

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



پایان نامه جهت دریافت مدرک کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی

## عنوان

رابطه رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه اجتماعی در میان مدیران  
و کارکنان بانک کشاورزی استان مازندران

استاد راهنما

جناب آقای دکتر عباس عباس پور

استاد مشاور

جناب آقای دکتر یحیی مهاجر

استاد داور

جناب آقای دکتر مرتضی طاهری

دانشجو  
مرضیه آذری

بهار ۱۳۹۲

پروردگار بزرگ را که هیبت اندیشیدن و لذت آموختن را به بندگانش عطا فرمود، ساگر و پاسکزارم. هم او که دستم را توان، اندیشه  
ام را کشایش، و دلم را تحمل بخشید تا کاری را که با نام و یاد او آغاز کرده بودم، در سایه لطفش به اتمام رسانم.  
پروردگار بر من منت بگذار و قدرت و توانایی پاسکزاری ام ده تا در تمام اوقات قدرشناس استیدی باشم که در طول سال ها کوشیدند  
تا میراث دانش را بر من ارزانی دارند و در برابر این بزرگواران، فروتنی ام ده تا همواره در مقام ساگر دی ایشان باقی بمانم.

استاد گرانقدر جناب آقای دکتر عباس پور؛ لطف و تلاش بی دریغ جنابعالی را به هر زبان که سپاس بگویم به قدر کفایت نخواهد بود.  
استاد بزرگوار جناب آقای دکتر مهاجر؛ بر خود لازم می دانم کمال تشکر و قدردانی را به پاس مشاوره ها و زحماتان داشته باشم.  
همچنین از جناب آقای دکتر طاهری؛ استاد ارجمندم که زحمت داوری این پایان نامه را قبول کردند، تقدیر و تشکر می کنم.  
در نهایت از کلیه مدیران و کارکنان بانک کشاورزی استان مازندران که در اجرای پژوهش، همکاری بی دریغ نمودند، سپاسگزار می  
کنم.

تقدیم بہ

مہربان فرشتگانی کہ:

سخنات ناب باور بودن، لذت و غرور دانستن، جسارت خواستن، عظمت رسیدن و تمام تجربہ ہای یکتا و زیبای زندگی

ام، مدیون حضور سبز آہناست.

تقدیم بہ خانوادہ عزیزم

# فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	<b>فصل اول: معرفی پژوهش</b>
۲	مقدمه
۳	۱-۱. بیان مسئله
۵	۲-۱. اهمیت و ضرورت پژوهش
۶	۳-۱. اهداف پژوهش
۶	۱-۳-۱. هدف کلی
۷	۲-۳-۱. اهداف ویژه
۷	۴-۱. سوال های پژوهش
۷	۵-۱. فرضیه های پژوهش
۷	۱-۵-۱. فرضیه اصلی
۷	۲-۵-۱. فرضیه های فرعی
۸	۶-۱. متغیرهای پژوهش
۸	۷-۱. تعاریف متغیرها و اصطلاحات بکاررفته در پژوهش
	<b>فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش</b>
۱۳	مقدمه
۱۴	ارائه مدل مبانی نظری و پیشینه پژوهش
۱۵	۱-۲. رفتار شهروندی سازمانی
۱۵	۱-۱-۲. مفهوم سازی اولیه رفتار شهروندی سازمانی
۱۶	۲-۱-۲. تعاریف رفتار شهروندی سازمانی
۱۸	۳-۱-۲. سیر تکوین مفهوم رفتار شهروندی سازمانی
۱۹	۴-۱-۲. رویکردهای اصلی رفتار شهروندی سازمانی
۲۰	۱-۴-۱-۲. OCB به عنوان تمایز بین نقش و فراتنش
۲۱	۲-۴-۱-۲. تمام رفتارهای مثبت در داخل سازمان
۲۲	۵-۱-۲. دیدگاه صاحب نظران OCB
۲۲	۱-۵-۱-۲. دیدگاه چستر بارنارد
۲۲	۲-۵-۱-۲. دیدگاه اسمیت
۲۳	۳-۵-۱-۲. دیدگاه کاتز و کاهن
۲۴	۴-۵-۱-۲. دیدگاه ارگان

۲۵	۲-۱-۵-۵. دیدگاه گراهام
۲۶	۲-۱-۵-۶. دیدگاه پودساکف
۲۷	۲-۱-۶. ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۲۸	۲-۱-۶-۱. دیدگاه گراهام
۲۸	۲-۱-۶-۲. دیدگاه پودساکف
۳۰	۲-۱-۶-۳. دیدگاه کوپمن
۳۲	۲-۱-۶-۴. دیدگاه ارگان
۳۳	۲-۱-۷. ویژگی های رفتار شهروندی سازمانی
۳۳	۲-۱-۷-۱. غیرقطعی بودن
۳۴	۲-۱-۷-۲. رفتارهای ناشی از ابتکارات فردی و مستقل کارکنان
۳۴	۲-۱-۷-۳. رفتار شهروندی سازمان، منفعت ساز سازمان
۳۵	۲-۱-۸. عوامل تأثیرگذار بر OCB
۳۶	۲-۱-۸-۱. رضایت شغلی
۳۷	۲-۱-۸-۲. تعهد سازمانی
۳۸	۲-۱-۸-۳. عدالت سازمانی
۳۹	۲-۱-۸-۴. سبک رهبری
۴۰	۲-۱-۸-۵. ویژگی های شخصیتی
۴۱	۲-۱-۸-۶. ویژگی های شغلی
۴۱	۲-۱-۸-۷. ویژگی های سازمانی
۴۲	۲-۱-۹. پیامدها و نتایج
۴۴	۲-۲. سرمایه اجتماعی
۴۵	۲-۲-۲. مفهوم شناسی سرمایه اجتماعی
۴۵	۲-۲-۲-۱. مفهوم سرمایه
۴۶	۲-۲-۲-۲. مفهوم اجتماعی در سرمایه اجتماعی
۴۷	۲-۲-۳. تعاریف سرمایه اجتماعی
۵۰	۲-۲-۴. سیر پیدایش و تکوین سرمایه اجتماعی
۵۲	۲-۲-۵. اشکال مختلف سرمایه و تفاوت آنها
۵۴	۲-۲-۶. سرمایه اجتماعی، یکی از اجزای ثروت ملتها و توسعه پایدار
۵۶	۲-۲-۷. تفاوت بین سرمایه اجتماعی و سرمایه انسانی
۵۶	۲-۲-۸. رویکردهای مفهومی به سرمایه اجتماعی
۵۷	۲-۲-۹. تئوری های سرمایه اجتماعی
۵۸	۲-۲-۹-۱. تئوری پیوندهای ضعیف (سست پیوند)
۵۸	۲-۲-۹-۲. تئوری شکاف ساختاری
۵۹	۲-۲-۹-۳. تئوری منابع اجتماعی

- ۵۹ ۱۰-۲-۲. دیدگاه صاحب نظران سرمایه اجتماعی
- ۶۰ ۱-۱۰-۲-۲. پیر بورديو
- ۶۱ ۲-۱۰-۲-۲. جيمز کلمن
- ۶۴ ۳-۱۰-۲-۲. رابرت پوتنام
- ۶۵ ۴-۱۰-۲-۲. فرانسيس فوکویاما
- ۶۷ ۵-۱۰-۲-۲. آنتونی گیدنز
- ۶۹ ۱۱-۲-۲. ابعاد سرمایه اجتماعی
- ۶۹ ۱-۱۱-۲-۲. لینا و وان بورن
- ۷۰ ۲-۱۱-۲-۲. بورديو
- ۷۰ ۳-۱۱-۲-۲. کلمن
- ۷۱ ۴-۱۱-۲-۲. ویلانوا و جوسا
- ۷۲ ۵-۱۱-۲-۲. لاک لی
- ۷۲ ۶-۱۱-۲-۲. ناهاپیت و گوشال
- ۷۶ ۱۲-۲-۲. ویژگی های سازمانی
- ۷۶ ۱۳-۲-۲. سرمایه اجتماعی در سازمان
- ۷۷ ۱۴-۲-۲. سطوح تجزیه و تحلیل سرمایه اجتماعی
- ۷۷ ۱-۱۴-۲-۲. سطح خرد
- ۷۷ ۲-۱۴-۲-۲. سطح میانی
- ۷۷ ۳-۱۴-۲-۲. سطح کلان اجتماعی
- ۷۹ ۱۵-۲-۲. سنجش سرمایه اجتماعی
- ۷۹ ۱-۱۵-۲-۲. مدل کیفی
- ۸۱ ۲-۱۵-۲-۲. مدل کمی
- ۸۲ ۱۶-۲-۲. راهکارهای ارتقای سرمایه اجتماعی
- ۸۳ ۱۷-۲-۲. نشانه های ضعف سرمایه اجتماعی
- ۸۴ ۱۸-۲-۲. پیامدهای سرمایه اجتماعی
- ۸۴ ۱-۱۸-۲-۲. پیامدهای مثبت
- ۸۵ ۲-۱۸-۲-۲. پیامدهای منفی
- ۸۶ ۱۹-۲-۲. تاریخچه بانک کشاورزی
- ۸۷ ۲۰-۲-۲. خلاصه ای از پیشینه پژوهش
- ۸۷ ۱-۲۰-۲-۲. پژوهش های داخلی
- ۸۹ ۲-۲۰-۲-۲. پژوهش های خارجی
- ۹۲ ۲۱-۲-۲. مدل مفهومی پژوهش

### فصل سوم. روش شناسی پژوهش

مقدمه



۹۶	۱-۳. روش پژوهش
۹۶	۲-۳. متغیرهای پژوهش
۹۶	۳-۳. جامعه آماری
۹۶	۴-۳. نمونه و شیوه گزینش آن
۹۷	۵-۳. ابزار جمع آوری داده ها
۹۹	۶-۳. اعتبار (روایی) ابزار
۹۹	۷-۳. قابلیت اعتماد (پایایی) ابزار
۱۰۰	۸-۳. روش تجزیه و تحلیل داده ها
۱۰۰	۹-۳. ارزش گذاری سؤالات
	<b>فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها</b>
۱۰۳	مقدمه
۱۰۴	۱-۴. یافته های توصیفی
۱۰۴	۱-۱-۴. تجزیه و تحلیل توصیفی داده های جمعیت شناختی
۱۰۹	۲-۱-۴. بررسی توصیفی سوالات و مولفه های پرسشنامه OCB
۱۱۰	۱-۲-۱-۴. مقایسه توصیفی مولفه های OCB
۱۱۰	۲-۲-۱-۴. توصیف وضعیت کلی OCB و بررسی مقایسه ای مولفه ها با یکدیگر
۱۱۱	۳-۲-۱-۴. مقایسه توصیفی مولفه های SC
۱۱۲	۴-۲-۱-۴. توصیف وضعیت کلی SC و بررسی مقایسه ای مولفه ها با یکدیگر
۱۱۲	۲-۴. تحلیل استنباطی داده ها
۱۱۲	۱-۲-۴. آزمون فرضیه های پژوهش
	<b>فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری</b>
۱۱۹	مقدمه
۱۲۰	۱-۵. بررسی یافته های توصیفی پژوهش
۱۲۰	۲-۵. خلاصه نتایج پژوهش و بحث در مورد آن
۱۲۰	۱-۲-۵. خلاصه نتایج حاصل از سوال اول و بحث در مورد آن
۱۲۱	۲-۲-۵. خلاصه نتایج حاصل از سوال دوم و بحث در مورد آن
۱۲۲	۳-۲-۵. خلاصه نتایج حاصل از فرضیه اصلی و بحث در مورد آن
۱۲۴	۴-۲-۵. خلاصه نتایج حاصل از فرضیه یک و بحث در مورد آن
۱۲۵	۵-۲-۵. خلاصه نتایج حاصل از فرضیه دو و بحث در مورد آن
۱۲۷	۶-۲-۵. خلاصه نتایج حاصل از فرضیه سه و بحث در مورد آن
۱۲۸	۳-۵. نتیجه گیری
۱۳۰	۴-۵. محدودیت های پژوهش
۱۳۰	۵-۵. پیشنهادات کاربردی.

۱۳۲

۶-۵. پیشنهاداتی برای پژوهش های آتی

**منابع و مأخذ**

۱۳۴

منابع فارسی

۱۴۲

منابع انگلیسی

۱۴۶

**پیوست**

## فهرست شکلها و نمودارها

صفحه	عنوان جدول
۲۳	شکل ۱-۲. دیدگاه اسمیت در مورد رفتار شهروندی سازمان
۲۸	شکل ۲-۲. ابعاد OCB از دیدگاه گراهام
۳۰	شکل ۳-۲. ابعاد OCB پودساکف و همکاران
۳۱	شکل ۴-۲. ابعاد OCB از دیدگاه کوپمن
۳۳	شکل ۵-۲. ابعاد OCB از دیدگاه ارگان
۵۳	شکل ۶-۲. انواع سرمایه های یک سازمان
۵۵	شکل ۷-۲. چهار نوع سرمایه از سوی بانک جهانی
۶۵	شکل ۸-۲. نظریه سرمایه اجتماعی رابرت پوتنام
۷۰	شکل ۹-۲. ابعاد سرمایه اجتماعی از نظر لینا و وان بورن
۷۱	شکل ۱۰-۲. مدل سرمایه اجتماعی از دیدگاه کلمن
۷۱	شکل ۱۱-۲. ابعاد سرمایه اجتماعی از دیدگاه ویلانوا و جوسا
۷۸	شکل ۱۲-۲. نحوه ارتباط سرمایه اجتماعی در سطوح مختلف
۸۱	شکل ۱۳-۲. مدل اسکات
۳۶	نمودار ۱-۲. متغیرها و مولفه های اثرگذار بر OCB
۴۴	نمودار ۲-۲. پیامدها و نتایج OCB
۷۲	نمودار ۳-۲. ابعاد سرمایه اجتماعی از نظر لاک لی
۷۳	نمودار ۴-۲. ابعاد سرمایه اجتماعی از دیدگاه ناهاپیت و گوشال
۹۳	نمودار ۵-۲. مدل مفهومی (فصل دوم) ادبیات نظری و پیشینه تحقیق
۱۰۴	نمودار ۱-۴. نمودار ویژگی های جمعیت شناختی شرکت کنندگان و جنسیت

- ۱۰۵ نمودار ۲-۴. نمودار ویژگی های جمعیت شناختی شرکت کنندگان و سن
- ۱۰۶ نمودار ۳-۴. نمودار ویژگی های جمعیت شناختی شرکت کنندگان و سطح تحصیلات
- ۱۰۷ نمودار ۴-۴. نمودار ویژگی های جمعیت شناختی شرکت کنندگان و سابقه خدمت
- ۱۰۸ نمودار ۵-۴. نمودار ویژگی های جمعیت شناختی شرکت کنندگان و سمت سازمانی

# فهرست جداول

صفحه	عنوان جدول
۱۹	جدول ۱-۲. سیر شکل گیری و توسعه مفهوم OCB در دوره جدید
۲۰	جدول ۲-۲. عمده ترین اشکال رفتار کارکنان
۲۷	جدول ۳-۲. نظریه های مختلف OCB از دیدگاه صاحب نظران
۳۵	جدول ۴-۲. نمونه هایی از تحقیقات انجام شده در رابطه با زمینه های بروز OCB
۴۹	جدول ۵-۲. مجموعه ای از تعاریف سرمایه اجتماعی توسط بانک جهانی
۵۲	جدول ۶-۲. سیر تاریخی اندیشمندان عرصه Sc در یک نگاه
۵۷	جدول ۷-۲. رویکردهای سرمایه اجتماعی
۶۳	جدول ۸-۲. عوامل ساخت سرمایه اجتماعی از دیدگاه کلمن
۶۸	جدول ۹-۲. شباهت و تفاوت های میان دیدگاه بوردیو، کلمن و پوتنام
۷۵	جدول ۱۰-۲. ابعاد ارائه شده سرمایه اجتماعی از نظر محققان
۷۹	جدول ۱۱-۲. شاخص های Sc به تفکیک سطوح
۹۷	جدول ۱-۳. سه منطقه انتخاب شده در نمونه گیری
۱۰۰	جدول ۲-۳. آلفای کرونباخ پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی
۱۰۰	جدول ۳-۳. آلفای کرونباخ مولفه های رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی
۱۰۱	جدول ۴-۳. مولفه ها و سوالات مربوط به پرسشنامه ها
۱۰۴	جدول ۱-۴. فراوانی و درصد فراوانی افراد شرکت کننده در پژوهش
۱۰۵	جدول ۲-۴. فراوانی و درصد پاسخگویان سن افراد
۱۰۶	جدول ۳-۴. توزیع فراوانی پاسخگویان به تفکیک میزان تحصیلات
۱۰۷	جدول ۴-۴. توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک سابقه خدمت

- جدول ۴-۵. توزیع فراوانی مورد مطالعه به تفکیک سمت سازمانی ۱۰۸
- جدول ۴-۶. آماره های توصیفی گویه های مولفه های OCB ۱۰۹
- جدول ۴-۷. مقایسه توصیفی مؤلفه های OCB ۱۱۰
- جدول ۴-۸. پیوستار ارزیابی مطلوبیت مولفه های OCB ۱۱۰
- جدول ۴-۹. توصیف آماری گویه های مولفه SC ۱۱۱
- جدول ۴-۱۰. مقایسه توصیفی مولفه های SC ۱۱۱
- جدول ۴-۱۱. پیوستار ارزیابی مطلوبیت مولفه های SC ۱۱۲
- جدول ۴-۱۲. ضریب همبستگی پیرسون متغیرهای OCB و SC ۱۱۲
- جدول ۴-۱۳. ضریب همبستگی پیرسون OCB با بعدساختاری SC ۱۱۳
- جدول ۴-۱۴. خلاصه جدول رگرسیون ۱۱۳
- جدول ۴-۱۵. تحلیل واریانس برای معناداری رگرسیون ۱۱۳
- جدول ۴-۱۶. جدول ضرایب رگرسیون براساس روش گام به گام ۱۱۴
- جدول ۴-۱۷. ضریب همبستگی پیرسون OCB با بعد ارتباطی SC ۱۱۴
- جدول ۴-۱۸. خلاصه جدول رگرسیون ۱۱۵
- جدول ۴-۱۹. تحلیل واریانس برای معناداری رگرسیون ۱۱۵
- جدول ۴-۲۰. جدول ضرایب رگرسیون براساس روش گام به گام ۱۱۵
- جدول ۴-۲۱. ضریب همبستگی پیرسون OCB با بعد شناختی SC ۱۱۶
- جدول ۴-۲۲. خلاصه جدول رگرسیون ۱۱۶
- جدول ۴-۲۳. تحلیل واریانس برای معناداری رگرسیون ۱۱۶
- جدول ۴-۲۴. جدول ضرایب رگرسیون براساس گام به گام ۱۱۷

# چکیده

## چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه اجتماعی در میان مدیران و کارکنان بانک کشاورزی استان مازندران به روش توصیفی-همبستگی صورت گرفته است. جامعه مورد مطالعه شامل کلیه مدیران و کارکنان بانک کشاورزی استان مازندران است که براساس آخرین آمار موجود ۸۰۰ نفر هستند. حجم نمونه مورد نظر نیز با توجه به تعداد جامعه آماری به روش نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای و براساس جدول جرسی و مورگان برابر با ۲۰۶ نفر بوده، داده ها از طریق پرسشنامه استاندارد شده رفتار شهروندی سازمانی پودساکف (۱۹۹۰) و همچنین پرسشنامه سرمایه اجتماعی فرجی ده سرخی (۱۳۸۸) گردآوری شد. داده های حاصل به دو روش توصیفی و استنباطی تحلیل شده اند، نتایج حاصل از آزمون همبستگی نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه اجتماعی در میان مدیران و کارکنان بانک کشاورزی استان مازندران رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد و همچنین بین رفتار شهروندی سازمانی و مولفه های سرمایه اجتماعی (ساختاری، ارتباطی و شناختی) رابطه معناداری وجود دارد. علاوه بر آن، نتایج تحلیل رگرسیون حاکی از آن بود که متغیر های جوانمردی، وظیفه شناسی و فضیلت (ابعاد رفتار شهروندی سازمانی) بیشترین اهمیت را در تبیین بعد ساختاری و شناختی سرمایه اجتماعی دارند، علاوه بر متغیرهای قبلی نوع دوستی هم با بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی رابطه مثبت و معنادار دارد. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه اجتماعی در میان مدیران و کارکنان بانک کشاورزی استان مازندران رابطه معناداری وجود دارد.

کلمات کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه اجتماعی، مدیران و کارکنان بانک کشاورزی

فصل اول

معرفی پژوهش



## فصل اول

### معرفی پژوهش

#### مقدمه

در نظام بروکراتیک تمام تلاش مدیران دستیابی به کارایی بیشتر با حفظ سلسله مراتب هرمی سازمان است و به همین جهت، مناسبات سطحی و نامطمئن بین افراد وجود دارد. اما در نظام مبتنی بر ارزش های انسانی و دموکراتیک، مناسباتی درست و مطمئن در میان مردم به وجود می آید. در چنین محیطی با افراد با انسانیت رفتار می شود و به سازمان و اعضای آن فرصت داده می شود که تا حد توان پیش روند. در این نظام ارزشی توجه به شهروندان اهمیت دارد (خراسانی و کنعانی نیری، ۱۳۹۱: ۸۱) و لذا با توجه به اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان، رفتار آنها هم می تواند بسیار مهم تلقی گردد و از این روست که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی پرداخته اند.

نظریه های مختلف علمی- که برگرفته از مطالعات میدانی در سازمانها و واحدهای دولتی و خصوصی است- گویای اهمیت رفتار شهروندی به عنوان یک عامل اثرگذار در بهبود عملکرد فردی و سازمانی است. مطالعات نشان می دهند که رفتار شهروندی سازمانی بهره وری مدیریتی و سازمانی را از طریق تقویت روحیه کار گروهی، انسجام و همبستگی در سازمان، افزایش ثبات عملکرد سازمانی، افزایش انطباق سازمان با تغییرات محیطی و در نهایت، توسعه کیفی خدمات، افزایش می دهد (پودساکف و همکاران، ۲۰۰۰: ۱۳۶). سازمانها بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خرد جمعی خود نیستند. تفاوت همکاری داوطلبانه و اجباری از اهمیت فراوانی برخوردار است. در حالت اجباری شخص وظایف خود را در راستای مقررات و قوانین و استانداردهای قابل قبول یک سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می دهد، ولی در همکاری داوطلبانه، ورای وظیفه رفتار می شود و افراد کوشش ها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی های خود به نفع سازمان به کار می بندند. در این حالت، افراد معمولاً از منافع شخصی خود می گذرند و منافع جمع را در اولویت قرار می دهند (توره، ۱۳۸۵).

از طرف دیگر سرمایه اجتماعی را می توان در کنار سرمایه های اقتصادی و انسانی، بخشی از ثروت ملی به حساب آورد که بستر مناسبی برای بهره وری سرمایه انسانی و فیزیکی و راهی برای نیل به موفقیت قلمداد شده است. مدیران و کسانی که بتوانند در سازمان، سرمایه اجتماعی ایجاد کنند، راه کامیابی شغلی و سازمانی خود را هموار می سازند. بدون سرمایه اجتماعی هیچ اجتماعی به هیچ سرمایه ای نمی رسد (بیکر، ۱۳۸۲: ۶). بنابراین سرمایه اجتماعی می تواند به عنوان منابع موجود در شبکه های اجتماعی که توسط افراد مورد استفاده قرار می گیرد، در نظر گرفته شود. سرمایه اجتماعی منحصراً نتیجه روابط اجتماعی معناداری است که افراد در طول زمان بر روی آن سرمایه گذاری می کنند (سباتینی، ۲۰۰۵: ۴). از تحقیقات انجام شده چنین به نظر می رسد که رفتار شهروندی سازمانی به طور غیرمستقیم عملکرد سازمان را تحت تأثیر قرار می دهد. در واقع این رفتار شکل دهنده سرمایه اجتماعی است و نقش مهمی در بروز و توسعه آن دارد و همچنین سرمایه اجتماعی همانند شکل های دیگر سرمایه، یک دارایی با ارزش است که عملکرد سازمان را ارتقا می دهد. از این رو پژوهش حاضر به بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه اجتماعی در میان مدیران و کارکنان بانک کشاورزی خواهد پرداخت تا به بعضی از سوالات این حوزه پاسخ دهد.

در این فصل پس از مقدمه ای کوتاه در خصوص رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی، مسئله تحقیق بیان می گردد و سپس ضرورت و اهمیت پژوهش مورد بحث قرار می گیرد و پس از آن اهداف و فرضیات تحقیق، تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای پژوهش و سرانجام مدل مفهومی تحقیق ارائه می گردد.

## ۱-۱. بیان مسئله

در کنار مفاهیم مهم در نظام اجتماعی، سرمایه اجتماعی مفهومی جدید، پیچیده و مهم است که امروزه به عنوان مهمترین شاخه های رشد و توسعه در هر جامعه ای مطرح است، شرط لازم برای پیشرفت جامعه، توسعه همه جانبه، ایجاد روابط گرم، گسترش انسجام اجتماعی، بسط مشارکت اجتماعی و اعتماد متقابل (فرد - جامعه - دولت)، سرمایه اجتماعی است. این در حالی است که افول بیش از حد سرمایه اجتماعی در هر جامعه و کشوری به حتم جامعه را با مشکلات فرهنگی، سیاسی و اجتماعی روبرو می سازد که نهایت آن فروپاشی اجتماعی است. سرمایه اجتماعی، منابع موجود در تعاملات اجتماعی و نظام هدفمند همکاری و همیاری میان اعضای جامعه است که باعث ایجاد شبکه های روابط معقولانه، حس اعتماد و مشارکت بین افراد یک جامعه می گردد و در حد نهایت، جامعه را در دسترسی به هدف مشترک و حفظ جامعه و همبستگی در آن کمک می کند. سرمایه اجتماعی به پیوندها و ارتباطات میان اعضاء یک شبکه، به عنوان منبع با ارزش اشاره دارد که با خلق هنجارها و

اعتماد متقابل، موجب تحقق اهداف اعضاء می شود (رنجبران، ۱۳۸۵: ۱۸۱). سرمایه اجتماعی، بستر مناسبی برای بهره وری سرمایه انسانی و فیزیکی و راهی برای نیل به موفقیت قلمداد می شود. از سوی دیگر سرمایه اجتماعی، به زندگی فرد معنی و مفهوم می بخشد و زندگی را ساده تر و لذت بخش تر می سازد. در غیاب سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه ها، اثربخشی خود را از دست می دهند و بدون سرمایه اجتماعی پیمودن راههای توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی ناهموار و دشوار می شوند. در عصر حاضر، برای توسعه، بیشتر از آنچه به سرمایه اقتصادی، فیزیکی و سرمایه انسانی نیازمند باشیم به سرمایه اجتماعی نیازمندیم، زیرا بدون این سرمایه، استفاده از دیگر سرمایه ها به طور بهینه انجام نخواهد شد (عظیمی و ادریسی، ۱۳۸۵: ۲). سرمایه اجتماعی جمع ساده ی نهادهایی نیست که جامعه، دربر می گیرند، بلکه همچون ملاطی به شمار می روند که نهادهای یادشده را به هم پیوند می زنند. سرمایه اجتماعی در عین حال در برگیرنده ارزشها و هنجارهای مشترک لازم برای رفتار اجتماعی است که در روابط شخصی افراد، در اعتماد آنان به یکدیگر و در حس مشترک مسوولیت های مدنی منعکس شده است. امری که جامعه را چیزی بیشتر و فراتر از جمع افراد می سازد (پیران، موسوی، شعبانی، ۱۳۸۵: ۱۴).

رفتارهای اجتماع محوری همچون در نظر گرفتن سود جمعی در مقابل منافع شخصی و مشارکت و همیاری را که فراتر از نقش سازمانی بر ایجاد سرمایه اجتماعی کمک می کند را می توان به عنوان رفتار شهروندی سازمانی نام برد (عرب، ۱۳۸۸). همچنین، قابل ذکر است که سازمان ها بدون تمایل کارکنان به همکاری، قادر به اثربخشی نیستند. ارگان (۱۹۸۸)، رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان رفتارهای فردی و اختیاری می داند که به طور مستقیم و آشکار به وسیله سیستم رسمی پاداش سازمان تعریف نشده اند و در مجموع کارایی سازمان را افزایش می دهند (وان و چن، ۲۰۱۰: ۱). صاحب نظران رفتار سازمانی معتقدند که رفتار شهروندی سازمانی چارچوبی را فراهم می کند که مدیران می توانند با مدیریت کردن وابستگی های متقابل میان افراد یک سازمان، اولاً باعث کاهش نیاز سازمان برای صرف منابع با ارزش خود به منظور انجام کارهای ساده شوند و ثانیاً به واسطه آزاد کردن زمان و انرژی، به افراد این امکان را می دهد تا با دقت بیشتری به وظایف خود بپردازند که نتیجه تمامی آن ها افزایش موفقیت در دستیابی به پیامدهای جمعی است (به نقل از محمودی میمنت و هرندی، ۱۳۹۰: ۱۳۹).

با در نظر گرفتن اینکه رفتارهای فردی در ایجاد سرمایه اجتماعی نقش بسزایی دارند؛ کارکنانی که مشارکت بالایی در سازمان داشته باشند، این رفتارها باعث ایجاد روابط قوی متقابل شده که پایه و اساس سرمایه اجتماعی است، این قبیل رفتارها همان رفتار شهروندی سازمانی است. در واقع سوال اصلی این پژوهش این است که میان رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی در میان مدیران و

کارکنان بانک کشاورزی استان مازندران چه ارتباطی وجود دارد؟ این مسأله کلی زیر مسأله هایی را در بر دارد که شامل؛ عدم شناخت و آگاهی کافی مدیران و کارکنان بانک به وجود و میزان رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی در محل کار خود و به طور کلی این مفاهیم چه تأثیری در عملکرد آن ها خواهند داشت و آشکار کردن پاسخ کاملی به این پرسش ها چه فوایدی برای آنها به همراه دارد. از سوی دیگر با توجه به اهمیت این دو متغیر و تأثیرشان بر همدیگر و همچنین تأثیرشان در کارکرد و اثربخشی بانک، رابطه بین آنها سنجیده می شود و این خود مسأله اساسی است که در این پژوهش بررسی شده است. اما در نهایت عدم انجام پژوهشی جامع در این زمینه در جامعه پژوهشی این تحقیق مسأله ای را ایجاد کرد تا پژوهش انجام گردد.

## ۱-۲. اهمیت و ضرورت پژوهش

این پژوهش بنا به دلایل زیر حائز اهمیت است:

نخستین دلیل اهمیت پژوهش از حیث نظری، نقش آن در بهبود و پیشرفت دانش در زمینه تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر سرمایه اجتماعی است، زیرا در دنیای پر چالش کنونی، تنها سازمان هایی به منظور رقابت در صحنه جهانی، ارضای نیازها و انتظارات مشتریان و سازگاری با ماهیت در حال تغییر شغل خواهند توانست به ماندگاری خویش خوش بین باشند که کارکنان آن ها فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح شغل عمل کنند، زیرا اعتقاد بر این است رفتارهای شهروندی سازمانی که شکل دهنده سرمایه اجتماعی هستند در بهبود عملکرد سازمان نقش بسیاری دارند. از سوی دیگر از انسان به عنوان شهروند سازمانی این توقع وجود دارد که رفتار کارمند طوری باشد که بیش از التزامات نقش و فراتر از وظایف رسمی در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. با توجه به اهمیت رابطه رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه اجتماعی در میان کارکنان و همچنین تحقیقات گسترده ای که طی چند دهه گذشته در این زمینه انجام شده به نتایج سودمندی در مورد اثربخشی سازمان ها دست یافته اند.

دلیل دوم اهمیت از نظر کاربردی است. از بعد روش شناسی تحقیقات انجام شده در زمینه رفتار شهروندی سازمانی به نتایجی مانند: بهبود عملکرد سازمانی، افزایش ارتباطات، همکاری و کمک های بین کارکنان، تشویق کارگروهی، کاهش نرخ اشتباهات، بهبود بهره وری مدیریت و کارکنان، پایین آمدن هزینه نگهداری و بهبود توانایی سازمان برای استخدام نیروهای با کیفیت نسبت به منافع سازمان، پایین آوردن هزینه های نگهداری و غیره (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴؛ بل، ۲۰۰۲)؛ سرمایه اجتماعی هم با پیامدهایی همچون: کاهش نرخ ترک خدمت، افزایش تعهد کارکنان، ثبات سازمانی و درک مشترک، انعطاف پذیری سازمان، نوآوری سازمانی، کاهش هزینه های انتقال و تسهیل جریان