

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه سیستان و بلوچستان  
تحصیلات تکمیلی

پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته (مدیریت دولتی - گرایش منابع انسانی)

عنوان:

# بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر سرمایه اجتماعی (مطالعه ای در اداره کل تعاون و واحدهای تابعه)

اساتید راهنما:

دکتر بدرالدین اورعی یزدانی

دکتر سید علیقلی روشن

استاد مشاور:

دکتر نورمحمد یعقوبی

تحقیق و نگارش:

کبری خورنگاه

(این پایان نامه از حمایت مالی معاونت پژوهشی دانشگاه سیستان و بلوچستان بهره مند شده است)

خرداد ۹۰



دانشگاه سیستان و بلوچستان

### تعهدنامه اصالت اثر

اینجانب کبری خورنگاه تأیید می‌کنم که مطالب مندرج در این پایان نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این نوشته از آن استفاده شده است مطابق مقررات ارجاع گردیده است. این پایان نامه پیش از این برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است.

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به دانشگاه سیستان و بلوچستان می‌باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو: کبری خورنگاه

امضاء

## تقدیم بہ:

پدر عزیز و بزرگوارم کہ اسوہ تلاش و ہمت است، اولین معلم در زندگی است،  
و امروزم، ثمرہ زحمات دیروز اوست.

مادر دلسوز و مہربانم کہ قلب پاکش منبع دعای خیر در زندگی ام و یاریگر من بودہ است  
و فداکاریہای بی دینش برایم پشتوانہ محکمی در رویارویی با مشکلات است.

ہمسرفداکار و مشوق با وفایم کہ بہ عہد یاریش صمیمانہ وفا نمود و با ایثار بہترین کلمات  
خود، حامی من بود

و با صبر و سکینایی، تلاش و ہمت راز دار ہم ساخت.

برادر و خواہران نازنینم، کہ ہموارہ مشوق و ہمدل و ہمیار من بودہ و ہستند.

و تقدیم بہ ہمہ کسانی کہ بہ من آموختند و می آموزند.

و نیز تقدیم بہ ہمہ عزیزانی کہ دوستشان دارم.

## تقدیر و سپاس:

سپاس و حمد بیکران سزاوار خداوندی است که به بشریت عقل عطا کرد و علم را فرا راهش قرار داد تا بدان راه کمال در پیش گرفته و برتری خود را بر دیگر مخلوقات مسجل سازد. پروردگاری که گوهر اندیشه را سرمایه وجود آدمی نهاد. او را سپاس که ما را در ابتدای این راه قرار داده توان گذر از فراز و نشیب را بر ما عنایت فرمود. شکر نعماتش آن هنگام کامل می‌شود که شکر خدمات بندگان صالح بجا آورده شود. چرا که «من لم یشکر المخلوق لم یشکر الخالق». لذا بر خود وظیفه می‌دانم تا از زحمات و مساعدت‌های کلیه عزیزانی که در انجام و تدوین این تحقیق ما را یاری کردند صمیمانه تقدیر و سپاسگذاری نمایم.

❖ در ابتدا از اساتید راهنمای عزیزم جناب آقای دکتر یزدانی و جناب آقای دکتر روشن تشکر می‌کنم که با رهنمودهای ارزنده خود در پربار کردن این پژوهش مرا یاری نمودند.

❖ از استاد مشاور گرامی جناب دکتر یعقوبی که با ارشادات استادانه خویش مسیر ناهموار این پژوهش را برایم هموار ساختند سپاسگذاری می‌نمایم.

❖ همچنین لازم می‌دانم از همکاری مسئولین و کارشناسان اداره کل تعاون شهرستان زاهدان خصوصاً سرکار خانم شهابی به خاطر زحمات بی دریغشان و سایر دست اندر کاران این سازمان تشکر و قدردانی گردد.

در نهایت از تمامی دوستانی که در پایان نامه به نوعی کمک و همکاری نمودند، تشکر و قدردانی می‌نمایم.

## چکیده

در دنیای پُر چالش کنونی، سازمان ها به منظور رقابت در صحنه جهانی، ارضای نیازها و انتظارات مشتریان و سازگاری با ماهیت در حال تغییر شغل، در تلاشند تا کارکنانی را به کار گیرند که فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح شغلشان عمل کنند زیرا اعتقاد بر این است که این رفتارهای فراتر از نقش در ارزشیابی عملکرد انعکاس می یابد، مشارکت کارکنان در برنامه ها را تحت تاثیر قرار خواهد داد. باتمان و ارگان (۱۹۸۳) برای اولین بار از اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی (یا OCB) استفاده کردند و آن را به عنوان رفتارهایی سودمند دانست که در شرح شغل قید نشده است اما کارکنان برای کمک به دیگران در انجام وظایفشان به نحوی مشهود از خود بروز می دهند. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، تحولی در حوزه رفتار سازمانی ایجاد نموده است. این مفهوم مسلماً باعث شده است که سازمان ها نوآور، منعطف، بهره ور و در برابر بقا و موفقیتشان مسئول باشند.

سرمایه اجتماعی، مجموعه هنجارهای موجود در سیستمهای اجتماعی است که موجب ارتقاء سطح همکاری اعضای آن جامعه می گردد. سرمایه اجتماعی به پیوندها و ارتباطات میان اعضای جامعه به عنوان منبعی با ارزش اشاره دارد که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل، موجب تحقق اهداف اعضا می شود.

هدف از پژوهش حاضر بررسی معناداری رابطه رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی در اداره کل تعاون و واحدهای تابعه آن بوده است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان اداره کل تعاون و بانک توسعه تعاون و تعاونیهای اداره تعاون در زاهدان می باشد. با استفاده از یک نمونه گیری خوشه ای طبقه بندی شده نمونه آماری تحقیق بدست آمده و در مجموع ۱۹۶ نفر از کارکنان سازمان مذکور داده های مورد نیاز را تأمین نمودند. جهت گردآوری داده ها از روش پرسشنامه ای استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها نیز از آزمون های همبستگی پیرسون، رگرسیون و برای رتبه بندی متغیرها تحلیل واریانس فریدمن بکار برده شده است. یافته ها حاکی از این است که رفتار شهروندی سازمانی بر سرمایه اجتماعی تاثیر می گذارد.

**واژگان کلیدی:** رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه اجتماعی، عملکرد سازمان

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول: کلیات تحقیق .....
۲	۱-۱) مقدمه .....
۳	۲-۱) بیان مساله .....
۵	۳-۱) اهمیت و ضرورت انجام تحقیق .....
۶	۴-۱) اهداف تحقیق .....
۷	۵-۱) سؤالهای تحقیق .....
۷	۶-۱) فرضیه های تحقیق .....
۸	۷-۱) پیشینه تحقیق .....
۱۵	۸-۱) روش انجام تحقیق .....
۱۶	۹-۱) روشهای گردآوری داده ها و اطلاعات: .....
۱۶	۱۰-۱) قلمرو تحقیق .....
۱۶	۱۱-۱) دوره زمانی تحقیق .....
۱۶	۱۲-۱) مکان تحقیق .....
۱۶	۱۳-۱) جامعه آماری .....
۱۶	۱۴-۱) نمونه آماری .....
۱۶	۱۵-۱) روشهای تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه ها .....
۱۷	۱۶-۱) تعریف واژه ها و اصطلاحات تخصصی .....
۱۸	خلاصه فصل ۱ .....
۱۹	فصل دوم: ادبیات تحقیق .....
۲۰	۱-۲) مقدمه .....
۲۰	۲-۲) رفتار شهروندی سازمانی .....
۲۱	۱-۲-۲) مفهوم سازی های اولیه از رفتار شهروندی سازمانی .....
۲۵	۲-۲-۲) تعریف رفتار شهروندی سازمانی .....
۲۷	۳-۲-۲) رویکردهای اصلی در تبیین رفتار شهروندی سازمانی .....
۲۷	۱-۳-۲-۲) رفتار شهروندی سازمانی در قالب تمایز بین واژه‌های نقش و فرانش .....
۳۰	۲-۳-۲-۲) رفتار شهروندی سازمانی به عنوان تمام رفتارهای مثبت در داخل سازمان .....
۳۱	۴-۲-۲) ابعاد رفتارهای شهروندی .....
۴۱	۵-۲-۲) عوامل موثر در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی .....
۴۱	۱-۵-۲-۲) نگرش‌ها .....
۴۲	۲-۵-۲-۲) رضایت شغلی .....
۴۳	۳-۵-۲-۲) برابری .....
۴۳	۴-۵-۲-۲) عدالت رویه‌ای .....

۴۵	..... تعهد سازمانی (۵-۲-۲)
۴۶	..... سیاست‌های سازمانی (۶-۲-۲)
۴۹	..... حمایت سازمانی درک‌شده (۷-۲-۲)
۴۹	..... اثرات حالت روحی مثبت بر روی نیت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان (۸-۲-۲)
۵۰	..... اخلاق کاری پروتستان (۹-۲-۲)
۵۲	..... شخصیت (۱۰-۲-۲)
۵۳	..... تفاوت‌های فردی (۱۱-۲-۲)
۵۵	..... برخی ویژگی‌های دیگر (۱۲-۲-۲)
۵۷	..... عوامل تعدیل‌کننده (۱۳-۲-۲)
۵۸	..... پیامدهای فردی و سازمانی رفتارهای شهروندی سازمانی (۶-۲-۲)
۶۱	..... ایجاد شهروندی سازمانی (۷-۲-۲)
۶۲	..... هسته اعمال شهروندی (۸-۲-۲)
۶۴	..... سرمایه اجتماعی (۳-۲)
۶۴	..... سرمایه (۱-۳-۲)
۶۴	..... اجتماعی (۲-۳-۲)
۶۵	..... تعاریف سرمایه اجتماعی (۴-۳-۲)
۶۵	..... زمینه تاریخی سرمایه اجتماعی (۵-۳-۲)
۶۸	..... تئوری پردازان سرمایه اجتماعی و تعاریف آنها از سرمایه اجتماعی (۱-۳-۲)
۶۹	..... سرمایه اجتماعی از دیدگاه کلمن (۱-۶-۳-۲)
۷۴	..... سرمایه اجتماعی از دیدگاه بوردیو (۲-۶-۳-۲)
۷۵	..... سرمایه اجتماعی از دیدگاه پوتنام (۳-۶-۳-۲)
۷۸	..... سرمایه اجتماعی از دیدگاه آپهوف (۴-۶-۳-۲)
۷۹	..... نظریه‌های شبکه اجتماعی موثر بر سرمایه اجتماعی (۷-۳-۲)
۸۰	..... نظریه پیوند ضعیف (۱-۷-۳-۲)
۸۱	..... نظریه شکاف ساختاری (۲-۷-۳-۲)
۸۳	..... اهمیت سرمایه اجتماعی در اقتصاد دانشی و ورود بحث‌های آن به سازمان و مدیریت (۸-۳-۲)
۸۵	..... سرمایه اجتماعی و یکپارچگی دانش (۹-۳-۲)
۸۶	..... نقش سرمایه انسانی و افراد در سرمایه اجتماعی سازمان (۱۰-۳-۲)
۸۹	..... رویکردهای مفهومی اصلی به سرمایه اجتماعی (۱۱-۳-۲)
۹۰	..... سنجش سرمایه اجتماعی (۱۲-۳-۲)
۹۳	..... عملیاتی کردن سرمایه اجتماعی (۱۳-۳-۲)
۹۳	..... ابعاد سرمایه اجتماعی سازمانی (۱۴-۳-۲)
۹۴	..... ابعاد سرمایه اجتماعی سازمانی از دیدگاه لینا و وان بورن (۱-۱۴-۳-۲)
۹۵	..... ابعاد سرمایه اجتماعی از دیدگاه ناهاپیت و گوشال (۲-۱۴-۳-۲)
۹۵	..... ابعاد سرمایه اجتماعی از دیدگاه بوردیو (۳-۱۴-۳-۲)
۹۵	..... ابعاد سرمایه اجتماعی از دیدگاه کلمن (۴-۱۴-۳-۲)



۹۶	۲-۳-۱۴-۵) ابعاد سرمایه اجتماعی از دیدگاه گروه « کندی » در دانشگاه هاروارد
۹۷	۲-۴) رابطه بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی
۱۰۱	خلاصه فصل
۱۰۲	<b>فصل سوم: روش تحقیق</b>
۱۰۳	۳-۱) مقدمه
۱۰۳	۳-۲) نوع تحقیق
۱۰۴	۳-۳) متغیرهای تحقیق
۱۰۴	۳-۴) فرضیه های تحقیق
۱۰۵	۳-۵) جامعه آماری و حجم نمونه
۱۰۶	۳-۶) روش نمونه گیری
۱۰۸	۳-۷) ابزار گردآوری اطلاعات
۱۱۰	۳-۸) روایی و پایایی پرسشنامه ها
۱۱۰	۳-۸-۱) تعیین پایایی (قابلیت اعتماد) پرسشنامه ها:
۱۱۱	۳-۸-۲) تعیین اعتبار (روایی) پرسشنامه
۱۱۱	۳-۹) روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۱۱۱	۳-۹-۱) ضریب همبستگی و آزمون رگرسیون
۱۱۲	۳-۹-۲) تجزیه و تحلیل واریانس فریدمن
۱۱۳	خلاصه فصل سوم
۱۱۴	<b>فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها</b>
۱۱۵	۴-۱) مقدمه
۱۱۵	۴-۲) آمار توصیفی
۱۱۵	۴-۲-۱) سن
۱۱۶	۴-۲-۲) جنس
۱۱۸	۴-۲-۳) سطح تحصیلات
۱۱۹	۴-۲-۴) سابقه کار
۱۲۰	۴-۳) بررسی آماری پاسخ به سؤالات
۱۲۰	۴-۳-۱) بررسی آماری پاسخ سؤالات مربوط به رفتار شهروندی سازمانی
۱۲۱	۴-۳-۲) بررسی آماری پاسخ سؤالات مربوط به سرمایه اجتماعی
۱۲۱	۴-۴) آمار استنباطی
۱۲۲	۴-۴-۱) مدل اندازه گیری رابطه رفتار شهروندی و سرمایه اجتماعی
۱۲۳	۴-۴-۲) آزمون همبستگی
۱۳۲	۴-۴-۳) آزمون رگرسیون
۱۳۴	۴-۴-۴) آزمون تحلیل واریانس فریدمن
۱۳۷	خلاصه فصل
۱۳۸	<b>فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات</b>
۱۳۹	۵-۱) مقدمه

۱۴۰	.....	۵-۲) نتایج و یافته های پژوهش
۱۴۰	.....	۵-۲-۱) نتایج حاصل از آمار توصیفی
۱۴۰	.....	۵-۲-۲) نتایج حاصل از آمار استنباطی
۱۴۴	.....	۵-۳) مقایسه نتایج با تحقیقات پیشین
۱۴۶	.....	۵-۴) پیشنهادات تحقیق
۱۴۶	.....	۵-۴-۱) پیشنهاداتی برای سازمان در راستای نتایج تحقیق
۱۴۹	.....	۵-۴-۲) پیشنهاداتی برای محققین آینده
۱۵۰	.....	۵-۵) محدودیتهای تحقیق
۱۵۰	.....	خلاصه فصل

۱۵۱	.....	<b>منابع و مأخذها</b>
۱۵۶	.....	<b>پیوستها و ضمایم</b>
۱۵۷	.....	پیوست (الف) پرسشنامه
۱۶۰	.....	پیوست (ب) جداول آزمون آماری

## فهرست جدول‌ها

صفحه

عنوان جدول

۳۲	جدول ۱-۲. ابعاد رفتار شهروندی در سیر تکوین
۳۳	جدول ۱-۲. ابعاد رفتار شهروندی در سیر تکوین (ادامه)
۳۴	جدول ۱-۲. سیر تکوین رفتار شهروندی (ادامه)
۳۵	جدول ۱-۲. سیر تکوین رفتار شهروندی (ادامه)
۸۹	جدول ۲-۲. رویکردهای سرمایه اجتماعی
۹۱	جدول ۳-۲. تعاریف، اهداف و سطوح تجزیه و تحلیل متفاوت سه محقق عمده
۱۰۹	جدول ۱-۳. نحوه امتیازبندی پاسخها
۱۰۹	جدول ۲-۳. ترکیب سؤالات پرسشنامه
۱۱۶	جدول ۱-۴. وضعیت سنی افراد نمونه
۱۱۷	جدول ۲-۴. اطلاعات مربوط به جنسیت افراد نمونه
۱۱۸	جدول ۳-۴. سطح تحصیلات افراد مورد مطالعه
۱۱۹	جدول ۴-۴. اطلاعات مربوط به سابقه خدمتی پاسخگویان
۱۲۴	جدول ۵-۴. نتایج آزمون همبستگی میان OCB و سرمایه اجتماعی
۱۲۵	جدول ۶-۴. نتایج آزمون همبستگی میان OCB و بعد ساختاری
۱۲۵	جدول ۷-۴. نتایج آزمون همبستگی میان OCB و بعد پیوندهای شبکه ای
۱۲۶	جدول ۸-۴. نتایج آزمون همبستگی میان OCB و بعد پیکربندی روابط
۱۲۷	جدول ۹-۴. نتایج آزمون همبستگی میان OCB و بعد متناسب سازی
۱۲۸	جدول ۱۰-۴. نتایج آزمون همبستگی میان OCB و بعد ارتباطی
۱۲۸	جدول ۱۱-۴. نتایج آزمون همبستگی میان OCB و بعد دوستی
۱۲۹	جدول ۱۲-۴. نتایج آزمون همبستگی میان OCB و بعد اعتماد
۱۳۰	جدول ۱۳-۴. نتایج آزمون همبستگی میان OCB و بعد هویت
۱۳۱	جدول ۱۴-۴. نتایج آزمون همبستگی میان OCB و بعد شناختی
۱۳۱	جدول ۱۵-۴. نتایج آزمون همبستگی میان OCB و بعد زبان مشترک
۱۳۲	جدول ۱۶-۴. نتایج آزمون همبستگی میان OCB و بعد حکایت‌های مشترک
۱۳۳	جدول ۱۷-۴. خطای معیار و ضرایب ستون Sig, B
۱۳۳	جدول ۱۸-۴؛ ضریب تعیین و ضریب تعیین تعدیل شده
۱۳۵	جدول ۱۹-۴. جدول آزمون تحلیل واریانس فریدمن برای ابعاد رفتار شهروندی
۱۳۶	جدول ۲۰-۴: جدول آزمون تحلیل واریانس فریدمن برای ابعاد سرمایه اجتماعی

## فهرست شکل ها

صفحه

عنوان شکل

۲۳	شکل ۱-۲. مقالات منتشر شده قبل از سال ۲۰۰۰ میلادی
۵۶	شکل ۲-۲. مدل رفتار شهروندی سازمانی
۶۲	شکل ۳-۲. چگونگی شکل گیری انواع سازمانها
۶۳	شکل ۴-۲. هسته اعمال شهروندی
۷۰	شکل ۵-۲. ساختار ۳ نفری سرمایه انسانی در نقاط تقاطع و سرمایه اجتماعی در روابط
۹۹	شکل ۶-۲. مدل مارک.سی.بولنیو و دیگران از رابطه رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی شکل ۳-۱. مدل مفهومی تحقیق
۱۰۴	
۱۱۶	نمودار ۴-۱. وضعیت سنی پاسخگویان
۱۱۷	نمودار ۴-۲. اطلاعات مربوط به جنسیت پاسخ دهندگان
۱۱۹	نمودار ۴-۳. سطح تحصیلات پاسخگویان
۱۲۰	نمودار ۴-۴. وضعیت سابقه کار عناصر نمونه
۱۲۲	نمودار ۴-۵. ضرایب استاندارد آزمون رابطه OCB و سرمایه اجتماعی با استفاده از نرم افزار لیزرل
۱۲۳	نمودار ۴-۶. مقادیر t-value آزمون رابطه OCB و سرمایه اجتماعی با استفاده از نرم افزار لیزرل

فصل اول

کلیات تحقیق

آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان که تأثیر زیادی بر اثربخشی عملیات سازمان دارند، توجه محققان و مدیران زیادی را به خود جلب کرده اند. در گذشته محققان در مطالعات خود جهت بررسی رابطه میان رفتار های شغلی و اثر بخشی سازمانی<sup>۱</sup>، اکثراً به عملکرد درون نقشی<sup>۲</sup> کارکنان توجه می کردند. عملکرد درون نقشی به آن رفتارهای شغلی کارکنان اطلاق می شود که در شرح وظایف و نقش های رسمی سازمان بیان شده و توسط سیستم رسمی سازمان شناسایی و پاداش داده می شوند.

تقریباً از یک دهه و نیم قبل، محققان بین عملکرد درون نقشی و عملکرد فرانشی تفاوت قائل شده اند (های و دیگران، ۱۹۹۹) عملکرد فرانشی<sup>۳</sup> به رفتار های شغلی فراتر از نقش های رسمی کارکنان بر می گردد که این رفتار ها اختیاری هستند و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی شوند.

(Organ, ۱۹۸۸).

محققان اهمیت زیادی برای تأثیر عملکرد فرانشی بر اثر بخشی سازمانی قائل می باشند. یکی از متداول ترین مفهوم سازی ها و عملیاتی سازی های صورت گرفته درباره رفتار های فرانشی، رفتارهای شهروندی سازمانی<sup>۴</sup> می باشد. (Bateman and Organ, ۱۹۸۳; Organ, ۱۹۸۸) و نیز یکی از قابلیت های مهم سازمانی که می تواند به سازمان ها در خلق و تسهیم دانش کمک بسیار نماید و برای آنها در مقایسه با سازمان های دیگر مزیت سازمانی پایدار ایجاد کند، سرمایه اجتماعی است. (Ghoshal, S, ۱۹۹۸)

مفهوم "سرمایه اجتماعی"<sup>۵</sup> در دهه های گذشته بحثها و جدلهای بسیاری را در علوم اجتماعی و بویژه در جامعه شناسی پدید آورده است. گروهی از جامعه شناسان و دیگر اندیشمندان آمریکایی و اروپایی و نیز برخی از نویسندگان ایرانی بر این باورند که مفهوم "سرمایه اجتماعی" هم می تواند، جامعه شناسان را در بررسی علمی نابسامانی های جامعه امروز یاری رساند و هم قادر است همانند شاه کلیدی در دست سیاستگذاران و مدیران اجرائی جامعه، زمینه مبارزه درست با این نابسامانی ها را فراهم آورد.

---

۱ Organizational Effectiveness

۲ In-role Performance

۳ Extra-role Performance

۴ Organizational Citizenship Behavior

۵ Social Capital

رفتار شهروندی باعث شکل گیری چیزی در سازمان می گردد که می تواند به طور مستقیم عملکرد سازمان را تحت تاثیر قرار می دهد. رفتار شهروندی شکل دهنده "سرمایه اجتماعی" است و سرمایه اجتماعی همانند شکلهای دیگر سرمایه (مثل منابع فیزیکی یا انسانی) یک دارایی با ارزش است که عملکرد سازمان را ارتقا می دهد.

در دنیای امروز که ساختارهای خشک و بورکراتیک جای خود را به مدیریتی منعطف داده اند، سازمانها نیز نیازمند کارکنانی هستند که فراتر از تکالیف شغلی خود فعالیت نمایند. رفتار شهروندی سازمانی تا با بهره گیری از منابع و سرمایه های درون سازمان به مزیت رقابتی پایدار دست یابند (سرمایه اجتماعی). و با کمک آنها بتوانند به بهبود عملکرد سازمانی کمک نمایند که مساله اساسی این تحقیق نیز می باشد.

از آنجاییکه رفتار شهروندی سازمانی (OCB) میتواند به گونه ای بر ایجاد سرمایه اجتماعی تاثیرگذار باشد، هدف این پژوهش نیز بررسی تاثیر این رفتارها بر سرمایه اجتماعی می باشد تا راهنمای عمل مدیران در موفقیت سازمان ها به ویژه سازمانهای خدماتی باشد.

## ۱-۲) بیان مسأله

از آنجا که تلاش برای بهبود عملکرد از روزهای اولیه شکل گیری رشته مدیریت به عنوان اصل خدشه ناپذیری بوده است که هر روز وارد مباحث جدیدتری می شود و حوزه های بیشتری را تسخیر می کند پس اقداماتی که در جهت ارتقا اثربخشی عملکرد سازمان صورت می گیرد اهمیت دارد. (کاخکی و قلی پور، ۱۳۸۶)

در مطالعات اولیه ای که صورت گرفته بود محققان دریافته بودند که رفتارهای شهروندی سازمانی با عملکرد بالا ارتباط دارد. (زارع، ۱۳۸۳) رفتار شهروندی سازمانی برای هر سازمانی مطلوب است چرا که با متغیرهای سازمانی مهمی از جمله بهره وری سازمانی ارتباط دارد. (مقیمی، ۱۳۸۴)

سازمانها بویژه سازمانها در کشورهای جهان سوم نیازمند جهشی عمده در افزایش کارآمدی می باشند، بنابراین بایستی زمینه را به گونه ای فراهم سازند که کارکنان و مدیرانشان با طیب خاطر تمامی تجربیات، توانایی ها و ظرفیتهای خود را در جهت اعتلای اهداف سازمانی به کار برند و این امر میسر نخواهد شد مگر آنکه اصول و

قواعد مربوط به رفتار شهروندی سازمانی شناسایی و بسترهای لازم برای پیاده سازی آن فراهم شود. (مقیمی، ۱۳۸۴)

رفتار شهروندی باعث شکل گیری چیزی در سازمان می گردد که آن چیز به طور مستقیم عملکرد سازمان را تحت تاثیر قرار می دهد، رفتار سازمانی شکل دهنده سرمایه اجتماعی است و سرمایه اجتماعی همانند شکل های دیگر سرمایه یک دارایی با ارزش است که عملکرد سازمان را ارتقا می دهد. (زارع، ۱۳۸۳)

یک مسیر جهت تقویت سرمایه اجتماعی، تسهیل ارتباطات اجتماعی میان افراد جامعه است. لازمه گسترش این ارتباطات، ایجاد فضاهای اجتماعی تسهیل کننده آنهاست که موجب افزایش تعامل میان شهروندان می شود. (امیری و رحمانی، ۱۳۸۵)

رفتار شهروندی به دلیل "گریس کاری ماشین اجتماعی سازمان" اثربخشی را افزایش می دهد و فعالیت سازمان را روان می کند که در فرآیند نقش سرمایه اجتماعی به عنوان "گریس کار" سازمانها را وادار به عمل می کند. (زارع، ۱۳۸۳) پس رفتار شهروندی سازمانی به عنوان ضرورتی اجتناب ناپذیر برای عملکرد موثر سازمانی از طریق سرمایه اجتماعی، اثربخشی سازمان را افزایش می دهد. (مقیمی، ۱۳۸۴)

از منظر آسیب شناسانه در حال حاضر شرکتها و اتحادیه های تعاونی با مشکلات و چالش های عدیده ای همچون عدم مشارکت اعضا، پایین بودن سطح کارایی مدیران، فقدان نظارت اعضا و بازرسان، پایین بودن سطح بهره وری، کیفیت نامناسب محصولات و ارائه خدمات، عدم همدلی بین مدیران، بازرسان، اعضا و... دست به گریبان هستند. مدیران تعاونیها عموماً فاقد دانش و مهارت های مدیریتی نو می باشند، بازرسان به وظایف نظارتی خود به نحو احسن عمل نمی نمایند، اعضا از نقش و جایگاه خود آگاهی لازم را ندارند، مجامع عمومی به صورتی بسیار بی رونق برگزار می گردد. قیمت تمام شده محصولات تعاونی بالاتر از بخش خصوصی است، کارکنان فاقد مهارت های لازم برای بهره مندی از روش های نوین تولید می باشند، تعاونی ها در فروش محصولات تولیدی با مشکلات فراوانی مواجه هستند و... اینها واقعیهایی است که در درون تعاونی ها قابل مشاهده است و آمار تعاونی های راکد و غیر فعال نیز گویای این مطلب می باشد.

تعاون بر اساس اندیشه های بنیادی بشر همچون عدالت، آزادی، برابری، انصاف و جمع گرایی استوار است. اندیشه هایی که ریشه در فطرت پاک انسانی و آرمان های تاریخی بشر دارد. رویکرد تعاون تحقق اندیشه های جهانی بشر در چارچوب سازمان های اقتصادی اجتماعی و به شیوه مسالمت آمیز است که از طریق کاربرد



روش‌های مشخص تعاونی مانند دموکراسی، بی‌طرفی سیاسی، نژادی و مذهبی، توجه به جامعه و مشارکت جمعی امکان‌پذیر می‌باشد، ازسویی تعاون در روش‌های اقتصادی اهداف اجتماعی را دنبال می‌کند.

با توجه به اینکه در تعاون این دو اصل دنبال می‌شود:

۱- هدف تعاونی‌ها بر خلاف سایر بنگاه‌های تجاری دستیابی به منفعت و ثروت نیست بلکه در تعاونی‌ها علاوه بر بهبود وضعیت زندگی و تامین نیاز اعضا، اهداف اجتماعی همچون عدالت، مسئولیت‌پذیری و همکاری گروهی نیز دنبال می‌شود.

۲- ساز و کارهای مورد استفاده در تعاونی‌ها متناسب با اهداف اجتماعی تعاون است. آزادی، دموکراسی، درستکاری و مشارکت جمعی اصول و ارزشهایی هستند که در اداره امور تعاونی‌ها به کار برده می‌شوند.

(رستمی، ۱۳۸۳)

که این اصول به نوعی با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی مطابقت دارد. به این معنی که در تعاون به رفتار شهروندی سازمانی اهمیت اساسی داده شده است.

از آنجا که اداره کل تعاون و واحدهای تابعه آن که شامل تعاونی‌ها، اتحادیه‌ها و بانک توسعه تعاون می‌شود یکی از سازمانهایی است که در صورت بروز هر مشکلی با نارضایتی مردم مواجه می‌شود و با شکایات زیادی از جانب آنها روبرو می‌شود. در این تحقیق سعی می‌شود تاثیر رفتار شهروندی بر سرمایه اجتماعی که خود باعث افزایش کارایی و در نتیجه رضایت شهروندان می‌شود بررسی شود.

### ۱-۳) اهمیت و ضرورت انجام تحقیق

با ورود به عصر اطلاعات و دانش، مفاهیم جدیدی در محیط مدیریت و کسب و کار ظهور کرده اند بطوری که مزیت رقابتی آینده سازمانها در گرو استفاده موثر و مناسب از این نوع متغیرهای جدید می‌باشد. رفتار شهروندی سازمانی از همین دست مفاهیم می‌باشند که سابقه تحقیقات جدی درباره آنها به دهه اخیر برمی‌گردد. از طرف دیگر سازمانی که دارای سرمایه اجتماعی باشد از یک مزیت رقابتی بهره مند خواهد شد که می‌تواند باعث پیشی گرفتن از سایر رقبیان شود. به همین دلیل در این تحقیق سعی شده تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر سرمایه اجتماعی سنجیده شود.

موضوع رفتار شهروندی سازمانی تقریباً از دو دهه پیش در ادبیات مدیریت دنیا مطرح شده و تنها حدود یک دهه است که وارد مباحث مدیریتی کشور شده است، لذا متون فارسی موجود درباره موضوع رفتارهای شهروندی به زبان فارسی بسیار اندک بوده و تحقیقات انجام گرفته خیلی محدود است. بنابراین با توجه به اهمیت موضوع در حوزه کسب و کار، انجام چنین تحقیقی به منظور استفاده دانشجویان، محققین، اساتید و مدیران لازم به نظر می‌آید.

نکته دیگر اینکه تحقیقات انجام شده روی موضوع رفتار شهروندی سازمانی (OCB) اکثراً در محیط کار غرب صورت گرفته است، لذا بدون تغییر و تعدیلات لازم نمی‌توان آن را به جامعه اسلامی و فرهنگ ایرانی تعمیم داد. بنابراین ضروری به نظر می‌رسد که این مباحث را در فرهنگ خود تعدیل و بازنگری نموده و در زمینه‌های داخلی مورد آزمون قرار دهیم. نتایج این تحقیق کمک زیادی به سازمانهایی می‌کند که در تعامل با مشتریان هستند و بخصوص سازمانها و شرکت‌هایی که در بخش خدمات‌رسانی فعالیت دارند. با این طریق سازمانها می‌توانند هم کارکنان داخلی را پرورش داده و هم ترتیباتی اتخاذ نمایند که نهایتاً به اثربخشی سازمان بینجامد.

در دنیای پُر چالش کنونی، سازمان‌ها به منظور رقابت در صحنه جهانی، ارضای نیازها و انتظارات مشتریان و سازگاری با ماهیت در حال تغییر شغل، در تلاشند تا کارکنانی را به کار گیرند که فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح شغلشان عمل کنند زیرا اعتقاد بر این است که این رفتارهای فراتر از نقش در ارزشیابی عملکرد انعکاس می‌یابد، مشارکت کارکنان در برنامه‌ها را تحت تاثیر قرار خواهد داد، و می‌تواند عاملی موثر بر درگیری شغلی، تعهد سازمانی و عزت نفس باشد.

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی باعث شده است که سازمان‌ها نوآور، منعطف، بهره‌ور و در برابر بقا و موفقیتشان مسئول باشند. اهمیت یافتن رفتار شهروندی سازمانی به دلیل اثرات آن بر اثربخشی سازمانی می‌باشد که این اثر را از طریق سرمایه اجتماعی اعمال می‌دارد.

#### ۱- (۴) اهداف تحقیق

- ۱- بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر سرمایه اجتماعی
- ۲- شناخت ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی

۳- ارائه راهکارهایی جهت تاثیر هر چه بیشتر رفتار شهروندی سازمانی بر افزایش سرمایه اجتماعی

۴- شناسایی ابعاد سرمایه اجتماعی به عنوان گامی در جهت افزایش عملکرد

### ۵-۱) سؤال‌های تحقیق

سوال اصلی: آیا رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه اجتماعی را در سازمان افزایش می دهد؟

سوالات فرعی:

۱- آیا رفتار شهروندی سازمانی بر بعد ساختاری سرمایه اجتماعی تاثیر می گذارد؟

۲- آیا رفتار شهروندی سازمانی بر بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی تاثیر می گذارد؟

۳- آیا رفتار شهروندی سازمانی بر بعد شناختی سرمایه اجتماعی تاثیر می گذارد؟

### ۶-۱) فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی: رفتار شهروندی سازمانی در اداره کل تعاون زاهدان و واحدهای تابعه بر سرمایه

اجتماعی آنان اثرگذار است.

فرضیه های فرعی:

۱-۱- رفتار شهروندی سازمانی در اداره کل تعاون زاهدان و واحدهای تابعه بر بعد ساختاری سرمایه اجتماعی

آنان اثرگذار است.

۱-۱-۱- رفتار شهروندی سازمانی بر تقویت پیوندهای شبکه ای سازمان اثرگذار است.

۱-۱-۲- رفتار شهروندی سازمانی بر پیکربندی روابط سازمان اثرگذار است.

۱-۱-۳- رفتار شهروندی سازمانی بر متناسب سازی سازمان اثرگذار است.

۲-۱- رفتار شهروندی سازمانی در اداره کل تعاون زاهدان و واحدهای تابعه بر بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی

آنان اثرگذار است.

۲-۱-۱- رفتار شهروندی سازمانی بر تقویت دوستی در بین کارکنان اثرگذار است.

۱-۲-۲- رفتار شهروندی سازمانی بر افزایش اعتماد میان کارکنان اثرگذار است.

۱-۲-۳- رفتار شهروندی سازمانی بر احراز هویت در کارکنان اثرگذار است.

۱-۳-۱- رفتار شهروندی سازمانی در اداره کل تعاون زاهدان و واحدهای تابعه بر بعد شناختی سرمایه اجتماعی آنان اثرگذار است.

۱-۳-۱- رفتار شهروندی سازمانی بر تقویت زبان مشترک در سازمان اثرگذار است.

۱-۳-۲- رفتار شهروندی سازمانی بر افزایش حکایت‌های مشترک در سازمان اثرگذار است.

### ۱-۷) پیشینه تحقیق

تحقیقات صورت گرفته در زمینه رفتارهای شهروندی سازمانی عمدتاً بر سه نوع می باشد:

۱- تحقیقاتی که بر پیش بینی عوامل ایجادکننده رفتار شهروندی متمرکز بوده اند. در این زمینه عواملی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد، انواع رهبری، رابطه رهبر و پیرو و... به عنوان عوامل ایجادکننده رفتارهای شهروندی سازمانی مطرح شده اند.

۲- تحقیقاتی که بر پیامدهای رفتارهای شهروندی سازمانی متمرکز بوده اند. در این زمینه عواملی از قبیل عملکرد سازمان، اثربخشی سازمانی، موفقیت سازمانی، رضایت مشتری، وفاداری مشتری، سرمایه اجتماعی و... مطرح شده اند.

۳- تحقیقاتی که منحصر بر روی مفهوم رفتارهای شهروندی سازمانی متمرکز بوده اند. مثلاً سعی کرده اند تعریف جدیدی از آن داشته باشند یا ابعاد آن را مشخص کنند.