و نگرش های مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند. در هر سازمان عواملی مانند: حقوق و مزایا، نحوه پرداخت پاداش، روابط غیر رسمی، ویژگی های کار، توجه مدیریت به نیازها و انتظارات کارمندان، تناسب متقابل بین شغل و شاغل، مشارکت کارکنان در تصمیم گیری های سازمانی، امنیت شغلی، اعتماد و احترام متقابل بین مدیریت و کارکنان، تفویض اختیار و مسئولیت از سوی مدیریت به کارکنان، ارتقاء تحصیلی و شغلی، سن و سابقه خدمت بر رضایت شغلی کارکنان مؤثر می باشند.

پیشینه پژوهش در داخل و خارج از کشور

عباسی و همکاران (۱۳۹۰) با عنوان بررسی رابطه میان عوامل بازاریابی داخلی و کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان شرکت بیمه معلم تهران بررسی رابطه میان عوامل بازاریابی داخلی شامل عوامل انگیزش مادی، عوامل انگیزش غیرمادی، ابزار و تجهیزات کاری، عوامل محیطی و تجربه و تحصیلات و کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان شرکت بیمه معلم تهران پرداخته است. به منظور انجام وجود رابطه میان تمامی عوامل بازاریابی داخلی (عوامل انگیزش مادی، عوامل انگیزش غیرمادی، ابزار و تجهیزات کاری، عوامل محیطی و تجربه و تحصیلات) و کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان شرکت بیمه معلم تهران را مورد تایید قرار داد، بعلاوه مشخص گردید که از میان ۵ عامل فوق الذکر، عوامل محیطی بیشترین تاثیر را بر روی کیفیت خدمات ارائه شده دارا می باشد.

اکرامی (۱۳۸۲) در پژوهشی با عنوان ارتباطات بین کیفیت خدمات دریافتی کارکنان سازمان با قابلیت خدمت رسانی آنها به مشتری به بررسی کیفیت خدمات داخلی با قابلیت خدمت رسانی کارکنان به مشتریان، پرداختند و به این نتیجه رسیدند وضعیت کیفیت خدمات داخلی، از نظر کارکنان، رابطه آن با قابلیت خدمت دهی کارکنان بررسی شد و وجود یک همبستگی مثبت و معنی دار بین عوامل هشت گانه کیفیت خدمات داخلی و متغیر قابلیت خدمت رسانی کارکنان به اثبات رسید.

دهبانی پور و همکاران (۱۳۹۱) در پایان نامه خود با عنوان رابطه بین جو سازمانی و سلامت سازمانی با رفتار



شهرودی سازمانی کارکنان ستاد استان و بنیاد شهید شهر شیراز به بررسی سلامت سازمانی پرداختند همچنین نتایج نشان دادند که ابعاد جو سازمانی در مجموع قادر به پیش بینی رفتار شهرودی سازمانی می باشند و نیز ابعاد سلامت سازمانی در مجموع قادر به پیش بینی رفتار شهرودی سازمانی می باشند.

فرمتینی و همکاران (۱۳۹۲) در پایان نامه خود با عنوان رابطه هوش سازمانی و هوش هیجانی با سلامت سازمانی کارمندان سازمان تامین اجتماعی شهر کرمان به تبیین رابطه بین هوش سازمانی و هوش هیجانی با سلامت سازمانی کارکنان سازمان تامین اجتماعی شهر کرمان پرداختند. نتایج نشان داد بین متغیرهای هوش سازمانی و هوش هیجانی با سلامت سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. و از میان ابعاد هوش سازمانی، بعد سرنوشت مشترک پیش بین قوی تری برای سلامت سازمانی می باشد و از میان ابعاد هوش هیجانی، بعد خود انگیزی پیش بین قوی تری برای سلامت سازمانی می باشد.

قربانیان و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه ی بین سلامت سازمانی و تعهدسازمانی دبیران مدارس راهنمایی دولتی شهرهمدان درسال تحصیلی ۹۰-۱۳۸۹ که با هدف تبیین رابطه بین سلامت سازمانی و تعهدسازمانی دبیران مدارس راهنمایی دولتی شهرهمدان پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد که مدارس راهنمایی آموزش و پرورش ناحیه یک و دو شهر همدان از نظر میزان سلامت سازمانی و تعهدسازمانی بالاتر از سطح متوسط است، مدارس راهنمایی دخترانه و پسرانه از نظر سلامت سازمانی در وضعیت مشابهی قرار دارند و میزان تعهد سازمانی مدارس دخترانه بیشتر از میزان تعهد سازمانی مدارس پسرانه است .

عباسپور و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان پیش بینی سلامت سازمانی بر اساس ویژگی های شخصیتی و سلامت روانی مدیران به بررسی پیش بینی سلامت سازمانی بر اساس ویژگی های شخصیتی و سلامت روانی مدیران پرداختند .. آخرین یافته نیز نشان می دهد که از بین ویژگی های شخصیتی مدیران، ویژگی های برون گرایی و با وجدان بودن رابطه مثبت و معنادار، و ویژگی روان آزردده گرایی رابطه منفی و معنی دار با سلامت سازمانی و ابعاد آن (فرایندهای درون سازمانی، رشد و تغییر سازمانی و وظایف سازمانی) دارند. رحمان سرشت و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان ارتباط پایبندی سازمان به فضائل اخلاقی و سلامت سازمان به بررسی اخلاق مداری و سلامت سازمانی پرداخته است که شناخت رابطه میان پایبندی سازمان به فضائل اخلاقی و سلامت سازمان، میزان پایبندی سازمان به فضایل اخلاقی از طریق بررسی سیاست ها و راهکارهای سازمان، با استفاده از روش تحلیل محتوا بررسی شد، سپس اطلاعات مربوط به سلامت سازمان با استفاده از پرسشنامه جمع آوری گردید و در نهایت پس از کمی سازی نتایج تحلیل محتوا، ارتباط پایبندی سازمان به فضائل اخلاقی و عناصر سلامت سازمان، با استفاده از آزمون همبستگی، بررسی گردید و نتیجه داد که : پایبندی سازمان ها به فضائل اخلاقی بر ابعاد مختلف عملکرد سلامت سازمان، اثری مثبت دارد . بنابراین مدیران می توانند با توجه نمودن به مسائل اخلاقی در تبیین سیاست ها و استراتژی های سازمان، زمینه بهبود عملکرد سازمان در ابعاد مختلف فنی، مالی، انسانی و نیز زمینه ارتباط بهتر سازمان با ذینفعان مختلف، را فراهم آورند. سلیمانی (۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان بررسی میزان سلامت سازمانی مدارس شهرستان های استان تهران بر اساس الگوی هوی و فیلدمن به بررسی ابعاد سلامت سازمانی پرداختند. نتایج نشان داد که ۱- سلامت سازمانی مدارس از نظر معلمان در حد مناسب است، ۲-مدارس متوسطه نسبت به سایر مدارس از سلامت سازمانی پایین تری برخوردار هستند ، ۳-مدارس غیرانتفاعی نسبت به مدارس دولتی از سلامت سازمانی بالاتری برخوردار هستند ، ۴-مدارس دخترانه نسبت به مدارس پسرانه از سلامت سازمانی بالاتری برخوردار هستند ، ۵-بین شهرستان های استان از لحاظ سلامت سازمانی مدارس تفاوت معنادار وجود دارد ، ۶-بین مدرک تحصیلی معلمان و ارزیابی آنان از سلامت سازمانی مدارس رابطه معکوس و معنادار وجود دارد ، ۷-معلمان زن مدارس را سالم تر از مردان ارزیابی نموده اند ، ۸-معلمان رسمی و غیررسمی حق التدریس و پیمانی سلامت سازمانی مدارس را یکسان ارزیابی نموده اند و ۹-سابقه تدریس معلمان تأثیری در



ارزیابی آنان از سلامت سازمانی مدارس نداشته است محمدی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی به بررسی ارتباط بین سلامت سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کردستان پرداخته است. متغیر پیش بین، سلامت سازمانی با شش بُعد یگانگی نهادی، نفوذ مدیر، ساخت دهی، ملاحظه گری، روحیه و تأکید علمی و متغیر ملاک، تحلیل رفتگی با سه بُعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم موفقیت فردی در نظر گرفته شده است. نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که بُعد روحیه تنها بُعدی است که قابلیت پیش بینی تحلیل رفتگی کارکنان را دارد. بنابراین محققین و مدیران سطوح مختلف سازمان های ورزشی استان باید بیش از پیش به بُعد روحیه در بحث سلامت سازمانی ادارات توجه کنند و در این راستا پیشنهادهایی جهت سالم سازی جو ادارات و ارتقاء روحیه ی کارکنان ارائه شده است. انصاری و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان بررسی ارتباط بین بازارگرایی با کیفیت خدمات با استفاده از مدل مارکور و مقایسه آن بین شعب بانک ملت و پارسیان در شهر شیراز بررسی ارتباط بین بازارگرایی با کیفیت خدمات با استفاده از مدل مارکور و مقایسه آن بین شعب بانک ملت و پارسیان در شهر شیراز و هدف بیشتر آنها بررسی تاثیر بازارگرایی بر عملکرد سازمانی می باشد این پژوهش پرداختند. بنابراین بین بازارگرایی و کیفیت خدمات در شعب بانک ملت و پارسیان رابطه ایی مثبت مشاهده گردید و بانک پارسیان در بعد بازارگرایی و کیفیت خدمات دارای میانگین بیشتری نسبت به بانک ملت می باشد. کسرابی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان بررسی رضایتمندی مشتریان از کیفیت ارائه خدمات ثبت احوال در دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی با استفاده از مدل سروکوال (Servqual) " به منظور سنجش میزان رضایت مشتریان از کیفیت ارائه خدمات ثبت احوال از طریق دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی انجام پذیرفته است. یافته ها حاصل از پژوهش موید این مطلب است که از ابعاد پنجگانه سنجش کیفیت ارائه خدمات ثبت احوال از طریق دفاتر پیشخوان دولت و بخشی عمومی در دو بعد قابلیت اعتبار و پاسخگویی بین انتظارات مشتریان و ادراکات آنها تفاوت معنا داری وجود دارد و ابعاد دارای شکاف منفی می باشند ولی در سه بعد دیگر ادراکات از انتظارات بیشتر بوده و شکاف مثبت وجود دارد. برای تعمیم پذیری نمونه بر جامعه از آزمون دوجمله ای استفاده گردید که نتایج آن با توجه به میانگین بدست آمده از انتظارات و ادراکات در بعد محسوس و بعد اعتبار، نمونه به جامعه قابل تعمیم و در ابعاد پاسخگویی و اطمینان خاطر و همدلی، نمونه قابل تعمیم به جامعه نیست.

چمن رودی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان بررسی و شناسایی CSF های خدمات سلامت الکترونیک از دیدگاه پزشکان و پرستاران بر اساس مدل سروکوال در بیمارستان میلاد به بررسی سلامت الکترونیک از دیدگاه پزشکان و پرستاران براساس مدل سروکوال در بیمارستان میلاد پرداخته است. جهت بررسی فرضیه های تحقیق نیز از آزمون ویلکاکسون استفاده شد. و در فرضیه اصلی و تمام ۵ فرضیه فرعی همبستگی معناداری بین انتظارات و ادراکات در خدمات سلامت الکترونیک از دیدگاه پزشکان و پرستاران بر اساس مدل سروکوال در بیمارستان میلاد وجود دارد. در آزمون فریدمن هم باتوجه به الویت بندی ابعاد بعد تضمین دارای بیشترین اهمیت و بعد عوامل ملموس و فیزیکی دارای کمترین اهمیت میباشد.

سرداری (۱۳۸۱) در پژوهشی با عنوان بررسی عوامل موثر در رضایت مندی شغلی کارکنان به بررسی وضعیت رضایت مندی شغلی کارکنان پرداختند نتایج نشان داد که عامل جنسیت و تحصیلات در رضایت مندی شغلی نمونه های مورد مطالعه موثر نیست، در حالی که وضعیت استخدام رسمی در مقایسه با وضعیت استخدام قراردادی، میزان رضایت مندی را افزایش می دهد. علاوه براین، نمونه های تحقیق در خرده مقیاس های قوانین اداری، سرپرستی و شرایط کار، رضایت مندی متوسط و خرده مقیاس خود شغل و همکاران، رضایت مندی بالا و در مزایا و پرداخت، رضایت مندی پایین را نشان می دهد.

انواری رستمی (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان بررسی مقایسه ای عملکرد بانک مسکن در ارائه خدمات بانکی از دیدگاه مشتریان و کارکنان با استفاده از مدل های سروکوال، سروپرف و سروایمپرف و تعیین اولویت اقدامات اصلاحی هدف از این پژوهش، فرضیه اول و دوم بیان می کند که آیا از دیدگاه مشتریان و کارکنان عوامل موثر بر کیفیت خدمات بانکی از اهمیت



یکسان برخوردار می باشد. در فرضیه سوم و چهارم، تفاوت معناداری بین « انتظارات » و « ادراکات » از کیفیت خدمات ارائه شده در بانک به ترتیب از منظر مشتریان و کارکنان مورد آزمون قرار خواهد گرفت. میان دیدگاه های مشتریان در خصوص کیفیت خدمات بانکی با دیدگاه ارائه دهندگان آن تفاوت معناداری وجود دارد، فرضیه پنجم ما را شامل می شود و در فرضیه ششم تفاوت معناداری میان اولویت بندی اقدامات اصلاحی از دیدگاه مشتریان و ارائه دهندگان خدمات مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

محمد پور و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین توانمندسازی روانشناختی کارکنان و کیفیت ارائه خدمات بر اساس مدل سروکوال در شهرداری زاهدان جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان و مراجعه کنندگان شهرداری شهر زاهدان می باشد نتایج تحلیل آماری به دست آمده نشان داد که میان توانمندسازی روانشناختی کارکنان و کیفیت ارائه خدمات رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. هم چنین تحلیل ها نشان داد که میان احساس اعتماد کارکنان و کیفیت ارائه خدمات رابطه معناداری وجود ندارد. میانگین توانمندسازی روانشناختی در میان کارکنان شهرداری زاهدان ۳/۶۷ و میانگین کیفیت خدمات ۲/۶۰ می باشد. هم چنین تحلیل ها نشان داد که از بین ابعاد توانمندسازی روانشناختی ابعاد احساس شایستگی و احساس معناداری نسبت به سایر ابعاد، رابطه قوی تری با کیفیت ارائه خدمات دارند. کيفری و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان بررسی و سنجش کیفیت خدمات الکترونیکی ارائه شده در دستگاه های اجرایی استان یزد با استفاده از روش سروکوال بررسی و سنجش کیفیت خدمات دولت الکترونیک در ابعاد حمایت، کارایی، اعتبار، امنیت و ارتباط در دستگاه های اجرایی استان یزد پرداخته و برای این منظور از مدل سروکوال که ادراک و عقاید مشتریان را نیز در نظر می گیرد و سعی می کند کیفیت خدمات در محیط هایی را اندازه گیری کند که کیفیت خدمات به عنوان یک ضرورت برای درک مشتری، احساس می شود، کمک گرفته است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران معادل ۹۷ برآورد گردید و نتایج آزمون ها مشخص نمود که هر پنج فرضیه این تحقیق در سطح اطمینان ۹۵٪ تأیید می گردد. یعنی بین انتظارات و خدمات ادراک شده مشتریان خدمات دولت الکترونیک در دستگاه های اجرایی استان یزد تفاوت معناداری وجود دارد. یعقوبی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و درک کیفیت خدمات (مطالعه ی موردی: شعب بانک ملی شهر زاهدان) به بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات از درک کارکنان و مشتریان پرداختند. در زمینه رفتار شهروندی سازمانی از ۵ بعد رفتار شهروندی بیان شده توسط ارگان استفاده شده است که عبارتند از: نوع دوستی، وظیفه شناسی، جوانمردی، ادب و احترام و فضیلت مدنی. در خصوص ابعاد کیفیت خدمات مدل سروکوال در نظر گرفته شد که طبق آن ابعاد کیفیت خدمات عبارتند از: ملموسات، اعتبار، پاسخگویی، تضمین و همدلی. جامعه آماری این پژوهش شامل جامعه کارمندان صف شعب بانک ملی در شهر زاهدان است که با توجه به آن حجم نمونه ۱۰۰ نفر تعیین شد و جامعه مشتریان که حجم نمونه ۳۸۱ نفر برای آن در نظر گرفته شد. داده ها مربوط به رفتار شهروندی به وسیله پرسشنامه پادساکف و داده های مربوط به کیفیت خدمات توسط پرسشنامه ی سروکوال جمع آوری شدند بررسی و تجزیه و تحلیل داده ها توسط نرم افزار علوم اجتماعی SPSS انجام پذیرفت. نتایج حاصل از تحلیل اطلاعات از طریق ضریب همبستگی پیرسون حاکی از آن بودند که بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات از درک کارکنان رابطه معناداری وجود دارد اما بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات از درک مشتریان رابطه معناداری وجود ندارد بنابر این یکی از فرضیه های اصلی تأیید و دیگری رد شد. از بین فرضیات فرعی نیز رابطه بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات از درک کارکنان مورد تأیید قرار گرفت و رابطه بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات از درک مشتریان رد شد. و همچنین در بررسی فرضیه فرعی سوم از طریق آزمون t برای دو جامعه مستقل معلوم شد که بین درک کارکنان و مشتریان



از کیفیت خدمات شکافی وجود ندارد. بوز^۱ و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهشی به مقایسه مدل سروکوال با چند مدل دیگر در بانک پرداخت. و به این نتیجه رسید که ابعاد مدل سروکوال نسبت به مدل های دیگر باهت عملکرد بالاتری در کارکنان و رضایت مشتریان بانک می شود و تقریباً سطح رضایت را حفظ می کند. سدون^۲ (۲۰۱۲) در مالزی به بررسی تلفیق مدل کانو و مدل سروکوال و اثر آن در یک دوره آموزشی در کارکنان پرداخت. مدل جدید ساخته شده از ترکیب دو مدل قبلی در یک دوره آموزشی در کارکنان اجرا شد و به این نتیجه رسید که مدل جدید می تواند سطح کیفیت خدمات و رضایت مشتریان را افزایش دهد.

رازک^۳ (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان بررسی بانک داری اسلامی بر اساس مدل سرو کوال در مالزی رضایت کارکنان و مشتریان را براساس ۵ مقیاس سروکوال مورد بررسی قرار دادند و مشخص شد که هر ۵ بعد بر رضایت کارکنان و مشتریان تا ثیر دارد بلوک^۴ (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان ارتباط آموزشی و رهبری و سلامت سازمانی مدارس در ترکیه با هدف تبیین و تعیین رابطه رفتار رهبری و سلامت سازمانی در مدارس ابتدایی بر اساس دیدگاه ۴۰۹ معلم در جامعه آمار معلم در کلاس درس مشغول به کار در ۲۱ مدارس ابتدایی مختلف در آنکارا بود پرداخت و به این نتیجه رسید که همبستگی معناداری بین رهبری آموزشی و سلامت سازمانی وجود دارد. همچنین نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل رگرسیون نشان می دهد که رهبری آموزشی پیش بینی کننده ای مهم و قابل توجهی در سلامت سازمانی است. ساویس^۵ و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان استرس شغلی در رابطه بین سلامت سازمانی و رضایت شغلی با هدف مطالعه بررسی رابطه بین سلامت سازمانی، استرس شغلی معلمان و رضایت شغلی در جامعه آماری پژوهش شامل ۶۵ معلم انگلیسی مدرسه ابتدایی مشغول به کار در ترکیه بود. استرس شغلی به متغیر تعدیل در روابط بین سطح سلامت سازمانی و رضایت شغلی کارکنان پیدا شد. همچنین نتایج نشان داد که سلامت سازمانی کارکنان به طور قابل توجهی پیش بینی رضایت شغلی است که بین استرس شغلی و سلامت سازمانی رابطه منفی و معناداری وجود دارد. بارنز^۶ و همکاران (۱۹۹۴) در پژوهشی با عنوان رابطه بین سلامت سازمانی مدارس و اعتماد و اطمینان و مشارکت در تصمیم گیری دبیران دریافتند که بین اعتماد دبیران به مدیران مدارس و سلامت سازمانی رابطه وجود دارد و همچنین رابطه معکوسی بین محرومیت تصمیم گیری معلمان در تصمیمات کلاس و محرومیت شرکت در تصمیمات مدیریت سازمان با سلامت سازمان وجود داشتند. دوپرس^۷ (۲۰۰۹) پژوهشی با عنوان درک ارتباط بین محیط و مراقبت از سلامت و رابطه ی آن با تغییر در سازمانها انجام داد که بر تغییرات سازمانی، طرح های توسعه در محیط و مراقبت از سلامت سازمانی و بهبود آن تمرکز دارد، به بررسی چگونگی طراحی و سازماندهی آنها می پردازد. مسایل توسعه و راه حل های آن نمی تواند به یک ساختار سازمانی تقسیم شود و آنها یکدیگر را پوشش می دهند و نیاز به توجه به تنگناها از راه یک رویکرد چند جانبه احساس می شود. هو همکاران (۱۹۹۳) در زمینه ارتباط بین عوامل سلامت سازمانی و اثربخشی تدریس گروهی معلمان به این نتیجه رسیدند که تنها دو عامل از بین عوامل سلامت سازمانی یعنی یگانگی نهادی (توانایی مدرسه در زمینه حمایت و پشتیبانی کارکنان آموزشی در مقابل تقاضای غیرمنطقی والدین و مردم محل) و روحی معلمان در ارتباط با اثربخشی تدریس گروهی معلمان می باشد و باعث بالا رفتن این اثربخشی می گردد. جرال (۱۹۹۶) در تحقیقی رابطه سلامت سازمانی مدارس راهنمایی و اعتماد و اطمینان مشارکت در تصمیم گیری دبیران

^۱-Bose

^۲- Saadon

^۳- Razak

^۴- Buluc

^۵- Savas

^۶- Barnes

^۷- Dobers



را به عنوان رساله دکترای خویش، با هدف توسعه، روایی و اعتبار اندازه گیری سلامت سازمانی مدارس راهنمایی و روابط بین ابعاد سلامت سازمانی و همچنین اعتماد و اطمینان دبیران به مدیران و رابطه ی سلامت سازمانی به میزان محرومیت در تصمیم گیری، شرکت در تصمیمات مربوط به کلاس و تصمیمات مدیریت انجام داد؛ در این تحقیق از تجزیه و تحلیل همبستگی و رگرسیون چند متغیره برای آزمایش فرضیات استفاده شد، شش بعد سلامت سازمانی در این تحقیق عبارت بودند از: وابستگی به معلم، رهبری آموزش، حمایت منابع، تأکید علمی، یگانگی نهادی، و نفوذ مدیر. نتایج تحقیق نشان داد که بین اعتماد دبیران به مدیران مدرسه و سلامت سازمانی رابطه وجود دارد. همچنین رابطه ای معکوس بین محرومیت، تصمیم گیری معلمین در تصمیمات و محرومیت شرکت در تصمیمات مدیریت سازمان با سلامت سازمانی وجود داشت. مدیران در هر سازمان نقش کلیدی اصلی را در اداره سازمان و تحقق اهداف آن دارند. مدیران عوامل اصلی در سلامت سازمان به شمار می آیند، چون از طرفی رابط سازمان با جامعه می باشند و از طرف دیگر با نوع ادراکشان از افراد سازمان رفتار خاصی را در پیش می گیرند و برای ارتباط افراد سازمان از استراتژیهای خاص تبعیت می کنند. شیوه ای از مدیریت که حکایت از ادراک آنها از سازمان و افراد آن و نحوه کار با آنها دارد. به نقل از سلیمانی (۱۳۸۷) استفان^۱ و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهشی مطالعه تجربی بر رابطه بین عوامل سازمانی و تصمیمات ICT و سلامت سازمانی در کنیا در جامعه آماری ۱۸۷ نفر از مدیران اجرایی به عنوان جامعه آماری که با استفاده از پرسشنامه نیمه باز داده ها گردآوری شدند به این نتیجه رسیدند که بین فنا آوری اطلاعات و سلامت سازمانی رابطه وجود دارد.

روش شناسی پژوهش

هدف این پژوهش بررسی میزان رضایت کارکنان با توجه به مدل سروکوال و ارتباط آن با سلامت سازمانی در اعضای هیات علمی پژوهشگاه صنعت نفت بود که پس جمع آوری پیشینه پژوهش، پرسشنامه رضایتمندی کارکنان با توجه به مدل سروکوال طراحی و همچنین از پرسشنامه استاندارد هوی و همکاران (۲۰۰۸) به عنوان ابزار پژوهش استفاده و بعد از بعد از بدست آوردن روایی و پایایی مناسب انجام شد. از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای نسبی از جامعه آماری که ۱۲۰ نفر بودند ۹۲ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند که در نهایت ۹۰ پرسشنامه سالم بدست آمد. بین ۹۰ نفر اعضای هیات علمی شامل ۱۲ خانم و ۷۸ آقا داده ها به وسیله پرسشنامه استاندارد جمع آوری شد. و سپس با نرم افزار SPSS داده های گردآوری شده تجزیه و تحلیل شد.

یافته های پژوهش

فرضیه اول: حفظ ظواهر فیزیکی با یگانگی نهادی رابطه دارد.

جدول ۴-۷: ماتریس همبستگی بین متغیرهای حفظ ظواهر فیزیکی و یگانگی نهادی

متغیرها	حفظ ظواهر فیزیکی	یگانگی نهادی
حفظ ظواهر فیزیکی	۱	$r = -0.22$ $p = 0.01$
یگانگی نهادی	$r = -0.22$	۱

¹ - Stephen



$$p=0/01$$

۹۰ ۹۰ N

ارقام جدول فوق نشان می دهد که همبستگی بین دو متغیر حفظ ظواهر فیزیکی و یگانگی نهادی در سطح ۰/۰۱ معنی دار است ($r=-0/22$ و $p=0/01$). بنابراین می توان فرض صفر را در سطح ۰/۰۱ رد کرده و با ۹۹٪ اطمینان نتیجه گرفت که رابطه منفی و معنی داری بین حفظ ظواهر فیزیکی و یگانگی نهادی وجود دارد. علامت منفی ضریب همبستگی نشان دهنده رابطه مستقیم بین دو متغیر است یعنی با افزایش حفظ ظواهر فیزیکی ، یگانگی نهادی کاهش می یابد.

فرضیه دوم: قابلیت اطمینان با نفوذ مدیر رابطه دارد.

ماتریس همبستگی بین متغیرهای قابلیت اطمینان و نفوذ مدیر

متغیرها	قابلیت اطمینان	نفوذ مدیر
قابلیت اطمینان	۱	$r=-0/45$ $p=0/01$
نفوذ مدیر	$r=-0/45$ $p=0/01$	۱
	۹۰	۹۰
		N

ارقام جدول فوق نشان می دهد که همبستگی بین دو متغیر قابلیت اطمینان و نفوذ مدیر در سطح ۰/۰۱ معنی دار است ($r=0/45$ و $p=0/01$). بنابراین می توان فرض صفر را در سطح ۰/۰۱ رد کرده و با ۹۹٪ اطمینان نتیجه گرفت که رابطه مثبت و معنی داری بین قابلیت اطمینان و نفوذ مدیر وجود دارد. علامت مثبت ضریب همبستگی نشان دهنده رابطه مستقیم بین دو متغیر است یعنی با افزایش قابلیت اطمینان ، نفوذ مدیر افزایش می یابد.

فرضیه سوم: مسولیت پذیری با ملاحظه گری رابطه دارد .

ماتریس همبستگی بین متغیرهای مسولیت پذیری و ملاحظه گری

متغیرها	مسولیت پذیری	ملاحظه گری
مسولیت پذیری	۱	$r=0/44$ $p=0/01$
ملاحظه گری	$r=0/44$ $p=0/01$	۱
	۹۰	۹۰
		N

ارقام جدول فوق نشان می دهد که همبستگی بین دو متغیر مسولیت پذیری و ملاحظه گری در سطح ۰/۰۱ معنی دار است ($r=0/44$ و $p=0/01$). بنابراین می توان فرض صفر را در سطح ۰/۰۱ رد کرده و با ۹۹٪ اطمینان نتیجه گرفت که رابطه مثبت و معنی داری بین مسولیت پذیری و ملاحظه گری وجود دارد. علامت مثبت ضریب همبستگی نشان دهنده رابطه مستقیم بین دو متغیر است یعنی با افزایش مسولیت پذیری ، ملاحظه گری افزایش می یابد.



فرضیه چهارم: شایستگی با ساخت دهی رابطه دارد.

ماتریس همبستگی بین متغیرهای شایستگی و ساخت دهی

متغیرها	شایستگی	ساخت دهی
شایستگی	۱	$r=0.29$ $p=0.01$
ساخت دهی	$r=0.29$ $p=0.01$	۱
N	۹۰	۹۰

ارقام جدول فوق نشان می دهد که همبستگی بین دو متغیر شایستگی و ساخت دهی در سطح 0.01 معنی دار است ($r=0.29$ $p=0.01$). بنابراین می توان فرض صفر را در سطح 0.01 رد کرده و با 99% اطمینان نتیجه گرفت که رابطه مثبت و معنی داری بین شایستگی و ساخت دهی وجود دارد. علامت مثبت ضریب همبستگی نشان دهنده رابطه مستقیم بین دو متغیر است یعنی با افزایش شایستگی، ساخت دهی افزایش می یابد.

فرضیه پنجم: ارتباطات با پشتیبانی منابع رابطه دارد.

ماتریس همبستگی بین متغیرهای ارتباطات و پشتیبانی منابع

متغیرها	ارتباطات	پشتیبانی منابع
ارتباطات	۱	$r=0.36$ $p=0.01$
پشتیبانی منابع	$r=0.36$ $p=0.01$	۱
N	۹۰	۹۰

ارقام جدول فوق نشان می دهد که همبستگی بین دو متغیر ارتباطات و پشتیبانی منابع در سطح 0.01 معنی دار است ($r=0.36$ $p=0.01$). بنابراین می توان فرض صفر را در سطح 0.01 رد کرده و با 99% اطمینان نتیجه گرفت که رابطه مثبت و معنی داری بین ارتباطات و پشتیبانی منابع وجود دارد. علامت مثبت ضریب همبستگی نشان دهنده رابطه مستقیم بین دو متغیر است یعنی با افزایش ارتباطات، پشتیبانی افزایش می یابد.

فرضیه ششم: اعتبار با تاکید علمی رابطه دارد.

ماتریس همبستگی بین متغیرهای اعتبار و تاکید علمی

متغیرها	اعتبار	تاکید علمی
اعتبار	۱	$r=0.25$ $p=0.01$
تاکید علمی	$r=0.25$ $p=0.01$	۱
N	۹۰	۹۰

ارقام جدول فوق نشان می دهد که همبستگی بین دو متغیر اعتبار و تاکید علمی در سطح 0.01 معنی دار است ($r=0.25$ $p=0.01$). بنابراین می توان فرض صفر را در سطح 0.01 رد کرده و با 99% اطمینان نتیجه گرفت که رابطه



مثبت و معنی داری بین اعتبار و تاکید علمی وجود دارد. علامت مثبت ضریب همبستگی نشان دهنده رابطه مستقیم بین دو متغیر است یعنی با افزایش اعتبار، تاکید علمی افزایش می یابد.
فرضیه هفتم: تواضع با روحیه رابطه دارد.

ماتریس همبستگی بین متغیرهای تواضع و روحیه

متغیرها	اعتبار	تاکید علمی
تواضع	۱	$r = ۰/۲۸$ $p = ۰/۰۱$
روحیه	$r = ۰/۲۸$ $p = ۰/۰۱$	۱
N	۹۰	۹۰

ارقام جدول فوق نشان می دهد که همبستگی بین دو متغیر تواضع و روحیه در سطح $۰/۰۱$ معنی دار است ($p = ۰/۰۱$ ، $r = ۰/۲۸$). بنابراین می توان فرض صفر را در سطح $۰/۰۱$ رد کرده و با ۹۹% اطمینان نتیجه گرفت که رابطه مثبت و معنی داری بین تواضع و روحیه وجود دارد. علامت مثبت ضریب همبستگی نشان دهنده رابطه مستقیم بین دو متغیر است یعنی با افزایش تواضع، روحیه افزایش می یابد

تفسیر یافته های پژوهشی و نتیجه گیری:

همه فرضیه های مطرح شده تایید شدند این به این معنی است که ابعاد رضایتمندی بر اساس مدل سروکوال می تواند بر سلامت سازمانی در پژوهشگاه صنعت نفت تاثیر بگذارد و همه ابعاد رضایتمندی با سلامت سازمانی رابطه مثبت و معناداری داشت و با پژوهش های (عباسی پور و همکاران، ۱۳۹۰)، (انوری، ۱۳۸۲)، (دهبانی پور و همکاران، ۱۳۹۰)، (فرمتینی و همکاران، ۱۳۹۲)، (قربانیان و همکاران، ۱۳۹۰)، (عباسی پور، ۱۳۹۰)، (رحمانی سرشت و همکاران، ۱۳۹۰)، (سلیمانی، ۱۳۸۷)، (محمودی پور و همکاران، ۱۳۹۱)، (انصاری و همکاران، ۱۳۹۳)، (کسرایبی و همکاران، ۱۳۹۱)، (چمن رودی و همکاران، ۱۳۹۳)، (سرداری و همکاران، ۱۳۸۱)، (انوری و همکاران، ۱۳۹۱)، (محمدی پور و همکاران، ۱۳۹۲)، (یعقوبی و همکاران، ۱۳۹۳)، (بوز، ۲۰۱۳)، (سدون، ۲۰۱۳)، (رازک، ۲۰۱۳)، (بلوک، ۲۰۱۵)، (ساویس و همکاران، ۲۰۱۳)، (بارنز و همکاران، ۱۹۹۴)، (هوی همکاران، ۱۹۹۳)، (جرالدو و همکاران، ۱۹۹۶)، (استفان و همکاران، ۲۰۱۳) همسو و همخوانی داشت و این پژوهش نیز دلیل دیگری بر این است که می تواند بر جنبه های مختلف رفتار انسانی تاثیر گذار باشد، پژوهشی که کاملاً غیر همسو باشد یافت نشد.

پیشنهادهای بر اساس یافته های پژوهش:

- ۱- بر اساس این پژوهش رضایتمندی می تواند یکی از راههای سلامت سازمانی و سالم سازی آن باشد. بنابراین باید راه های برای ایجاد رضایتمندی کارکنان را سازمان ها و ارگانها ایجاد کرد.
 - ۲- رضایتمندی می تواند چشم انداز های روشنی را برای سازمان ترسیم کند. بنابراین باید مهم تلقی شود.
 - ۳- باید اساس سلامت در سازمان ها تدوین و بصورت چارت مدون در سازمان ها نصب شود.
- توسعه و ترویج ابعاد سلامت سازمانی و نوع رفتارهای سالم سازی در سازمان ها تقویت شود.
- سعی شود افرادی که مدیریت سالم بالاتری دارند در مسند مدیریتی انتخاب شوند.
- ابعاد رضایتمندی می تواند رضایت خاطر کارکنان را فراهم کند، مدیران باید تدابیری بیندیشند که رضایتمندی تامین شود. همچنین با توجه اینکه همبستگی بین ابعاد رضایتمندی و سلامت سازمانی وجود داشت بنابر این واضح است که اگر



رضایتمندی فراهم آید مطمئناً می توان انتظار سازمان سالم تری را داشت .

منابع

- احمد ، سرداری (۱۳۸۱) بررسی عوامل موثر در رضایت مندی شغلی کارکنان . مقاله های مجله های علمی . دانشور . ۹ . ۳۹ . تیر ۱۳۸۱ . ۶۷ تا ۷۶
- اکرمی ، احمد (۱۳۸۲). ارتباطات بین کیفیت خدمات دریافتی کارکنان سازمان با قابلیت خدمت رسانی آنها به مشتری مطالعات مدیریت بهبود و تحول « پاییز و زمستان ۱۳۸۲ - شماره ۳۹ و ۴۰
- انصاری ، کامبیز ، شهرام ف هاشمی نیا . (۱۳۹۳). بررسی ارتباط بین بازارگرایی با کیفیت خدمات با استفاده از مدل مارکور و مقایسه آن بین شعب بانک ملت و پارسیان در شهر شیراز، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری - دانشگاه پیام نور - دانشگاه پیام نور استان البرز - دانشکده مدیریت و اقتصاد . ۱۳۹۳ . کارشناسی ارشد.
- انوری رستمی ، علی اصغر (۱۳۹۱) بررسی مقایسه ای عملکرد بانک مسکن در ارائه خدمات بانکی از دیدگاه مشتریان و کارکنان با استفاده از مدل های سروکوال، سروپرف و سروایمپرف و تعیین اولویت اقدامات اصلاحی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری - دانشگاه پیام نور - دانشگاه پیام نور استان تهران - پژوهشکده علوم اجتماعی و اقتصادی . ۱۳۹۱ . کارشناسی ارشد
- بهرامی، محمدامین و همکاران، ۱۳۹۱، سطح هوش اخلاقی اعضای هیأت علمی و کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد، مجله ایرانی اخلاق و تاریخ پزشکی، دوره پنجم، شماره ۶
- پور ترابی ، امین (۱۳۹۰) . خود- ارزیابی بر اساس مدل تعالی سازمانی EFQM در بیمارستان های منتخب شهر اهواز دوره ۸، شماره ۲. ۱۳۹۰ (شماره پیاپی ۱۸)
- تولایی، روح اله، (۲۰۱۰) میلادی، عوامل تأثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان، دومانه علمی -ترویجی توسعه انسانی پلیس، شماره ۲۵ ، پایگاه علمی مقالات مدیریت.
- چمن رودی ، سحر ؛بازایی ، قسمعلی ؛ سرمدی ، سهیل (۱۳۹۳)بررسی و شناسایی CSF های خدمات سلامت الکترونیک از دیدگاه پزشکان و پرستاران بر اساس مدل سروکوال در بیمارستان میلاد ، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی - دانشکده مدیریت . ۱۳۹۳ . پایان نامه کارشناسی ارشد
- حبیبی ، بهزاد محقق اصل ، محمد رضا (۱۳۸۹) ارزیابی و سنجش معیار های رضایت مندی کارکنان یک سازمان دولتی بزرگ ، اولین کنفرانس بین المللی مدیریت و نوآوری .
- حسین زاده ، داود (۱۳۹۱) رابطه سبکهای مدیریت با فرسودگی شغلی و سلامت سازمانی پرستاران بیمارستان طالقانی، فصلنامه مشاوره و روان درمانی، سال اول، شماره ۲ تابستان ۱۳۹۱
- حسینی ، بهزاد ، صلواتی ، عادل (۱۳۸۸). بررسی عملکرد شرکت های خدماتی از دیدگاه مشتریان با استفاده از مدل سروکوال . پایان نامه رشته مدیریت اجرایی ، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج
- حسینی زاده، علی اکبر(۱۳۷۹) . بررسی عوامل مؤثر در رضایت شغلی کارکنان، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه تربیت مدرس.
- دهبانی پور ، آرزو ؛ سروقد ، سیروس ؛ برزگر، مجید (۱۳۹۱).رابطه بین جو سازمانی و سلامت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد استان و بنیاد شهید شهر شیراز . دانشگاه آزاد اسلامی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت - دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی . ۱۳۹۱ . کارشناسی ارشد
- رحمانی سرشت ، حبیبی بدر آبادی (۱۳۹۱) ارتباط پایبندی سازمان به فضایل اخلاقی و سلامت سازمانی ، فصلنامه اخلاق و علوم رفتاری ، سال هفتم . شماره ۳، سال ۷



رحیم نیا ، فربرز ؛ قره باغی ، نسترن . (۱۳۹۱) ارائه مدل مفهومی به منظور بررسی موانع سازمانی اجرای استراتژی و سلامت سازمانی در بستر فرهنگ سازمانی ، چهارمین کنفرانس بین المللی برنامه ریزی

رضایی صوفی ، مرتضی ؛ دوستار ، محمد (۱۳۹۱) بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و اثر بخشی در اداره کل ورزشی و جوانان استان گیلان ، پژوهش های کاربردی مدیریت و علوم زیستی در ورزش . شماره ۲ ، ص ۶۱-۷۲

زهرا یی ، محمد ؛ رجایی پور ، سعید (۱۳۸۹) بررسی رابطه میان هوش و سلامت سازمانی در دانشگاه های شهر اصفهان در سال تحصیلی (۱۳۸۹) . فصلنامه علمی پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی . دانشگاه آزاد واحد مرودشت ؛ سال دوم شماره ۲ . تابستان ۱۳۹۰

ساعدی ، سارا . خلعتیری ، جواد (۱۳۸۹) رابطه زندگی کاری و سلامت سازمانی با خشنودی شغلی . فصلنامه تازه های روانشناسی صنعتی سازمانی . سال اول . شماره ۴ . پاییز ۱۳۸۹

سلم آبادی ، مجتبی ؛ علیرضایی ، مالک (۱۳۹۳) بررسی رابطه اخلاق کار اسلامی با سلامت سازمانی معلمان شهر پاکدشت ، کنگره بین المللی فرهنگ و اندیشه دینی

-سلیمانی، نادر. (۱۳۸۷) بررسی میزان سلامت سازمانی مدارس شهرستانهای استان تهران بر اساس الگوی هوی و میسکل شاهرودینانی ، شادی (۱۳۸۹) کیفیت طراحی ابزار سنجش خدمات پژوهشی مبتنی بر مدل سروکوال، مجله حسابداری مدیریت، سال سوم، شماره پنجم، ص ۹۰.

شیروودی ، مهران ؛ خاکسار ، منصور . (۱۳۹۰) پایان نامه سلامت سازمانی و رابطه آن با سبک رهبری مدیران . شرکت برق استان تهران . دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج . مدیریت اجرایی

عباسپور ، راضیه ؛ رضایی ، اذر میدوخت ؛ سرقدی ، سیروس . (۱۳۹۰) . پیش بینی سلامت سازمانی بر اساس ویژگی های شخصیتی و سلامت روانی مدیران . دانشگاه آزاد اسلامی - دانشگاه علوم تربیتی و روانشناسی . ۱۳۹۰ . کارشناسی ارشد

عباسی ، محمد رضا ؛ شراره بیوکی (۱۳۹۰) بررسی رابطه میان عوامل بازاریابی داخلی و کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان شرکت بیمه معلم تهران، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری - دانشگاه پیام نور - دانشگاه پیام نور استان تهران - دانشکده علوم انسانی و مدیریت . ۱۳۹۰ . کارشناسی ارشد

عبدالله شفیع آبا دی ، خلیج شدیده . (۱۳۸۸) . بررسی رابطه بین رضایت شغلی با سلامت روانی کارکنان شاغل دانشگاه . فصلنامه تازه های روانشناسی صنعتی / سازمانی / سال نخست / شماره ۲ بهار ۱۳۸۹

فرمتینی ، نسرین ؛ زارعی ، رضا ؛ شهامت، نادر (۱۳۹۲) . رابطه هوش سازمانی و هوش هیجانی با سلامت سازمانی کارمندان سازمان تامین اجتماعی شهر کرمان . دانشگاه آزاد اسلامی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت - دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی . ۱۳۹۲ . کارشناسی ارشد

فرهنگی ، نعمت (۱۳۸۱) . بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی ، هفتمین کنفرانس سراسری شبکه های توزیع نیروی برق .

قربانیان ، پروین ؛ اردلان ن ، محمد رضا ؛ قنبری ، سیروس . (۱۳۹۰) . بررسی رابطه ی بین سلامت سازمانی و تعهدسازمانی دبیران مدارس راهنمایی دولتی شهرهمدان درسال تحصیلی ۹۰- ۱۳۸۹ ، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری - دانشگاه بوعلی سینا - دانشکده ادبیات و علوم انسانی . ۱۳۹۰ . کارشناسی ارشد

قلاوند ، حسن ؛ بهشتی راد ، رقیه (۱۳۹۱) بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل سروکوال ، فرآیند مدیریت و توسعه دوره ۲۵ - پاییز - شماره ۹۱



کسرابی، احمد رضا . ایران زاده اسماعیل . (۱۳۹۱) . بررسی رضایتمندی مشتریان از کیفیت ارائه خدمات ثبت احوال در دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی با استفاده از مدل سروکوال (Servqual) . دانشگاه آزاد اسلامی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی - دانشکده مدیریت . ۱۳۹۱ . کارشناسی ارشد .
کمالی ، ابوالفضل . (۱۳۹۰) تکریم ارباب رجوع .

کیفری ، عبدالحسین ، نایب زاده ، شهناز . (۱۳۹۳) بررسی و سنجش کیفیت خدمات الکترونیکی ارائه شده در دستگاه‌های اجرایی استان یزد با استفاده از روش سروکوال ، دانشگاه آزاد اسلامی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد - دانشکده حسابداری و مدیریت . ۱۳۹۳ . کارشناسی ارشد

محمد پور ، سمانه (۱۳۹۲) . بررسی رابطه بین توانمندسازی روانشناختی کارکنان و کیفیت ارائه خدمات بر اساس مدل سروکوال در شهرداری زاهدان ، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری - دانشگاه سیستان و بلوچستان - دانشکده مدیریت و حسابداری . ۱۳۹۲ . کارشناسی ارشد

محمدی ، ماریا ؛ معرفی ، فخر الدین ؛ صادقی بروجردی ، سعید . (۱۳۹۱) . پیش بینی میزان تحلیل رفتگی بر اساس مولفه های سلامت سازمانی در کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کردستان ؛ وزارت علوم، تحقیقات و فناوری - دانشگاه کردستان - دانشکده ادبیات و علوم انسانی . ۱۳۹۱ . کارشناسی ارشد

مدنی ، مسعود . (۱۳۸۹) . مدل تعالی سازمانی مرتبط با نظام های کیفی و مدیریتی . ۱۳۸۹ .

میرکمالی ، سیدمحمد، ملکی نیا، عماد، (۱۳۸۷) بررسی رابطه بین مشارکت کارکنان و سلامت سازمانی دبیرستانهای پسرانه دولتی شهر تهران، سال ۸۷ فصلنامه اندیشه های تازه در علوم تربیتی، سال سوم، شماره ۴
ناصری ، اصغر (۱۳۸۲) ارزیابی سلامت سازمانی

نصیری ، اشکان ؛ محمد زاده . خلیل (۱۳۹۱) رابطه فرهنگ سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان مطالعه موردی : دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات . فصلنامه مدیریت بهداشت و در مان . شماره ۳
نصیری پور ، اشکان ، دلگشایی ، بهرام . (۱۳۹۲) مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران ، پیاورد سلامت، دوره ۷ شماره ۴ مهر و آبان

نهاد ریاست جمهوری . (۱۳۸۲) سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

هوی و میسکل (۱۳۸۷) . تئوری و تحقیق و عمل در مدیریت آموزشی . ترجمه میرمحمد سیدعباس زاده . ارومیه : انزلی .

یعقوبی ، نور محمد ؛ منور ، پارسا (۱۳۹۳) . بررسی رابطه ی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و درک کیفیت خدمات (مطالعه ی موردی: شعب بانک ملی شهر زاهدان) . وزارت علوم، تحقیقات و فناوری - دانشگاه سیستان و بلوچستان - دانشکده مدیریت و حسابداری . ۱۳۹۳ . کارشناسی ارشد

Bahribinabaj N, Moghimiyan M, Atarbashi M, Gharache M. The study of job burnout and its relationship with mental health in midwifery and nursing profession. Journal of Medical and Health Services Gonabad 2004; 9(1):99-104

Barnes , Kevin ,Michel(1994) The organization Health of middle schools trust , and decision participation ,work environment. Degree: E.D.D

Bose ,Tarun Kanti &Sarker , Sandip &Delowar , Hossain(2013). Comparing the outcome of SERVQUAL and Servicescape model in evaluating customersatisfaction- A case study on EXIM bank limited

BulucBekir.(2015). Relationship between Instructional Leadership and Organizational Health in Primary Schools. Anthropologist, 19(1): 175-183 (2015)



- Dejoy & Wilson, 2007, Organizational health promotion: Broadening the horizon of workplace health promoting, health Facility Management UAS, Vol 110, PP 98-101.
- Dobers, peter. (2009). Translation and inscription in development projects. .Journal of Organizational Change Management. Vol 22 No5.
- Donnelly,m. and Kerr,N. and Rimmer,R., 2006. Assessing the quality of police Services using SERVQUAL. Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, Volume 29. number 1, 92-105.
- Hak Lee, J., Hyun-Duck, K., Yong Jae, K.,& Michael, S. (2009). Journal of Retailing and Consumer Services, 16(5).
- Hookong Y, Veiri A.(2006). Influence organization culture on organization commitment, Science University of Malaysia, 2006
- Hoy , W.K and Feldman , J . (1993) . Organizational Health . The concept and Its Measvre .Journal of Research and Develoment in Education
- Hoy , W.K and Feldman , J . (1993) . Organizational Health . The concept and Its Measvre .Journal of Research and Develoment in Education
- Hoy VK, Mescle C. (2008). Theory, research and practice in educational administration. Translated to Persian by: Abaszadeh S. Urmia: Urmia University pub; 2008: 88-46
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.(1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research". Journal of Marketing, 40.pp .41-50
- Razak, Mohamad Idham Md & Sakrani, Siti Najah Raihan.(2013). Adaptive of SERVQUAL Model in Measuring Customer Satisfaction towards Service Quality Provided by Bank Islam Malaysia Berhad (BIMB) in Malaysi
- Saadon, Mohd Saiful Izwaan bin.(2012). The Effectiveness Of integrating kano Model And Servqual into quality function Deployment (QFD) For developing training courses MODEL
- Savas, Ahmet Cezmi, Toprak, Mustafa.(2013). Mediation Effect Of Job Stress In The Relationship Between Organizational Health And Job Satisfaction. Ozean Journal of Social Sciences 6(1), 2013
- Schaufli W. B, Maslach C, Marek T. Professional burnout: recent developments in theory and research (1ed). Washington, Taylor & Francis press.1994
- Stanley, M. Davis. (1994). Managing Corporate culture .translated by: nasermirsepasi & patichehre motamed gorji. tehran. morvarid poblication
- Stephen makau, muathe & Were wawire, nelson. (2013) an empirical study on the relationship between organizational factors and adoption of ict among health related smes in nairobi, kenya, international journal of arts and commerce vol. 2 no. 3 march 2013
- Sw artz, T. A. (1988). A Gap Analysis of Professional Service Quality, Journal of Marketing, 53-94