

بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی با تعالی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان یزد

محمد زارع میرک آباد؛ دکتر هدایت تیرگر

دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش تحول، دانشگاه آزاد اسلامی رفسنجان
عضو هیئت علمی دانشگاه شهید باهنر کرمان

چکیده

سازمان‌ها برای تداوم حیات و بقا و رشد و پیشرفت محتاج خلاقیت و نوآوری هستند. سازمان‌ها به خودی خود یک مفهوم هستند که با وجود نیروی انسانی (مدیران و کارکنان) حرکت، پویایی و پیشرفت را رقم می‌زنند. از طرف دیگر کمیته امداد امام خمینی (ره) با مردم خاصه قشر آسیب‌پذیر ارتباط دارد و باید در رفتارهای سازمانی از انعطاف‌پذیری و خلاقیت بیشتری برخوردار باشد، بر همین اساس سه متغیر سرمایه اجتماعی، تعالی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی که با سازمان‌ها در ارتباط است در این پژوهش مورد توجه قرار گرفته است و این پژوهش در صدد است تا به بررسی ارتباط بین سرمایه اجتماعی با تعالی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان یزد بپردازد. علاوه بر این، فصل پیش رو شامل بیان مسئله، اهمیت و ضرورت تحقیق، سوالات و اهداف پژوهش و تعاریف مفاهیم خواهد بود.

روش مورد استفاده در این تحقیق، از نوع پیمایشی می‌باشد؛ داده‌ها با ابزار پرسشنامه و با استفاده از شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده و از ۱۷۱ نفر از کارکنان کمیته امداد گردآوری شده است. اعتبار ابزار به صورت محتوایی محرز شده و برای سنجش پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. داده‌ها به کمک نرم‌افزار آماری SPSS مورد تحلیل قرار گرفتند.

برای سنجش سرمایه اجتماعی از گویه ۵۲ و برای سنجش تعالی سازمانی ۴۵ گویه و جهت سنجش رفتار شهروندی سازمانی ۱۵ سوال در پرسشنامه گنجانده شد و علاوه بر آن چند سوال زمینه‌ای نیز در پرسشنامه جای داده شد. نتایج این پژوهش حاکی از آن بود که بین سرمایه اجتماعی با تعالی سازمانی کارکنان کمیته امداد و سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان کمیته امداد رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد. همچنین سرمایه اجتماعی، تعالی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان کمیته امداد بیش از حد متوسط بود.

واژگان کلیدی: سرمایه اجتماعی، تعالی سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، کارکنان کمیته امداد، یزد

سرمادی سازمانی مسئله‌ای است که در ارتقای کیفیت و کسب مزیت رقابت‌پذیری سازمان‌ها نقش مهمی را ایفا می‌کند. سازمان‌های متعالی تمامی توان بالقوه کارکنان خود را در سطوح فردی، تیمی و سازمانی اداره کرده توسعه بخشیده و از آن بهره می‌گیرند. آن‌ها عدالت و برابری را ترویج کرده، کارکنان را در امور مشارکت می‌دهند. این سازمان‌ها به گونه‌ای به کارکنان خود توجه کرده، ارتباط برقرار ساخته و آن‌ها را مورد تشویق و تقدیر قرار می‌دهند که در آن‌ها انگیزه و تعهد ایجاد شود. ترویج و اطمینان از وجود عدالت در تمامی شرایط استخدام شامل خط‌مشی‌ها، استراتژی‌ها و برنامه‌ها، عاملی است که موجب خودارزیابی مثبتی از تعالی سازمانی می‌شود (یارمحمدیان و همکاران، ۱۳۹۲: ۲).

از جانب دیگر؛ شهروند خوب سازمانی یک تفکر و ایده است و آن مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر، پذیرش و به‌عهده گرفتن وظایف و مسئولیت‌های اضافی، پیروی از مقررات و

بیان مساله

از جمله مفاهیمی که در حال حاضر در بسیاری از سازمان‌ها جایگاه قابل توجهی پیدا کرده است، مفاهیم کیفیت، بهبود مستمر و مدل‌های تعالی سازمانی است. توجه به تعالی سازمانی به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا با مقایسه وضع موجود و مطلوب خود، تفاوت‌ها را شناسایی و سپس بر اساس این تفاوت‌ها (عارضه‌ها) و بررسی علل وقوع آن‌ها راه‌حل‌های بهینه‌سازی را تعیین و اجرا کنند. عوامل متعددی همچون مدیران، کارکنان، مشتریان، سهامداران و ذینفعان، دولت، جامعه و محیط، رقبا و تأمین کنندگان سازمان در تعالی سازمان‌ها تأثیر دارند. توجه به حداقل عوامل مذکور و تبیین متوازن آن‌ها، لازمه موفقیت حرکت‌های تعالی خواهی در سازمان است. تعالی سازمانی^۱ و

^۱ Organizational Excellence

اولین کنفرانس مدیریت و کارآفرینی در شرایط اقتصاد مقاومتی

رفتار شهروندی سازمانی در دفتر مرکزی یک شرکت بیمه» انجام دادند. نتایج این پژوهش نشان داد رابطه معنادار بین سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد و میانگین میزان سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی بیش از حد متوسط می‌باشد. احمدی و همکاران (۱۳۹۲) پژوهشی با عنوان «بررسی ارتباط ابعاد سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی» انجام دادند. نتایج آزمون فرضیات این پژوهش نشان داد سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بیش از حد متوسط است. نتایج همچنین نشان داد که بین ابعاد سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. دهقانی و همکاران (۱۳۹۳) پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمارستان‌های آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان» انجام دادند. نتایج نشان داد میانگین این دو متغیر بیش از حد متوسط بوده است نتایج همچنان حاکی از آن بوده‌اند که بین رفتار شهروندی و سرمایه اجتماعی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

بنابر آن چه گفته شد؛ پژوهش حاضر در صدد بررسی ارتباط بین سرمایه اجتماعی و تعالی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان یزد است و می‌خواهد به این سوال پاسخ دهد که آیا بین سرمایه اجتماعی با تعالی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد یا خیر؟ که پاسخ‌گویی به این سوال نیازمند یک پژوهش عملی و تحقیقاتی می‌باشد.

فرضیات تحقیق

بین سرمایه اجتماعی با تعالی سازمانی کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان یزد رابطه وجود دارد.
بین سرمایه اجتماعی با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان یزد رابطه وجود دارد
میزان سرمایه اجتماعی کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان یزد بیش از حد متوسط است.
میزان تعالی سازمانی کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان یزد بیش از حد متوسط است.
میزان رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان یزد بیش از حد متوسط است.

روش پژوهش

رویه‌های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در سرکار می‌باشد. بر پایه و اساس تئوری‌ها و نظریه‌های سازمانی مسلماً رفتار شهروندی سازمانی به رقابت و عملکرد سازمان کمک می‌کند، به‌علاوه رغبت و تمایل به رفتار شهروندی^۲ به‌علت رقابت‌های روز افزون جهانی، اهمیت نوآوری، انعطاف‌پذیری، بهره‌وری و پاسخگویی به شرایط بیرونی پیوسته در حال افزایش است (زارعی و همکاران،^۳ ۲۰۰۶: ۳؛ پودساکوف و همکاران^۴، ۱۹۹۷: ۱۳۵).

مفهوم سرمایه اجتماعی^۵ نیز یک مفهوم بین رشته‌ای است که طی دو دهه اخیر مورد توجه پژوهشگران زیادی قرار گرفته است. سرمایه اجتماعی در روابط میان افراد تجسم می‌یابد و موقعی به‌وجود می‌آید که روابط میان افراد به شیوه‌ای دگرگون شود که کنش را تسهیل کند (کیامرثی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۲۰). در جهان تجاری امروز بیشترین ارزش سازمانی مبتنی بر دارایی‌هایی غیر ملموس است. توانایی برای شناخت و برآورد منبع این ارزش برای سازمان‌ها مهم و حیاتی است (حسن‌زاده‌ثمرین و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۲۴).

حسن‌زاده‌ثمرین و همکاران (۱۳۸۹) پژوهشی با عنوان «اثر سرمایه اجتماعی بر تعالی سازمانی» انجام دادند. نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که میزان سرمایه اجتماعی و تعالی سازمانی در شهرداری تهران بیش از حد متوسط بوده و همچنین بین سرمایه اجتماعی و تعالی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. روحیانی‌پور (۱۳۸۹) پژوهشی با عنوان «بررسی ارتباط بین سرمایه اجتماعی و تعالی سازمانی در کمیته امداد امام خمینی (ره) استان کهگیلویه و بویراحمد» انجام داد. نتایج فرضیات بیانگر این بود که بین سرمایه اجتماعی و تعالی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. به‌عبارت واضح‌تر، با افزایش سرمایه اجتماعی تعالی و سرآمدی سازمان ارتقا و بهبود می‌یابد. خورنگاه و همکاران (۱۳۹۰) پژوهشی با عنوان «تأثیر رفتار شهروندی سازمانی در سرمایه اجتماعی مطالعه موردی اداره کل تعاون و واحدهای تابعه شهرستان زاهدان» انجام دادند. یافته‌ها حاکی از این است که میانگین رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی بیش از حد متوسط است و میان رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد. خرازی و همکاران (۱۳۹۱) پژوهش با عنوان «رابطه سرمایه اجتماعی با گرایش به

^۲ Citizenship Behavior

^۳ Zareei & Et Al

^۴ Podsakoff & etal

^۵ Capital Social

اولین کنفرانس مدیریت و کارآفرینی در شرایط اقتصاد مقاومتی

این پژوهش به لحاظ معیار زمان، مقطعی، به لحاظ ماهیت، کاربردی و به لحاظ معیار وسعت، پهنانگر است. روش پژوهش در این مطالعه، روش اسنادی و پیمایشی می‌باشد. با استفاده از روش اسنادی، ابعاد مفهومی و نظری پژوهش حاضر جمع‌آوری گردید و با به‌کارگیری روش پیمایش نحوی توزیع و روابط بین متغیرهای مستقل و وابسته در جامعه مورد مطالعه، بررسی شد. در روش اسنادی از تکنیک فیش‌برداری برای جمع‌آوری اطلاعات اسنادی و در روش پیمایش از تکنیک تکمیل پرسشنامه استفاده گردید. در نهایت داده‌های بدست آمده با نرم افزار Spss مورد پردازش و تجزیه و تحلیل قرار گرفت و با استفاده از فنون آماری موجود در نرم افزار Spss بر حسب سطح سنجش هر یک از متغیرها، چگونگی توزیع و روابط بین متغیرها، مورد بررسی و آزمون شد.

در تحقیق حاضر جامعه‌آماري، کلیه کارمندان کمیته امداد امام خمینی (ره) شهر یزد می‌باشند که تعداد کل کارمندان براساس آمار موجود در کمیته امداد قریب به ۳۸۰ نفر می‌باشند که استفاده از فرمول کوکران است که ۱۷۰ نفر از کارمندان به‌عنوان نمونه انتخاب گردیدند. روش نمونه‌گیری در پژوهش حاضر استفاده شده، روش نمونه‌گیری تصادفی ساده همچنین اعتبار پژوهش صوری بود و پایایی آن از روش آلفای کرونباخ حاصل گردید.

جدول شماره ۱. خلاصه فرضیات و نتایج کلی

تعداد	سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون	فرضیات	
۱۰۱	۰/۰۰۰	۰/۴۴۷	۱. بین سرمایه اجتماعی با تعالی سازمانی کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان یزد رابطه وجود دارد.	
۱۰۱	۰/۰۰۵	۰/۲۵۵	۲. بین سرمایه اجتماعی با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان یزد رابطه وجود دارد.	
سطح معناداری	میانگین نمونه	میانگین نظری	ماکسیم م	مینیم م
۰/۰۰۰	۱۷۷	۱۵۶	۲۶۰	۵۲
۰/۰۰۸	۱۴۰/۹۴	۱۳۵	۲۲۵	۴۵
۰/۰۰۰	۵۲/۰۳	۴۵	۷۵	۱۵

($\text{Sig} = 0/000$) بیش از حد متوسط میانگین نظری ($45 < 52$) است.

بحث و بررسی

نتایج تحقیق که از فرضیه ۱ حاصل شد، حاکی از آن بود که؛ بین سرمایه اجتماعی با تعالی سازمانی کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان یزد رابطه معنادار و مثبت وجود دارد که این یافته همسو با یافته‌های حسن‌زاده‌نمرین و همکاران (۱۳۸۹)، روحیانی‌پور (۱۳۸۹) و احمدی و همکاران (۱۳۹۰) بوده است. از سوی دیگر نیز با توجه به این که دستیابی به تعالی در سازمان، مستلزم ایجاد اعتماد بین کارکنان و مدیران، مشارکت آن‌ها در زمینه‌های متفاوت سازمان و شناسایی هنجارهای سازمان و در یک کلام سرمایه اجتماعی است بدیهی است که بین سرمایه اجتماعی و تعالی سازمانی رابطه معناداری وجود داشته باشد.

از دیگر نتایج این پژوهش، که از آزمون فرضیه شماره ۲ به‌دست آمده بود نشان داد که؛ بین سرمایه اجتماعی با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان یزد رابطه معنادار و مثبت وجود دارد که این یافته همسو و هم‌جهت با یافته‌های خورنگاه و همکاران (۱۳۹۰)،

جدول فوق خلاصه ای از تمام فرضیات پژوهش است؛ فرضیه اول مدعی رابطه سرمایه اجتماعی با تعالی سازمانی کارکنان بود که نتیجه آزمون نشان داد؛ رابطه مستقیم ($r = 0/447$) و معنادار ($\text{Sig} = 0/000$) بین این دو متغیر وجود دارد. فرضیه دوم مدعی رابطه سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بود که نتیجه آزمون نشان داد؛ رابطه مستقیم ($r = 0/255$) و معنادار بین این دو متغیر وجود دارد. فرضیه سوم مدعی بیش از حد متوسط بودن سرمایه اجتماعی در بین کارکنان بود؛ که آزمون فرضیه نشان داد میانگین سرمایه اجتماعی کارکنان به‌طور معناداری ($\text{Sig} = 0/000$) بیش از حد متوسط میانگین نظری ($156 < 177$) است. فرضیه چهارم مدعی بیش از حد متوسط بودن تعالی سازمانی در بین کارکنان بود؛ که آزمون فرضیه نشان داد میانگین تعالی سازمانی کارکنان به‌طور معناداری ($\text{Sig} = 0/008$) بیش از حد متوسط میانگین نظری ($135 < 141$) است. فرضیه چهارم مدعی بیش از حد متوسط بودن رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بود؛ که آزمون فرضیه نشان داد میانگین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان به‌طور معناداری

نمونه مورد مطالعه با آن مقایسه می‌شود برابر ۴۵ و میانگین نمونه با سطح معناداری ۰/۰۰۰، ۵۲/۰۳ بدست آمد. این یافته نیز با یافته‌های خورنگاه و همکاران (۱۳۹۰)، خرازی و همکاران (۱۳۹۱)، احمدی و همکاران (۱۳۹۲) و دهقانی و همکاران (۱۳۹۳) می‌باشد. باتوجه به روحیه خاص حاکم بر کارکنان کمیته امداد که در سازمانی مشغول به‌کارند که آن سازمان دارای اهداف خیرخواهانه و کمک به قشر و اعضای خاص و بی‌بضاعت است بدیهی است که نوع دوستی، وجدان، جوانمردی، رفتار مدنی و رعایت ادب در بین این کارمندان بیش از حد متوسط باشد.

پیشنهادهای

نتیجه آزمون فرضیه ۳ نشان داد سرمایه اجتماعی کارکنان بیش از حد متوسط است، کمیته امداد می‌تواند با استفاده از اعتماد اجتماعی، مشارکت اجتماعی، شبکه اجتماعی و هنجار اجتماعی مطلوبی که در بین کارکنان است بهره‌مفید برده و آن را در جهت عملکرد مناسب سازمان بکار گیرد.

نتیجه فرضیه ۵ نیز نشان داد رفتار شهروندی سازمانی کارکنان کمیته بیش از حد متوسط است بر این اساس پیشنهاد می‌گردد کمیته امداد از پتانسیل‌های نوع دوستی، وجدان، جوانمردی، رفتار مدنی، ادب و ملاحظه که در بین کارکنان وجود دارد نیز در جهت عملکرد بهتر سازمان مدد بگیرد.

همچنان که ذکر شد نتایج فرضیات ۳، ۴ و ۵ نشان داد سرمایه اجتماعی، تعالی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی از حد متوسط بیشتر بود به کمیته امداد توصیه می‌گردد به برگزاری کارگاه‌های آموزشی در زمینه سرمایه اجتماعی، تعالی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را بیشتر با مفاهیم (ابعاد سرمایه اجتماعی)، رهبری، برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری، کارکنان، مشارکت‌ها و منابع، فرایندها، نتایج مشتری، نتایج کارکنان، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد (ابعاد تعالی سازمانی)، نوع دوستی، وجدان، جوانمردی، رفتار مدنی، ادب و ملاحظه (ابعاد رفتار شهروندی سازمانی) آشنا شوند و آگاهانه‌تر در صدد بهبود عملکرد سازمان عمل نمایند.

فهرست منابع

- احمدی، ی و محمدی‌بلبلان‌آباد، ا (۱۳۹۲). «بررسی ارتباط ابعاد سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان گمرک استان کردستان)»، فصلنامه تخصصی علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر، شماره ۲: ۱۷۸-۱۵۳.

خرازی و همکاران (۱۳۹۱)، احمدی و همکاران (۱۳۹۲) و دهقانی و همکاران (۱۳۹۳) می‌باشد. سرمایه اجتماعی از متغیرهای اثرگذار بر بسیار از متغیرهای اجتماعی-سازمانی است. تا اعتماد، مشارکت و شناسایی هنجارها بین افراد به‌درستی شکل نگیرد، نوع دوستی، وجدان، جوانمردی، رفتار مدنی و رعایت ادب نیز رخ نمی‌دهد.

نتیجه دیگری که از آزمون فرضیه ۳ به‌دست آمد این بود که؛ میزان سرمایه اجتماعی کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان یزد بیش از حد متوسط است. برای سنجش سرمایه اجتماعی از ۵۲ سوال استفاده شد، بنابراین دامنه امتیازات گویه‌های سرمایه اجتماعی از ۲۶۰-۵۲ بوده و میانگین نظری که میانگین سرمایه اجتماعی نمونه مورد مطالعه با آن مقایسه می‌شود برابر ۱۵۶ و میانگین نمونه با سطح معناداری ۰/۰۰۰ برابر ۱۷۷ به‌دست آمده بود. این یافته همسو با یافته‌های حسن‌زاده‌ثمرین و همکاران (۱۳۸۹)، روحیانی‌پور (۱۳۸۹)، احمدی و همکاران (۱۳۹۰)، خورنگاه و همکاران (۱۳۹۰)، خرازی و همکاران (۱۳۹۱)، احمدی و همکاران (۱۳۹۲) و دهقانی و همکاران (۱۳۹۳) می‌باشد. سازمانی که یکی از اهداف مهم آن کمک‌رسانی به قشر آسیب دیده جامعه است بدیهی است که باید دارای کارکنانی باشد که مشارکت و اعتماد اجتماعی بالایی داشته و آگاه به هنجارهای جامعه باشند.

همچنین نتیجه حاصله از فرضیه ۴ نشان داد که؛ میزان تعالی سازمانی کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان یزد بیش از حد متوسط است. برای سنجش تعالی سازمانی از ۴۵ سوال استفاده شد، بنابراین دامنه امتیازات گویه‌های تعالی سازمانی از ۲۲۵-۴۵ بوده و میانگین نظری که میانگین تعالی سازمانی نمونه مورد مطالعه با آن مقایسه می‌شود برابر ۱۳۵ و میانگین نمونه با سطح معناداری ۰/۰۰۸، ۱۴۰/۹۴ به‌دست آمد. یافته این فرضیه همسو با یافته‌های حسن‌زاده‌ثمرین و همکاران (۱۳۸۹)، روحیانی‌پور (۱۳۸۹)، احمدی و همکاران (۱۳۹۰) می‌باشد. هر سازمانی که در آن تعالی سازمانی دارای اهمیت باشد، آن سازمان هر روز متعالی‌تر از قبل می‌گردد با توجه به اینکه از زمان تاسیس این سازمان تاکنون پیشرفت چشمگیری داشته بدیهی است که کارکنان این سازمان دارای تعالی سازمانی بالایی باشند.

در نهایت نتیجه آزمون فرضیه ۵ نشان داد که؛ میزان رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان یزد بیش از حد متوسط است. برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی ۱۵ گویه در پرسشنامه گنجانده شد بنابراین دامنه امتیازات گویه‌های رفتار شهروندی سازمانی از ۷۵-۱۵ بوده و میانگین نظری که میانگین رفتار شهروندی سازمانی

- کیامرثی، آ.، مومنی، س. (۱۳۹۲). «بررسی ارتباط سرمایه‌ی اجتماعی و شادکامی با پیشرفت تحصیلی در دانش آموزان دختر دبیرستانی»، *مجله روان‌شناسی مدرسه*، شماره ۱: ۱۳۰-۱۱۹.
- مهدی‌پور، م. (۱۳۹۰). *مطالعه تطبیقی میزان سرمایه اجتماعی در بین افراد بزهکار و افراد غیربزهکار شهر یزد*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، یزد: دانشگاه یزد.
- نجمی، م. و حسینی، س. (۱۳۸۳). *مدل سرآمدی EFQM از ایده تا عمل*. تهران: نشر روناس.
- یارمحمدیان، م.ن.، شفیعی‌پورمطلق، ف.، فولادوند، م. (۱۳۹۲). «رابطه بین عدالت سازمانی، رضایت شغلی و اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی با خودارزیابی از تعالی سازمانی به‌منظور ارائه یک مدل پیش‌بین (مطالعه موردی اساتید دانشگاه‌های آزاد اسلامی منطقه چهار کشور)»، *فصلنامه علمی-پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، شماره ۱: ۱۸-۱.
- Podsakoff, M. P., Mackenzie, B. S., Puine, B. J., and Bachrach, G. D. (2000). "Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and Empirical suggestions for future research". *literature and Journal of management*, Vol. 26, pp 513 - 563.
- Zareei Matin, H., Jandaghi, GH. and Toreh, H. (2006). "Survey of the relationship of organizational citizenship behavior and Thesis in ,organizational performance", Qom level MS, University of Pardis Qom.
- پورسلطانی، ح.، اندام، ر.، فرجی، ر. (۱۳۹۱). «رابطه تعالی سازمانی و تعهد سازمانی در ادارات کل تربیت بدنی استان‌های منتخب ایران»، *دوفصلنامه پژوهش در مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی*، شماره ۳: ۶۸-۵۵.
- حسن‌زاده‌ثمرین، ت.، مقیمی، س.م. (۱۳۸۹). «اثر سرمایه اجتماعی بر تعالی سازمانی»، *مطالعات مدیریت راهبردی*، شماره ۳: ۱۴۳-۱۲۳.
- خرازی، ک.، واعظی، م. و جبلی‌سینکی، ع. (۱۳۹۱). «رابطه سرمایه اجتماعی با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی در دفتر مرکزی یک شرکت بیمه»، *پژوهشنامه بیمه (صنعت بیمه سابق)*، شماره ۲: ۱۷۱-۱۵۹.
- خورنگاه، کبری، بدرالدین اورعی یزدانی و سیدعلیقلی روشن (۱۳۹۰). «تأثیر رفتار شهروندی سازمانی در سرمایه اجتماعی مطالعه موردی اداره کل تعاون و واحدهای تابعه شهرستان زاهدان»، *تعاون*، شماره ۷: ۱۳۵-۱۱۷.
- دهقانی، م.، مصطفایی، د.، حیوی‌حقیقی، م. ح.، استبصاری، ف.، رفیعی، ش. و خرمی، ف. (۱۳۹۳). «بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمارستان‌های آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان»، *مجله اطلاع‌رسانی پزشکی نوین*، شماره ۱: ۳۴-۲۵.
- روحیانی‌پور، خ. (۱۳۸۹). *بررسی ارتباط بین سرمایه اجتماعی و تعالی سازمانی در کمیته امداد امام خمینی (ره) استان کهگیلویه و بویراحمد*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد.
- سلمانی‌نژاد، ر.ع.، دانشور، م. و میرفخرالدینی، س. ح. (۱۳۹۱). «ارتقاء فرهنگ سازمانی: کاربرد الگوی تعالی سازمانی ایران»، *بهبود مدیریت*، شماره ۱: ۱۵۲-۱۲۸.
- فرقانی، ع. (۱۳۸۵). «ارائه تجارب موفق سازمان‌ها تعالی سازمانی»، *تدبیر*، شماره ۱۶۷: ۸۱-۸۰.
- قوش‌چی‌جعفری، ب. (۱۳۸۴). «جایگاه توسعه مدیریت در تعالی سازمان»، *تدبیر*، شماره ۱۶۲: ۵۵-۴۹.
- کرلینجر، فرد. ان (۱۳۷۶). *مبانی پژوهش در علوم رفتاری* (ترجمه حسن پاشاشریفی و جعفر نجفی‌زند)، تهران: پارسا.