

فصلنامه مطالعات جامعه‌شناختی جوانان / سال سوم / شماره هشتم / زمستان ۹۱ / صفحات ۹۸-۸۳

## بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی\*

۱ علی جهانگیری

۲ مهرنوش قوپرانلو

۳ مصطفی حاجزاده

چکیده:

سرمایه اجتماعی که حاصل شکل‌گیری و استقرار ارزش‌ها، هنجارها، سنت‌ها، عرف‌ها و قواعد به صورتی خودجوش و در بستری از روابط متقابل اجتماعی است، زمینه‌ساز همدلی، همکاری، نوع‌دوستی، وفاداری، وجدان کاری در زندگی اجتماعی از جانب افراد است. در این پژوهش چگونگی پیوند بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی بررسی و تحلیل شده است. جامعه آماری این تحقیق را تمامی کارکنان سازمان بهزیستی خراسان شمالی (کل استان) در نیمه دوم سال ۱۳۹۰ تشکیل می‌دهند. در این پژوهش از بین ۲۳۹ کارمند رسمی، پیمانی، رسمی کارگری و قراردادی ۱۴۲ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده‌اند. این بررسی به روش توصیفی از نوع همبستگی صورت گرفته و جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه سرمایه اجتماعی و از پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی (ارگان و فارح) و به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها متناسب با فرضیه‌های تحقیق از ضریب همبستگی پیرسون و آزمون آنالیز واریانس یکطرفه استفاده شده است. تحلیل داده‌ها در سطح توصیفی و استنباطی انجام شده است. نتایج حاکی از آن بوده بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد و تمام مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی (سلسله مراتب، تراکم گروه، اعتماد اجتماعی، روابط متقابل و انسجام اجتماعی) با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم دارند. بعلاوه نتایج حاصل از آزمون آنالیز واریانس یکطرفه نشان می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی افراد با نوع استخدام، سابقه خدمت، رده سنی و جنسیت آنان ارتباط معنی‌داری ندارد و فقط با میزان تحصیلات افراد رابطه مستقیم دارند.

**کلید واژه:** سرمایه اجتماعی، اعتماد اجتماعی، ارتباط متقابل، سلسله مراتب، تراکم گروه، انسجام اجتماعی، رفتار شهروندی سازمانی، نوع‌دوستی، جوانمردی.

\* تاریخ وصول: ۱۳۹۱/۸/۲۴ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۱۲/۱۴

۱- دکتری مشاوره و رئیس دانشگاه علمی کاربردی بهزیستی بجنورد

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی بجنورد [mhghoo175@email.com](mailto:mhghoo175@email.com)

۳- کارشناس ارشد جامعه‌شناسی، مدرس دانشگاه علمی کاربردی

۱- مقدمه

انسان‌ها با ارزش‌ترین منابع و مهمترین عامل دستیابی به اهداف سازمانی می باشند، اما اغلب مدیران نقش و اهمیت انسان‌ها را فراموش می‌کنند، زیرا تصور می‌کنند نیروی انسانی مورد نیاز همیشه در دسترس می‌باشد، درحالی که امروزه سازمان‌ها با تغییرات و تحولات شدیدی در محیط روبرو هستند و تنها نیروی انسانی متخصص و خلاق می‌تواند در محیط متلاطم کنونی، موجبات حفظ حیات و پیشرفت سازمان‌ها را فراهم کند. در واقع شرایط کاملاً متحول و حاکم بر سازمان‌ها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آنها در چنین شرایطی، نیاز آنها را به نسل ارزشمندی از کارکنان آشکار می‌کند. نسلی که از آنها با عنوان سربازان سازمانی<sup>۱</sup> یاد می‌کنند بی‌تردید این کارکنان وجه ممیز سازمان‌های اثربخش از غیر اثربخش هستند، زیرا سازمان را موطن خود می‌دانند و برای تحقق اهداف آن، بی‌هیچ چشم‌داشتی فراتر از وظایف رسمی و معین خود عمل کرده، از هیچ کوششی فروگذار نیستند (دیپائولا<sup>۲</sup> تارتتر<sup>۳</sup> و هوی<sup>۱</sup> ۲۰۰۵). امروزه این تلاش‌های فراتر از انتظار و سودمند را در ادبیات علم سازمان و مدیریت، رفتارهای شهروندی سازمانی<sup>۴</sup> می‌خوانند. هر چند این مفهوم، ابتدا در مقالات و تحقیقات بارنارد و کاتزو کوهن ارائه گردید ولی برای اولین بار باتمن و ارگان (۱۹۸۳) بودند که در خلال بررسی رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد آن را بررسی نموده و از اصطلاح «رفتار شهروندی سازمانی» استفاده نمودند. (هوسام<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸، ۷۴)

رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه رفتارهایی است که خارج از محدوده رفتارهای الزامی افراد در محیط محسوب می‌شود، ولی در ایجاد فضاهای روانی و اجتماعی مطلوب در محیط کار نقش اساسی و محوری بازی می‌کنند. این رفتارها در تعاریف اولیه به عنوان رفتارهایی معرفی شده که بطور کامل اختیاری هستند و در نظام حقوق و پاداش در سازمان‌ها و صنایع جایگاهی برای آنها در نظر گرفته نشده است (گل‌پرور و رفیع‌زاده، ۱۳۸۸، ۲۹). رفتارهای فردی که اختیاری، داوطلبانه و آگاهانه‌اند و در مجموع اثر بسیار چشم‌گیری بر اثربخشی سازمانی دارند. منظور از اختیاری بودن این است که این قبیل رفتارها، جزء الزامات اساسی نقش و شرح شغل کارکنان نمی‌باشند (چین<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۰۹، ۱۲۱). لذا با توجه به نقش و تأثیر بسزای رفتار شهروندی در اثربخشی سازمانی، شناخت عوامل و مفاهیم تأثیرگذار بر این مقوله حائز اهمیت می‌باشند.

اکثر تحقیقات در زمینه رفتار شهروندی سازمانی، بر پیش‌بینی عوامل ایجادکننده آن متمرکز بوده‌اند و متغیرهایی همچون رضایت شغلی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد، انواع رهبری، روابط رهبر، پیرو را بعنوان عوامل ایجادکننده آن مطرح کرده‌اند، اما این رفتار زمینه روانشناختی، اجتماعی و سازمانی

1-Hoy

2-Organizational citizenship behaviors

3-Hossam

4-Chen et al

محل کار راشکل می‌دهد(اوبرین و آلن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸، ۶۲) لذا متغیر دیگری که تاکنون در این زمینه مورد غفلت واقع شده است، سرمایه اجتماعی است که دارای توان بالقوه فراوانی جهت اثرگذاری بر متغیرهای سازمانی احتمالاً رفتار شهروندی سازمانی است. سرمایه اجتماعی از مفاهیم نوینی است که به عنوان یک اهرم توفیق آفرین مطرح و مورد استقبال فراوان واقع شده است، این سرمایه بستر مناسبی برای بهره‌وری سرمایه انسانی و فیزیکی و راهی برای نیل به موفقیت قلمداد می‌شود. درغیاب سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست داده و پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، همواره دشوار می‌شود. مدیران و کسانی که بتوانند در سازمان، سرمایه اجتماعی تولید کنند، راه کامیابی شغلی و سازمانی خود را هموار می‌سازند، به زندگی فرد، معنی و مفهوم می‌بخشند و زندگی راساده‌تر و لذت‌بخش‌تر می‌سازند (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۵، ۱). این پروژه با توجه به اهمیت رفتار شهروندی در سازمان‌ها در پی دستیابی به شناخت بیشتر از عوامل مؤثر بر اجرای مناسب این راهبرد است. در همین راستا با توجه به تعاریف و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی که در هر دو به ارتباط و تعاملات میان افراد، فداکاری، اعتماد، نوع دوستی، مشارکت و احترام و ... تأکید می‌شود، پژوهشگر تلاش نموده تا چگونگی ارتباط میان سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی را جستجو کند.

## ۲- سرمایه اجتماعی

مفهوم سرمایه اجتماعی بطور گسترده‌ای بوسیله محققان در تشریح پدیده‌های اجتماعی گوناگون مورد استفاده قرار می‌گیرد. به اعتقاد آنان، سرمایه اجتماعی بر پدیده‌های اجتماعی یا مباحث سیاسی مانند توسعه اقتصادی، مشارکت در انتخابات، آموزش، حکومت‌داری، شهروندی دموکراتیک و اعتماد به نهادهای سیاسی تأثیر می‌گذارد(لی، ۲۰۰۸، ۵۸۰) و مفهوم اصلی آن را می‌توان در سه کلمه بیان داشت: «ارتباطات مهم هستند» با ایجاد ارتباط با یکدیگر، مردم دست به کارهایی می‌زنند که به تنهایی یا قادر به انجام آن نیستند یا برای انجام آن مشکلات فراوانی خواهند داشت. (فیلد ترجمه متقی، ۱۳۸۵، ۱). سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از سرمایه‌های فیزیکی، مالی، انسانی، فرهنگی بوده و به میزان افزایش هر یک از این سرمایه‌ها در سطوح مختلف سازمانی، گروهی و ملی، بر میزان سرمایه اجتماعی افزوده خواهد شد. بنابراین سرمایه اجتماعی به مثابه چسبی است که میان انواع سرمایه‌ها چسبندگی لازم ایجاد کرده و در صورتی که این چسبندگی خاصیت خود را از دست بدهد، قطعاً سایر سرمایه‌ها دچار نقصان شده و نهایتاً موجب عقب‌ماندگی و عدم رشد و توسعه مناسب در میان سازمان‌ها، گروه‌ها و جوامع خواهد شد(چاوشی، ۱۳۸۷، ۱۲۲).

سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از منابع و ذخایر ارزشمندی است که بصورت بالقوه در روابط اجتماعی گروه‌های نخستین، ثانوی و در سازمان‌های اجتماعی وجود دارد، برخی از این ذخایر عبارتند از: صداقت، اطمینان و اعتماد، همدردی و فداکاری و ... که از طریق این منابع، کارکنان در سطوح مختلف خرد، میانی

و کلان جامعه آسان، سریع، کم هزینه و مطمئن می‌شود و بدین‌وسیله آنان را در رسیدن به اهداف مشترک اجتماعی کمک می‌کند (حقیقتیان و همکاران، ۱۳۸۷، ۲۸) و در سازمان‌ها به عنوان منبع مهمی موجب بهره‌وری می‌گردد و باعث تسهیم دانش، کاهش هزینه‌های مبادلاتی، کاهش نرخ جابجایی کارکنان و افزایش تعاملات و ارتباطات بین گروهی می‌شود. از طرفی محیط‌های سازمانی جدید که با ویژگی‌های پیچیدگی، آشفتگی، سرعت و تغییرات شتابان همراه هستند، نیازمند نیروهای انسانی انعطاف‌پذیر، کارآفرین، مسؤولیت‌پذیر، با اعتماد بالا و طالب ابتکار و مشارکت هستند (میرک زاده و بهرامی، ۱۳۸۹، ۱۰۷). نقش مؤثر و بی‌نظیر این مفهوم در ساختار روابط بین افراد و گروه‌ها در اجتماع؛ کارکرد آن در تسهیل دستیابی به نتایج سودمندی همچون همکاری در نیل به منفعت عمومی و تسهیل کنش جمعی و بازده‌های آن همچون گسترش مشارکت، اعتماد، تسهیم دانش، امنیت و کاهش بزهکاری، سرمایه انسانی و سطح سلامت افزایش داده و این مفهوم رادر اولویت اول و هدف توجه سیاست‌گذاران اجتماع، دولت و برنامه‌های توسعه قرار داده است (شجاعی باغینی، ۱۳۸۷، ۳۸۵).

نظریه پرداز	هدف	عناصر اساسی	تعریف از سرمایه اجتماعی
پی بر بردیو ۱۹۷۲	دستیابی به سرمایه انسانی	تعاملات فردی و گروهی، اعتماد، ارزشها و هنجارها	سرمایه اجتماعی دسترسی به خدمات گروه را آسان می‌سازد و به اندازه شبکه پیوندهایی است که فرد می‌تواند بطرز موثری بسیج کند
گلن لوری ۱۹۷۷	توسعه سرمایه انسانی و اقتصاد درون شهری	همبستگی اجتماعی و اعتماد	مجموعه ای از منابع که در سازمانهای اجتماعی بصورت ذاتی وجود دارد و در جامعه پذیری افراد و رشد شناختی و اجتماعی موثر است
جیمز کلمن ۱۹۸۸	تولید سرمایه انسانی و توسعه سیاسی	تعهدات و انتظارات، ظرفیت بالقوه اطلاعات، هنجارها و ضمانت‌های اجرایی موثر، روابط اقتدار و سازمان اجتماعی انطباق پذیر	مفهوم سرمایه اجتماعی نشان دهنده آن است که چگونه ساختار اجتماعی یک گروه می‌تواند به عنوان منبعی برای ایجاد روابط اجتماعی بین افراد آن گروه عمل کند
رابرت پاتنام ۱۹۹۰	توسعه سیاسی و اقتصادی	تعهد و اعتماد متقابل و ارزشهای مشترک میان افراد و احساس تعلق و تعاملات اجتماعی	منظور از سرمایه اجتماعی تشکیلات اجتماعی مثل اعتماد، هنجارها و شبکه هایی است که توان اصلاح و ارتقاء کارکرد مناسب جامعه را از طریق ایجاد زمینه اعمال هماهنگ داراست

مجموعه معینی از هنجارها یا ارزشهای غیر رسمی تعریف می کند که اعضای گروهی که همکاری و تعاون میانشان مجاز است در آن سهم هستند	هنجارهای غیررسمی ، صداقت و اعتماد	توسعه اقتصادی	فرانسیس فوکویاما ۱۹۹۷
--	--------------------------------------	---------------	-----------------------------

بالن وانیکس در تحقیقات تجربی خودشان، به وجود هشت بعد سرمایه اجتماعی اشاره کردند: ۱- مشارکت در جامعه محلی ۲- فعالیت زیاد در زمینه‌های اجتماعی ۳- احساس اعتماد و امنیت ۴- ارتباطات همسایگی ۵- ارتباطات دوستانه و فامیلی ۶- تحمل و بردباری ۷- ارزش زندگی ۸- ارتباطات کاری (هاویلا<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰، ۲۹۸).

### ۳- رفتار شهروندی سازمانی

در دهه ۱۹۳۰ بارنارد، پدیده رفتار شهروندی سازمانی را تحت عنوان «رفتارهای فرا نقش» مطرح کرد. به اعتقاد وی، تمایلات فردی جهت تلاش فعالانه در راستای دستیابی به اهداف سازمانی ضروری است. از نظر او، این تلاشها نه تنها باید در جهت دستیابی به اهداف سازمانی باشند. بلکه ضروری است در جهت حفاظت از خود سازمان نیز مؤثر باشند. بخش‌های مختلفی از ایده بارنارد در خصوص عوامل تعیین‌کننده رفتار شهروندی سازمانی در قالب تمایلات برای همکاری مطرح شده است. او اهمیت و برجستگی کمک‌های خودجوش افراد را که در ماوراء تعهدات قراردادی و اختیارات قانونی قرار می‌گیرند، را در تبیین مفهوم رفتار شهروندی سازمانی بیش از پیش روشن ساخته است (سبحانی نژاد و دیگران، ۱۳۸۹، ۲۵).

باتمن و ارگان (۱۹۸۳) برای اولین بار اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی را در تحقیقات و مطالعات میدانی بکار برده و آن را در دو قالب مفهومی ذیل بیان نموده‌اند:

الف- کمک‌های مثبت هم چون وقت‌شناسی و انجام دادن امور فراتر از آنچه که تحت عنوان وظایف رسمی سازمانی برای فرد مشخص شده است.

ب- رفتارهای اجتناب‌آمیز از خسارت یا زیان‌رسانی به سازمان به همراه عدم ایجاد مزاحمت برای همکاران و سازمان که شامل اجتناب از شکایت و سرزنش دیگران بابت چیزهای که اهمیت می‌باشد (مارکوزی و ژان، ۲۰۰۴، ۷۵)

مدل سه بعدی رفتار شهروندی سازمانی در پژوهش‌های بورمن و همکارانش (۲۰۰۱) پدیدار شده است در این مدل رفتار شهروندی سازمانی از سه بعد زیر تشکیل شده است:

الف- رفتار شهروندی میان فردی<sup>۲</sup> ب- رفتار شهروند سازمانی<sup>۱</sup> ج- رفتار شهروند شغلی<sup>۳</sup>.

1-Huvila

2-Interpersonal citizenship performance

رفتار شهروندی میان فردی به رفتارهایی اطلاق می‌شود که از اعضای سازمانی حمایت و به آنها کمک می‌کند تا از طریق تلاش‌های همکارانه و تسهیل‌گر فراتر از انتظار خود را توسعه دهند.

رفتار شهروندی سازمانی نیز به عنوان رفتاری که نشان‌دهنده تعهد نسبت به سازمان از طریق تابعیت، وفاداری، پیروی از قوانین سازمانی و... می‌باشد، تعریف شده است.

نهایتاً رفتار شهروندی شغلی نیز تلاش‌های اضافی فراتر از ملزومات شغلی را شامل می‌شود (سبحانی‌نژاد، ۱۳۸۹، ۴۲).

کاربردی‌ترین دسته بندی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، متعلق به ارگان می‌باشد که آن را شامل ابعادی چون: نوع دوستی، آداب اجتماعی، وجدان کاری، نزاکت و جوانمردی دانسته است.

طی دو دهه گذشته، تحقیقات متعددی به منظور دستیابی به عوامل زمینه‌ساز بروز و ظهور سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی انجام شده است که به برخی از آنها اشاره می‌شود؛ حوریه فیض آبادی در تحقیقی به بررسی «رابطه سرمایه اجتماعی بر بهبود عملکرد سازمان در سازمان های ستادی شهرداری تهران» پرداخت و پس از بررسی نتایج بدست آمده متوجه شد که بین سرمایه اجتماعی با مؤلفه‌هایی مانند اعتماد مقابل، هنجارهای عمل و شبکه های رسمی رابطه وجود دارد (احمدی و فیض آبادی، ۱۳۹۰، ۳۵).

سمیه قربانی در تحقیقی به «تأثیر سرمایه اجتماعی بر ارتقاء شغلی زنان» پرداخت و در یک نمونه‌گیری ۹۴ نفره از میان زنان شاغل در ادارات بانکه سپه متوجه شد که سرمایه اجتماعی یکی از عوامل مهم تأثیر گذار بر ارتقاء شغلی است (رفعت‌جاه و قربانی، ۱۳۹۰، ۱۱۷).

ماسل کو<sup>۳</sup> به همراه همکارانش پژوهشی با عنوان «سرمایه اجتماعی دینی، اندازه‌گیری و فواید آن به عنوان تعیین‌کننده اجتماعی سلامت» انجام دادند. در این تحقیق سنجش سرمایه اجتماعی دینی معرفی می‌شود که معیارهای آن عبارتند از: عضویت در گروه، یکپارچه سازی اجتماعی، ارزش‌ها و هنجارها، اعتماد پیوندی و پل ساز و پشتیبانی اجتماعی که پس از بررسی ۱۰۴ بزرگسال ساکن در یکی از شهرهای ایالات متحده مشخص شد که سرمایه اجتماعی دینی، یک ساختار معتبر و قابل اعتماد برای سنجش است.

کلیه شاخص های سرمایه اجتماعی دینی در بین کسانی که بطور مرتب در مراسم دینی حضور می‌یابند بالاتر بوده، غیر از اعتماد پل ساز (اعتماد افراد مختلف از گروه های دینی) بین سرمایه اجتماعی در سطح دینی و در سطح همسایگی نیز یک پیوند ضعیف و وارونه مشاهده شد (ماسل کو و همکارانش، ۲۰۱۱).

1-Organizational citizenship performance

2-Job citizenship performance

3-Maselko

آی رای لی<sup>۱</sup> تحقیقی با عنوان "کیفیت سرمایه اجتماعی و مشارکت سیاسی در جنوب کره" انجام داد او به جای بررسی عضویت ساده در سازمان، کیفیت جامعه شهری را (که بصورت تعامل و تعهد نهادی تعریف شده است) که افراد از طریق عضویت دنبال می‌کنند، بررسی کرد.

یافته‌های پژوهش او نشان دادند که بین فعالیت داوطلبانه با دو حالت از فعالیت سیاسی (رأی دادن و مشارکت در ستادها) با درجات و روش‌های مختلف یک پیوند مثبت وجود دارد و عضویت در سازمان یک شاخص بارز در پیش‌بینی رأی دادن است (لی، ۲۰۱۰، ۵۰۵).

دکتر بهلولی زیناب در تحقیقی به «بررسی تاثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی» پرداخت، او تحقیقاتش را بر روی ۲۹۶ از کارمندان و اعضا هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز انجام داد و نشان داد که عدالت سازمانی با هر یک از ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی‌داری دارد (بهلولی زیناب و دیگران، ۱۳۸۹: ۷۳).

در تحقیقی که مقدمی با عنوان "نقش مولفه‌های هوش عاطفی در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان" از بین ۱۱۵ نفر از مدیران و کارکنان مرکز خدمات حوزه علمیه انجام داد، محرز گردید که بین هوش عاطفی مدیران (خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط) با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، ارتباط مثبتی وجود دارد و مدیریت روابط و آگاهی اجتماعی بیشترین تأثیر را در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دارند (مقدمی و دیگران، ۱۳۹۰: ۸۹).

هوکوانگ کوان و بینامائو<sup>۲</sup> در تحقیقی نحوه تقویت کیفی رفتار شهروندی سازمانی را از طریق یادگیری شخصی و مواجهه کار- خانواده در جامعه چین بررسی نمودند.

۳۸۵ زوج سرپرست و تابع در چین بررسی شدند و نتایج نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی بطور مثبت با تقویت رابطه کار با خانواده ارتباط دارد و یک نوع یادگیری فردی نیز آن را تقویت و میانجی‌گری می‌نماید که توسعه مهارت شخصی نامیده می‌شود (کوآن و مائو، ۲۰۱۱: ۹۶).

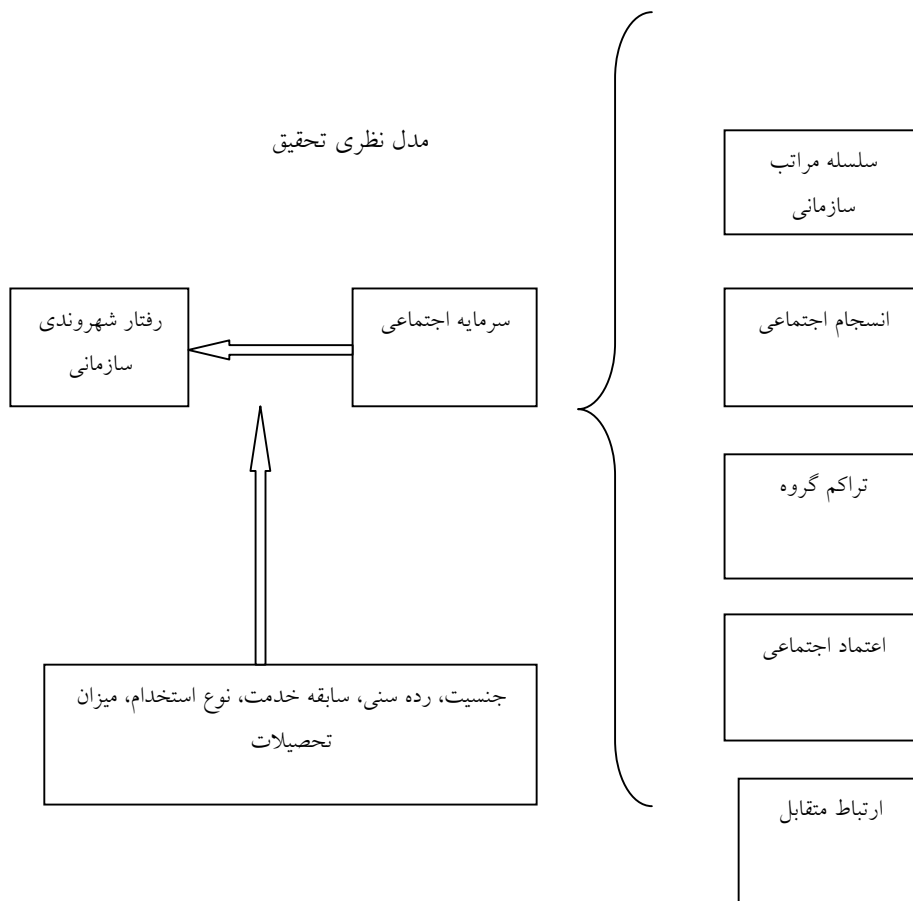
کورک ماز و آرپاسی<sup>۳</sup> در تحقیقی به «بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با هوش هیجانی» پرداختند. آنها ۱۱۴ نفر شامل ۵۷ مدیر و ۵۷ سوپر وایزر را در این تحقیق شرکت دادند و متوجه شدند هوش هیجانی بطور بارز با وجدان کاری، رفتار مدنی و رفتار درستکاری ارتباط دارد.

برای تست عمل واسطه رفتار شهروندی سازمانی با هوش هیجانی از شیوه بارون و کنی (۱۹۸۶) استفاده شد اما چیزی بارزی پیدا نشد. نتیجه نشان داد که هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد (کورک مازو و آرپاسی، ۲۰۰۹، ۲۴۳۲).

1-Aie- Rie Lee

2-HO-Kowong Kwan & Yina Mao

3-Korkmaz & Arpaci



۴- فرضیه

۴-۱- فرضیه اصلی

بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان بهزیستی خراسان شمالی رابطه وجود دارد.

۴-۲- فرضیه‌های فرعی

\* بین سلسله مراتب سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان بهزیستی خراسان شمالی رابطه وجود

دارد.



- \* بین انسجام اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان بهزیستی خراسان شمالی رابطه وجود دارد.
- \* بین تراکم گروه و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان بهزیستی خراسان شمالی رابطه وجود دارد.
- \* بین اعتماد اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان بهزیستی خراسان شمالی رابطه وجود دارد.
- \* بین ارتباط متقابل و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان بهزیستی استان خراسان شمالی رابطه وجود دارد.

### ۵- روش تحقیق

روش تحقیق در این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است و سعی بر آن است تا آنچه هست بدون هیچ گونه مناسبت و یا استنتاج ذهنی استخراج و اعلام گردد. جامعه آماری این پژوهش عبارت است از کلیه کارکنان رسمی- کارگری- پیمانی و قراردادی دارای مدرک تحصیلی دیپلم به بالا که در اداره کل سازمان بهزیستی و تمامی شهرستان‌های سطح استان در سال ۱۳۹۰ مشغول به خدمت و فعالیت می‌باشند که در مجموع ۲۳۹ نفر کارمند می‌باشند و برای تعیین حجم نمونه ۱۴۲ نفر به روش نمونه گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده‌اند (شامل ۹۰ نفر زن و ۵۲ نفر مرد).

در این تحقیق، برای جمع‌آوری داده‌ها از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است، از روش کتابخانه‌ای جهت بررسی و مطالعه مبانی نظری موضوع تحقیق، پیشینه تحقیق و دستیابی به اطلاعات اولیه با استفاده از کتب، پایان‌نامه‌ها، نشریات داخلی و خارجی و فضای مجازی استفاده گردیده است و در روش میدانی از پرسشنامه استفاده شده است. برای سنجش متغیر سرمایه اجتماعی از پرسشنامه محقق ساخته‌ای که دارای ۲۹ سؤال و هر سؤال دارای پنج گزینه (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد) بوده و برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه‌ای تلفیقی از دو پرسشنامه استاندارد ارگان و فارح که دارای ۲۶ سؤال و هر سؤال دارای پنج گزینه (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد) بوده است؛ استفاده شده است. پرسشنامه محقق ساخته سرمایه اجتماعی در سال ۱۳۸۴ توسط دکتر میر نقوی با استفاده از مدل نظری بین و هیگس (مدل اسکات ۱۹۹۸) تهیه شده و تاکنون در پایان‌نامه‌های زیادی مورد استفاده قرار گرفته است (پایان‌نامه جعفری، ۱۳۹۰) اساتید، صاحب‌نظران و پژوهشگران زیادی آن را مطالعه و روایی آن را مورد تأیید قرار داده‌اند که ضریب پایایی آن با استفاده از فرمول آلفای کرونباخ ۷۳/۷۳ بدست آمده است. پرسشنامه استاندارد ارگان و فارح توسط دکتر مقیمی ترجمه و ویراستاری شده است و توسط ایشان و سایر اساتید علوم تربیتی و روان‌شناسی در پژوهش‌های مختلف استفاده و روایی آن مورد تأیید قرار گرفته است. ضریب پایایی آن با استفاده از فرمول آلفای کرونباخ ۷۸/۹۲ بدست آمده است. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها متناسب با فرضیه‌های تحقیق از ضریب همبستگی پیرسون و آزمون آنالیز واریانس یکطرفه استفاده شده است. تحلیل داده‌ها در سطح توصیفی و استنباطی انجام شده است.

## ۶- یافته‌ها

**فرضیه اصلی:** بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان بهزیستی خراسان شمالی رابطه

وجود دارد.

جدول نتایج حاصل از فرضیه اصلی تحقیق

همبستگی پیرسون	
مقدار آزمون	۰.۶۱۶
کمترین سطح معناداری	۰.۰۰

با توجه به نتایج به دست آمده، کمتر شدن کمترین سطح معناداری بدست آمده ( $0.05 > 0.00$ ) از  $0.05$  دال بر تأیید فرضیه می‌باشد. بین دو متغیر سرمایه اجتماعی سازمان و رفتار شهروندی سازمانی همبستگی مستقیم با شدت قوی وجود دارد که با وجود بالارفتن سرمایه اجتماعی رفتار شهروندی سازمانی نیز در سازمان پایدارتر می‌شود.

**فرضیه فرعی اول:** بین سلسله مراتب و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان بهزیستی خراسان شمالی

رابطه وجود دارد.

با توجه به نتایج به دست آمده، کمتر شدن کمترین سطح معناداری بدست آمده ( $0.05 > 0.00$ ) از  $0.05$  دال بر تأیید فرضیه می‌باشد. بین دو متغیر سلسله مراتب و رفتار شهروندی سازمانی همبستگی مستقیم با شدت قوی وجود دارد که با سلسله مراتب و رفتار شهروندی سازمانی نیز در سازمان پایدارتر می‌شود.

**فرضیه فرعی دوم:** بین انسجام اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در بهزیستی خراسان شمالی رابطه

وجود دارد.

با توجه به نتایج به دست آمده کمتر شدن کمترین سطح معناداری بدست آمده ( $0.05 > 0.00$ ) از  $0.05$  دال بر تأیید فرضیه می‌باشد و بین دو متغیر انسجام اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی همبستگی مستقیم با شدت متوسطی وجود دارد.

**فرضیه فرعی سوم:** بین تراکم گروه و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان بهزیستی خراسان شمالی رابطه

وجود دارد.

با توجه به نتایج به دست آمده، کمتر شدن کمترین سطح معناداری بدست آمده ( $0.05 > 0.00$ ) از  $0.05$  دال بر تأیید فرضیه می‌باشد و بین دو متغیر تراکم گروه و رفتار شهروندی سازمانی همبستگی مستقیم با شدت متوسطی وجود دارد.

**فرضیه فرعی چهارم:** بین اعتماد اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان بهزیستی خراسان شمالی

رابطه وجود دارد. با توجه به نتایج به دست آمده، کمتر شدن کمترین سطح معناداری بدست آمده ( $0.05 > 0.00$ ) از  $0.05$  دال بر تأیید فرضیه می‌باشد و بین دو متغیر اعتماد اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی همبستگی مستقیم با شدت متوسطی وجود دارد که با اعتماد اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی نیز در سازمان پایدارتر می‌شود.

فرضیه فرعی پنجم: بین ارتباط متقابل و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان بهزیستی خراسان شمالی رابطه وجود دارد.

با توجه به نتایج به دست آمده، کمتر شدن کمترین سطح معناداری بدست آمده ( $0.00 < 0.05$ ) از  $0.05$  دل بر تأیید فرضیه می‌باشد و بین دو متغیر ارتباط متقابل و رفتار شهروندی سازمانی همبستگی مستقیم با شدت متوسطی وجود دارد که با ارتباط متقابل و رفتار شهروندی سازمانی نیز در سازمان پایدارتر می‌شود.

جدول نتایج فرضیه‌های فرعی

همبستگی پیرسون		فرضیه‌های فرعی
کمترین سطح معناداری	مقدار آزمون	
۰.۰۰	۰.۵۲۴	فرضیه فرعی اول
۰.۰۰	۰.۳۸۹	فرضیه فرعی دوم
۰.۰۰	۰.۳۲۸	فرضیه فرعی سوم
۰.۰۰	۰.۳۲۸	فرضیه فرعی چهارم
۰.۰۰	۰.۴۹۳	فرضیه فرعی پنجم

#### ۷- بررسی تأثیر متغیرهای مداخله‌گر در تحقیق

بررسی تأثیر جنسیت: بین رفتار شهروندی سازمانی زنان و مردان تفاوت وجود دارد.

متغیر	فراوانی	میانگین	انحراف معیار
زن	۹۰	۲.۷۹	۰.۳۹۹
مرد	۵۱	۲.۸۹	۰.۳۸۰
مقدار آزمون T: ۱.۴۵		کمترین سطح معناداری: ۰.۱۵۱	

#### ۸- جدول تأثیر جنسیت

با توجه به نتایج به دست آمده، بیشتر شدن کمترین سطح معناداری بدست آمده ( $0.05 < 0.151$ ) از  $0.05$  گویای رد تفاوت می‌باشد. یعنی بین رفتار شهروندی سازمانی زنان و مردان تفاوت معنی داری وجود ندارد.

#### ۸-۱- بررسی تأثیر سابقه خدمت

بین رفتار شهروندی سازمانی افراد با سابقه خدمت مختلف تفاوت وجود دارد.

جدول تأثیر سابقه خدمت

متغیر	فراوانی	میانگین	انحراف معیار
کمتر از ۵ سال	۵۴	۲.۸۹	۰.۳۵۴
از ۶ تا ۱۰ سال	۴۱	۲.۷۸	۰.۴۴۳
از ۱۱ تا ۲۰ سال	۲۴	۲.۷۶	۰.۴۱۷
بیش از ۲۰ سال	۱۸	۲.۸۸	۰.۳۷۸
مقدار آزمون F: ۰.۹۴۸		کمترین سطح معناداری: ۰.۴۱۹	

با توجه به نتایج به دست آمده، بیشتر شدن کمترین سطح معناداری بدست آمده ( $0.419 < 0.05$ ) از  $0.05$  گویای رد تفاوت می‌باشد. یعنی بین رفتار شهروندی سازمانی افراد با سابقه خدمت مختلف تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

### ۸-۲- بررسی تأثیر سن

بین رفتار شهروندی سازمانی افراد با سنین مختلف تفاوت وجود دارد.

جدول تأثیر سن

متغیر	فراوانی	میانگین	انحراف معیار
کمتر از ۳۰ سال	۵۴	۲.۸۶	۰.۳۸۱
۳۱ تا ۴۰ سال	۵۴	۲.۷۹	۰.۴۱۶
۴۱ تا ۵۰ سال	۳۰	۲.۷۹	۰.۳۹۲
بیش از ۵۰ سال	۳	۳.۰۹	۰.۲۲۲
مقدار آزمون F: ۰.۸۰۰		کمترین سطح معناداری: ۰.۴۹۶	

باتوجه به نتایج به دست آمده، کمتر شدن کمترین سطح معناداری بدست آمده ( $0.496 < 0.05$ ) از  $0.05$  گویای رد تفاوت می‌باشد. یعنی بین رفتار شهروندی سازمانی افراد با سنین مختلف تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

### ۸-۳- بررسی تأثیر میزان تحصیلات

بین رفتار شهروندی سازمانی افراد با تحصیلات مختلف تفاوت وجود دارد.

جدول تأثیر میزان تحصیلات

متغیر	فراوانی	میانگین	انحراف معیار
کمتر از کارشناسی	۳۴	۲.۶۹	۰.۴۷۵
کارشناسی	۹۱	۲.۸۶	۰.۳۶۶
کارشناسی ارشد	۱۵	۲.۹۹	۰.۲۰۱
مقدار آزمون F: ۳.۷۴		کمترین سطح معناداری: ۰.۰۲۶	

با توجه به نتایج به دست آمده، کمتر شدن کمترین سطح معناداری بدست آمده ( $0.026 < 0.05$ ) از  $0.05$  و تفاوت میانگین‌ها گویای تأیید تفاوت می‌باشد. یعنی بین رفتار شهروندی سازمانی افراد با تحصیلات مختلف تفاوت وجود دارد. برای بررسی نوع تفاوت در جدول زیر آزمون تعقیبی انجام شده است.

میانگین گروه‌ها		N	تحصیلات
۲	۱		
	۲.۶۹	۳۴	کمتر از کارشناسی
۲.۸۶	۲.۸۶	۹۱	کارشناسی
۲.۹۹		۱۵	کارشناسی ارشد
۰.۳۷۹	۰.۲۵۲		Sig.

آزمون تعقیبی نشان می‌دهد افراد به دو گروه تقسیم شده‌اند و افراد با تحصیلات کمتر از کارشناسی با کمترین نمره و افراد با تحصیلات کارشناسی ارشد دارای بیشترین نمره رفتار شهروندی سازمانی است.

#### ۸-۴- بررسی تأثیر وضعیت استخدامی

بین رفتار شهروندی سازمانی افراد با وضعیت استخدامی مختلف تفاوت وجود دارد.

جدول تأثیر وضعیت استخدامی

متغیر	فراوانی	میانگین	انحراف معیار
رسمی	۲۸	۲.۷۶	۰.۴۵۱
پیمانی	۲۵	۲.۹۱	۰.۲۸۰
قراردادی	۶۰	۲.۸۰	۰.۴۳۲
رسمی کارگری	۱۷	۲.۸۷	۰.۶۴۵
سایر	۳	۳.۰۴	۰.۴۰۲
مقدار آزمون F: ۰.۸۳۲		کمترین سطح معناداری: ۰.۵۰۷	

با توجه به نتایج به دست آمده کمتر شدن کمترین سطح معناداری بدست آمده (۰.۵۰۷ < ۰.۰۵) از ۰.۰۵ گویای رد تفاوت می‌باشد. یعنی رفتار شهروندی سازمانی افراد با وضعیت استخدامی مختلف تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

#### ۹- بحث و نتیجه‌گیری

سازمان‌ها، بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خرد جمعی خود نیستند. در همکاری داوطلبانه، افراد کوشش و انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود به نفع سازمان ابراز می‌کنند. در این حالت؛ معمولاً افراد از منافع شخصی خود می‌گذرند و مسئولیت‌پذیری در راستای منافع دیگران را در اولویت قرار می‌دهند و با پیروی از قوانین و رویه‌های سازمانی سطح اطاعت و وفاداری سازمانی را افزایش می‌دهند و باعث افزایش بهره‌وری، عملکرد اثربخش، کاهش هزینه‌های نگهداری و بهبود خدمات به مشتریان در سازمان‌ها می‌شوند. لذا در دنیای متحول کنونی؛ سازمان‌ها بعنوان سیستم‌های اجتماعی که اعضای آنها با یکدیگر و با موقعیت‌های بیرونی تعامل دارند، نیازمند ساماندهی فعالیت‌های مشارکتی، اعتماد، انسجام اجتماعی و روابط

داوطلبانه و متقابل هستند که مفهوم سرمایه اجتماعی را در اذهان تداعی می‌کند. سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از هنجارها، ارزش‌های غیررسمی، قواعد عرفی و تعهدات اخلاقی است که رفتارهای متقابل در چارچوب آن شکل می‌گیرد و موجب تسهیل روابط اجتماعی افراد می‌شود. این سرمایه معمولاً به افزایش همکاری و مشارکت اجتماعی کارکنان می‌انجامد و به آنها کمک می‌کند تا از طریق سرمایه انسانی و اقتصادی بتوانند در تعامل با هم به یک رشد پویا برسند بنابراین سرمایه اجتماعی به مثابه چسبی است که میان انواع سرمایه‌ها چسبندگی لازم ایجاد کرده و در صورتی که این چسبندگی خاصیت خود را از دست بدهد، قطعاً سایر سرمایه‌ها دچار نقصان شده و نهایتاً موجب عقب‌ماندگی و عدم رشد و توسعه مناسب در میان سازمان‌ها، گروه‌ها و جوامع ایجاد خواهد شد.

با تأیید فرضیه اصلی این تحقیق، مبنی بر تأثیرگذاری سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی با ضریب اطمینان ۹۵٪ و مطابق تحقیقات سایر محققین مانند سوسولان<sup>۱</sup> (۲۰۰۱)، هائوشیو<sup>۲</sup> (۲۰۰۹)، احمدی<sup>۳</sup> (۱۳۸۸)، باقر سلیمی و یعقوبی (۱۳۹۰) محرز گردیده بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی یک ارتباط دو سویه وجود دارد. به این معنی که بازخورد سطح بالای سرمایه اجتماعی، افزایش وقوع رفتار شهروندی است و سرانجام نتیجه آن، افزایش عملکرد سازمانی خواهد بود. لذا سازمان‌ها برای این که بتوانند جایگاه خود را در جامعه حفظ و ارتقا دهند باید با اتخاذ راهکارهایی، زمینه بروز سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی را فراهم نمایند تا از مواهب آن که همان جو اعتماد و اطمینان، همدلی و همکاری و فداکاری و وجدان کاری است بهره‌مند گردند و با مدد این قابلیت‌ها، وظیفه خود را در ایجاد جامعه‌ای آرام و سالم ادا نمایند.

### فهرست منابع

- ۱- الوانی، مهدی شیروانی، علیرضا، ۱۳۸۵، سرمایه اجتماعی، مفاهیم نظریه‌ها و کاربردها، اصفهان انتشارات مانی.
- ۲- احمدی، سیدعلی اکبر و فیض آبادی، حوریه، ۱۳۹۰، بررسی ارتقاء سرمایه اجتماعی بر بهبود عملکرد سازمان (نمونه موردی، سازمان های ستادی شهر و حومه تهران)، مدیریت دولتی، دوره سوم، شماره ششم
- ۳- بهلولی زیناب، نادر، علوی متین، یعقوب و درخشان مهربانی، عادل، ۱۳۸۹، بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، مجله فراسوی مدیریت، سال چهارم، شماره چهاردهم، صص ۷۳-۱۰۸.
- ۴- چاوشی، فرزانه، ۱۳۸۷، مدیریت و سرمایه اجتماعی، مقاله سرمایه اجتماعی در مقایسه با سایر سرمایه‌ها، تهران، مجمع تشخیص مصلحت نظام، پژوهشکده تحقیقات استراتژیک، گروه پژوهش‌های فرهنگی و اجتماعی.
- ۵- حقیقتیان، منصور، ربانی، رسول و کاظمی، سهیلا، ۱۳۸۷، تأثیر سرمایه اجتماعی بر فعالیت شغلی دبیران مقطع

- متوسطه شهرستان اصفهان، مجله دانش و پژوهش در علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان اصفهان شماره ۱۷.
- ۶- رفعت جاه، مریم و قربانی، سمیه، ۱۳۹۰، تاثیر سرمایه اجتماعی بر ارتقاء شغلی زنان، مجله زن در توسعه و سیاست (پژوهش زنان)، دوره نهم، شماره اول، ص ۱۱۷ - ۱۴۶
- ۷- سبحانی نژاد، مهدی، یوز باشی، علیرضا و شاطری، کریم، ۱۳۸۹، رفتار شهروندی سازمانی (مبانی نظری، همبسته ها و ابزار سنجش)، تهران، انتشارات یسپرون
- ۸- سید نقوی، میر علی، ۱۳۸۴، آسیب شناسی سرمایه اجتماعی در سازمان های آموزشی و فرهنگی ایران و ارائه الگوی مناسب، پایان نامه دکتر، دانشگاه علامه طباطبائی تهران، دانشکده مدیریت.
- ۹- شجاعی باغینی، محمد مهدی، ۱۳۸۷، مبانی مفهومی سرمایه اجتماعی، تهران، پژوهشکده مطالعات فرهنگی واجتماعی
- ۱۰- فیلد، جان، ۱۳۸۵، سرمایه اجتماعی، ترجمه دکتر جلال متقی. تهران: موسسه عالی پژوهش تامین اجتماعی
- ۱۱- گل پرور، محسن و رفیع زاده، پروین دخت، ۱۳۸۸، آموزش ارتقاء رفتارهای شهروندی سازمانی از طریق نگرش های شغلی، رشد حرفه ای، حمایت رهبری و توانمندسازی، فصلنامه بصیرت، سال شانزدهم، شماره چهل و چهار، صص ۲۷-۴۵.
- ۱۲- مقدمی، مجید، حمیدی زاده، علی و حسین چاوشی، سید محمد، ۱۳۸۹، نقش مولفه های هوش عاطفی در پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال هشتم.
- ۱۳- میرک زاده، علی اصغر و بهرامی، مجید، ۱۳۸۹، تقویت سرمایه اجتماعی، ضرورت ابقاء توسعه سازمان-ها، مجله عصر مدیریت، شماره ۱۶، ۱۷، صص ۱۰۷-۱۱۱.
- 14- Bagher salami, Rezaee keldbari. H.R and Alipour. H.R (2011), " Organizational Citizenship behavior and Employees social capital case study Rasht Hospitals, "Australian journal of Basic and Applied sciences, vol.5, No.8, pp.1185-1193.
- 15-Chen, z, Eisenberger, R, Johnson. K, sucharski. I.Aselage. J(2009), "perceived organizational support and extra- role performance: which leads to which?" Journal of social psychology, vol149, No.1, pp.119-124.
- 16- Hossam m. Abu Elanain (2008) , "An investigation of the relationship of openness to experience and organizational citizenship behavior journal of American academy of business", vol. 13, No. 1, pp: 72-78.
- 17- Huvila. Isto(2010)"Social capital in second life."www.emeraldinsight com/1468-4527.Vol.34,No.2,pp;295-316.
- 18- Kwan. H.K, Mao, y (2011), "The Role of citizenship behavior in personal learning and work-family Enrichment", front. Bus. Res. China, 5(1), pp.96-120.

- 19- Lee Aie-Rie, (2010), "The Quality of social capital and political participation in south korea", Journal of East Asian studies, 10, pp.483-505.
- 20- Markoczy livia and xin Katherine (2004), "The virtues of omission in organizational citizenship behavior ", university of California.
- 21- Maselko. J, Hughes. C& chency. R (2011), "Religious social capital: its measurement and utility in the study of the social determinates of health", [www.elsevier.com](http://www.elsevier.com).
- 22- Obrien k.E.Allen.T.D(2008) ،"The relative importance of correlate of organization citizen ship behaviore and counterproductive work behavior using multiple" .sources of data Human performance.21.62-88.
- 23- Shih, c.t, (2011), "organizational citizenship behavior in the creation of psycholoyocal contract fulfillment the social capital perspective", National pingtung Institute of commerce, Taiwan. P:1-8.