

بررسی رابطه بین رفتار شهروند سازمانی و سرمایه اجتماعی سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه تبریز)

دکتر محمد عباسزاده *

علی بوداقتی **

دکتر لیلا مقتدایی ***

محمد حسن پور ****

ابراهیم حسین پور *****

تاریخ دریافت: ۹۰/۷/۱۳

تاریخ پذیرش: ۹۰/۱۲/۷

چکیده

در علوم مدیریت و جامعه‌شناسی سازمان، رفتار شهروند سازمانی (OCB)^۱ به عنوان پدیده‌ای نوظهور بروز کرده است؛ پدیده‌ای که در آن از کارکنان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می‌رود، بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کنند. اما این پدیده هم مانند سایر پدیده‌های اجتماعی دیگر، از عوامل عدیده‌ای متأثر است که یکی از مهمترین عوامل تأثیرگذار بر آن سرمایه اجتماعی است. به همین دلیل این مقاله با هدف سنجش میزان بروز رفتار شهروند سازمانی در بین کارکنان دانشگاه تبریز نگاشته شده تا تأثیر تک تک ابعاد سرمایه اجتماعی را بر تک تک ابعاد رفتار شهروند سازمانی تبیین نماید. روش تحقیق پیمایشی و ابزار اندازه‌گیری پرسشنامه بسته پاسخ بوده و جامعه آماری شامل کارمندان دانشگاه تبریز به تعداد ۶۰۷ نفر می‌باشد. حجم نمونه بدست آمده به تعداد ۲۳۵ نفر بوده که به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی به نسبت سطوح طبقات، تخصیص داده شده‌اند. نتایج بدست آمده با در نظر گرفتن اثرات مستقیم، غیرمستقیم و کل متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته، نشان می‌دهد که رفتار شهروند سازمانی، بیشتر متأثر از اعتماد نهادی و انسجام اجتماعی بوده است. همچنین میزان اثرات تحلیل شده نشان می‌دهد که ۲۵ درصد تغییرات متغیر وابسته، توسط متغیرهای مستقل مورد استفاده، تبیین شده‌اند.

واژه‌های کلیدی: رفتار شهروند سازمانی، سرمایه اجتماعی، مدل معادلات ساختاری، دانشگاه تبریز.

مقدمه

m.abbaszadeh1@yahoo.com

* استادیار گروه علوم اجتماعی دانشگاه تبریز.

** دانشجوی کارشناسی ارشد پژوهش علوم اجتماعی دانشگاه تبریز.

*** دکترای مدیریت آموزشی دانشگاه اصفهان.

**** کارشناسی ارشد مدیریت دولتی.

***** دانشجوی کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی دانشگاه آزاد واحد تبریز.

¹ Organizational Citizenship Behaviour (OCB)

اگر بپذیریم که جهان امروز جهان سازمان‌هاست، در دنیای پرقاب‌کنونی، سازمان‌ها برای بقای خود پیوسته در جستجوی شیوه‌های جدیدی برای فراوان کردن کارایی و تلاش کارکنان شان هستند. بر این اساس، توجه به شهروندان در سازمان‌ها رو به افزایش است. اکنون که اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، بنابراین رفتار شهروندی سازمانی هم می‌تواند بسیار با اهمیت تلقی شود. مفهوم OCB اولین بار توسط باتمان و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد (بینستوک^۲ و همکاران، ۲۰۰۳). اورگان معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی باعث ارتقای اثر بخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (کوهن و کول^۳، ۲۰۰۴). در تأیید این مدعا اینکه، نتایج تحقیقات کارمایا^۴ (۱۹۹۰) نیز ثابت کرده است، در سازمانی که کارمندان رفتارهای شهروندی را از خود بروز می‌دهند، نسبت به سازمانی که از آنان چنین رفتارهایی سر نمی‌زند، عملکرد قابل قبول‌تری داشته‌اند (یون^۵، ۲۰۰۹). بنابراین ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فراتر از نقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند؛ به طوری که در اثر رفتارهای آنان، اثربخشی سازمانی بهبود می‌یابد (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶: ۵۷). رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند به سازمان در ایجاد کنش‌های تعاونی و تسهیم دانش کمک کند؛ چرا که سرمایه اجتماعی اهمیت اساسی شبکه‌های قوی روابط مبتنی بر اعتماد و همکاری را در اجتماعات آشکار می‌سازد (قلیچ لی و مشبکی، ۱۳۸۵: ۱۳۰). بنابراین، سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی دو مقوله مهم سازمانی هستند که در افزایش کارایی سازمانی نقش فزاینده‌ای داشته و در تئوری‌های مدیریت رفتار سازمانی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار هستند. نتایج بررسی‌ها تا سال ۲۰۰۰ میلادی نشان می‌دهد که متجاوز از ۱۶۰ مطالعه برای شناسایی عوامل تأثیرگذار بر OCB انجام شده است (مقیم، ۱۳۸۵: ۱۷۴). اما واقعیت این است که در کشور ما، ایران، در حوزه رابطه سرمایه اجتماعی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی تحقیقات جدی صورت نگرفته است؛ این در حالی است که به نظر می‌رسد این دو متغیر باهم ارتباط دارند. بنابراین سؤالات اساسی در این تحقیق عبارتند از این که: اولاً میزان رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان دانشگاه تبریز در چه وضعیتی قرار دارد و ثانیاً کدامین ابعاد سرمایه اجتماعی سازمانی تأثیر بیشتری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد؟ در این مقاله تلاش شده است به سؤالات مطرح‌شده پاسخ داده شود.

چارچوب نظری

رفتار شهروندی سازمانی

با وجود توجه فزاینده به موضوع رفتار شهروندی سازمانی، با مروری بر ادبیات این حوزه، فقدان اجماع درباره ابعاد این مفهوم آشکار می‌گردد. از جمله اینکه پودساکوف و مکنزی^۶ خاطر نشان ساخته‌اند که رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند بهره‌وری کارکنان و عملیات کارآمد گروه‌های سازمان را ارتقا دهد. آنها در تحقیقی بیان می‌دارند که رفتارهای وظیفه‌شناسی و نوع دوستی کارکنان سبب می‌شود که آنها تلاش و جدیت بیشتری در

^۲. Bienstock, et al

^۳. Cohen & Kol

^۴. Karambayya

^۵. Yoon

^۶. Pod Sakiff & Mackenzie

حل مشکلات و گرفتاری‌های مشتریان داشته باشند. در ضمن، کارکنان از پذیرفتن مسئولیت، کمتر شانه خالی کرده و از پذیرفتن راه حل‌های کم بهره خودداری می‌کنند. رفتارهای شهروندی مانند وظیفه شناسی، فداکاری و مشارکت مدنی سبب می‌شوند اطلاعات و حمایت بیشتری برای همکاران و کارکنان در ضمن تعاملات مستقیم با مشتریان فراهم آید. گراهام مطرح می‌کند که رفتار شهروند سازمانی بایستی به طور مجزا از عملکرد کاری مورد ملاحظه قرار گیرد، بنابراین، دیگر مشکل تمایز بین عملکرد نقش و فرا نقشی وجود نخواهد داشت. در این دیدگاه، رفتار شهروندی سازمانی را باید به عنوان یک مفهوم جهانی که شامل تمام رفتارهای مثبت افراد در درون سازمان است. مورد توجه قرار داد. تمایز بین عملکرد نقشی و فرانشی، به دلایل گوناگون مشکل خواهد بود؛ چرا که اولاً: ادراکات مدیریتی و کارمندی از عملکرد کارکنان و مسئولیت‌ها ضرورتاً با یکدیگر مشابه نیستند. ثانیاً: ادراک کارمندان از عملکرد و مسئولیت‌شان، تأثیر گرفته از رضایت آنها در محیط کارشان است. نهایت امر اینکه رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک منبع اجتماعی که از طریق تبادل رفتار پاداش‌های اجتماعی دریافت می‌کنند، مورد ملاحظه قرار می‌گیرد. بنابراین، وقتی که کارکنان احساس می‌کنند که چیزی از سازمان دریافت می‌کنند، رفتار شهروندی آن‌ها نیز مطلوب تر خواهد شد (زارعی و احمدی، ۱۳۸۸: ۳۰). مطابق با نظرات قبلی، اورگان نیز معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به سیستم‌های رسمی پاداش، در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثر بخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶: ۵۷). اما اینکه چگونه باعث اثربخشی سازمانی می‌گردد، تاملاتی چند را می‌طلبد. بر این اساس، گراهام معتقد است که یک شهروند سازمانی خوب، نه تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد، بلکه باید درباره آن‌ها اظهار نظر کرده و در حل آن‌ها مشارکت فعالانه داشته باشد (زارعی و احمدی، ۱۳۸۸: ۳۰). بر اساس تعاریف یاد شده ویژگی‌های رفتار شهروندی سازمانی به این صورت قابل دسته بندی است: الف) داوطلبانه و تابع میل و اراده فردی است؛ ب) در سازمان به صورت رسمی تعریف نشده است؛ ج) به صورت مستقیم پاداشی به دنبال ندارد؛ د) این نوع رفتار به صورت ضمنی در عملکرد و کارایی سازمان نقش اساسی دارد.

بر اساس موارد یاد شده، ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرانش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و در اثر رفتارهای آنان اثر بخشی سازمانی بهبود می‌یابد (بوداقی، ۱۳۸۹: ۳۵).

اورگان مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی را در پنج بُعد طبقه بندی می‌کند که معتبرترین تقسیم‌بندی ارائه شده از نظر وی عبارتند از: آداب اجتماعی، نوع دوستی، رفتار کاری (وجدان کاری)، جوانمردی و نزاکت (مقیمی، ۱۳۸۴: ۱۷۷). اورگان بعد از بر شمردن ابعاد یاد شده، یادآوری می‌کند که هر پنج بُعد رفتار شهروندی ممکن است همزمان ظهور پیدا نکنند؛ مثلاً افرادی که ما فکر می‌کنیم بُعد نوع دوستی دارند، ممکن است همیشه وجدان کاری نداشته باشند و یا این که برخی از این ابعاد، مانند نوع دوستی و مواردی مانند آن، تاکتیکی برای زیر فشار قرار دادن مدیران سازمان باشد؛ یعنی کارکنان سعی می‌کنند تا با انجام این اعمال بر روند تصمیم‌گیری مدیران سازمان برای ارتقاء و یا اعطای پاداشی به آنها، تأثیر گذارند. در این حالت، کارکنان سازمان از «سرباز خوب» به «هنر پیشه خوب» برای سازمان تبدیل می‌شوند (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶: ۵۸).

سرمایه اجتماعی سازمانی

سرمایه اجتماعی از مفاهیم نوینی است که امروزه در جامعه‌شناسی و اقتصاد، و اخیراً در مدیریت و سازمان به صورت گسترده‌ای مورد استفاده قرار گرفته است: این مفهوم به پیوندها و ارتباطات میان اعضای یک شبکه به مثابه منبع با ارزشی که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضا می‌شود، اشاره دارد (امیرخانی و پور عزت، ۱۳۸۷: ۲۱). محققان از زوایای متفاوتی به طبقه‌بندی ابعاد سرمایه اجتماعی پرداخته‌اند که از جمله ابعاد آن می‌توان به قابلیت اعتماد، مشارکت و رهبری مدنی، بخشش و روحیه داوطلبی، توانایی برقراری روابط اجتماعی غیررسمی، تنوع در معاشرت‌ها و دوستی‌ها، مشارکت سیاسی، مشارکت مذهبی، عدالت در مشارکت مدنی (امیرخانی و پور عزت، ۱۳۸۷: ۲۱) و گروه‌ها و شبکه‌ها، اعتماد، همکاری، اطلاعات، پیوستگی و انسجام و توانمند سازی (Lumsden, 2006: 9) اشاره کرد. واقعیت این است که به لحاظ نظری در بحث سرمایه اجتماعی اندیشمندانی چون بوردیو، کلمن، پاتنام و فوکویاما جزء پیشقراولان محسوب می‌گردند.

بوردیو^۷ معتقد است: «سرمایه اجتماعی مجموعه منابع مادی یا معنوی است، که به یک فرد یا گروه اجازه می‌دهد تا شبکه پایداری از روابط کم و بیش نهادینه شده آشنایی و شناخت متقابل را در اختیار داشته باشد» (فیلد، ۱۳۸۶: ۳۰).

از نظر کلمن^۸، مفهوم سرمایه اجتماعی وسیله‌ای جهت تبیین نحوه همکاری و تعاون افراد با یکدیگر بود. کلمن سرمایه اجتماعی را به عنوان دارایی فرد در نظر می‌گیرد اما آن را ساخته منابع ساختاری اجتماعی می‌داند. در تعیین این که منابع در عمل قابل کاربرد هستند کلمن معتقد بود که دو عنصر حیاتی نقش مهمی را بازی می‌کنند که عبارتند از: میزان واقعی تعهدات موجود و میزان اعتماد موجود در محیط اجتماعی. به صورت ساده از دیدگاه کلمن سرمایه اجتماعی قدرت و توانایی مردم برای برقراری ارتباط با یکدیگر است (سعادت، ۱۳۸۷: چکیده). بنابراین کلمن بر این اعتقاد است که سرمایه اجتماعی با کارکرد آن تعریف می‌شود، سرمایه اجتماعی چیزی واحد نیست بلکه انواع چیزهای گوناگون است که دو ویژگی مشترک دارند: همه آنها جنبه‌ای از یک ساخت اجتماعی را شامل می‌شوند و کنش‌های معین افرادی که در درون ساختارند، را تسهیل می‌کنند. سرمایه اجتماعی مانند شکل‌های دیگر سرمایه مولد است و دستیابی به برخی اهداف که در نبود آن، دست نیافتنی خواهد بود، را امکان پذیر می‌کند (ماجدی و لهسایی زاده، ۱۳۸۵: ۹۵-۹۶).

پاتنام^۹ پس از انتشار مطالعه برجسته خود با عنوان «بولینگ تنها»، تبدیل به موثرترین چهره سرمایه اجتماعی گردید. برطبق دیدگاه وی، سرمایه اجتماعی به ویژگی‌هایی از سازمان اجتماعی از جمله اعتماد، هنجارها و شبکه‌ها اشاره دارد که قادرند کارآیی جامعه را با تسهیل کنش‌های تعاونی بهبود بخشند.

فوکویاما^{۱۰} در آثار خود بیان می‌کند که سرمایه اجتماعی را به سادگی می‌توان به عنوان وجود مجموعه معینی از هنجارها یا ارزش‌های غیررسمی تعریف کرد که اعضای گروهی که همکاری و تعاون میانشان برقرار است در آن

7. Bourdieu

8. Coleman

9. Putnam

سهیم هستند. او اضافه می‌کند که مشارکت در ارزش‌ها و هنجارها به خودی خود باعث تولید سرمایه اجتماعی نمی‌شود، چرا که این ارزش‌ها ممکن است ارزش‌های منفی باشند که به ارتقاء همکاری اجتماعی کمکی نخواهند کرد، به یک معنا هنجارهایی که سرمایه اجتماعی تولید می‌کنند اساساً باید شامل سجایایی از قبیل صداقت، ادای تعهدات و وفاداری باشند (رحمانی و همکاران، ۱۳۸۶: ۴).

نهایت امر اینکه فوکویوما در تعریف سرمایه اجتماعی مانند سایر صاحب‌نظران هر دو جنبه ذهنی و عینی، روابط رسمی و غیررسمی و اعتماد اجتماعی را مورد توجه قرار داد. در این اثنا، فوکویاما معتقد است که اعتماد، انتظاراتی است که بر اساس هنجارهای مشترک و صداقت و رفتارهای همکاری جویانه ایجاد می‌گردد (مک‌ال‌روی^{۱۱} و همکاران، ۲۰۰۶).

از دیدگاه سازمانی گوشال و ناهایت^{۱۲} سرمایه اجتماعی را جمع منابع بالفعل و بالقوه موجود در درون و ناشی شده از شبکه‌های روابط یک فرد یا یک واحد اجتماعی تعریف می‌کنند. از دیدگاه آنها سرمایه اجتماعی یکی از قابلیت‌ها و دارایی‌های مهم سازمانی است که می‌تواند به سازمان در خلق و تسهیم دانش کمک بسیار نماید و برای آن‌ها در مقایسه با سازمان‌های دیگر «مزیت سازمانی پایدار» ایجاد کند. ناهایت و گوشال با رویکرد سازمانی جنبه‌های گوناگون سرمایه اجتماعی را در سه طبقه جای می‌دهند:

الف) ساختاری: عنصر ساختاری سرمایه اجتماعی اشاره به الگوی کلی تماس‌های بین افراد دارد، یعنی شما به چه کسانی و چگونه دسترسی دارید؛ مهم‌ترین جنبه‌های این عنصر عبارتند از: روابط شبکه‌ای بین افراد، پیکربندی شبکه‌ای و سازمان مناسب.

ب) رابطه‌ای: عنصر رابطه‌ای سرمایه اجتماعی توصیف‌کننده نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به دلیل سابقه تعاملات شان برقرار می‌کنند. مهم‌ترین جنبه‌های این بُعد از سرمایه اجتماعی عبارتند از: اعتماد، هنجارها، الزامات و انتظارات و هویت.

ج) شناختی: عنصر شناختی سرمایه اجتماعی اشاره به منابعی دارد که فراهم‌کننده مظاهر، تعبیرها و تفسیرها و سیستم‌های معانی مشترک در میان گروه‌ها است. مهم‌ترین جنبه‌های این بُعد عبارتند از: زبان و کدهای مشترک و حکایات مشترک (قلیچ لی و مشبکی، ۱۳۸۵: ۱۳۰).

پیشینه تجربی پژوهش

– تحقیقی توسط نورمن و همکاران وی (۲۰۱۰) با موضوع «تأثیرات تعاملی سرمایه روانشناختی و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندان کارکنان سازمانی» صورت پذیرفته است. نتایج نشان داده که بین سرمایه روانشناختی و رفتار شهروند سازمانی رابطه وجود دارد (نورمن^{۱۳} و همکاران، ۲۰۱۰).

10. Fukuyama

11. McElroy

12. Ghoshal & Nahabitt

13. Norman

- زنگ و همکاران وی در تحقیقی (۲۰۰۹) با موضوع «منابع سرمایه اجتماعی کار» به این نتیجه رسیده‌اند که رفتار شهروندی نوع دوستانه، تا حد بالایی با شبکه‌های اجتماعی در ارتباط است (زنگ^{۱۴} و همکاران، ۲۰۰۹).
- لمرتز در تحقیقی (۲۰۰۶) با عنوان «رفتار شهروند سازمانی» به این نتیجه رسیده است که انسجام اجتماعی و شبکه‌های اجتماعی (از ابعاد سرمایه اجتماعی) از جمله پیش‌بینی‌کننده‌های OCB هستند (لمرتز^{۱۵}، ۲۰۰۶: چکیده).
- تحقیقی (۲۰۰۶) با عنوان «همبستگی‌های مرتبط با رفتار شهروندی بین شخصی بر اساس رویکرد شبکه‌ای اجتماعی» توسط دانیال جی برس و همکارانش در بین کارگران یک شرکت تولیدکننده به اجرا درآمده است. نتایج نشان داد که شبکه اجتماعی به عنوان بُعدی از سرمایه اجتماعی با ایفای رفتار شهروندی مرتبط است (ماتئو^{۱۶} و همکاران، ۲۰۰۶: چکیده).
- در ایرلند پژوهشی (۲۰۰۶) با عنوان «توسعه ابزارها به منظور اندازه‌گیری و توصیف سرمایه اجتماعی در جوامع و سازمان‌های ویژه» توسط لوری لامسدن به روش اقدام پژوهشی و مطالعه موردی انجام گرفته است. نتایج نشان داد که همکاری و تعامل به عنوان یکی از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی در سطح بالا قرار داشته و اعتماد و انسجام در وضعیت مطلوبی قرار ندارد (Lumsden, 2006: 1).
- نتایج تحقیقات فورنیر (۲۰۰۸) که بر روی جمعیتی به تعداد ۵۴۹ نفر از مسئولان و کارکنان دانشگاه اوهایو صورت گرفته بود، نشان داد که بین رضامندی ارتباطات (بُعدی از سرمایه اجتماعی) و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد (Fournier, 2008).
- مقیمی در تحقیقی (۱۳۸۴) با عنوان «رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل» که در بین مدیران و کارکنان ستاد مرکزی وزارت نیرو با روش پیمایشی به انجام رسانیده بود، به این نتیجه رسید که نه تنها رفتار شهروندی سازمانی وضع مطلوبی ندارد، بلکه مؤلفه‌های هفتگانه آن نیز نامطلوب هستند. در این تحقیق، متغیرهای جمعیت شناختی (سن، جنسیت و سابقه کاری) با روند رو به بهبود یا تنازلی رفتار شهروندی سازمانی ارتباطی نداشته‌اند (مقیمی، ۱۳۸۴: ۴۶).
- تحقیق قلی پور و بلاغی (۱۳۸۶) با عنوان «بررسی صحت و سقم کلیشه‌های منفی زنان در سازمان‌ها» در وزارت خانه‌های علوم تحقیقات و فناوری، آموزش و پرورش و بهداشت و درمان و آموزش پزشکی نشان داد که رفتار شهروندی زنان بیشتر از مردان است و در نهایت بین نوع استخدام و رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ای معنادار وجود دارد (قلی پور و همکاران، ۱۳۸۶: ۱۴۱).
- یک تحقیق پیمایشی از ۳۴۹ سازمان چینی نشان می‌دهد که کارکنان با سابقه بالاتر دارای رفتار شهروندی سازمانی مطلوبی هستند. همچنین در برخی جنبه‌های رفتار شهروندی، زنان از مردان جلوترند. به عبارتی، طبق نتایج این تحقیق، سن کارکنان، پست سازمانی و تا حدی جنسیت آن‌ها در رفتار شهروندی شان تأثیر گذار بوده و پست

¹⁴. Zhang

¹⁵. Lamertz

¹⁶. Matthew

سازمانی زنان در روابط بین فردی آن‌ها نسبت به مردان اثر بیشتری دارد؛ در حالی که رفتارهای کمک کننده مردان به دیگران در محیط کار از زنان بیشتر است (قلی پور و همکاران، ۱۳۸۶: ۱۵۱).

- در تحقیقی (۱۳۸۵) که با عنوان «شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی» توسط زارعی و احمدی در بین چهار سازمان اجرایی موفق و ناموفق استان قم به روش پیمایشی صورت گرفته است، نتایج نشان داده که در این سازمان‌ها از لحاظ شاخص‌های انسانی رفتار شهروندی، یعنی شاخص‌های فداکاری، مشارکت (مدنی، اجتماعی، وظیفه‌ای و حمایتی) و توجه، تفاوت معناداری وجود ندارد، اما به لحاظ شاخص‌های سازمانی، بین سازمان‌های یاد شده از لحاظ وظیفه شناسی، جوانمردی (تحمل پذیری) و وفاداری تفاوت معناداری وجود دارد (زارعی متین و احمدی، ۱۳۸۵: چکیده).

- شعبانی ورکی در تحقیقی (۱۳۸۵) با عنوان «رهبری دانشگاهی و سرمایه اجتماعی (رویکرد جامعه‌شناختی به مدیریت آموزش عالی)» در بین همه اعضای هیأت علمی دانشگاه فردوسی مشهد به این نتیجه رسیده که میزان سرمایه اجتماعی در بین اعضای هیأت علمی گروه‌های علوم تجربی از سرمایه اجتماعی در گروه‌های علوم انسانی بیشتر است. اما در گروه‌های علوم انسانی کار اعتماد سازی (به عنوان یکی از ابعاد مهم سرمایه اجتماعی) توسط رهبران آموزش تا اندازه‌ای دشوارتر است (شعبانی ورکی، ۱۳۸۵: ۳۹).

- امیرخانی و پور عزت در تحقیقی (۱۳۸۷) با عنوان «تأملی بر امکان توسعه سرمایه اجتماعی در پرتو عدالت سازمانی در سازمان‌های دولتی» در بین کارکنان شرکت پالایش و پخش نفت به روش پیمایشی به این نتیجه رسیده‌اند که متغیرهای اعتماد و توانایی برقراری روابط اجتماعی غیررسمی در سازمان‌های یاد شده در وضعیت متوسطی قرار دارد (امیرخانی و پور عزت، ۱۳۸۷: ۳۰).

- تحقیقی (۱۳۸۵) با عنوان «نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری سازمان» توسط قلیچ لی و مشبکی در سال ۱۳۸۵ به روش پیمایشی در بین مدیران شرکت خودروسازی ایران صورت گرفته است. نتایج نشان داده که شرکت یاد شده در زمینه عناصر ساختاری و رابطه‌ای سرمایه اجتماعی نسبت به عنصر شناختی در وضعیت مطلوبی نبوده است (قلیچ لی و مشبکی، ۱۳۸۵: ۱۳۰).

جمع بندی چارچوب نظری و تجربی و تدوین فرضیه‌ها

در این پژوهش، با الهام از تحقیقات نظری و تجربی موجود، رابطه بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی به لحاظ نظری مورد تأیید بوده، اما جهت تأیید تجربی روابط بین سازه‌های یاد شده، با استناد به جداول ۱ و ۲ فرضیه‌های زیر استخراج شده‌اند.

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه‌های اصلی

۱) بین عوامل فردی (جنسیت، سطح تحصیلات، نوع استخدام و پست سازمانی) و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد.

۲) بین سرمایه اجتماعی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.

فرضیه‌های اختصاصی

- ۱) بین سن و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد.
- ۲) میانگین رفتار شهروندی سازمانی به تفکیک جنسیت متفاوت است.
- ۳) بین سطح تحصیلات و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.
- ۴) میانگین رفتار شهروندی سازمانی به تفکیک نوع استخدام متفاوت است.
- ۵) میانگین رفتار شهروندی سازمانی به تفکیک پست سازمانی کارکنان متفاوت است.
- ۶) بین شاخص انسجام و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.
- ۷) بین شاخص توانمندسازی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.
- ۸) بین شاخص اعتماد بین شخصی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.
- ۹) بین شاخص اطلاعات و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.
- ۱۰) بین میزان رضایت از وضعیت اقتصادی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.
- ۱۱) بین شاخص اعتماد نهادی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۱- متغیرهای استخراج شده از تئوری‌ها

ردیف	نام نظریه پرداز	عنوان نظریه	متغیرهای استخراج شده
۱	بوردیو	سرمایه اجتماعی	عضویت در گروه‌ها و شبکه‌ها، روابط پایدار و نهادی شده
۲	کلمن	سرمایه اجتماعی	اعتماد، اطلاع رسانی، روابط اقتدار
۳	پاتنام	سرمایه اجتماعی	اعتماد، هنجارها، شبکه‌ها در سازمان
۴	گوشال و ناهابیت	سرمایه اجتماعی با رویکرد سازمانی	ساختاری (روابط شبکه‌ای)، رابطه‌ای (اعتماد - هنجارها)، شناختی (زبان و کدهای مشترک)
۵	فوکویاما	سرمایه اجتماعی	هنجارهای غیر رسمی، همکاری، اعتماد، مشارکت گروهی
۸	اورگان	رفتار شهروندی سازمانی	آداب اجتماعی، نوع دوستی، رفتارکاری، جوانمردی
۹	پودساکوف	رفتارهای شهروندی سازمانی	جوان مردی، وظیفه شناسی، رفتارهای یاریگرانه
۱۰	گراهام	رفتار شهروندی سازمانی	مشارکت فعالانه، پاداش اجتماعی

جدول ۲- متغیرهای استخراج شده از نتایج تحقیقات پیشین

ردیف	محقق	عنوان تحقیق / مقاله / تز	متغیرهای استخراج شده
۱	طیبه امیرخانی و پور عزت (۱۳۸۷)	تأملی بر امکان توسعه سرمایه اجتماعی در پرتو عدالت سازمانی	اعتماد، مشارکت و رهبری مدنی

۲	قلیچ لی و مشبکی (۱۳۸۵)	نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری سازمان	سرمایه اجتماعی شناختی، ساختاری و رابطه‌ای
۳	شعبانی (۱۳۸۵)	رهبری دانشگاهی و سرمایه اجتماعی	اعتماد
۵	لامسدن (۲۰۰۶)	توسعه ابزارها به منظور اندازه گیری و توصیف سرمایه اجتماعی در جوامع و سازمان‌های ویژه	اعتماد، همکاری، انجام و پیوستگی اطلاعات و توانمند سازی
۶	ماجدی و لهسایی زاده (۱۳۸۵)	بررسی رابطه بین متغیرهای زمینه‌ای - سرمایه اجتماعی و رضایت از کیفیت زندگی	اعتماد، انسجام و متغیرهای جمعیت شناختی
۷	مقیم (۱۳۸۴)	رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل	نوع دوستی، هماهنگی متقابل شخصی، نزاکت و آداب اجتماعی، محافظت از منابع سازمانی، وجدان کاری
۹	اسلامی و سیار (۱۳۸۶)	رفتار شهروندی سازمانی	نوع دوستی و جوانمردی
۱۰	قلی پور و بلاغی و همکاران (۱۳۸۶)	بررسی صحت و سقم کلیشه‌های منفی زنان	نوع استخدام و جنسیت
۱۱	وانگسیان و ویدو (به نقل از قلی پور و همکارانش، ۱۳۸۶)	رفتار شهروندی سازمانی (در چین)	پست سازمانی، جنسیت و سن کارکنان
۱۲	زارعی متین و احمدی (۱۳۸۸)	شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی	وظیفه‌شناسی و جوانمردی
۱۳	فورنیز (۲۰۰۸)	رضامندی ارتباطات، عدالت تعاملی و رفتار شهروند سازمانی	رضامندی ارتباطات
۱۴	نورمن و همکاران وی (۲۰۱۰)	تأثیرات تعاملی سرمایه روانشناختی و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندان کارکنان سازمانی	سرمایه و رفتار شهروند سازمانی
۱۵	زنگ و همکاران وی (۲۰۰۹)	منابع سرمایه اجتماعی	رفتار شهروندی و شبکه‌های اجتماعی

۱۶	لمرتز (۲۰۰۶)	رفتار شهروند سازمانی	انسجام اجتماعی، شبکه‌های اجتماعی و رفتار شهروند سازمانی
----	--------------	----------------------	---

روش شناسی

روش تحقیق مورد استفاده در این پژوهش بر اساس اهداف تحقیق، از نوع کاربردی بوده و از این حیث محققان در صدد هستند تا راهکارهای عملی در جهت ارتقای رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان دانشگاه تبریز ارائه نمایند. بر اساس نحوه گردآوری داده‌ها، روش تحقیق پیمایشی است؛ در این پژوهش از میان تکنیک‌های گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است.

جمعیت آماری این تحقیق، شامل تمام کارکنان (زن و مرد) دانشگاه تبریز به تعداد ۶۰۷ نفر در سال ۱۳۸۹ (به جز کارکنان بخش حراست و پردیس ارس) می‌باشد که از این تعداد، ۲۳۵ نفر بر اساس فرمول کوکران و به شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، انتخاب شده‌اند.

$$n = \frac{Nt^2 pq}{Nd^2 + T^2 pq} = \frac{607 \times 1/96^2 \times 0/5 \times 0/5}{607 \times /05^2 + 1/96^2 \times 0/5 \times 0/5} = 235$$

اعتبار و پایایی پرسشنامه

در این پژوهش به منظور سنجش اعتبار مقیاس، از روش اعتبار محتوایی استفاده شده است؛ به این نحو که تلاش شده است معرف‌های تهیه شده، سازه‌های مورد بررسی را در حد قابل قبولی پوشش دهند. همچنین، برای رسیدن به اطمینان از پایایی ابزار سنجش، در مرحله پیش‌آزمون، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. نتایج بدست آمده نشان داد که گویه‌های مطرح شده به تفکیک سازه‌ها از پایداری درونی بالایی برخوردار بوده‌اند. (جدول ۳).

جدول ۳- ضرایب پایایی مرتبط با سازه‌های مورد بررسی

ردیف	سازه‌ها	ابعاد	تعداد سؤال	ضرایب پایایی هر بُعد
۱	سرمایه اجتماعی	توانمند سازی	۶	۰/۶۴
		اطلاعات	۴	۰/۸۲
		اعتماد نهادی	۸	۰/۸۵
		اعتماد بین شخصی	۶	۰/۸۵
		انسجام و پیوستگی	۸	۰/۶۴
۲	رفتار شهروندی سازمانی	جوانمردی	۵	۰/۷۱
		وجدان کاری	۳	۰/۹۴
		خودبهبودی	۴	۰/۷۱
		نوع دوستی	۶	۰/۷۳

۰/۶۹	۳	محافظت از منابع سازمانی	
۰/۷۰	۴	هماهنگی متقابل شخصی	
۰/۶۷	۷	پیشنهادهای مفید	

تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرها

سرمایه اجتماعی سازمانی: سرمایه اجتماعی ویژگی‌هایی از سازمان اجتماعی چون اعتماد، هنجارها و شبکه‌ها است که می‌تواند کارایی جامعه را از طریق تسهیل کنش‌های تعاونی بهبود دهد (فیلد، ۱۳۸۶: ۱۲). در این پژوهش سرمایه اجتماعی در ابعاد توانمند سازی، پیوستگی و انسجام، اطلاعات و اعتماد اجتماعی (نهادی بین شخصی، اعتماد نهادی) مد نظر بوده است که در سطح سنجش فاصله‌ای مورد آزمون قرار گرفته‌اند.

اعتماد اجتماعی: اعتماد، انتظاراتی است که بر اساس هنجارهای مشترک، صداقت و رفتارهای همکاری جویانه ایجاد می‌گردد (مک آل روی و دیگران، ۲۰۰۶). برای سنجش اعتماد بین شخصی، معرف‌های صداقت در محیط کار، اعتماد به همکاران، عمل به قول، کاهش اعتماد با گذشت زمان، انتقاد پذیری، در اختیار گذاشتن اطلاعات خود در اختیار هم و برای سنجش اعتماد نهادی معرف‌های اعتماد به مدیر، اعتماد به مسئولان در محیط کار، میزان عمل به قول مسئولان، فرصت دادن به همکاران برای ارائه نظر، حسن نیت مسئولان نسبت به کارمندان، امکان درد و دل کردن همکاران با مسئولان بدون ترس از فاش شدن آن بررسی گردیده است. در واقع مجموع نمرات معرف‌های یاد شده نمره نهایی اعتماد اجتماعی را تشکیل می‌دهد.

توانمند سازی: براساس تعریف بانک جهانی، توانمند سازی را می‌توان به گسترش دارایی‌ها و توانایی‌های مردم جهت مشارکت در چانه زنی‌ها، نفوذ، کنترل و تأسیس نهادهای پاسخگو، که بر زندگی آن‌ها اثر می‌گذارد، اطلاق کرد (ماجدی و لهسایی زاده، ۱۳۸۵: ۱۱۸). متغیر توانمندسازی با معرف‌های کنترل بر تصمیمات، اعتماد به تقدیر و سرنوشت، توانایی تغییر شرایط سازمانی، توانایی رو به رو شدن با پیشامدهای سازمانی، هراس از رو به رو شدن با تکالیف کاری جدید مورد آزمون قرار گرفته است.

انسجام و پیوستگی: انسجام یعنی توافق جمعی اعضای یک جامعه که دستاورد پذیرش و درونی کردن نظام ارزشی و هنجاری یک جامعه و وجود توافق جمعی (احساس کردن) و تراکمی از تعامل در میان افراد آن جامعه است (ماجدی و لهسایی زاده، ۱۳۸۵: ۱۲۲). انسجام و پیوستگی یکی از ابعاد شناختی سرمایه اجتماعی است که با معرف‌های احترام به اختلاف نظرها، میزان قبول همدیگر، کمک به همدیگر جهت رسیدن به اهداف مشترک، انسجام بین همکاران، روابط شخصی گرم بین همکاران و توافق در مورد مسائل گوناگون در میان همکاران در مورد آزمون قرار گرفته است.

اطلاعات: اطلاعات یکی از ابعاد سرمایه اجتماعی سازمانی و به مفهوم مجموعه‌ای از دانش کارکنان سازمانی در امور گوناگون سازمانی است. اطلاعات با معرف‌های میزان دسترسی کارکنان به اطلاعاتی در خصوص حوزه کاری، اهداف سازمانی، خدمات سازمانی مانند مسکن و مواردی مانند آن، مورد آزمون قرار گرفته است.

رفتار شهروندی سازمانی: رفتار شهروندی سازمانی مجموعه رفتار افرادی است که به صورت آگاهانه و با اراده فردی که به صورت مستقیم و آشکار در سیستم رسمی پاداش (نظام تشویق و تنبیه سازمان) تعریف نشده

است، در صورتی که این نوع رفتار در عملکرد و کارایی سازمان نقش مهمی دارد. منظور از رفتار ارادی در این تعریف این است که زور و اجباری در جهت انجام دادن آن در چارچوب سازمان نیست و افراد با آگاهی و درک و فهم خود این نوع رفتار را انجام می دهند (Ted, 2006: 25). در این پژوهش، رفتار شهروندی سازمانی در ابعاد جوانمردی، وجدان کاری، پیشنهادات مفید، محافظت از منابع سازمان، خود بهبودی، هماهنگی متقابل شخصی و نوع دوستی که برگرفته از دیدگاه اورگان و فورنیر است مورد نظر بوده که در سطح سنجش فاصله‌ای مورد آزمون قرار گرفته‌اند.

وجدان کاری: به این معنی که کارکنان نقش خود را به خوبی و بیشتر از کمترین میزان وظیفه مورد نیازشان انجام دهند. بُعد وظیفه شناسی نمونه‌های گوناگونی را در برمی گیرد که در آن اعضای سازمان، رفتارهای خاصی را انجام می دهند که فراتر از کمترین سطح وظیفه مورد نیاز برای انجام آن کار است (زارعی و احمدی، ۱۳۸۸: ۲۵). در این پژوهش، وجدان کاری با معرف‌های جدیت در انجام کارهای سازمانی، شروع کار در محیط کار بدون وقفه و اطاعت از قوانین و مقررات سازمانی مورد آزمون قرار گرفته است

نوع دوستی: به حالتی گفته می شود که کارکنان به دیگران (همکاران) کمک می کنند (زارعی و احمدی، ۱۳۸۸: ۲۵). متغیر یاد شده با معرف‌های کمک به همکاران جدید، کمک به همکاران در مواقع ضروری، رابطه مطلوب با همکاران و راهنمایی همکاران جدید در محیط کار مورد بررسی قرار گرفته است

جوانمردی: نشان دهنده تحمل پذیری و عدم شکایت و گله از سازمان است. در این پژوهش جوانمردی با معرف‌های عدم شکایت و گله کردن از مسائل و موضوعات جزئی در محیط کار، رعایت حقوق همکاران از طرف یکدیگر، عدم صدمه و خسارت وارد کردن به همکاران و عدم بزرگ نمایی مشکلات در محیط کار مورد بررسی قرار گرفته است.

هماهنگی متقابل شخصی: هماهنگی متقابل شخصی به این مفهوم اشاره دارد که کارکنان در محیط کار رفتارهایی را از خود نشان می دهند که همسو و هماهنگ با درخواست‌های سازمانی بوده و مبتنی بر اهداف خودخواهانه شخصی نیست. در این پژوهش هماهنگی متقابل شخصی با معرف‌های عدم استفاده از تاکتیک‌های غیرمعمول و غیرقانونی برای تأثیرگذاری برای دیگران در محیط کار، عدم ملامت دیگران در محیط کار برای دستیابی به اهداف شخصی، عدم غیبت پشت سر مدیر و عدم سوء استفاده از قدرت مدیریت برای تعقیب اهداف خودخواهانه شخصی مورد آزمون قرار گرفته است.

محافظت از منابع سازمانی: محافظت از منابع سازمانی به این مفهوم است که کارمندان در محیط کار تا حدی از منابع و امکانات سازمان در جهت اهداف سازمانی استفاده می کنند و انجام امور سازمانی به جای امور شخصی تا حدی در سازمان مهم تلقی می شود. متغیر یاد شده با معرف‌های میزان استفاده از منابع سازمانی همچون تلفن و ماشین برای امور شخصی، میزان تقدم انجام امور شخصی به جای امور سازمانی و میزان استفاده از مرخصی استعلاجی به هر طریق ممکن مورد آزمون قرار گرفته است.

پیشنهاد‌های مفید: به این معنی که کارکنان در محیط کار تا چه حدی نظرات و پیشنهادهای ابتکاری را برای بهبود کیفیت کلی سازمان ارائه می کنند. در این پژوهش پیشنهادهای مفید با معرف‌های ارائه پیشنهاد ابتکاری برای

بهبود کیفیت کلی سازمان، ارائه پیشنهاد برای بهبود وظیفه شغلی کارمندان، تلقی از ارائه پیشنهاد به عنوان وظیفه اخلاقی کارمندان و تلاش در جهت ارائه پیشنهادهای سازنده برای حل مشکلات سازمانی مورد آزمون قرار گرفته است.

خود بهبودی: خود بهبودی مرتبط با دوره‌ها، جلسات و کلاس‌های آموزشی و برنامه‌های تفریحی است که برای بهبود مهارت کارکنان و همچنین برای فراغت کارکنان گذاشته می‌شود. در این پژوهش، برای سنجش خود بهبودی از معرف‌های حضور فعال در دوره‌ها و جلسات مرتبط با شغل، انجام مطالعات بیشتر در زمینه شغلی و میزان استفاده از برنامه‌های تفریحی که سازمان برای کارمندان تدارک می‌بیند، استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

همان طور که قبلاً آورده شد، برای سنجش سرمایه اجتماعی، شاخص‌های انسجام و پیوستگی، توانمند سازی، اطلاعات، اعتماد نهادی و اعتماد بین شخصی لحاظ شده بودند. نتایج آمار توصیفی نشان داد که: الف) شاخص‌های انسجام اجتماعی در حد متوسط به بالا و توانمند سازی در حد متوسط ارزیابی شده است. ب) شاخص‌های اطلاعات در حد متوسط و اعتماد نهادی در حد متوسط به بالا ارزیابی شده است. ج) شاخص اعتماد بین شخصی در حد قابل قبولی ارزیابی شده است.

از مجموع شاخص‌های سرمایه اجتماعی سازمانی این نتیجه عاید می‌شود که میزان سرمایه اجتماعی سازمانی در میان آزمودنی‌ها در حد متوسط می‌باشد (جدول ۴).

جدول ۴- شاخص‌های پراکندگی مرتبط با سازه سرمایه اجتماعی سازمانی

ابعاد سرمایه اجتماعی	میانگین	انحراف معیار	بالاترین	پایین‌ترین	دامنه تغییرات
انسجام اجتماعی	۳۱.۹۰	۵.۶۳	۴۵	۱۳	۳۲
توانمند سازی	۲۲.۵۷	۳.۶۰	۳۳	۱۲	۲۱
اطلاعات	۱۴.۱۱	۴.۲۲	۲۴	۴	۲۰
اعتماد نهادی	۲۷.۱۷	۸.۵۵	۴۸	۸	۴۰
اعتماد بین شخصی	۲۱.۸۱	۳.۲۴	۳۳	۱۰	۲۳
مجموع سرمایه اجتماعی	۱۱۷.۵۶	۲۵.۲۴	۱۸۸	۴۷	۱۳۶

برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی، شاخص‌های پیشنهادهای مفید، وجدان کاری، جوانمردی، محافظت از منابع سازمانی، خود بهبودی و هماهنگی متقابل شخصی و اعتماد بین شخصی لحاظ شده بود. نتایج آمار توصیفی نشان داد که: الف) شاخص پیشنهادهای مفید، وجدان کاری، خود بهبودی و نوع دوستی در حد متوسط به بالا ارزیابی شده است. ب) شاخص‌های جوانمردی و هماهنگی متقابل شخصی در حد قابل قبولی ارزیابی شده است. ج) شاخص محافظت از منابع سازمانی در میان آزمودنی‌ها در حد متوسط می‌باشد.

در مجموع از شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی این نتیجه عاید می‌شود که میزان رفتار شهروندی سازمانی در میان آزمودنی‌ها در حد متوسط به پایین می‌باشد (جدول ۵).

جدول ۵- شاخص‌های پراکندگی مرتبط با سازه رفتار شهروندی سازمانی

ابعاد OCB	میانگین	انحراف معیار	بالا ترین	پایین ترین	دامنه تغییرات
پیشنهاد‌های مفید	۲۷/۰۸	۴/۴۱	۳۸	۱۲	۲۶
وجدان کاری	۱۵.۵۴	۱۵	۱۸	۳	۱۵
جوانمردی	۲۰.۹۷	۳.۳۵	۲۹	۱۱	۱۸
محافظت از منابع سازمانی	۱۰.۶۲	۳.۳۶	۱۸	۳	۱۵
خود بهبودی	۱۵.۱۳	۸.۳	۲۰	۴	۱۶
هماهنگی متقابل شخصی	۱۵.۶۲	۲.۴	۲۴	۶	۱۸
نوع دوستی	۲۹.۲۹	۳.۷۴	۳۶	۱۷	۱۹
مجموع OCB	۱۱۳/۲۸	۳۲/۲۶	۱۸۳	۵۶	۱۲۷

جنسیت و OCB:

در این پژوهش از کل افراد نمونه آماری، ۵۶ درصد مرد و ۴۴ درصد زن می‌باشند. در مجموع، در دانشگاه تبریز، میانگین OCB در بین مردان (۱۳۲.۳۸) بیشتر از زنان بوده است (۱۳۱.۷۲)، هر چند که بر اساس آزمون T، میانگین OCB به تفکیک مردان و زنان، معنادار نبوده است ($\text{sig}=.7, f=.37, df=183$).

نوع استخدام و OCB:

از کل نمونه آماری، ۳۵/۹ درصد، نوع استخدام شان رسمی، ۰/۱۵ درصد پیمانی و ۴۹/۱ درصد قراردادی می‌باشد. در مجموع، میانگین OCB در میان کارکنان رسمی (۱۳۴.۱۴) بیشتر از کارکنان قراردادی (۱۳۲.۰۸) و پیمانی (۱۳۱.۳۰) است؛ هر چند که بر اساس آزمون f، میانگین OCB به تفکیک پست سازمانی در میان آزمودنی‌ها معنادار نمی‌باشد ($\text{sig}=.19, f=1.63, df=2$).

پست سازمانی و OCB:

از کل نمونه آماری، ۳۴/۲ درصد دارای پست سازمانی اداری و ۵۲/۱ درصد دارای پست سازمانی آموزشی بوده و ۹/۴ درصد پاسخگویان دارای پست سازمانی خدماتی بوده‌اند. همچنین ۴/۳ نیز از بیان پست خودشان امتناع ورزیده بودند. در مجموع، میانگین OCB در میان کارکنان بخش اداری (۱۳۴.۲۴) بیشتر از کارکنان آموزشی

(۱۳۱.۶۶) و بخش خدماتی (۱۲۴.۶۰) است. بر اساس آزمون f ، میانگین OCB به تفکیک پست سازمانی معنادار می‌باشد ($\text{sig}=.000$ $f=5.40$, $df=2$).

میزان تحصيلات و OCB:

تحصيلات ۴/۷ درصد آزمودنی‌ها در سطح زیر دیپلم، ۱۲/۸ درصد در سطح دیپلم، ۹/۴ درصد در سطح کاردانی، ۵۸/۸ درصد در سطح کارشناسی، ۱۱/۱ درصد در سطح کارشناسی ارشد، ۰/۴ درصد در سطح دکترا بوده‌اند و همچنین ۳ درصد نیز سطح تحصيلات خود را گزارش نکرده بودند. نتایج حاصله با استفاده از آزمون پیرسون نشان داد که بین متغیرهای سطح تحصيلات و ابعاد OCB شامل: جوانمردی، محافظت از منابع سازمانی، خود بهبودی، نوع دوستی و پیشنهادهای مفید رابطه معناداری دیده نشد، در حالی که بین متغیرهای سطح تحصيلات و هماهنگی متقابل شخصی رابطه معنادار دیده شد؛ به طوری که شدت همبستگی بین این دو متغیر ضعیف و نوع رابطه بین دو متغیر مستقیم بدست آمد. همچنین بین متغیر تحصيلات و وجدان کاری نیز ضمن تأیید رابطه معناداری، شدت همبستگی بین دو متغیر ضعیف و نوع رابطه بین آن‌ها مستقیم بدست آمد.

سرمایه اجتماعی و ابعاد آن با OCB و ابعاد آن:

برای بررسی میزان همبستگی بین سرمایه اجتماعی و ابعاد آن به دلیل فاصله‌ای بودن سطوح سنجش متغیرها، از آزمون پیرسون استفاده شد و نتایج نشان داد که:

الف) بین متغیرهای انسجام اجتماعی (از ابعاد سرمایه اجتماعی) و پیشنهادهای مفید و هماهنگی متقابل شخصی (از ابعاد OCB) رابطه معناداری دیده نشد، اما متغیر انسجام اجتماعی با متغیرهای وجدان کاری، جوانمردی، نوع دوستی، محافظت از منابع سازمانی و خود بهبودی رابطه معناداری داشت، به طوری که نوع رابطه بین متغیرهای یاد شده مستقیم می‌باشد.

ب) بین متغیرهای توانمند سازی (از ابعاد سرمایه اجتماعی) و متغیرهای وجدان کاری، خود بهبودی و نوع دوستی رابطه معنادار دیده نشد. در حالی که بین متغیرهای توانمند سازی و متغیرهای محافظت از منابع سازمانی، هماهنگی متقابل شخصی، جوانمردی و پیشنهادهای مفید رابطه معناداری مشاهده شد، به طوری که شدت همبستگی بین دو متغیر ضعیف و نوع رابطه بین آنها مستقیم می‌باشد.

ج) بین متغیر اطلاعات (از ابعاد سرمایه اجتماعی) و متغیرهای وجدان کاری، هماهنگی متقابل شخصی و پیشنهادهای مفید رابطه معنادار دیده نشد. اما بین متغیر اطلاعات و متغیرهای جوانمردی، خود بهبودی، نوع دوستی و محافظت از منابع سازمانی رابطه معنادار دیده شد؛ به طوری که نوع رابطه متغیرهای یاد شده مستقیم می‌باشد.

د) بین متغیرهای اعتماد نهادی (از ابعاد سرمایه اجتماعی) و پیشنهادهای مفید، وجدان کاری، هماهنگی متقابل شخصی رابطه معنادار دیده نشد، در حالی که بین متغیر اعتماد نهادی و متغیرهای جوانمردی، خود بهبودی، نوع دوستی و محافظت از منابع سازمانی رابطه معناداری دیده شد؛ به طوری که شدت همبستگی بین متغیرهای یاد شده در حد متوسط و نوع رابطه بین آنها مستقیم می‌باشد.

و) بین متغیر اعتماد بین شخصی (از ابعاد سرمایه اجتماعی) و متغیرهای وجدان کاری، محافظت از منابع سازمانی و هماهنگی متقابل شخصی رابطه معناداری دیده نشد، در حالی که بین متغیر اعتماد بین شخصی و متغیرهای جوانمردی؛ خود بهبودی، نوع دوستی و پیشنهادهای مفید رابطه معناداری دیده شد به طوری که نوع رابطه بین متغیرها مستقیم و شدت همبستگی در حد ضعیفی می‌باشد.

جدول ۶- آزمون ضریب همبستگی بین متغیرها

متغیرها	پیشنهادها ی مفید	وجدان کاری	جوان مردی	محافظت از منابع سازمانی	خود بهبودی	هماهنگی متقابل شخصی	نوع دوستی
سطح تحصیلات	**/۰۸	**/۱۴	*/۰۴	**-/۰۹	*/۱۲	**/۱۳	*/۰۱
انسجام اجتماعی	*/۱۰	**/۱۶	**/۵۳	**/۱۳	*/۳۲ *	*/۰۶	**/۳۷
توانمند سازی	**/۲۶	**-/۰۲	**/۱۴	**/۲۸	*/۰۴	**/۱۶	*/۰۱
اطلاعات	*/۱۲	*/۰۳	**/۳۳	**/۲۵	*/۴۸ *	*/۰۳	**/۲۸
اعتماد نهادی	*/۰۷	*/۰۴	**/۵۰	**/۳۳	*/۵۷ *	*/۱۱	**/۳۲
اعتماد بین شخصی	**/۱۴	*/۱۰	**/۳۵	*/۰۶	*/۲۷ *	*/۰۰۰	**/۲۷

** : دست کم معنادار در سطح /۰۵ * : غیر معنادار

برازش مدل ساختاری

در مدل سازی معادله ساختاری این تحقیق ماتریسی بر مبنای واریانس متغیرهای دیده شده و کواریانس میان آنها تشکیل گردید و برای برازش مدل ساختاری که از طریق نرم‌افزار LISREL حاصل آمد، شاخص‌های چندی مد نظر قرار گرفت که یکی از آنها، شاخص‌های برازش مطلق، می‌باشد. در این گروه کاربردی ترین شاخص مقدار کای اسکویر و معناداری آن است. با توجه به این که مقدار کای اسکویر بیشتر وابسته به حجم نمونه بوده، بنابراین از شاخص‌های نیکویی برازش و نیکویی برازش اصلاح شده استفاده گردیده است. مقادیر بدست آمده چون از ۰/۹۰ بیشتر بوده است، پس مدل آزمون شده قابل تأیید می‌باشد. دومین نوع شاخص‌های برازش مورد استفاده، شاخص‌های برازش تطبیقی هستند. یکی از شاخص‌های این گروه، شاخص برازش هنجار شده می‌باشد. مقدار قابل قبول برای این شاخص دست کم ۰/۹۰ بوده که این مقدار نشان دهنده برازش خوب می‌باشد. سومین نوع شاخص‌های برازش مورد استفاده، شاخص‌های برازش مقتصد می‌باشد. از جمله این شاخص‌ها، یکی ریشه میانگین مربعات خطای برآورد می‌باشد که مقدار نزدیک به صفر بودن آن نشان از برازش خوب مدل دارد (قاسمی، ۱۳۸۸). در مجموع نتایج بدست آمده نشان می‌دهد که برازش مطلوب مدل با لحاظ معیارهای برازش مندرج در جدول ۷

بدست آمده است. بنابراین، بعد از تأیید مدل، می‌توان نتایج تحلیل مسیر صورت پذیرفته را به شرح زیر عنوان داشت:

اثر مستقیم متغیر اعتماد شخصی بر متغیر «OCB» ۹ درصد و معنادار بوده است. متغیر یاد شده از طریق متغیر انسجام اجتماعی، ۶ درصد و در مجموع ۱۵ درصد تأثیر معناداری بر متغیر «OCB» داشته است. اثر مستقیم متغیر «اعتماد نهادی» بر متغیر «OCB»، ۱۷ درصد و معنادار بوده و متغیر یاد شده توانسته است از طریق متغیرهای انسجام اجتماعی، اطلاعات و توانمندی ۱۴ درصد و در مجموع ۳۱ درصد تأثیر معناداری بر متغیر «OCB» بگذارد.

اثر مستقیم متغیر «انسجام اجتماعی» بر متغیر «OCB»، ۲۶ درصد و معنادار بوده و متغیر یاد شده توانسته است از طریق متغیرهای اطلاعات و توانمندی ۴ درصد و در مجموع ۳۰ درصد تأثیر معناداری بر متغیر «OCB» بگذارد. اثرات مستقیم و غیرمستقیم متغیر «اطلاعات» بر متغیر «OCB» معنادار نبوده است. اثر مستقیم توانمندسازی بر متغیر «OCB» ۱۷ درصد و معنادار بوده است.

نتایج بدست آمده با در نظر گرفتن اثرات مستقیم، غیرمستقیم و کل متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته، نشان می‌دهد که OCB، بیشتر متأثر از اعتماد نهادی و انسجام اجتماعی بوده است. همچنین میزان اثرات تحلیل شده نشان می‌دهد که ۲۵ درصد تغییرات متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل مورد استفاده، تبیین شده‌اند.

جدول ۷- شاخص‌های برازش مدل ساختاری

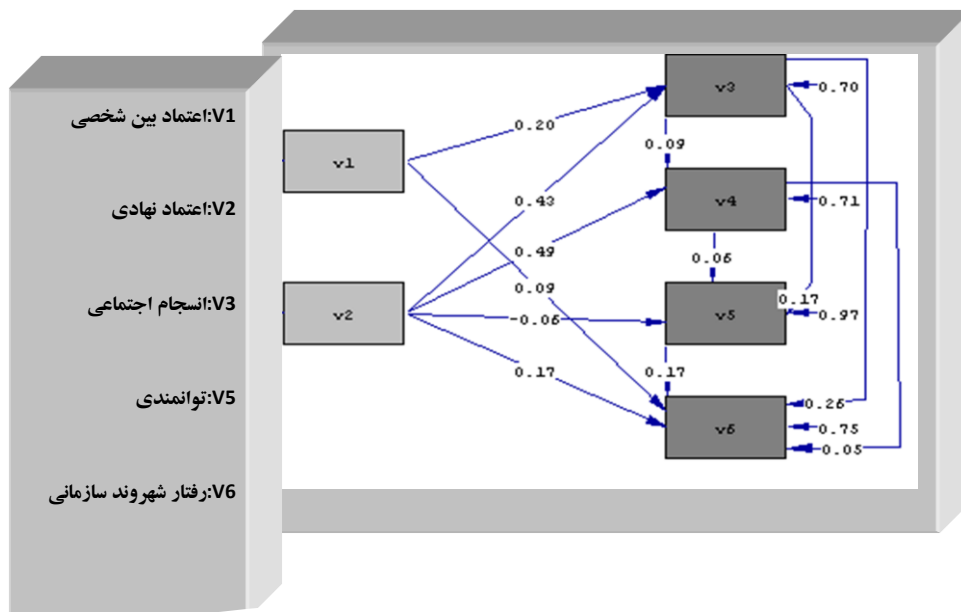
مقدار	نوع برازش	شاخص‌های برازش
۳/۵۵ با سطح معنادار ۰/۱	مطلق	کای اسکویر
۰/۹۵	مطلق	شاخص‌های نیکویی برازش برازش اصلاح شده
۰/۹۵	تطبیقی	شاخص برازش هنجار شده
۱	تطبیقی	شاخص برازش تطبیقی
۰/۰۵	مقتصد	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد

جدول ۸- تحلیل مسیر میزان درونی شدن براساس متغیرهای مستقل

اثرات تحلیل نشده	اثرات تحلیل شده	اثر کل	نوع اثر		متغیرهای مستقل
			اثر غیرمستقیم	اثر مستقیم	
/۷۵	/۲۵	**/۱۵	*/۰۶	*/۰۹	اعتماد بین شخصی
		**/۳۱	**/۱۴	**/۱۷	اعتماد نهادی
		**/۳۰	*/۰۴	**/۲۶	انسجام اجتماعی
		**/۰۶	**/۰۱	*/۰۵	اطلاعات

		*/۱۷	-	*/۱۷	توانمندسازی
--	--	------	---	------	-------------

** : معنادار در سطح /۰۵ * : غیر معنادار



مدل ساختاری ۱- تعیین مسیر تاثیرگذاری متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته

بحث و نتیجه

هدف اصلی در این تحقیق، بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بوده است. درباره رفتار شهروندی سازمانی می توان گفت که رفتار شهروند سازمانی فراتر از وظایف رسمی کارمندان بوده (اورگان، ۱۹۸۸^{۱۷}) و نقش موثری در کارآیی سازمانی دارد. ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فراتر از نقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می کنند، طوری که در اثر رفتارهای آنان اثربخشی سازمانی بهبود می یابد (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶: ۵۷). از این رو مرجح است که در فضای رقابت سازمانی، سازمان ها برای بقای خود به تقویت این نوع رفتار پردازند؛ طوری که در فواید آن، اورگان معتقد است که رفتار شهروند سازمانی می تواند به عنوان ابزاری تسهیل گر در راستای انجام امور سازمانی تلقی گردد (اورگان، ۱۹۹۷). در این راستا با الهام از رویکردهای گراهام، اورگان، پودساکوف و تحقیقات تجربی صورت گرفته در داخل و خارج، ابعاد نوع دوستی، جوانمردی، محافظت از منابع سازمانی، هماهنگی متقابل شخصی، وجدان کاری و پیشنهادهای مفید برای OCB لحاظ گردید. در حوزه سرمایه اجتماعی سازمانی از رویکردهای پاتنام، فوکویاما، بوردیو استفاده شد. سرمایه اجتماعی شکلی از سازمان اجتماعی در نظر گرفته شده که شامل شبکه ها، هنجارها، اعتماد و ... می باشد، که مشارکت کنندگان را قادر می سازد تا به شیوه مؤثرتر اهداف مشترک خود را تعقیب نمایند» (فیلد، ۱۳۸۶: ۵۶). ۴ بُعد اصلی اعتماد اجتماعی، توانمند سازی، اطلاعات و پیشنهادهای مفید که همسو با رویکرد وک کوک^{۱۸} بود، انتخاب شدند. آنچه که از محتوای نظری مفاهیم سرمایه اجتماعی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بر می آید توجه به این نکته است که سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است؛ به طوری که نتایج تحقیقات حاضر

17. Organ

18. Wook Cock

نیز همخوان با نتایج تحقیقات داخلی و خارجی صورت گرفته، این موضوع را تأیید کرده‌اند. بنابراین نتایج تحقیقات داخلی و خارجی انجام یافته، قابل کار برد در جامعه آماری مورد مطالعه می‌باشد.

نتیجه نهایی اینکه میزان اثرات تحلیل شده نشان می‌دهد که ۰/۲۵ تغییرات متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل مورد استفاده تبیین شده‌اند. حال می‌توان بر اساس یافته‌های بدست آمده پیشنهادهایی به شرح زیر مطرح کرد:

- مدیران و کارکنان دانشگاهی بایستی تلاش کنند در محیط‌های کاری از طریق تعاملات همکاری جویانه اعتماد بین شخصی را تقویت کنند؛ چرا که پیامد این کار می‌تواند در بهبود رفتار شهروندی سازمانی متبلور گردد.

- با برگزاری جلسات پرسش و پاسخ و جلسات غیررسمی، بین کارکنان و مدیران سازمان می‌توان کارکنان را در جریان اطلاعات سازمان در مورد عملکرد و اهداف سازنده سازمان به منظور پیشگیری از هرگونه مشکلات کاری قرار داد و متقابلاً می‌توان از پیشنهادهای مفید و سازنده همکاران در مورد بهبود روش‌ها و وظایف سازمانی استفاده کرد.

- با توجه به این که در بیشتر سازمان‌ها جهت گیری بیشتر پاداش‌ها به طرف کارها و وظایف رسمی در سازمان است و رفتارهای فرانقشی که در چارچوب وظایف رسمی سازمان تعریف نشده پاداش چندانی ندارند، بنابراین برای جبران این نقصان در چارچوب سازمان با ایجاد سیستم‌های منظم برای ارائه پاداش به کارکنانی که چنین رفتارهایی را از خود نشان می‌دهند، می‌توان تا حد زیادی بروز رفتار شهروندی سازمانی را تسهیل کرد.

و سخن آخر این که سازمان‌ها می‌توانند با بهبود کیفیت سرمایه‌اجتماعی که دارایی مهم سازمانی شمرده می‌شود، افراد را به ایفای نقش‌های شهروندی سازمانی بیش از پیش ترغیب نمایند. باید قبول داشته باشیم که کنش‌های انسانی از جمله ایفای نقش شهروندی سازمانی آن هم در دانشگاه، مستلزم رعایت سطحی از پیش فرض‌هاست که از جمله مهمترین آنها سازه کاربردی سرمایه اجتماعی است که بایستی به این مقوله بیش از پیش در سازمان‌ها و بویژه در دانشگاه، توجه گردد؛ چرا که بدون توجه به آن، مقوله دانش آفرینی که از جمله رسالت‌های عظیم دانشگاهی است، عقیم خواهند ماند.

منابع

- اسلامی، حسن؛ سیار، ابوالقاسم. (۱۳۸۶)، «رفتار شهروندی سازمانی»، تدبیر، شماره ۱۸۷.
- امیرخانی، طیبه؛ پورعزت، علی‌اصغر. (۱۳۸۷)، «تاملی بر امکان توسعه سرمایه اجتماعی در سازمان دولتی» نشریه مدیریت دولتی، دوره ۱، شماره ۱.
- بوداقتی، علی. (۱۳۸۹)، «بررسی جامعه‌شناختی رابطه سرمایه اجتماعی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، پایان نامه دوره کارشناسی پژوهشگری علوم اجتماعی، دانشگاه تبریز، دانشکده علوم اجتماعی.
- رحمانی، تیمور؛ عباسی‌نژاد، حسین؛ امیری، میثم. (۱۳۸۶)، «بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رشد اقتصادی ایران» فصلنامه پژوهش‌های اقتصادی، سال ششم، شماره دوم.

- زارعی متین، حسن؛ احمدی، فریدون. (۱۳۸۸)، «نقش دانشگاه در توسعه رفتار شهروندی سازمانی»، مدیریت در دانشگاه اسلامی، سال سیزدهم، شماره ۱.
- سعادت، رحمان. (۱۳۸۷)، برآورد سرمایه اجتماعی در ایران با استفاده از روش فازی. تحقیقات اقتصادی، ۴۳ (۸۳).
- شعبانی ورکی، بختیار. (۱۳۸۵)، «رهبری دانشگاهی و سرمایه اجتماعی، رویکردی جامعه‌شناختی به مدیریت آموزش عالی»، اندیشه‌های نوین تربیتی دانشگاه الزهراء، دوره ۲، شماره ۳۰۴.
- فیلد، جان. (۱۳۸۶)، سرمایه اجتماعی، ترجمه: غلامرضا غفاری، حسین رضایی، تهران: کویر.
- قاسمی، وحید. (۱۳۸۸)، مدل سازی معادله ساختاری در پژوهش‌های اجتماعی، تهران: جامعه‌شناسان.
- قلی پور، آیدین؛ بلاغی اینالو، امین؛ قاسمی، میثم؛ روحی خلیلی، مهدی. (۱۳۸۶) «بررسی صحت و سقم کلیشه‌های منفی زنان در سازمان‌ها» پژوهش زنان، دوره ۵، شماره ۳.
- قلیچ لی، بهروز؛ مشبکی، اصغر. (۱۳۸۵)، نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری سازمان، فصلنامه دانش مدیریت، سال ۱۹، شماره ۷۵.
- ماجدی، سید مسعود؛ لهسایی زاده، عبدالعلی. (۱۳۸۵)، «بررسی رابطه بین متغیرهای زمینه‌ای، سرمایه اجتماعی و رضایت از کیفیت زندگی»، فصلنامه روستا و توسعه، سال ۹، شماره ۴.
- مقیمی، سیدمحمد. (۱۳۸۵)، بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و فرهنگ کارآفرینی در سازمان‌های دولتی، سال چهارم، شماره ۱۳.
- مقیمی، سیدمحمد. (۱۳۸۴)، «رفتار شهروندی سازمانی»، فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره ۱۱.
- Bienstock, C.Carol & Demoranville, W. Carol & Smith, K. Rachel. (2003). "organizational citizenship behavior and service quality" **journal of services marketing**, Vol .17 No.4 .
- Cohen,Aaron & Kol, Yarden. (2004). "professionalism and organizational citizenship behavior "an empirical examination among Israeli nurses, **journal of managerial psychology** , Vol.19 No.4.
- Coromina Soler, L. (2006). "Social Networks and Performance in Knowledge Creation: An Application and Methodological Proposa"l. **ph.D. Dissertation, Department of Economics, University of Girona.**
- Fournier, William H. (2008). **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.**
- Lamertz Kai. (2006). **Organizational Citizenship Behaviour as Performance in Multiple Network Positions**, Organization Studies, vol. 27.
- Lumsden, Lauria. (2006). **The development of tools to measure and describe social capital in specific communithees and in organanisations**, tesis.

- Matthew Bowler, Wm, Brass dDnielj. (2006). Relatational correlates of interpersonal citizenship behavior ;asocialnetwork perspective, **journal of applied psychology**; volume 91, ksue1.
- McElroy, M.W., Jorna, R. J., and van Engelen, J. (2006). "Rethinking social capital theory: a knowledge management perspective", **Journal of Knowledge Management**, Vol. 10, No. 5.
- Norman, Steven M. Aveuy,James B. Nimmicht, James L. Pigeon, Nancy G. (2010). The Interactive Effects of Psychological Capital and Organizational Identity on Employee Organizational Citizenship and Deviance Behaviors, **Journal of Leadership & Organizational Studies**, November17.
- Organ, D. W. (1988). **Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome** (pp. 1-33). Lexington, KY: D.C. Heath.
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean- uptime. *Human Performance*, 10 (2).
- Todd, samuel. (2006). **Acausalmodel depicting the influence of selected task and employee variables on organization citizenship behavior**. The florida state, university, coleg of education.
- Yoon, Cheolho. (2009). **The effects of organizational citizenship behaviors on ERP system success**, *Computers in Human Behavior* 25.
- Zhang Mian., Zheng Wei., Wei Jun. (2009). **Sources of social capital: Effects of altruistic citizenship behavior and job involvement on advice network centrality**, *Human Resource Development Quarterly*, Volume 20, Issue2.