

## مدل یابی معادلات ساختاری روابط کیفیت زندگی کاری، سرمایه اجتماعی و جامعه‌پذیری سازمانی با رفتار شهروند سازمانی در کارکنان دانشگاه تهران<sup>۱</sup>

جمال عبدالملکی<sup>۲</sup>

مرتضی امانی<sup>۳</sup>

اعظم آهین جان<sup>۴</sup>

### چکیده

هدف پژوهش حاضر تحلیل ساختاری روابط کیفیت زندگی کاری، سرمایه اجتماعی جامعه‌پذیری سازمانی با رفتار شهروند سازمانی می‌باشد. جامعه پژوهش کلیه کارکنان دانشگاه تهران هستند، از این جامعه با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، نمونه‌ای به حجم ۳۸۱ نفر انتخاب گردید. روش پژوهش کمی، توصیفی و از نوع مطالعات همبستگی و مدل یابی معادلات ساختاری است. ابزار پژوهش پرسشنامه می‌باشد. جهت سنجش متغیرهای پژوهش، از پرسشنامه محقق ساخته، استفاده شد. جهت تعیین پایایی و روایی ابزار، از تکنیک‌های آلفای کرانباخ و تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد، نتایج بیانگر پایایی و روایی مطلوب ابزار بود. جهت تحلیل داده‌ها از تکنیک‌های توصیفی (شاخص‌های مرکز و پراکندگی) و استنباطی (تحلیل عاملی تأییدی و تحلیل مسیر تأییدی) با استفاده از نرم‌افزار lisrel استفاده شد. نتایج بیانگر آن هستند که: متغیر کیفیت زندگی کاری دارای اثر مستقیم مثبت (۰/۳۱۱)، اثر غیرمستقیم مثبت (۰/۱۲۵) و اثر کل مثبت (۰/۴۳۶) و معنادار بر متغیر رفتار

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۳/۳۰  
تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۱/۲۴

۱. مقاله حاضر برگرفته از پژوهشی آزاد است که در سال ۱۳۹۵ در دانشگاه تهران انجام شده است.

۲. دانش آموخته کارشناسی ارشد تحقیقات آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه تهران، تهران، ایران،

پست الکترونیک: Abdolmaleki1984@gmail.com

۳. دانشجوی دکترای مدیریت آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه خوارزمی، البرز، ایران، مسئول

مکاتبه، پست الکترونیک: Amani.morteza@gmail.com

۴. دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی، دانشگاه الزهراء، تهران،

ایران، پست الکترونیک: Azam.ahaninjan@gmail.com

شهروند سازمانی در سطح ۰/۰۵ می‌باشد. متغیر سرمایه اجتماعی دارای اثر مستقیم مثبت (۰/۳۰۶)، اثر غیر مستقیم مثبت (۰/۰۵) و اثر کل مثبت (۰/۴۱۰) و معنادار بر متغیر رفتار شهروند سازمانی در سطح ۰/۰۵ می‌باشد. متغیر جامعه‌پذیری سازمانی دارای اثر مستقیم مثبت (۰/۱۹۶) و اثر کل مثبت (۰/۱۹۶) و معنادار بر متغیر رفتار شهروند سازمانی در سطح ۰/۰۵ می‌باشد. نتیجه‌گیری: با توجه به اثرات کل متغیرهای مستقل می‌توان گفت متغیر کیفیت زندگی کاری (۰/۴۳۶) دارای بیشترین اثر و متغیر جامعه‌پذیری سازمانی (۰/۱۹۶) دارای کمترین اثر بر متغیر رفتار شهروند سازمانی می‌باشد.

### واژگان کلیدی

رفتار شهروند سازمانی، کیفیت زندگی کاری، سرمایه اجتماعی، جامعه‌پذیری سازمانی

### مقدمه و بیان مسأله

موفقیت در هر سازمانی بستگی به تخصیص و بکارگیری مناسب ابزار، تجهیزات، پول، مواد خام و منابع انسانی آن سازمان در برنامه‌های آن دارد و این امر در صورتی امکان‌پذیر خواهد بود که این سازمان‌ها بتوانند مهارت‌ها، توانایی‌ها و خصوصیات فردی و جمعی کارکنان خود را در راستای اهداف سازمان بکار گیرند. از این‌رو گفته می‌شود سازمان سلسله‌مراتب منظم افراد برای دستیابی به اهداف مشخص است. مشخصه مشترک تمامی سازمان‌ها در برخورداری از منابع انسانی است، لذا سازمان‌های عصر حاضر با نگاه راهبردی به منابع انسانی آن را به‌عنوان دارایی هوشمند و ارزشمند در نظر دارند و بیش‌ازپیش به ارتقاء کیفیت و موفقیت خود از طریق منابع انسانی و مدیریت درست سازمانی، توجه دارند. ازجمله مسائل موردتوجه سازمان‌ها در عصر حاضر می‌توان به مقولات بااهمیتی همچون: کیفیت زندگی کاری، سرمایه اجتماعی، جامعه‌پذیری سازمانی و رفتار شهروند سازمانی و روابط بین آن‌ها اشاره کرد.

سیگری و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) دلایل زیر را جهت اهمیت و ضرورت توجه به متغیر کیفیت زندگی کاری در سازمان‌ها بیان نمودند: کیفیت زندگی کاری به‌عنوان فرهنگ، سطح بالایی از تعهد متقابل بین افراد و سازمان را به وجود می‌آورد، به این معنا که افراد به اهداف سازمان و توسعه آن و سازمان نیز به نیازهای افراد و بالیدگی آن‌ها متعهد باشد، کیفیت زندگی کاری به‌عنوان یک هدف که بهبود عملکرد سازمانی را از طریق ایجاد مشاغل و محیط‌های کاری چالشی‌تر، راضی‌کننده‌تر و مؤثرتر برای افراد در کلیه سطوح سازمانی فراهم می‌کند، کیفیت زندگی کاری به‌عنوان یک فرآیند که موجبات تحقق اهداف را از طریق دخالت دادن و مشارکت فعال کلیه افراد سازمان فراهم می‌نماید، کیفیت زندگی کاری پدیده‌ای است که امروز از مرز سازمان فراتر می‌رود و اثرات آن در زندگی خصوصی فرد نیز قابل مشاهده است (سیگری و همکاران، ۲۰۰۱، ۷۱).

۱. Sigry JM, Efraty D, Siegel P, Lee DJ

کلمن<sup>۱</sup> (۱۹۹۷، ۹۷) بر سودمندی سرمایه اجتماعی به عنوان منبعی برای همکاری، برقراری روابط دوجانبه و توسعه اجتماعی تأکید کرده است؛ زیرا از این مسائل می توان به عنوان منابعی برای درپیش گرفتن کنشی مؤثر و دست یافتن به هدف های مورد نظر استفاده کرد. او این روابط را به عنوان منابع سرمایه ای مفید برای افراد توصیف کرده است. از دیدگاه آدلر<sup>۲</sup> و وان (۲۰۰۲، ۳۱)، اولین مزیت مستقیم سرمایه اجتماعی، توزیع اطلاعات است. سرمایه اجتماعی، دسترسی به منابع اطلاعاتی وسیع تر را تسهیل می کند و کیفیت، مربوط بودن، مناسبت داشتن و به جابودن اطلاعات را بهبود می بخشد. این دو محقق، ایجاد شبکه های نفوذ، کنترل و قدرت را دومین مزیت سرمایه اجتماعی دانسته و معتقدند انسجام، سومین مزیت سرمایه اجتماعی است.

سازمان ها امروزه با این مسئله روبرو هستند که چگونه می توانند افراد تازه جذب شده را با ارزش ها و هنجارها و اهداف سازمانی، هماهنگ و همسو نمایند. یکی از مفاهیمی که در این زمینه می تواند به مدیریت در هر سازمانی کمک نماید، مفهوم جامعه پذیری سازمانی<sup>۳</sup> است. جامعه پذیری سازمانی، یکی از نکات کلیدی و ضروری در هنگام گزینش نیروی انسانی در هر سازمان است. برای سازمان ها بسیار ضروری است که پس از گزینش، استخدام و ورود افراد جدید، برای آنها تدابیری اتخاذ گردد تا آنان بتوانند خود را با فرهنگ حاکم بر سازمان تطبیق دهند (آتش پور و لاندرا، ۱۳۸۶: ۲۴). کارکنان جدید، ارزش ها و منش های بیرون سازمان را با خودشان به داخل سازمان می آورند و در مقابل، سازمان ها تلاش می کنند آنها را با ارزش ها و منش های درونی آشنا و سازگار نمایند (تائورمینا<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴، ۷۹).

بقا و پیشرفت هر سازمانی، درگرو رفتار اعضای آن سازمان به عنوان شهروندانی است که به همه ی جنبه های رفتارهای مثبت توجه نموده و آنها را رعایت می نمایند. به دلیل اهمیت به سزای چیزی که به وجود شهروندان خوب درون سازمانی تعبیر شده است، آگاهی یافتن از ماهیت و وضعیت رفتار شهروند سازمانی همواره جزء اولویت های مطالعات سازمانی محسوب شده است (سرونی<sup>۵</sup>، ۲۰۰۴، ۱۵). همچنین امروز شرایط کاملاً متحول و حاکم بر سازمان ها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آنها در چنین شرایطی، نیاز آنها را به نسلی ارزشمند از کارکنان آشکار می سازد، نسلی که از آنها به عنوان سربازان سازمانی یاد می شود (دیپائولا، تارتر و هوی<sup>۶</sup>، ۲۰۰۵، ۶۱). بی تردید این کارکنان وجه ممیز سازمان های اثربخش از غیر اثربخش هستند (پودساکوف، مکزی، پین و باراک<sup>۷</sup>، ۲۰۰۰، ۵۳۳). کارکنانی که تمایل به انجام امور فراتر از الزام های رسمی شغل خود هستند بیانگر رفتار

۱. J. S. Colman

۲. PauL Adler and Sand Seok-Woo kwon

۳. Organizational Socialization

۴. Taormina, R.J.

۵. Serroni, Carlo

۶. Dipaola, M, Tarter, C. & Hoy, W. K.

۷. Podsakoff, P. M. Mackenzie, S. B. Paine, J. B. & Bachrach, D. G.

شهروند سازمانی بوده که این امر خود در سال‌های اخیر، انون توجه بسیاری از محققان سازمانی بوده است (موریسون<sup>۱</sup>، ۱۹۹۴، ۱۵۴۶). رفتار شهروندی برای سازمان است. شهروندان سازمانی، دارای منافع ز یادی برای سازمان است. شهروندان خوب سازمانی با حفظ منافع سازمان، سازمان را قادر می‌سازند که منافع سازمان را به صورت کارا تخصیص دهد. سازمان‌هایی که رفتار شهروندی در آن‌ها رایج است، مکان‌های جالب‌تری برای کار کردن هستند و می‌تواند بهترین افراد را به استخدام خود درآورد. (دنيس<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵، ۴۱۵).

بررسی عوامل مؤثر بر رفتار شهروند سازمانی به چهار دلیل اهمیت دارد: اول تأکید بر رفتار شهروند سازمانی می‌تواند تعارضات ناشی از ابهام در انتظارات شغل را به حداقل برساند؛ دوم رفتار شهروند سازمانی از طریق تأکید بروی رفتارهای فرا شغلی نیاز به تخصیص منابع کمیاب را کاهش می‌دهد؛ سوم سازمان‌ها از طریق تعیین و بررسی ابعاد رفتار شهروند سازمانی می‌توانند محیطی را ایجاد کنند که رفتار شهروند سازمانی را تشویق و بروز آن را تسهیل کند و در این محیط تسهیل‌کننده‌های رفتار شهروند سازمانی را افزایش و موانع آن را کاهش دهند و چهارم به مدیران فرصت می‌دهد تا درک عمیق‌تری از عوامل رفتار شهروند سازمانی و متغیرهای شغلی و سازمانی مربوط به آن پیدا کنند.

سازمان‌های موفق به سنجش روابط بین مقولات فوق، به صورت تفکیکی اقدام نموده‌اند و تاکنون یک بررسی جامع و ساختاری در باب روابط مقولات انسانی فوق انجام نگردیده است. در میان مقولات فوق می‌توان یک ساختار نظری قائل شد، سپس به بررسی و آزمون ساختار نظری اقدام کرد. با توجه به بررسی‌های انجام‌شده در باب اهمیت، تقدم و تأخر مقولات مذکور در مطالعات سازمانی، متغیر کیفیت زندگی کاری به عنوان متغیر مستقل، متغیرهای سرمایه اجتماعی و جامعه‌پذیری سازمانی به عنوان متغیرهای میانجی و در نهایت متغیر رفتار شهروند سازمانی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته می‌شود؛ بنابراین بررسی عوامل مؤثر بر رفتار شهروند سازمانی با تأکید بر متغیرهای کیفیت زندگی کاری، سرمایه اجتماعی و جامعه‌پذیری سازمانی در کارکنان دانشگاه تهران لازم است، چراکه اطلاعاتی را فراهم می‌سازد که بر اساس آن سازمان قادر خواهد بود با اتخاذ خط‌مشی‌های مناسب و پرداختن به راهکارهای مطلوب در جهت بهبود عملکرد و ارتقای بهره‌وری منابع انسانی گام بردارد؛ بنابراین می‌توان گفت مسئله اصلی پژوهش حاضر این است که آیا متغیرهای کیفیت زندگی کاری، سرمایه اجتماعی و جامعه‌پذیری سازمانی دارای تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم معنادار بر متغیر رفتار شهروند سازمانی در کارکنان دانشگاه تهران می‌باشند یا خیر؟

۱. Morrison, Elizabeth

۲. Dennis, Wat

## ادبیات پژوهش

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان<sup>۱</sup> و ارگان<sup>۲</sup> در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می‌شد. این رفتارها باوجود اینکه در ارزیابی‌های سستی عملکرد شغلی به‌طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (بینستوک<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۰۳، ۳۶۰). اپل بام<sup>۴</sup> و همکاران (۲۰۰۴، ۱۹) این اعمال که در محل کار اتفاق می‌افتند را این‌گونه تعریف می‌کنند، مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند. بینستوک و همکاران (۲۰۰۳، ۳۶۱) معتقدند که این تعریف بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تأکید دارد: اول اینکه این رفتار باید داوطلبانه باشد یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد است. دوم اینکه مزایای این رفتار، جنبه سازمانی دارد و ویژگی سوم این است که رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چندوجهی دارد. با این تعاریف، از انسان به‌عنوان شهروند سازمانی انتظار می‌رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به عبارت دیگر ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فراتر از نقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و در اثر این رفتارهای آنان اثربخشی سازمانی بهبود می‌یابد. ارگان (۱۹۸۸) برای رفتار شهروندی پنج بعد وظیفه‌شناسی، نوع دوستی، فضیلت شهروندی، جوانمردی و احترام و تکریم را معرفی می‌کند (نقل از اپل بام و همکاران، ۲۰۰۴، ۲۳).

کیفیت زندگی کاری، فلسفه و اصولی است که نشان می‌دهد افراد، مهم‌ترین منابع سازمانی قابل اطمینان و مسئول هستند، قادر به ایجاد سهم ارزشمندی در سازمان می‌باشند و باید با آن‌ها رفتاری مبتنی بر احترام داشت. کیفیت زندگی کاری شامل فرصت‌هایی برای حل مشکلاتی است که منافعی را به‌صورت متقابل برای کارمند و سازمان به همراه دارد و مبتنی بر همکاری در مدیریت کار است (روز و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۶، ۶۳). کیفیت زندگی کاری، انعکاسی از روابط موجود بین کارکنان و محیط کاری آنان است. این رابطه نشانه‌ای از میزان سازگاری فرد با شغلش می‌باشد (الیاس و ساها<sup>۶</sup>، ۲۰۰۵، ۲۲). لائو و همکاران<sup>۷</sup> (۲۰۰۱) کیفیت زندگی کاری را به‌عنوان

۱. Batman

۲. Organ, D.W.

۳. Bienstock, C. Carol & Demoranville, W. Carol & Smith, K. Rachel

۴. Appelbaum, Steven & Bartolomucci, Nicolas & Beaumier, Erika & Boulanger, Jonathan & Corrigan, Rodney & Dore, Isabelle & Girard, Chrystine & Serroni, Carlo

۵. Rose, R.C, Beh, L.S, Uli, J. Idris, Kh.

۶. Elias M.SH. Saha, N.K.

۷. Lau, T. Y. H. Wong, K. F. Chan, M. Law.

محیط کاری مطلوب می‌دانند که با اختصاص پاداش، امنیت شغلی و ایجاد فرصت‌های رشد شغلی، موجب حمایت و ارتقای رضایت شغلی کارکنان را فراهم می‌سازد (لائو و همکاران، ۲۰۰۱، ۲۶۹).

مفهوم سرمایه اجتماعی، عبارت از مجموعه منافع بالفعل و بالقوه‌ای است که با عضویت کنشگران و سازمان‌ها در شبکه‌های اجتماعی به وجود می‌آید؛ به عبارتی، مجموعه‌ای معین از هنجارها یا ارزش‌های غیررسمی است که اعضای گروهی مجاز به همکاری در آن، سهم‌اند (فوکویاما، ۲۰۰۱، ۹). سرمایه اجتماعی به‌طور کلی، نهادهای، روابط، گرایش‌ها، ارزش‌ها و هنجارهایی را شامل می‌شود که بر رفتارها و تعامل‌های بین افراد، حاکم‌اند (گروتر و فن‌بستر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲، ۴)؛ به عبارت دیگر، مراد از سرمایه اجتماعی، آن دسته از شبکه‌ها و هنجارهایی است که مردم را به عمل جمعی قادر می‌کند (ولکاک<sup>۲</sup>، ۱۹۹۸، ۱۵۴). سرمایه اجتماعی، مجموعه منافع بالفعل و بالقوه‌ای است که با عضویت کنشگران و سازمان‌ها در شبکه‌های اجتماعی<sup>۳</sup> به وجود می‌آید؛ به عبارتی، سرمایه اجتماعی اجتماعی یعنی منابع در دسترس در ساختارهای اجتماعی همچون اعتماد، هنجارهای روابط متقابل و هدف متقابل<sup>۴</sup> که افراد را برای انجام دادن کنش جمعی آماده می‌کند و به‌عنوان محصول فرعی روابط اجتماعی و درگیری مدنی در سازمان‌های رسمی و غیررسمی نمود می‌یابد (کاواچی<sup>۵</sup>، ۲۰۰۱، ۳۳).

جامعه‌پذیری سازمانی، کلیدی کارآمد و مؤثر در یکپارچه‌سازی کارکنان تازه‌وارد در سازمان است (آنتوناکولو و گوتل<sup>۶</sup>، ۲۰۱۰، ۲۹) و در ساخت ارزش‌ها و نگرش‌های افراد و همچنین سوءگیری‌های اجتماعی آن‌ها درباره بسیاری از مسائل اجتماعی، نقشی بسیار مهمی دارد (موحد و عباسی، ۱۳۸۵، ۷۲). هماهنگ شدن با شغل و وظیفه جدید می‌تواند یک گزاره دلهره‌آور باشد، افراد تازه‌وارد در سازمان، به یادگیری چگونگی انجام دادن وظایف و همچنین دست‌یابی به رفتار نرمال و مقبول از سوی همکاران نیاز دارند (کامیرمولر و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۱۱، همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۱۱، ۲۳۰). درواقع افراد تازه‌وارد، باید یاد بگیرند که چگونه محیط جدید را درک کنند و با آن سازگار شوند (گرومن و همکاران<sup>۹</sup>، ۲۰۰۶، ۱۰۲). توجه به جامعه‌پذیری سازمانی، برای سازمان، حیاتی می‌باشد، زیرا می‌تواند فرصت‌های یک فرد را برای موفقیت در شغل و در دنیای کار توسعه دهد (جی و درک<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۰، ۲۷). طبق اذعان کارشناسان مدیریت منابع انسانی، جامعه‌پذیری سازمانی، مانند چرخش شغلی آموخته‌ها است و سازمان‌ها می‌توانند فرآیند جامعه‌پذیری را، مدیریت هزینه ماهرانه سازمان به حساب آورند (منزور و نعیم<sup>۱۱</sup>،

۱. C. Grootaert and T. Van Bastelaer

۲. M. Woolcock

۳. Social Networks

۴. Mutual Aide

۵. I. Kawachi

۶. Antonacopoulou, E.P & Guttel, W.H.

۷. Kammeyer-Mueller, J.D. Livingston, B.A. & Liao, H.

۸. Gruman, J.A. Saks, A.M. & Zweig, D.I

۹. Jie, C. & Derek, E

۱۰. Manzoor, M. & Naeem, H

۲۰۱۱، ۵۳۱؛ گائو<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱، ۲۳). در نتیجه می‌توان شاهد بود که افراد را به کارکنان فعال تبدیل کرده و به استمرار توسعه سازمان منجر شده که فرصت‌های مناسب را برای افزایش رقابت فراهم می‌آورد (هیتسان و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱، ۴).

مطالعات مظلومی (۱۳۹۱)، سلطانی، افستانی و عباسی (۱۳۹۲)، زارع (۱۳۹۳)، محرابی و گلناری (۱۳۹۴)، شکرالهی و طاهری (۱۳۹۴)، طهماسبی و همکاران (۱۳۹۴)، بورقانی فراهانی و همکاران (۱۳۹۵)، قنبرپور نصرتی و همکاران (۱۳۹۵)، وان دنبرگ و ویلرینگ<sup>۳</sup> (۱۹۹۹)، آلپر ارتورک<sup>۴</sup> (۲۰۰۵)، چن و چاو<sup>۵</sup> (۲۰۰۵)، اسایاوا و اتوکویا<sup>۶</sup> (۲۰۰۵)، بولر و همکاران<sup>۷</sup> (۲۰۰۶)، فورنیر<sup>۸</sup> (۲۰۰۸)، زنگ و جان<sup>۹</sup> (۲۰۰۹)، شن و همکاران<sup>۱۰</sup> همکاران<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۹)، نورمن و همکاران<sup>۱۱</sup> (۲۰۱۰)، بویاس و واینده<sup>۱۲</sup> (۲۰۱۰)، آخیلندرا و سادھانا<sup>۱۳</sup> (۲۰۱۳)، سیدلر و همکاران<sup>۱۴</sup> (۲۰۱۴)، اردم<sup>۱۵</sup> (۲۰۱۴)، پاپی و نورعلیزاده<sup>۱۶</sup> (۲۰۱۴) و کسرای و همکاران<sup>۱۷</sup> (۲۰۱۴) بیانگر رابطه مثبت کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی می‌باشند. مطالعات غفاری و اونق (۱۳۸۵)، فیضی و محمد (۱۳۸۸)، محسنی تبریزی و فدائی صابر (۱۳۹۰)، طاهریان و همکاران (۱۳۹۰)، پیدایی (۱۳۹۳)، حمیدی و همکاران (۱۳۹۳)، زاهدی و همکاران (۱۳۹۳)، رحیمی و آقا بابایی (۱۳۹۳)، سید عامری و همکاران (۱۳۹۴)، رکونا<sup>۱۸</sup> (۲۰۰۳)، کروز و همکاران<sup>۱۹</sup> (۲۰۰۶) و روسلان و همکاران<sup>۲۰</sup> (۲۰۱۰) بیانگر رابطه مثبت کیفیت زندگی کاری با سرمایه اجتماعی می‌باشند. مطالعات اعتباریان و خلیلی (۱۳۸۷)، نادری و همکاران

۱. Gao, J.

۲. Hintsanen, M. Hintsanen, T. Widell, A. Kivimäki, M. Raitakari, O.T. & Keltkangas-Järvinen, L.

۳. Van den berg, A. E. & Willering, M. C.

۴. Alper Erturk

۵. H.L.Chen & S.F.Chiu

۶. Osayawe, B. E. & Otukoya, O. W.

۷. By Bowler, Wm. Matthew; Brass, Daniel J.

۸. Fournier, William H.

۹. Zheng, Wei; Wei, Jun

۱۰. Shen Y. Yuan D. Zhang H. Yang D. Zhang J. Zhang Q.

۱۱. Norman, S. M. Avey, J. B. Nimmicht, J. L. and Pigeon, N. G.

۱۲. Boyas, J. & Wind, L. H.

۱۳. Akhilendra K. S. and Sadhana S.

۱۴. Seidler, A. Thinschmidt, M. Deckert, S. Then, F. Hegewald, J. Nieuwenhuijsen, K. & Riedel-Heller, S. G.

۱۵. Erdem, M.

۱۶. Papi, A. Nuralizadeh, R.

۱۷. Kasraie, Sh. Parsa, Sh. Hassani, M. Ghasemzadeh, A.

۱۸. Requena, Felix

۱۹. Krause, D. R. Handfield, R. B. & Bevelly, B. T.

۲۰. Roslan, A; Russayani, I; Nor azam, A.

(۱۳۸۸)، هویدا، جمشیدیان و مختاری فر (۱۳۹۰)، سلطانزاده و قلاوندی (۱۳۹۲)، عبدالحی و بهرامی (۱۳۹۲)، آرش و همکاران (۱۳۹۲)، حقیقتیان، هاشمیان فر و مرادی (۱۳۹۲) رستمی و همکاران (۱۳۹۴)، سلطانزاده، قلاوندی و سید عباس زاده (۱۳۹۴)، چائو<sup>۱</sup> (۲۰۰۲)، الن<sup>۲</sup> (۲۰۰۶)، بیگیاردی و پترونی<sup>۳</sup> (۲۰۰۵)، کرو<sup>۴</sup> (۲۰۰۷)، کوته<sup>۵</sup> (۲۰۰۸)، سیدلر و همکاران<sup>۶</sup> (۲۰۱۴) و اردم<sup>۷</sup> (۲۰۱۴) **بیانگر رابطه مثبت کیفیت زندگی کاری با جامعه‌پذیری سازمانی می‌باشند.**

مطالعات سلیمانی (۱۳۹۰)، جهانگیری و همکاران (۱۳۹۱)، عباس زاده و همکاران (۱۳۹۱)، رحیمی و همکاران (۱۳۹۴)، سلطانی، افستانی و عباسی (۱۳۹۲)، کاوسی (۱۳۹۴)، مجیبی و نبوی (۱۳۹۳)، فیلد و اسپنس<sup>۸</sup> (۲۰۰۰)، (۲۰۰۰)، گروتار و بستلر<sup>۹</sup> (۲۰۰۲)، آلپر ارتورک<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۵)، کروز و همکاران<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۶)، بولر و همکاران<sup>۱۲</sup> (۲۰۰۶)، فورنیر<sup>۱۳</sup> (۲۰۰۸)، زنگ و جان<sup>۱۴</sup> (۲۰۰۹) و نورمن و همکاران<sup>۱۵</sup> (۲۰۱۰) **بیانگر رابطه مثبت سرمایه اجتماعی با رفتار شهروند سازمانی می‌باشند.** مطالعات ناد و همکاران (۱۳۸۸)، حسنزاده ثمرین و مقیمی (۱۳۸۹)، دلاور و جهان‌تاب (۱۳۹۰)، حافظنیا و بیگلری (۱۳۹۰)، مجیبی و نبوی (۱۳۹۳)، رحیمی و همکاران (۱۳۹۴)، کاوسی (۱۳۹۴)، موسیوند و شفیع پور مطلق (۱۳۹۴)، سلطانزاده، قلاوندی و سید عباس زاده (۱۳۹۴)، اگزوم<sup>۱۶</sup> (۱۹۹۸)، فیلد و اسپنس<sup>۱۷</sup> (۲۰۰۰)، گروتار و بستلر (۲۰۰۲)، لین و یوان<sup>۱۸</sup> (۲۰۰۵)، کروز و همکاران<sup>۱۹</sup> (۲۰۰۶) و آیرینی<sup>۲۰</sup> (۲۰۱۰) **بیانگر رابطه مثبت سرمایه اجتماعی با جامعه‌پذیری سازمانی می‌باشند.** مطالعات حقیقتیان، هاشمیان فر و مرادی (۱۳۹۲)، آرش و همکاران (۱۳۹۲)، سلطانی، افستانی و عباسی

۱. Chow, I.

۲. Allen, D. G.

۳. Bigliardi, B. and Petroni, A.

۴. Crow, G.

۵. Kowtha, N. R.

۶. Seidler, A. Thinschmidt, M. Deckert, S. Then, F. Hegewald, J. Nieuwenhuijsen, K. & Riedel-Heller, S. G.

۷. Erdem, M.

۸. J. Field and L. Spence

۹. Grootaert, C. and Van Bastelaer, T.

۱۰. Alper Erturk

۱۱. Krause, D. R. Handfield, R. B. & Beverly, B.T.

۱۲. By Bowler, Wm. Matthew; Brass, Daniel J.

۱۳. Fournier, William H.

۱۴. Zheng, Wei; Wei, Jun

۱۵. Norman, S. M. Avey, J. B. Nimnicht, J. L. and Pigeon, N. G.

۱۶. Exum, M. E.

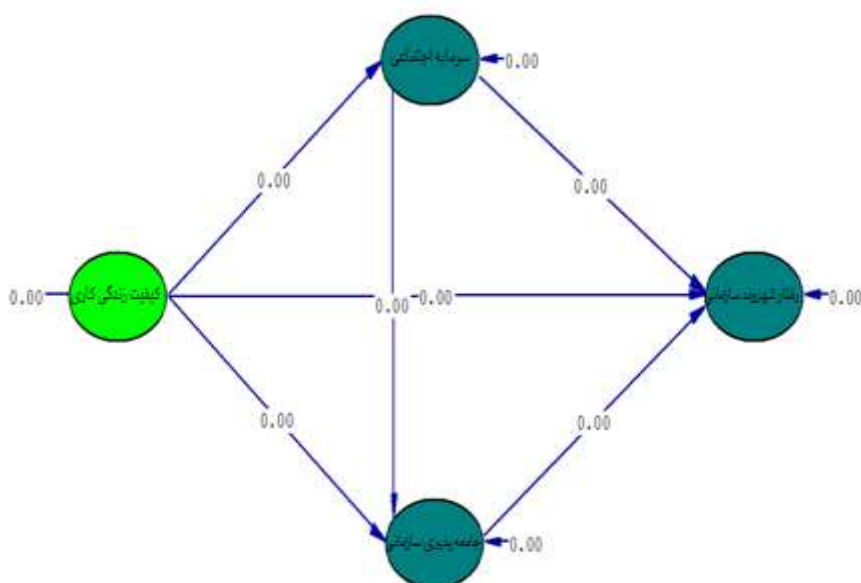
۱۷. J. Field and L. Spence

۱۸. Lin, S. and Yin-Mei H.

۱۹. Krause, D. R. Handfield, R. B. & Beverly, B.T.

۲۰. Irene, M.

(۱۳۹۲)، ملکی آوارسین و پور سلیم (۱۳۹۲)، سلطانزاده، قلاوندی و سید عباس زاده (۱۳۹۴)، مرادی و روستایی (۱۳۹۴)، چائو<sup>۱</sup> (۲۰۰۲)، آلپر ارتورک<sup>۲</sup> (۲۰۰۵)، الن<sup>۳</sup> (۲۰۰۶)، بولر و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۰۶)، کوته<sup>۵</sup> (۲۰۰۸)، جینهوا و همکاران<sup>۶</sup> (۲۰۱۰)، چانادا و همکاران<sup>۷</sup> (۲۰۱۴) و یاسین و سینم<sup>۸</sup> (۲۰۱۵) بیانگر رابطه مثبت مثبت جامعه‌پذیری سازمانی با رفتار شهروند سازمانی می‌باشند.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

### فرضیه های پژوهش

۱. متغیرهای کیفیت زندگی کاری، سرمایه اجتماعی و جامعه‌پذیری سازمانی اثر مثبت، مستقیم و معنادار بر متغیر رفتار شهروند سازمانی دارند.

۱. Chow, I.
۲. Alper Erturk
۳. Allen, D. G.
۴. By Bowler, Wm. Matthew; Brass, Daniel J.
۵. Kowtha, N. R.
۶. Jianhua Ge, Xuemei Su, Yan Zhou,
۷. Chanadda P, Pongkamon S, Pitchada S,
۸. Yasin Ö, Sinem E

۲. متغیرهای کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی اثر مثبت، مستقیم و معنادار بر متغیر جامعه‌پذیری سازمانی دارند.

۳. متغیر کیفیت زندگی کاری اثر مثبت، مستقیم و معنادار بر متغیر سرمایه اجتماعی دارد.

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر با توجه به فلسفه پژوهش، پژوهش کمی، با توجه به هدف از نوع مطالعات کاربردی و از لحاظ شیوه جمع‌آوری داده‌ها و تحلیل آن‌ها؛ روش مورد استفاده روش توصیفی و از نوع مطالعات همبستگی و مدل‌یابی معادلات ساختاری می‌باشد. جامعه پژوهش حاضر کلبه کارکنان دانشگاه تهران هستند، در راستای برآورد حجم نمونه پژوهش از جدول مورگان استفاده شد و حجم نمونه آماری ۳۸۱ نفر برآورد شد. لذا با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده ۳۸۱ کارمند از میان کارکنان دانشگاه تهران به‌عنوان اعضای نمونه انتخاب و مورد بررسی قرار گرفتند. در پژوهش حاضر جهت گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های محقق ساخته بر اساس طیف لیکرت پنج‌درجه‌ای، پس از بررسی‌های صورت گرفته توسط محقق و بر اساس مطالعات نظری و تجربی در متغیرهای پژوهش استفاده شد. لذا در پژوهش حاضر از پرسشنامه محقق ساخته ۳۰ سؤالی رفتار شهروند سازمانی بر مبنای مدل ارگان (۱۹۸۸)، پرسشنامه محقق ساخته ۳۰ سؤالی کیفیت زندگی کاری بر مبنای مدل والتون (۱۹۷۳)، پرسشنامه محقق ساخته سرمایه اجتماعی ۲۷ سؤالی بر مبنای دیدگاه ناهایت و گوشال (۱۹۹۸) و پرسشنامه محقق ساخته جامعه‌پذیری سازمانی ۲۴ سؤالی بر مبنای دیدگاه (تائورمینا، ۱۹۹۷)، استفاده شد. جهت تعیین پایایی ابزار پژوهش نیز از روش آلفای کرانباخ استفاده شد، لذا ابزار مدنظر بر روی ۳۰ پاسخگو که به‌صورت تصادفی انتخاب شده بودند اجرا و سپس ضرایب پایایی مدنظر محاسبه شد. با توجه به نتایج حاصل از تحلیل ضرایب پایایی آلفای کرانباخ، از آنجاکه ضرایب پایایی ابزار پژوهش در دامنه حداقل ۰/۸۵ تا ۰/۹۳ قرار دارد می‌توان گفت ابزار از ویژگی پایایی مناسب برخوردار است. جهت تعیین روایی ابزار در پژوهش حاضر از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. با توجه به نتایج حاصل از شاخص‌های برازندگی در مدل‌های اندازه‌گیری تحلیل عاملی تأییدی ابزارهای پژوهش می‌توان گفت، مقدار خي دو حاصل در تمامی مدل‌های اندازه‌گیری ابزارها در سطح ۰/۰۵ معنادار نمی‌باشد و حاکی از برازش مدل مفهومی با مدل تجربی ابزار مدنظر دارد می‌باشد. همچنین نسبت خي دو بر درجه آزادی در تمامی مدل‌های اندازه‌گیری ابزارها نیز با توجه به ملاک مدنظر بیانگر برازش مناسب مدل مفهومی ابزارها با داده‌هاست. مقدار شاخص **RMSEA** در تمامی مدل‌های اندازه‌گیری ابزارها در دامنه ملاک قابل قبول قرار دارد و این امر نیز گویای مقدار خطای قابل قبول در تمامی مدل‌های اندازه‌گیری ابزارها می‌باشد. مقادیر شاخص‌های **AGFI**, **GFI**, **CFI** و **PGFI** در تمامی مدل‌های اندازه‌گیری ابزارها نیز با توجه به ملاک مدنظر مطلوب ارزیابی می‌گردند و نشانگر برازش مناسب تمامی مدل‌های اندازه‌گیری ابزارها می‌باشد؛ بنابراین با توجه به نتایج مدل‌های اندازه‌گیری ابزارها؛ می‌توان گفت، تمامی ابزارهای پژوهش دارای برازش مناسب و قابل قبول (روایی) می‌باشند.

مدل یابی معادلات ساختاری روابط کیفیت زندگی کاری، سرمایه اجتماعی و... / ۱۳۹

جدول شماره ۱: شاخص‌های برازندگی تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول ابزار پژوهش

| ردیف | شاخص       | ملاک          | رفتار شهروند سازمانی | کیفیت زندگی کاری |
|------|------------|---------------|----------------------|------------------|
| ۱    | خی دو      | UP ۰/۰۵۱.P    | ۴۴۲/۱۱               | ۵۱۹/۱۲           |
| ۲    | درجه آزادی | -             | ۳۵۷                  | ۴۱۱              |
| ۳    | نسبت       | ۲ و کمتر      | ۱.۲۳                 | ۱.۲۶             |
| ۴    | RMSEA      | ۰/۰۵ و پایتتر | ۰/۰۲۴                | ۰/۰۳۷            |
| ۵    | CFI        | حداقل ۰/۹     | ۰/۹۳                 | ۰/۹۴             |
| ۶    | GFI        | حداقل ۰/۹     | ۰/۹۲                 | ۰/۹۳             |
| ۷    | AFGI       | حداقل ۰/۹     | ۰/۹۱                 | ۰/۹۰             |
| ۸    | PGFI       | حداقل ۰/۵     | ۰/۶۱                 | ۰/۷۲             |

جدول ۲: شاخص‌های برازندگی تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول ابزار پژوهش

| ردیف | شاخص       | ملاک          | سرمایه اجتماعی | جامعه‌پذیری سازمانی |
|------|------------|---------------|----------------|---------------------|
| ۱    | خی دو      | UP ۰/۰۵۱.P    | ۵۰۹/۳۳         | ۴۸۸/۶۹              |
| ۲    | درجه آزادی | -             | ۴۲۸            | ۴۰۵                 |
| ۳    | نسبت       | ۲ و کمتر      | ۱.۱۹           | ۱.۲۰                |
| ۴    | RMSEA      | ۰/۰۵ و پایتتر | ۰/۰۳۱          | ۰/۰۳۴               |
| ۵    | CFI        | حداقل ۰/۹     | ۰/۹۲           | ۰/۹۳                |
| ۶    | GFI        | حداقل ۰/۹     | ۰/۹۰           | ۰/۹۱                |
| ۷    | AFGI       | حداقل ۰/۹     | ۰/۹۰           | ۰/۹۰                |
| ۸    | PGFI       | حداقل ۰/۵     | ۰/۶۹           | ۰/۷۳                |

جدول ۳: ضرایب پایایی ابزار پژوهش

| ردیف | متغیرها              | تعداد | شماره | آلفای کرانباخ |
|------|----------------------|-------|-------|---------------|
| ۱    | رفتار شهروند سازمانی | ۳۰    | ۱-۳۰  | ۰/۹۳          |
| ۲    | کیفیت زندگی کاری     | ۳۰    | ۱-۳۰  | ۰/۸۹          |
| ۳    | سرمایه اجتماعی       | ۲۷    | ۱-۲۷  | ۰/۸۵          |
| ۴    | جامعه‌پذیری سازمانی  | ۲۴    | ۱-۲۴  | ۰/۹۲          |

شیوه تجزیه و تحلیل داده‌ها: در پژوهش حاضر جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از تکنیک‌های آماری و با استفاده از نرم‌افزارهای آماری SPSS و LISREL به شرح زیر استفاده خواهد شد. در تحلیل توصیفی داده‌ها از جداول

توزیع فراوانی، شاخص‌های مرکزی (نما، میانه و میانگین)، شاخص‌های پراکندگی (انحراف معیار و واریانس) استفاده خواهد شد. در آزمون فرضیات پژوهش از تکنیک‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل مسیر تأییدی استفاده شد.

### یافته‌های پژوهش

#### تحلیل توصیفی متغیرهای پژوهش

جدول ۴: بررسی توصیفی وضعیت متغیرهای پژوهش

| ردیف | متغیر                    | میانگین | انحراف استاندارد |
|------|--------------------------|---------|------------------|
| ۱    | رفتار شهروند سازمانی OCB | ۳/۴۳    | ۱/۰۹             |
| ۲    | کیفیت زندگی کاری QWL     | ۳/۵۱    | ۱/۰۲             |
| ۳    | سرمایه اجتماعی SC        | ۳/۳۶    | ۱/۰۳             |
| ۴    | جامعه‌پذیری سازمانی OS   | ۳/۲۲    | ۱/۰۷             |

#### تحلیل ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

جدول ۵: ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

| متغیر                    | OCB   | QWL   | SC    | OS |
|--------------------------|-------|-------|-------|----|
| رفتار شهروند سازمانی OCB | -     |       |       |    |
| کیفیت زندگی کاری QWL     | ۰/۳۶۱ | -     |       |    |
| سرمایه اجتماعی SC        | ۰/۳۴۶ | ۰/۲۶۵ | -     |    |
| جامعه‌پذیری سازمانی OS   | ۰/۲۸۷ | ۰/۳۰۲ | ۰/۳۷۹ | -  |

با توجه به نتایج حاصل از تحلیل ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش می‌توان گفت: متغیرهای کیفیت زندگی کاری (۰/۳۶۱)، سرمایه اجتماعی (۰/۳۴۶) و جامعه‌پذیری سازمانی (۰/۲۸۷) دارای رابطه مثبت و معنادار با متغیر رفتار شهروند سازمانی در سطح ۰/۰۵ می‌باشند. متغیر کیفیت زندگی کاری دارای رابطه مثبت و معنادار با متغیرهای سرمایه اجتماعی (۰/۲۶۵) و جامعه‌پذیری سازمانی (۰/۳۰۲) در سطح ۰/۰۵ می‌باشد. متغیر سرمایه اجتماعی دارای رابطه مثبت و معنادار با متغیر جامعه‌پذیری سازمانی (۰/۳۷۹) در سطح ۰/۰۵ می‌باشد.

#### آزمون فرضیات پژوهش

۱. متغیرهای کیفیت زندگی کاری، سرمایه اجتماعی و جامعه‌پذیری سازمانی اثر مثبت، مستقیم و معنادار بر متغیر رفتار شهروند سازمانی دارند.

مدل یابی معادلات ساختاری روابط کیفیت زندگی کاری، سرمایه اجتماعی و... / ۱۴۱

جدول ۶: ضرایب مسیر کیفیت زندگی کاری، سرمایه اجتماعی و جامعه‌پذیری سازمانی بر رفتار شهروند سازمانی

| متغیر وابسته: رفتار شهروند سازمانی OCB |                |       |       |       |                        | متغیر مستقل |
|----------------------------------------|----------------|-------|-------|-------|------------------------|-------------|
| T                                      | $\xi$<br>(زتا) | T     | $R^2$ | T     | ضریب مسیر<br>استاندارد |             |
| ۳۵<br>۱۱                               | ۰/۳۵           | ۲۷/۸۹ | ۰/۳۹۱ | ۱۴/۷۹ | ۰/۳۱۱                  | QWL         |
|                                        |                |       |       | ۱۳/۵۸ | ۰/۳۰۶                  | SC          |
|                                        |                |       |       | ۷/۰۹  | ۰/۱۹۶                  | OS          |

با توجه به نتایج حاصل از تحلیل معادلات ساختاری می‌توان گفت: متغیرهای کیفیت زندگی کاری با ضریب مسیر (۰/۳۱۱) و مقدار تی (۱۴/۷۹)، سرمایه اجتماعی با ضریب مسیر (۰/۳۰۶) و مقدار تی (۱۳/۵۸) و جامعه‌پذیری سازمانی با ضریب مسیر (۰/۱۹۶) و مقدار تی (۷/۰۹) دارای اثر مستقیم، مثبت و معنادار بر متغیر رفتار شهروند سازمانی در سطح ۰/۰۵ می‌باشند. متغیرهای کیفیت زندگی کاری، سرمایه اجتماعی و جامعه‌پذیری سازمانی قادر به تبیین ۳۹/۱٪ واریانس متغیر رفتار شهروند سازمانی می‌باشند. مقدار واریانس تبیین شده متغیر رفتار شهروند سازمانی با توجه به مقدار تی آن (۲۷/۸۹) در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد. مقدار خطای ساختاری متغیر شهروند سازمانی در معادله فوق برابر با (۰/۳۵) که با توجه به مقدار تی آن (۱۱/۳۵) در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد.

۲. متغیرهای کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی اثر مثبت، مستقیم و معنادار بر متغیر جامعه‌پذیری سازمانی دارند.

جدول ۷: ضرایب مسیر کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی بر جامعه‌پذیری سازمانی

| متغیر وابسته: جامعه‌پذیری سازمانی OS |                |       |       |       |                        | متغیر مستقل |
|--------------------------------------|----------------|-------|-------|-------|------------------------|-------------|
| T                                    | $\xi$<br>(زتا) | T     | $R^2$ | T     | ضریب مسیر<br>استاندارد |             |
| ۴۴<br>۱۵                             | ۰/۴۵           | ۱۷/۱۶ | ۰/۲۱۶ | ۱۰/۰۷ | ۰/۲۳۷                  | QWL         |
|                                      |                |       |       | ۱۱/۸۱ | ۰/۲۵۹                  | SC          |

با توجه به نتایج حاصل از تحلیل معادلات ساختاری می‌توان گفت: متغیرهای کیفیت زندگی کاری با ضریب مسیر (۰/۲۳۷) و مقدار تی (۱۰/۰۷) و سرمایه اجتماعی با ضریب مسیر (۰/۲۵۹) و مقدار تی (۱۱/۸۱) دارای اثر مستقیم، مثبت و معنادار بر متغیر جامعه‌پذیری سازمانی در سطح ۰/۰۵ می‌باشند. متغیرهای کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی قادر به تبیین ۲۱/۶٪ واریانس متغیر جامعه‌پذیری سازمانی می‌باشند. مقدار واریانس تبیین

شده متغیر جامعه‌پذیری سازمانی با توجه به مقدار تی آن (۱۷/۱۶) در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد. مقدار خطای ساختاری متغیر جامعه‌پذیری سازمانی در معادله فوق برابر با (۰/۴۵) که با توجه به مقدار تی آن (۱۵/۴۵) در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد.

۳. متغیر کیفیت زندگی کاری اثر مثبت، مستقیم و معنادار بر متغیر سرمایه اجتماعی دارد.

جدول ۸: ضریب مسیر کیفیت زندگی کاری بر سرمایه اجتماعی

| متغیر وابسته: سرمایه اجتماعی SC |            |       |                |      |                        | متغیر مستقل |
|---------------------------------|------------|-------|----------------|------|------------------------|-------------|
| T                               | ξ<br>(زتا) | T     | R <sup>۲</sup> | T    | ضریب مسیر<br>استاندارد |             |
| ۸۹/۱۷                           | ۵۱/۰       | ۱۵/۶۶ | ۱۸۴/۰          | ۸/۶۲ | ۰/۲۲۱                  | QWL         |

با توجه به نتایج حاصل از تحلیل معادلات ساختاری می‌توان گفت: متغیر کیفیت زندگی کاری با ضریب مسیر (۰/۲۲۱) و مقدار تی (۸/۶۲) دارای اثر مستقیم، مثبت و معنادار بر متغیر سرمایه اجتماعی در سطح ۰/۰۵ می‌باشند. متغیر کیفیت زندگی کاری قادر به تبیین ۱۸/۴٪ واریانس متغیر سرمایه اجتماعی می‌باشند. مقدار واریانس تبیین شده متغیر سرمایه اجتماعی با توجه به مقدار تی آن (۱۵/۶۶) در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد. مقدار خطای ساختاری متغیر سرمایه اجتماعی در معادله فوق برابر با (۰/۵۱) که با توجه به مقدار تی آن (۱۷/۸۹) در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد.

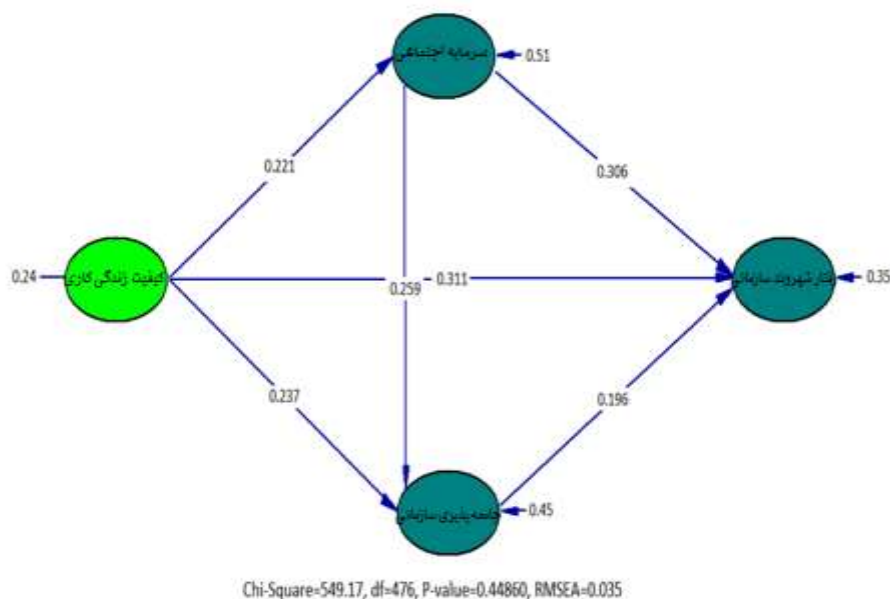
جدول ۹: ضرایب مسیر مستقیم، غیرمستقیم و کل متغیرهای مستقل بر رفتار شهروند سازمانی

| متغیر وابسته: رفتار شهروند سازمانی OCB |            |       |           |                     |            |        | متغیر مستقل |
|----------------------------------------|------------|-------|-----------|---------------------|------------|--------|-------------|
| T                                      | ξ<br>(زتا) | T     | R²        | اثرات استاندارد شده |            |        |             |
|                                        |            |       |           | کل                  | غیر مستقیم | مستقیم |             |
| ۱۱/۳۵                                  | ۰/۳۵       | ۲۷/۸۹ | /۳۹۱<br>. | ۴۳۶<br>۰/           | ۰/۱۲۵      | ۰/۳۱۱  | QWL         |
|                                        |            |       |           | ۴۱۰<br>۰/           | ۰/۰۵۰      | ۰/۳۰۶  | SC          |
|                                        |            |       |           | ۱۹۶<br>۰/           | —          | ۰/۱۹۶  | OS          |

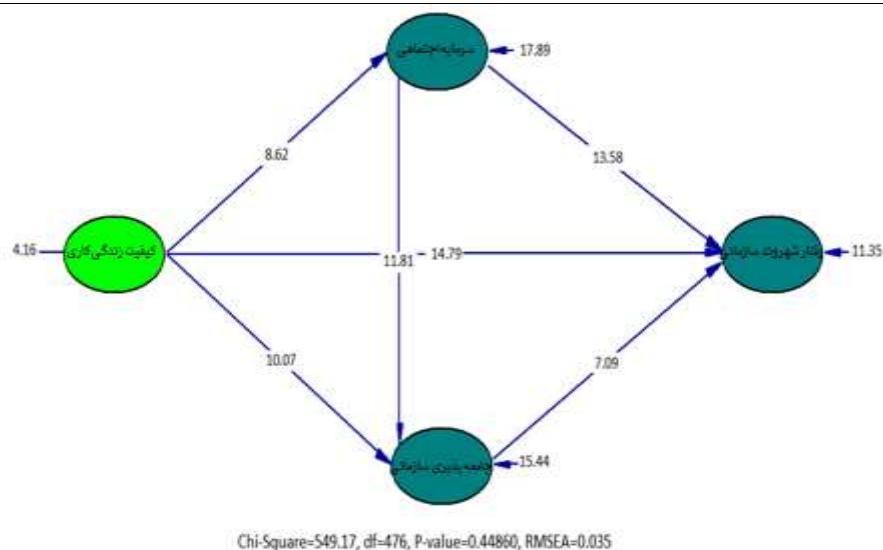
مدل یابی معادلات ساختاری روابط کیفیت زندگی کاری، سرمایه اجتماعی و.../۱۴۳

با توجه به نتایج حاصل از تحلیل معادلات ساختاری می توان گفت: متغیر کیفیت زندگی کاری دارای اثر مستقیم مثبت (۰/۳۱۱)، اثر غیرمستقیم مثبت (۰/۱۲۵) و اثر کل مثبت (۰/۴۳۶) و معنادار بر متغیر رفتار شهروند سازمانی در سطح ۰/۰۵ می باشد. متغیر سرمایه اجتماعی دارای اثر مستقیم مثبت (۰/۳۰۶)، اثر غیرمستقیم مثبت (۰/۰۵) و اثر کل مثبت (۰/۴۱۰) و معنادار بر متغیر رفتار شهروند سازمانی در سطح ۰/۰۵ می باشد. متغیر جامعه پذیری سازمانی دارای اثر مستقیم مثبت (۰/۱۹۶) و اثر کل مثبت (۰/۱۹۶) و معنادار بر متغیر رفتار شهروند سازمانی در سطح ۰/۰۵ می باشد.

با توجه به اثرات کل متغیرهای مستقل می توان گفت متغیر کیفیت زندگی کاری (۰/۴۳۶) دارای بیشترین اثر و متغیر جامعه پذیری سازمانی (۰/۱۹۶) دارای کمترین اثر بر متغیر رفتار شهروند سازمانی می باشد. متغیرهای کیفیت زندگی کاری، سرمایه اجتماعی و جامعه پذیری سازمانی قادر به تبیین ۳۹/۱٪ واریانس متغیر رفتار شهروند سازمانی می باشند. مقدار واریانس تبیین شده متغیر رفتار شهروند سازمانی با توجه به مقدار تی آن (۲۷/۸۹) در سطح ۰/۰۵ معنادار می باشد. مقدار خطای ساختاری متغیر شهروند سازمانی در معادله فوق برابر با (۰/۳۵) که با توجه به مقدار تی آن (۱۱/۳۵) در سطح ۰/۰۵ معنادار می باشد.



شکل ۲: مدل تجربی پژوهش: ضرایب استاندارد شده



شکل ۲: مدل تجربی پژوهش: ضرایب تی معناداری

جدول ۱۰: شاخص‌های برازندگی تحلیل مسیر تائیدی

| برآورد | ملاک            | شاخص       |   |
|--------|-----------------|------------|---|
| ۵۴۹/۱۷ | UP ۰/۰۵۱,P      | خی دو      | ۱ |
| ۴۷۶    | -               | درجه آزادی | ۲ |
| ۱/۱۵۳  | ۲ و کمتر        | نسبت       | ۳ |
| ۰/۰۳۵  | ۰/۰۵ و پایین‌تر | RMSEA      | ۴ |
| ۰/۹۳   | حداقل ۰/۹       | CFI        | ۵ |
| ۰/۹۲   | حداقل ۰/۹       | GFI        | ۶ |
| ۰/۹۰   | حداقل ۰/۹       | AFGI       | ۷ |
| ۰/۷۱   | حداقل ۰/۵       | PGFI       | ۸ |

با توجه به نتایج حاصل از شاخص‌های برازندگی در مدل تحلیل مسیر تائیدی پژوهش می‌توان گفت، مقدار خی دو حاصل در سطح ۰/۰۵ معنادار نمی‌باشد و حاکی از برازش مدل مفهومی با مدل تجربی مدنظر دارد. همچنین نسبت خی دو بر درجه آزادی با توجه به ملاک مدنظر بیانگر برازش مناسب مدل مفهومی با مدل تجربی است. مقدار شاخص RMSEA در دامنه ملاک قابل قبول قرار دارد و این امر نیز گویای مقدار خطای قابل قبول می‌باشد. مقادیر شاخص‌های CFI, GFI, AGFI و PGFI نیز با توجه به ملاک مدنظر مطلوب

ارزیابی می‌گردند و نشانگر برازش مناسب مدل ساختاری می‌باشد؛ بنابراین با توجه به نتایج؛ می‌توان گفت، مدل ساختاری پژوهش دارای برازش مناسب و قابل قبول می‌باشد.

### بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر تحلیل ساختاری روابط کیفیت زندگی کاری، سرمایه اجتماعی و جامعه‌پذیری سازمانی با رفتار شهروند سازمانی بود. جامعه پژوهش کلیه کارکنان دانشگاه تهران هستند، از این جامعه با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، نمونه‌ای به حجم ۳۸۱ نفر انتخاب گردید. روش پژوهش کمی، توصیفی و از نوع مطالعات همبستگی و مدل یابی معادلات ساختاری است. نتایج بیانگر این است که:

متغیر کیفیت زندگی کاری دارای اثر مستقیم مثبت (۰/۳۱۱)، اثر غیرمستقیم مثبت (۰/۱۲۵) و اثر کل مثبت (۰/۴۳۶) و معنادار بر متغیر رفتار شهروند سازمانی در سطح ۰/۰۵ می‌باشد. متغیر سرمایه اجتماعی دارای اثر مستقیم مثبت (۰/۳۰۶)، اثر غیرمستقیم مثبت (۰/۰۵) و اثر کل مثبت (۰/۴۱۰) و معنادار بر متغیر رفتار شهروند سازمانی در سطح ۰/۰۵ می‌باشد. متغیر جامعه‌پذیری سازمانی دارای اثر مستقیم مثبت (۰/۱۹۶) و اثر کل مثبت (۰/۱۹۶) و معنادار بر متغیر رفتار شهروند سازمانی در سطح ۰/۰۵ می‌باشد.

با توجه به اثرات کل متغیرهای مستقل می‌توان گفت متغیر کیفیت زندگی کاری (۰/۴۳۶) دارای بیشترین اثر و متغیر جامعه‌پذیری سازمانی (۰/۱۹۶) دارای کمترین اثر بر متغیر رفتار شهروند سازمانی می‌باشد. متغیرهای کیفیت زندگی کاری، سرمایه اجتماعی و جامعه‌پذیری سازمانی قادر به تبیین ۳۹/۱٪ واریانس متغیر رفتار شهروند سازمانی می‌باشند. مقدار واریانس تبیین شده متغیر رفتار شهروند سازمانی با توجه به مقدار تی آن (۲۷/۸۹) در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد. با توجه به نتایج حاصل از شاخص‌های برازندگی در مدل تحلیل مسیر تأییدی پژوهش می‌توان گفت، مقدار خی دو حاصل در سطح ۰/۰۵ معنادار نمی‌باشد و حاکی از برازش مدل مفهومی با مدل تجربی مدنظر دارد. همچنین نسبت خی دو بر درجه آزادی با توجه به ملاک مدنظر بیانگر برازش مناسب مدل مفهومی با مدل تجربی است. مقدار شاخص RMSEA در دامنه ملاک قابل قبول قرار دارد و این امر نیز گویای مقدار خطای قابل قبول می‌باشد. مقادیر شاخص‌های AGFI, GFI, CFI و PGFI نیز با توجه به ملاک مدنظر مطلوب ارزیابی می‌گردند و نشانگر برازش مناسب مدل ساختاری می‌باشد؛ بنابراین با توجه به نتایج؛ می‌توان گفت، مدل ساختاری پژوهش دارای برازش مناسب و قابل قبول می‌باشد.

نتایج پژوهش حاضر در باب رابطه کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی با مطالعات مظلومی (۱۳۹۱)، سلطانی، افستانی و عباسی (۱۳۹۲)، زارع (۱۳۹۳)، محرابی و گلناری (۱۳۹۴)، شکرالهی و طاهری (۱۳۹۴)، طهماسبی و همکاران (۱۳۹۴)، بورقانی فراهانی و همکاران (۱۳۹۵)، قنبرپور نصرتی و همکاران (۱۳۹۵)، وان دنبرگ و ویلرینگ (۱۹۹۹)، آلپر ارتورک (۲۰۰۵)، چن و چاو (۲۰۰۵)، اسایاوا و اتوکویا (۲۰۰۵)، بولر و همکاران (۲۰۰۶)، فورنیر (۲۰۰۸)، زنگ و جان (۲۰۰۹)، شن و همکاران (۲۰۰۹)، نورمن و همکاران (۲۰۱۰)،

بویاس و وایند (۲۰۱۰)، آخیلندرا و سادھانا (۲۰۱۳)، سیدلر و همکاران (۲۰۱۴)، اردم (۲۰۱۴)، پاپی و نورعلیزاده (۲۰۱۴) و کسرابی و همکاران (۲۰۱۴) همسو و هم‌جهت می‌باشد. نتایج پژوهش حاضر در باب **رابطه کیفیت زندگی کاری با سرمایه اجتماعی با مطالعات غفاری و اوتق (۱۳۸۵)، فیضی و محمد (۱۳۸۸)، محسنی تبریزی و فدائی صابر (۱۳۹۰)، طاهریان و همکاران (۱۳۹۰)، پیدایی (۱۳۹۳)، حمیدی و همکاران (۱۳۹۳)، زاهدی و همکاران (۱۳۹۳)، رحیمی و آقا بابایی (۱۳۹۳)، سید عامری و همکاران (۱۳۹۴)، رکونا (۲۰۰۳)، کروز و همکاران (۲۰۰۶) و روسلان و همکاران (۲۰۱۰) همسو و هم‌جهت می‌باشد. نتایج پژوهش حاضر در باب **رابطه کیفیت زندگی کاری با جامعه‌پذیری سازمانی با مطالعات اعتباریان و خلیلی (۱۳۸۷)، نادی و همکاران (۱۳۸۸)، هویدا، جمشیدیان و مختاری فر (۱۳۹۰)، سلطان‌زاده و قلاوندی (۱۳۹۲)، عبدالمهی و بهرامی (۱۳۹۲)، آرش و همکاران (۱۳۹۲)، حقیقتیان، هاشمیان فر و مرادی (۱۳۹۲) رستمی و همکاران (۱۳۹۴)، قلاوندی و سید عباس زاده (۱۳۹۴)، چائو (۲۰۰۲)، الن (۲۰۰۶)، بیگلاردی و پترونی (۲۰۰۵)، کرو (۲۰۰۷)، کوته (۲۰۰۸)، سیدلر و همکاران (۲۰۱۴) و اردم (۲۰۱۴) همسو و هم‌جهت می‌باشد.****

نتایج پژوهش حاضر در باب **رابطه سرمایه اجتماعی با رفتار شهروند سازمانی با مطالعات سلیمانی (۱۳۹۰)، جهانگیری و همکاران (۱۳۹۱)، عباس زاده و همکاران (۱۳۹۱)، رحیمی و همکاران (۱۳۹۴)، سلطانی، افسستانی و عباسی (۱۳۹۲)، کاوسی (۱۳۹۴)، مجیبی و نبوی (۱۳۹۳)، فیلد و اسپنس (۲۰۰۰)، گروتار و بستلر (۲۰۰۲)، آلپر ارتورک (۲۰۰۵)، کروز و همکاران (۲۰۰۶)، بولر و همکاران (۲۰۰۶)، فورنیر (۲۰۰۸)، زنگ و جان (۲۰۰۹) و نورمن و همکاران (۲۰۱۰) همسو و هم‌جهت می‌باشد. نتایج پژوهش حاضر در باب **رابطه سرمایه اجتماعی با جامعه‌پذیری سازمانی با مطالعات نادی و همکاران (۱۳۸۸)، حسن‌زاده ثمرین و مقیمی (۱۳۸۹)، دلاور و جهان‌تاب (۱۳۹۰)، حافظ‌نیا و بیگلری (۱۳۹۰)، مجیبی و نبوی (۱۳۹۳)، رحیمی و همکاران (۱۳۹۴)، کاوسی (۱۳۹۴)، موسیوند و شفیع پور مطلق (۱۳۹۴)، سلطان‌زاده، قلاوندی و سید عباس زاده (۱۳۹۴)، اگزوم (۱۹۹۸)، فیلد و اسپنس (۲۰۰۰)، گروتار و بستلر (۲۰۰۲)، لین و یوان (۲۰۰۵)، کروز و همکاران (۲۰۰۶) و آرینی (۲۰۱۰) همسو و هم‌جهت می‌باشد. نتایج پژوهش حاضر در باب **رابطه جامعه‌پذیری سازمانی با رفتار شهروند سازمانی با مطالعات حقیقتیان، هاشمیان فر و مرادی (۱۳۹۲)، آرش و همکاران (۱۳۹۲)، سلطانی، افسستانی و عباسی (۱۳۹۲)، ملکی آوارسین و پور سلیم (۱۳۹۲)، سلطان‌زاده، قلاوندی و سید عباس زاده (۱۳۹۴)، مرادی و روستایی (۱۳۹۴)، چائو (۲۰۰۲)، آلپر ارتورک (۲۰۰۵)، الن (۲۰۰۶)، بولر و همکاران (۲۰۰۶)، کوته (۲۰۰۸)، جینهوا و همکاران (۲۰۱۰)، چانادا و همکاران (۲۰۱۴) و یاسین و سینم (۲۰۱۵) همسو و هم‌جهت می‌باشد.******

با توجه به نتایج پژوهش در نهایت راهکارهای زیر به مسئولین دانشگاه تهران جهت بهبود وضعیت رفتار شهروند سازمانی در کارکنان، پیشنهاد می‌گردد:

۱. بهبود وضعیت کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن در کارکنان از طریق تقویت و ارتقای عواملی از قبیل وضعیت پرداخت منصفانه، محیط کار ایمن و بهداشتی، فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی، وابستگی اجتماعی، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام و توسعه قابلیت‌ها و مهارت‌های فردی.

۲. بهبود وضعیت سرمایه اجتماعی و ابعاد آن در کارکنان از طریق تقویت تعامل کارکنان با یکدیگر، برگزاری دوره‌های آموزش مهارت‌های اجتماعی، تقویت هنجارهای مشترک و اعتماد بین کارکنان، فراهم آوردن زمینه مساعد برای گسترش شبکه‌های ارتباطی میان کارکنان، ایجاد زمینه تحرک شبکه‌های ارتباطی میان کارکنان، تقویت انسجام ارتباطات میان کارکنان، فراهم آوردن امکان تبادل دانش و اطلاعات بین کارکنان، تقویت زمینه مناسب برای تبادل دانش و اطلاعات میان کارکنان، حمایت مناسب جهت شکل‌گیری شبکه‌های ارتباطی خارج از سازمان برای کارکنان و تقویت و توسعه شبکه‌های ارتباطی میان کارکنان.

۳. بهبود وضعیت جامعه‌پذیری سازمانی و ابعاد آن در کارکنان از طریق ارائه آموزش‌های توجیهی و اجتماعی کارکنان جهت کاهش ابهام شغلی، تعارضات شغلی و ترک شغل در کارکنان، ایجاد دانش و درک اهداف، جایگاه، وظایف و نقش‌های سازمان در مقابل جامعه در کارکنان، تقویت محیط سازمان، به‌منظور پذیرش روابط و تعاملات سازنده کارکنان با یکدیگر و توزیع عادلانه فرصت‌های رشد و پیشرفت شغلی برای تمامی کارکنان.

۴. بهبود وضعیت رفتار شهروند سازمانی و ابعاد آن در کارکنان از طریق فراهم‌سازی جو و فضایی باز و انعطاف‌پذیر به‌گونه‌ای که رابطه کارکنان در چنین جوی، مبتنی بر احترام و اعتماد متقابل به یکدیگر باشد، متناسب ساختن انتظارات شغلی با توانایی‌های کارکنان، به‌کارگیری سبک‌های مدیریت رابطه مدار در سازمان، تقویت اعتماد بین شخصی از طریق فراهم‌سازی تعاملات همکاری جویانه در بین کارکنان، افزایش سطح خشنودی شغلی کارکنان با استفاده از مکانیسم‌های مناسب در باب حقوق، مزایا و تسهیلات، تشویق و حمایت از کارکنان در باب مشارکت فعال در امور سازمان، تقدیر و ارائه پاداش به کارکنان وظیفه‌شناس سازمان و الگو نمودن آنان برای سایر کارکنان، تقویت و پرورش روحیه فداکاری، جوانمردی و نوع‌دوستی در کارکنان، برگزاری کارگاه‌ها و سخنرانی‌هایی در باب فضیلت شهروندی برای کارکنان و تقویت و پرورش فرهنگ احترام و تکریم در کارکنان.

## منابع

- آتش پور، سید حمید و لندران اصفهانی، سعیده (۱۳۸۶). فرآیند جامعه‌پذیری سازمانی. فصلنامه احیا، (۶۳)، ۱۹-۲۲.
- آرش، مجید؛ احمدی اصل، فرهاد؛ عباسی، جعفر و علیپور، داوود (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین جامعه‌پذیری سازمانی و بروندهای نقش معلمان تازه‌کار. فصلنامه نوآوری‌های مدیریت آموزشی، ۸ (۲)، ۷-۱۵.

\_\_اعتباریان، اکبر و خلیلی، مسعود (۱۳۸۷). رابطه کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن با جامعه‌پذیری سازمانی: مطالعه موردی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی اصفهان. دانش و پژوهش در روان‌شناسی، (۳۵)، ۱۰۶-۸۱.

\_\_یورقانی فراهانی، سهیلا؛ آبدار زاده، پدرام؛ فتوت، بنفشه؛ پورحسینی، صدف. (۱۳۹۵). بررسی نقش میانجی توانمندسازی روان‌شناختی و کیفیت زندگی کاری در تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروند سازمانی. فصلنامه علوم مدیریت ایران، ۱۱(۴۱) ۱۱۷-۱۱۱.

\_\_پیدایی، میرمهرداد (۱۳۹۳). طراحی مدل تبیین رابطه بین کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی کارکنان. فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، (۱۷)، ۴۱-۳۳.

\_\_جهانگیری، علی؛ قوپرانلو، مهرنوش؛ حاج زاده، مصطفی. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروند سازمانی. فصلنامه مطالعات جامعه‌شناختی جوانان، ۳(۸) ۹۸-۸۳.

\_\_حافظنیا، محمدرضا؛ بیگلری، محمد. (۱۳۹۰). بررسی جایگاه سرمایه اجتماعی بر تصمیمات راهبردی. فصلنامه مطالعات دفاعی استراتژیک، ۸(۴۶) ۴۲-۲۳.

\_\_حسن‌زاده ثمرین، تورج؛ مقیمی، سید محمد. (۱۳۸۹). اثر سرمایه اجتماعی بر تعالی سازمانی. فصلنامه مطالعات مدیریت راهبردی، ۳(۳) ۱۴۳-۱۲۳.

\_\_حقیقتیان، منصور، هاشمیان فر، سید علی و مرادی، گلرمداد (۱۳۹۲). بررسی تأثیر جامعه‌پذیری سازمانی بر مسئولیت اجتماعی کارکنان: مورد مطالعه شرکت نفت کرمانشاه. فصلنامه جامعه‌شناسی کاربردی، ۲۴(۵۱) ۹۶-۷۱.

\_\_حمیدی، یدالله؛ مرتضایی، مرضیه؛ حیدری پهلوان، احمد؛ سلطانیان، علیرضا؛ حیدری مقدم، رشید (۱۳۹۳). رابطه کیفیت زندگی کاری با سطح مشارکت و استرس در کارکنان مراکز بهداشتی درمانی. مجله ارگونومی، ۲(۴) ۲۴-۱۸.

\_\_دلاور، علی؛ جهان‌تاب، محمد. (۱۳۹۰). تأثیر سرمایه اجتماعی بر احساس امنیت. مطالعات امنیت اجتماعی، ۱۵(۲۷) ۹۵-۷۳.

\_\_رحیمی، حمید؛ آقابابایی، راضیه (۱۳۹۳). رابطه سرمایه اجتماعی با بهبود کیفیت محیط کار در اعضای حیات علمی دانشگاه کاشان. فصلنامه رفاه اجتماعی، ۱۴(۵۵) ۲۰۵-۱۹۹.

\_\_رحیمی، حمید؛ مدنی، سید احمد؛ محمدیان، آسیه (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین هوش اخلاقی و سرمایه اجتماعی با مسئولیت‌پذیری دانشجویان. مجله فرهنگ در دانشگاه اسلامی، ۵(۱) ۱۲۵-۱۰۱.

\_\_رستمی، رضا؛ محمدی، عبدالمجید؛ نظری، محمد؛ ویسمرادی، اکبر؛ بحرینی، سید صادق (۱۳۹۴). بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد شغلی با میانجی‌گری توانمندسازی روان‌شناختی شهروندان. فصلنامه مدیریت شهری، ۴۱(۴۱) ۳۲۲-۳۰۹.

مدل یابی معادلات ساختاری روابط کیفیت زندگی کاری، سرمایه اجتماعی و... / ۱۴۹

زارع، اکبر (۱۳۹۳). بررسی رابطه اعتماد سازمانی و کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروند سازمانی در کارکنان مراکز آموزش فنی حرفه‌ای شیراز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. رشته مدیریت آموزشی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.

زاهدی، محمدجواد؛ نایی، هوشنگ؛ دانش، پروانه؛ نازک تبار، حسین (۱۳۹۳). تبیین رابطه سرمایه اجتماعی سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان. فصلنامه بهبود مدیریت، ۸ (۱) ۸۶-۷۱.

سلطان‌زاده، وحید و قلاوندی، حسن (۱۳۹۲). مطالعه تکیه‌گاه‌های شغلی اعضای هیئت‌علمی دانشگاه ارومیه و رابطگان با جامعه‌پذیری سازمانی. فصلنامه اندیشه‌های نوین تربیتی، ۹ (۲) ۳۴-۹.

سلطان‌زاده، وحید، قلاوندی، حسن و سید عباس زاده، میر محمد (۱۳۹۴). روابط ساده و ترکیبی بین جامعه‌پذیری سازمانی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی: مطالعه مورد کارکنان دانشگاه ارومیه. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۶ (۱) ۱۸۹-۱۶۷.

سلطانی، ایرج؛ اسفستانی، رسول و عباسی، حمیده (۱۳۹۲). نقش میانجی رفتار شهروند سازمانی در تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روان‌شناختی بر عملکرد شغلی. فصلنامه مطالعات مدیریت، ۲۳ (۷۰) ۲۲۹-۲۰۳.

سلیمانی، نادر (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین رفتار اخلاقی مدیران با رفتار شهروند سازمانی کارکنان. فصلنامه اندیشه‌های نوین تربیتی، ۷ (۱) ۲۷-۱۱.

سید عامری، میرحسن؛ سواره، عثمان؛ ابراهیمی، لقمان (۱۳۹۴). رابطه سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری در کارکنان اداره کل ورزش جوانان استان آذربایجان غربی. مجله مدیریت ورزشی، ۷ (۳) ۳۴۹-۳۳۵.

شکر الهی، علی؛ طاهری، عبدالمحمد (۱۳۹۴). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروند سازمانی با کارآفرینی کارکنان. مجله رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۶ (۴) ۱۵۲-۱۲۹.

طاهریان، مسعود، کامران، فریدون و کفاشی، مجید (۱۳۹۰). تأثیر کیفیت زندگی کاری بر سرمایه اجتماعی کارکنان شرکت رجاء. فصلنامه پژوهش اجتماعی، ۴ (۱۳) ۸۰-۶۰.

طهماسبی، مریم؛ صالحی، مسلم؛ قلتاش، عباس (۱۳۹۴). رابطه حمایت سازمانی و خودکارآمدی با رفتار شهروند سازمانی کارکنان. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۶ (۴) ۹۲-۸۱.

عباس زاده، محمد؛ بوداقي، علی؛ مقتدایی، لیلا؛ حسن‌پور، محمد، حسین‌پور، ابراهیم (۱۳۹۱). بررسی رابطه رفتار شهروند سازمانی و سرمایه اجتماعی کارکنان دانشگاه تبریز. فصلنامه برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، ۱۱ (۱) ۶۷-۳۳.

عبداللهی، بیژن؛ بهرامی، آذر (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و مراحل مسیر شغلی در کارکنان ذوب‌آهن اصفهان. فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، ۱۲ (۱۲) ۲۰-۱۳.

غفاری، غلامرضا؛ اوتق، نازمحمد (۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری: شهر گنبدکاووس. فصلنامه مطالعات اجتماعی ایران، ۱۱ (۱) ۱۹۹-۱۵۹.

- \_\_ فیضی، طاهره؛ محمد، الهام (۱۳۸۸). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری میان کارکنان و مدیریت توسعه منابع انسانی شرکت ملی نفت ایران. مجله مدیریت فرهنگی، ۳(۵) ۱۸-۱.
- \_\_ قنبرپور نصرتی، امیر؛ پور سلطانی زرنندی، حسین؛ بای، ناصر (۱۳۹۵). اثر کیفیت زندگی کاری و عدالت سازمانی بر رفتار شهروند سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان ایلام. فصلنامه رویکردهای نوین در مدیریت آموزشی، ۴(۱۲) ۵۶-۴۷.
- \_\_ کاوسی، اسماعیل (۱۳۹۴). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با فعالیت شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شرق. مجله مطالعات توسعه اجتماعی ایران، ۷(۴) ۱۰۴-۸۵.
- \_\_ مجیبی، تورج؛ نبوی، فرشته (۱۳۹۳). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و مسئولیت اجتماعی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه. فصلنامه مدیریت (پژوهشگر)، ۱۱(۳۶) ۴۰-۳۱.
- \_\_ محرابی، جواد؛ گلناری، مجتبی (۱۳۹۴). بررسی ارتباط امنیت شغلی با رفتار شهروند سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی قزوین. مجله مدیریت توسعه و تحول، (۲۱) ۶۰-۴۹.
- \_\_ محسنی تبریزی، علیرضا؛ پریسا، فدائی صابر (۱۳۹۰). به شناسایی تأثیر کیفیت روابط انسانی کارکنان در ارزیابی آنان از کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت صبا نیرو. فصلنامه مطالعات جامعه‌شناختی ایران، ۱(۳) ۳۹-۲۳.
- \_\_ مرادی، مرتضی؛ روستایی، ساناز (۱۳۹۴). بررسی اثر جامعه‌پذیری بر جو اخلاقی، تعهد، هویت و رفتار شهروندی سازمانی. پژوهشنامه مدیریت تحول، (۱۴) ۱۵۴-۱۲۹.
- \_\_ مظلومی، سارا (۱۳۹۱). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروند سازمانی در کارکنان سازمان‌های خدماتی شهرستان بوشهر. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. رشته مدیریت آموزشی. دانشگاه پیام نور مرکز تهران جنوب.
- \_\_ ملکی آوارسین، صادق؛ پور سلیم، حمید (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین جامعه‌پذیری سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی دبیران آموزش و پرورش منطقه بناب، کنفرانس بین‌المللی مدیریت، چالش‌ها و راهکارها، شیراز، ایران.
- \_\_ موحد، مجید؛ عباسی شوازی، محمدتقی (۱۳۸۵). بررسی رابطه جامعه‌پذیری و نگرش دختران به ارزش‌های سستی و مدرن در زمینه روابط بین شخصی دو جنس پیش از ازدواج، مطالعات زنان، ۴(۱) ۹۹-۶۷.
- \_\_ موسیوند، مریم؛ شفیعی پور مطلق، فرهاد (۱۳۹۴). ارزیابی سطح سرمایه اجتماعی و رابطه رگرسونی آن با تعالی سازمانی در سازمان دانشگاه آزاد اسلامی. مجله آموزش و ارزشیابی، ۸(۳۰) ۲۷-۹.
- \_\_ نادی، محمدعلی؛ گل پرور، محسن؛ سیادت، سید علی (۱۳۸۸). جامعه‌پذیری سازمانی و آرزوهای شغلی کارکنان در محیط‌های کاری، جامعه‌شناسی کاربردی، ۲۱(۳۷) ۱۷۶-۱۵۹.
- \_\_ هویدا، رضا؛ جمشیدیان، عبدالرسول؛ مختاری فر، حجت‌الله (۱۳۹۰). رابطه جامعه‌پذیری سازمانی و تعهد سازمانی در بین دبیران مدارس متوسطه شهر همدان. فصلنامه جامعه‌شناسی کاربردی، ۲۲(۳) ۸۲-۶۳.

\_Adler, PauL S. and Seok-Woo Kwon. (۲۰۰۲). Social Capital, Prospects for a New Concept. The Academy of Management Review, ۲۷(۱), ۱۷-۴۰.

\_Akhilendra K. S. and Sadhana S. (۲۰۱۳). Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Personality, Journal of the Indian Academy of Applied Psychology, ۳۹(۱), ۱۱۷-۱۲۵

\_Allen, D. G. (۲۰۰۶). "Do organizational socialization tactics influence newcomer embeddedness and turnover? Journal of Management, ۳۲(۲), ۲۳۷- ۲۵۶.

\_Alper, Erturk. (۲۰۰۷). Increasing organizational citizenship behaviors of Turkish academicians. Journal of managerial psychology, ۲۲ (۳), ۱۱۳-۱۲۹.

\_Antonacopoulou, E.P & Guttel, W.H. (۲۰۱۰). "Staff induction practices and organizational socialization: A review and extension of the debate", Society and Business Review, ۵(۱), ۲۲-۴۷.

\_Appelbaum, Steven & Bartolomucci, Nicolas & Beaumier, Erika & Boulanger, Jonathan & Corrigan, Rodney & Dore, Isabelle & Girard, Chrystine & Serroni, Carlo (۲۰۰۴). "Organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust " Management decision, ۴۲(۱), ۱۳-۴۰.

\_Bienstock, C. Carol & Demoranville, W. Carol & Smith, K. Rachel. (۲۰۰۳). "organizational citizenship behavior and service quality " Journal of services marketing, ۱۷(۴), ۳۵۷-۳۷۸.

\_Bigliardi, B. and Petroni, A. (۲۰۰۵). "Organizational socialization, career aspirations and turnover intentions among design engineers". Leadership and organization development journal, ۲۶(۶), ۴۲۴- ۴۴۱.

\_Boyas, J. & Wind, L. H. (۲۰۱۰). Employment-based social capital, job stress, and employee burnout: a public child welfare employee structural model. Children and youth Services Review, ۳۲ (۳), ۳۸۰-۳۸۸.

\_By Bowler, Wm. Matthew; Brass, Daniel J. (۲۰۰۶). Relational correlates of interpersonal citizenship behavior: a social network perspective. Journal of Applied Psychology, ۹۱(۱), ۷۰-۸۲

\_Chanadda P, Pongkamon S, Pitchada S, (۲۰۱۴) A Study on the Relationships between Ethical Leadership, Work-life Balance, Organizational Socialization, and Organizational Citizenship Behavior of Teachers in Northern Thailand, International Journal of Behavioral Science, ۹(۲), ۱۷- ۲۸.

\_Chiu, S.F. & Chen, H.L. (۲۰۰۵). Relationship between job characteristics and organizational citizenship behavior. Journal of Social behavior and personality, (۳۳), ۶۵۳-۶۸۱.

\_Chow, I. (۲۰۰۲). "Organizational socialization and career success of Asian managers". International Journal of Human Resource Management, ۱۳(۴), ۷۲۰-۷۳۷.

\_Colman, J. S. (۱۹۹۷). Family, School and Social Capital. In: L. J. Saha. (Ed). International Encyclopedia of the Sociology of Education. Oxford.

\_Crow, G. (۲۰۰۷). Professional and Organizational Socialization of New English Headteachers in School Reform Contexts. *Educational Management Administration Leadership*, ۳۵(۱), ۵۱-۷۱.

\_Dennis, Wat. (۲۰۰۵), Equity and relationship quality influences on organizational behavior. *Personnel Review*, ۳۴ (۴), ۴۰۶-۴۲۲.

\_Dipaola, M, Tarter, C. & Hoy, W. K. (۲۰۰۵). Measuring organizational citizenship behavior in schools: The OCB Scale. In Wayne K. Hoyer & Cecil Miskel. *Leadership and Reform in American Public Schools*. Greenwich, CT: Information Age.

\_Elias M.S.H. Saha, N.K.(۲۰۰۵).Environmental Pollution and Quality of Working Life in Tobacco Industries', *Life Earth Science*, ۱(۱), ۲۱-۲۴.

\_Erdem, M. (۲۰۱۴), The Level of Quality of Work Life to Predict Work Alienation. *Educational Sciences: Theory & Practice*, ۱۴(۲), ۵۳۴-۵۴۴.

\_Exum, M. E. (۱۹۹۸). An examination of the relationship between organizational socialization and the organizational commitment, job satisfaction, and role orientation of new student affairs professionals. Dissertation for the Degree Doctor of Philosophy. Ohio University.

\_Field, J. and Spence, L. (۲۰۰۰). Social, Capital and Informal Learning. F. Coffield (Ed). *The Necessity of Informal Learning*. Bristol, Policy Press.

\_Fournier, William H. (۲۰۰۸). Communication Satisfaction, Interactional Justice, and Organizational Citizenship Behaviors: Staff Perceptions in a University Environment, A dissertation (PhD) presented to the faculty of the Scripps College of Communication of Ohio University.

\_Fukuyama, F. (۲۰۰۱). Social, Capital, Civil Society and Development. *Third World Quarterly*, ۲۲(۱), ۷-۲۰.

\_Gao\_ J. (۲۰۱۱) A Model of Organizational Socialization and Turnover Intention. *International Journal of E-Business Development*, ۱(۱), ۲۲-۲۵.

\_Grootaert, C. and Van Bastelaer, T. (۲۰۰۲). Understanding and Measuring Social Capital: a Synthesis of Findings and Recommendations. World Bank S. C. I. Working Paper. Nú ۲۴. <http://www.iris.umd.edu/adass/proj/soccap.asp>.

\_Gruman, J.A. Saks, A.M. & Zweig, D.I. (۲۰۰۶). "Organizational socialization tactics and newcomer proactive behaviors: An integrative study", *Journal of Vocational Behavior*, (۶۹), ۹۰-۱۰۴.

\_Hintsanen, M. Hintsanen, T. Widell, A. Kivimäki, M. Raitakari, O.T. & Keltkangas-Järvinen, L.(۲۰۱۱), Negative emotionality, activity, and sociability temperaments predicting long-term job strain and effort-reward imbalance: A ۱۵-year prospective follow-up study, *Journal of Psychosomatic Research*, ۴(۷), ۱-۷.

\_Irene, M. (۲۰۱۰). Socialization Experiences Resulting from Engineering Teaching Assistantships at Purdue University, Unpublished Doctoral Dissertation, Purdue University.

Jianhua Ge, Xuemei Su, Yan Zhou, (۲۰۱۰) "Organizational socialization, organizational identification and organizational citizenship behavior: An empirical research of Chinese high tech manufacturing enterprises", *Nankai Business Review International*, ۱(۲), ۱۶۶-۱۷۹.

Jie, C. & Derek, E. (۲۰۱۰). Organizational socialization tactics and newcomer adjustment in the Chinese context: Perceived organizational support as mediator. *Organizations in Development Working Papers*, (۱), ۱-۴۶.

Kammeyer-Mueller, J.D. Livingston, B.A. & Liao, H. (۲۰۱۱). Perceived similarity, proactive adjustment, and organizational socialization". *Journal of Vocational Behavior*, (۷۸), ۲۲۵-۲۳۶.

Kasraie, Sh. Parsa, Sh. Hassani, M. Ghasemzadeh, A. (۲۰۱۴). "The relationship between quality of work life, job stress, job satisfaction and citizenship behavior in Oshnaviyeh Hospital's staff". *Patient Safety & Quality Improvement Journal*, ۲(۲), ۷۷-۸۱.

Kawachi, I. (۲۰۰۱). Social Capital for Health and Human Development. The Society for International Development, (۴۴), ۳۱-۳۵.

Kowtha, N. R. (۲۰۰۸). Engineering the engineers: Socialization tactics and new engineer adjustment in organizations. *Academic Journal*, ۵۵(۱), ۶۷- ۸۱.

Krause, D. R. Handfield, R. B. & Bevierly, B.T. (۲۰۰۶). The relationships between supplier development, commitment, social capital accumulation and performance improvement. *Journal of Operations Management*, ۲۵(۲), ۵۲۸-۵۴۵

Lamertz Kai. (۲۰۰۶). Organizational Citizenship Behaviour as Performance in Multiple Network Positions. *Group and Organization Management*, (۲۷), ۱۴۲-۱۶۷

Lau, T. Y.H. Wong, K.F. Chan, and M. Law, (۲۰۰۱). Information Technology and the Work Environment- Does it Change the Way People Interact at Work. *Human Systems Management*, ۲۰(۳), ۲۶۷-۲۸۰.

Lin, S. and Yin-Mei H. (۲۰۰۵). The role of social capital in the relationship between human capital and career mobility. *Journal of Intellectual Capital*, ۶ (۲), ۱۹۱- ۲۰۵.

Manzoor, M. & Naeem, H. (۲۰۱۱). Relationship of Organization Socialization with Organizational Commitment and Turnover Intention: Moderating role of Perceived Organizational Support. *Interdisciplinary Journal Of Contemporay Research in Business*, ۳(۸), ۵۲۹-۵۳۵.

Morrison, Elizabeth. (۱۹۹۴). Role definitions and organizational citizenship behavior: Importance of the employees' perspective. *Academy of Management Journal*, ۳۷(۶), ۱۵۴۳-۱۵۶۷.

Norman, S. M. Avey, J. B. Nimnicht, J. L. and Pigeon, N. G. (۲۰۱۰). The interactive effects of psychological capital and organizational identity on employee OCB and deviance behavior. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, ۱۷(۴), ۳۸۰-۳۹۱.

\_Osayawe, B. E. & Otukoya, O. W. (۲۰۰۵). Antecedents of organizational citizenship behavior in a government - owned enterprise in Nigeria. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, ۱۴ (۴), ۳۸۹-۳۹۹.

\_Papi, A. Nuralizadeh, R. (۲۰۱۴). "Investigating the relationship between the quality of work life and the emergence of organizational citizenship behavior among primary school teachers in Andimeshk". *International Journal on New Trends in Education and Literature*, ۱(۴), ۳۲-۴۲.

\_Podsakoff, P. M. Mackenzie, S. B. Paine, J. B. & Bachrach, D. G. (۲۰۰۰). Organizational citizenship behavior: A critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, (۲۶), ۵۱۳-۵۶۳.

\_Requena, Felix (۲۰۰۳). Social capital, satisfaction and quality of life in the work place". *Social Indicators Research*, (۶۱), ۷۴-۹۱.

\_Rose, R.C, Beh, L.S, Uli, J. and Idris, Kh. (۲۰۰۶). Quality of Work Life: Implications of Career Dimensions. *Social Sciences*, ۲(۲), ۶۱-۶۷.

\_Roslan, A; Russayani, I; nor azam, A. (۲۰۱۰). "The Relationship between Social Capital and Quality of Life among Rural Households in Terengganu, Malaysia". *International Journal of Sustainable development*, ۱(۵), ۹۹-۱۰۶.

\_Seidler, A. Thinschmidt, M. Deckert, S. Then, F. Hegewald, J. Nieuwenhuijsen, K. & Riedel-Heller, S. G. (۲۰۱۴). The role of psychosocial working conditions on burnout and its core component emotional exhaustion – a systematic review. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, ۹(۱۰), ۱-۱۳.

\_Serroni, Carlo. (۲۰۰۴). "organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust. *Management Decision*, ۴۲ (۱), ۱۳-۴۰.

\_Shen Y. Yuan D. Zhang H. Yang D. Zhang J. Zhang Q. (۲۰۰۹). the Impacts of Perceived Organizational Support and Perceived External Prestige on Organizational Citizenship Behavior: Organizational Identification as Mediator and Need for Self-esteem as Moderator. *Journal of Management*, ۴۱(۱۲), ۱۲۱۵-۱۲۲۷.

\_Sigry JM, Efraty D, Siegel P, Lee DJ. (۲۰۰۱): A new measure of quality of work life (QWL), based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*. Dordrecht. ۵۵(۳), ۶۶-۸۲.

\_Van den berg, A. E. & Willering, M. C. (۱۹۹۹). Toward a better understanding of the link between participation in decision – making and organizational citizenship behaviour: a multilevel analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, ۷۲ (۱۹) ۳۷۷-۳۹۲.

\_Woolcock, M. (۱۹۹۸). Social Capital and Economic Development: toward a Theoretical synthesis and Policy Framework. *Theory and Society*, (۲۷), ۱۵۱-۲۰۸.

\_Yasin Ö, Sinem E, (۲۰۱۵). The relationship between organizational socialization and organizational citizenship behavior: the mediating role of person-environment fit, ۱۱th International Strategic Management Conference ۲۰۱۵, Marmara University, Istanbul, ۳۴۱۸۰, Turkey, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* ۲۰۷ (۲۰۱۵) ۴۳۲ – ۴۴۳.