

## بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی کارکنان (نمونه مورد مطالعه: شهرداری شهر تهران)

مونا فروغی\*<sup>۱</sup>

۱- کارشناس ارشد رشته مدیریت منابع انسانی دانشگاه تهران

### چکیده

سرمایه اجتماعی به عنوان پدیده‌ای مدیریتی، موجب دستیابی به منافع متقابل می‌شود که ارزش‌داری‌های نامحسوس را افزایش می‌دهد. این سرمایه باعث مشارکت بهتر در دانش و هزینه اجرایی کمتر، به دلیل ایجاد روابط اعتماد و روح همکاری، کاهش میزان ترک خدمت کارکنان و انسجام عملی بیشتر، به علت ثبات سازمانی و تعهد کارکنان می‌شود. پژوهش حاضر که با هدف بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و میزان سرمایه اجتماعی کارکنان شهرداری شهر تهران است، از نظر نوع هدف یک بررسی کاربردی، از نظر وسعت پهنانگر، از نظر دامنه خرد و از نظر زمانی یک بررسی مقطعی است. روش تحقیق در این پژوهش روش میدانی با استفاده از تکنیک پیمایش، و ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه است. جامعه آماری پژوهش حاضر تمامی کارکنان شهرداری منطقه‌های ۱۰، ۱۱، ۱۲، ۱۳ و ۱۴ شهر تهران است که ۳۰۰ نفر از آنها به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. این پژوهش به دنبال بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و به عنوان متغیر مستقل و سرمایه اجتماعی و ابعاد آن به عنوان متغیرهای وابسته است. نتایج تحقیق حاکی از آن است که: بین رفتار شهروندی سازمانی

کارکنان با میزان کل سرمایه اجتماعی (۰/۳۵) و ابعاد آن یعنی اعتماد (۰/۴۳)، صداقت (۰/۳۵)، شایستگی (۰/۲۴)، تعهد (۰/۳۳) و همکاری (۰/۲۸) ارتباط مثبت و مستقیم وجود دارد. بنابراین تمام فرضیه‌های پژوهش تأیید می‌شوند.

**واژه‌های کلیدی:** سرمایه اجتماعی، رفتار شهروندی سازمانی، شهرداری، شهر تهران.

## مقدمه و بیان مسأله

انسان‌ها با ارزش‌ترین منابع و مهمترین عامل دستیابی به اهداف سازمانی هستند، اما اغلب مدیران نقش و اهمیت انسان‌ها را فراموش می‌کنند، زیرا تصور می‌کنند نیروی انسانی مورد نیاز همیشه در دسترس است، 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 (جهانگیری و همکاران، ۱۳۹۱: ۸۴).

توجه صرف سازمان و مدیریت آن به عواملی همچون، سرمایه‌های مادی و فیزیکی، پیشی گرفتن از رقیبان به هر قیمتی، کسب سود و منفعت بیشتر و نپرداختن به عواملی مانند روحیه، عواطف، کیفیت زندگی کاری، میزان رضایت از محیط کاری و... کارکنان می‌تواند سازمان را به ورطه سقوط و ورشکستگی رهنمون شود. بر این اساس یکی از مهمترین عواملی که می‌تواند سازمان را به محیطی امن و پایدار تبدیل کند سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی است.

از اوایل دهه ۱۹۹۰ میلادی تحولاتی در بخش دولتی کشورها انجام شد به گونه‌ای که ساختار سلسله مراتبی و بورکراتیک اداره امور دولتی، در حال تبدیل به نوعی مدیریت قابل انعطاف و کارآمد است. این تغییر و تبدیل یک تجدید نظر ساده و یک تغییر جزئی در مدیریت نیست بلکه تغییری همه جانبه است. با بروز تغییرات، سازمان‌های امروزی نیز به افرادی نیازمندند که متمایل هستند از الزامات و تکالیف رسمی شغل خود پا را فراتر بگذارند. که به این اقدام « رفتار شهروندی سازمانی<sup>۱</sup> » گویند. که در سال‌های اخیر توجه محققان زیادی را به خود معطوف داشته است (قلی پور، ۱۳۸۶: ۸۳).

1 Organizational citizenship behavior (OCB)

اما امروزه رفتارهایی فراتر از آنها یا رفتارهای شهروندی سازمانی مدنظر است که جزء جدایی ناپذیر مدیریت عملکرد محسوب می شود. و در تبدیل محیط سنتی به محیطی کارآمد، پویا و اثربخش نقش تعیین کننده ای دارد. زیرا در همکاری داوطلبانه است که، افراد کوشش ها و انرژی خود را برای شکوفایی تواناییهای خود به نفع سازمان ابراز می کنند. (پودساکوف و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰: ۵۱۸) تحقیقات مکنزی، میکائیل، کلی و هافمن<sup>۲</sup> بیانگر این ادعا هستند. (چو و رایو<sup>۳</sup>، ۲۰۰۹: ۶)

از طرفی یکی از قابلیت‌های مهم سازمانی که می تواند برای سازمان‌ها مزیت رقابتی پایدار ایجاد کند، سرمایه اجتماعی است. که سرمایه مولدی است که موجب ارتقاء سطح همکاری اعضای اجتماع، پایین آوردن سطح هزینه‌ها، بهبود ارتباطات و حفظ کارکنان و در نهایت بهبود عملکرد می گردد. تحقیقات افرادی چون لیناویرن<sup>۴</sup>، میلنر و ارسون<sup>۵</sup>، لسر و استرک کوهن و پروساک<sup>۶</sup>، کیسی<sup>۷</sup>، مونتری و جاکوب نیز موید این مطلب هستند (کافی و گیز<sup>۸</sup>، ۲۰۰۶: ۳). بنابراین با توجه به اهمیت شایان سرمایه اجتماعی، افزایش آن نیز در کانون توجه قرار دارد. که مساله این تحقیق نیز از این آرمان اساسی ناشی می شود.

لذا در این تحقیق بررسی تاثیر OCB بر سرمایه اجتماعی پرداخته می شود. لذا در این تحقیق چنین فرض شده که این رفتارها می تواند بر توسعه سرمایه اجتماعی تاثیرگذار باشد و به بررسی تاثیر رفتار شهروندی بر سرمایه اجتماعی با تاکید بر اعتماد، تعهد و همکاری می پردازد. از آنجایی که مهمترین مولفه سرمایه اجتماعی، اعتماد است به بررسی مهمترین ابعاد آن یعنی صداقت و شایستگی نیز پرداخته می شود.

بنابراین محقق بر آن است که دریابد آیا به طور علمی این رفتارها منجر به افزایش سرمایه اجتماعی در یک سازمان ایرانی خواهد شد؟ و آیا این تاثیرات منتهی به بهبود عملکرد و تسریع در امر پاسخگویی کارکنان با توجه به کثرت مراجعین در شبکه بهداشت و درمان خواهد

1 Podsakoff et al

2 Mackenzie, Michel, Kelley & Hoffman

3 Cho & Ryu

5 Leana & Van Burn

5 Milner & Erson

6 Cohen & Prusak

7 Casey

8 Coffe & Geys

گردید؟ در همین راستا در پژوهش حاضر به دنبال پاسخ به این سؤال اصلی است که آیا بین رفتار شهروندی سازمانی و میزان سرمایه اجتماعی کارکنان شهرداری شهر تهران ارتباط وجود دارد؟

### پیشینه تحقیق

- جهانگیری و همکاران (۱۳۹۱) پژوهشی را با عنوان «بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی» به انجام رساندند. نتایج حاکی از آن بوده بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد و تمام مولفه‌های 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 معنی داری ندارد و فقط با میزان تحصیلات افراد رابطه مستقیم دارند.

- هویدا و نادری (۱۳۸۸) پژوهشی را با عنوان «بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان» به انجام رساندند. این پژوهش به بررسی میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان پرداخته است. نتایج نشان داد همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان به جزء نوع دوستی بیش از حد متوسط بود. میزان جوانمردی در بین کارکنان با توجه به نوع وظایف از تفاوت معنادار برخوردار بود. هم چنین بین مولفه‌های رفتار شهروندی به جزء مولفه جوانمردی رابطه مستقیم وجود داشت.

- خالصی و همکاران (۱۳۸۸) پژوهشی را با عنوان «رابطه رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی کارکنان در مراکز بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران» به انجام رساندند. یافته‌ها نشان می‌دهد در مراکز بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران از میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، ابعاد نوع دوستی، وجدان و رادمردی و گذشت در سطح مطلوبی قرار دارد، ولی بعد رفتار مدنی پایین تر از سطح مطلوب است. بالاترین سطح مربوط به بعد وجدان می‌باشد. بین رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

- رامین مهر و همکاران (۱۳۸۸) پژوهشی را با عنوان «بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی مورد مطالعه: (شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ستاد تهران)» به انجام رساندند. نتیجه تحقیق نشان داد که رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معنی دار است. از بین ابعاد عدالت، عدالت مراوده ای از همبستگی قوی تری نسبت به دو بعد دیگر برخوردار است و سه بعد عدالت سازمانی نیز با یکدیگر همبستگی دارند.

- انکارپنتو (۲۰۰۸) با عنوان «رابطه OCB و موفقیت دانش آموزان که در مدارس ابتدایی و دبیرستان امریکا به روی مدیران و معلمان» انجام داده و به بررسی ارتباط OCB با میزان ارتباط بین مدیران و معلمان پرداخته است. در این تحقیق پس از بررسی ابعاد مختلف OCB و با استفاده از طبقه بندی ویلیامز عنوان کرد که معتقد است OCB در یک بعد متغیر است و آن فایده رساندن به فرد، فایده رساندن به سازمان است. محققان بیان داشتند که معلمان OCB خود را از طریق مشارکت در فعالیت‌های مدرسه، خدمت به کمیته‌ها، ارائه اطلاعات دقیق و... به نمایش می‌گذارند که این امر موجب ایجاد نگرش مثبت و احساسات غنی فرهنگی در مدارس شده و باعث برانگیخته شدن دانش آموزان و افزایش عملکرد آنان در مدارس و ارتقا موفقیت‌های آنان است. همچنین مدیران دموکرات با بروز OCB موجب افزایش قبول ریسک و اعتماد و نیز بروز OCB از معلمان می‌شود که این امر تاثیر مهمی در ایجاد محیط ارتباطی بهتر و سیستم اطلاعات و افزایش میزان تعهد و توسعه همکاری و در نهایت ارائه بازخور مثبتی به مدیران می‌شود.

- ارسلانتاس و دورسان<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) در مطالعاتشان به روی خصوصیات اخلاقی رهبران به این نتیجه رسیدند که خصوصیات اخلاقی رهبران بر اعتماد تاثیر دارد. از نظر آنان رهبرانی که با اخلاق بوده و وقت خود را در ارتباط با کارکنان و رفع مشکلاتشان صرف می‌کنند تاثیر مستقیمی بر ایجاد اعتماد دارند.

- طبق نظر پری و منکین<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) سازمان‌هایی که افراد به طور صادقانه و باز با یکدیگر رفتار می‌کنند به یکدیگر وفادارند، میزان اعتماد و رضایت شغلی در آنان نیز بیشتر است (یلماز، ۲۰۰۹: ۳۴۷).

- مطالعات انجام شده توسط کابل<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۵) نشان می‌دهد رفتارهای شهروندی به ایجاد اعتماد درون سازمانی، تعهد و توسعه روابط اجتماعی کمک مثبتی می‌کند و این روابط دوسویه بوده و اعتماد نیز موجب افزایش رفتار شهروندی سازمانی و تعهد می‌شود.

## مبانی نظری

### نظریه‌های سرمایه اجتماعی

هر چند، ریشه‌های بحث سرمایه اجتماعی را می‌توان در کارهای جامعه‌شناسان قرن نوزدهم یعنی دورکیم، وبر، مارکس و زیمل پیدا کرد (پورتس<sup>۳</sup> و همکاران، ۱۹۹۸). اما اولین کسی که این اصطلاح را به کار برد هانی فان بود. بعدها جیمز کلنن نقش شرکت اجتماعی را در شکل‌گیری فرهنگ و تعلیم و تربیت شرح داد. سرمایه اجتماعی مفهومی بود که مدتی از مباحث دور ماند اما بعد از آن جین جاکوب در اواخر دهه ۶۰ آنرا مطرح ساخت، سپس لوری در دهه ۷۰ و کلنن در دهه ۸۰ آنرا به تفصیل شرح دادند. همچنین پیر بوردیو جامعه‌شناس فرانسوی نیز تحقیقاتی در این مورد به عمل آورد (وول کوک<sup>۴</sup>، ۲۰۰۱: ۱۹۴). به طور کلی باید گفت: پیشرفت جدید مفهوم سرمایه اجتماعی از سه تألیف کلیدی، بوردیو، کلنن و پاتنام و تعدادی تألیفات دیگر با همکاری جریان نظریه چند نظامی پدید آمده است. سرمایه اجتماعی معطوف به ارتباطات اجتماعی میان مردمی است که به نتایج پربراری دست یافته‌اند.

جیمز کلنن سرمایه اجتماعی را در شرکت مجریان در ساختارهای اجتماعی قرار داد. کلنن به سرمایه اجتماعی به عنوان مورثی ساختن روابط بین و داخل مجریان در یک جامعه نظر دارد که به بعضی‌ها سود می‌رساند و به بعضی نیز سودی نمی‌رسد. سرمایه اجتماعی یک

1 Perry & Mankein

2 Kabel et al

3 Portes

4 Woolcock

واحد منفرد نیست اما یک طیفی از واحدهای متفاوت است که مشترکاً دو شاخص دارند: همه آنها شامل جنبه‌هایی از یک ساختار اجتماعی هستند و آنها به مجریان خاصی کمک می‌کنند که در داخل ساختار هستند. توسعه سرمایه اجتماعی به جنبه‌های قابلیت اعتماد، التزامات، و هنجارهای مؤثر که به وسیله شرکت کنندگان در شبکه‌ها نگهداری می‌شود گفته می‌شود و به حفظ فرصتها و منابع در حال پیشرفت بستگی دارد. کلمن تشکیل و تخریب سرمایه اجتماعی و اثرات آن بر بستن روابط داخل گروه‌های شبکه‌ای را مورد نظر دارد. او همچنین جوانب ساختارهای اجتماعی در ایدئولوژیهای مختلف و همچنین نقش فراوانی و کمک دولتی در توسعه سرمایه اجتماعی را مورد ارزیابی قرار داد. تعریف کلمن از سرمایه اجتماعی هنوز بر کار جامعه شناختی اخیر برتری دارد اگر چه پژوهشگران در آن تجدید نظر کرده اند (سلمانی و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۵).

پاتنام مدعی است که شرکت در اجتماع مانند شبکه‌های رسمی و شبکه‌های غیر رسمی جامعه، مرکز اصلی مفهوم سرمایه اجتماعی است (پاتنام، ۲۰۰۰: ۵۶). وی می‌گوید که همکاری داوطلبانه در جامعه‌ای که سرمایه اجتماعی عظیمی را در شکل هنجارهای عمل متقابل و شبکه‌های مشارکت اجتماعی به ارث برده، بهتر صورت می‌گیرد (پاتنام، ۱۳۸۰: ۱۳۸). شبکه‌های اجتماعی، مردم را بیش تر به همکاری و اعتمادپذیری تشویق می‌کند تا شرایط انفرادی ناشی از پی جویی نفع شخصی (تاجبخش، ۱۳۸۴: ۱۲). سرمایه اجتماعی بر خلاف سرمایه اقتصادی، یک کالای عمومی است. شاید به همین دلیل است که اغلب کم ارزش تلقی شده و تلاش زیادی برای افزایش آن به عمل نمی‌آید. پاتنام سرمایه اجتماعی را به عنوان همبستگی اجتماعی محلی حاصل شده، دارای ویژگی‌های ذیل می‌داند:

۱. وجود مجموعه‌ای متراکم از سازمان‌ها و شبکه‌های اجتماع محلی؛
۲. سطوح بالای تعهد مدنی یا مشارکت در شبکه‌های اجتماعی محلی؛
۳. هویت محلی قوی و مثبت و نیز احساس تجانس و برابری با اعضای اجتماع محلی؛
۴. هنجارهای تعمیم یافته مربوط به اعتماد و کمک متقابل بین اعضای اجتماع محلی و این که آیا آنها یکدیگر را به لحاظ شخصی می‌شناسند یا خیر؛

۵. شبکه‌های مشارکت مدنی تجسم و همکاری‌های موفقیت آمیز گذشته هستند که می‌توانند همچون الگویی فرهنگی برای همکاری آتی عمل کند (از کیا و غفاری، ۱۳۸۳: ۲۷۸؛ برگرفته از محسنی تبریزی و آقامحسینی، ۱۳۸۹: ۱۴۹).

شاخص‌های سرمایه اجتماعی در نظر پاتنام اعتماد، هنجارها و شبکه‌های مشارکت اجتماعی است که با تسهیل کنش‌ها، کارایی جامعه را بهبود می‌بخشند. وی معتقد است هر چه شبکه‌های اجتماعی در جامعه ای مترکم تر باشند احتمال بیش تری وجود دارد که شهروندان بتوانند برای منافع متقابل همکاری نمایند. نمونه ای از پیوندهای مشارکت هم سطح (افقی) پیوندهای خویشاوندی است که نقش خاصی در حل مسائل جمعی دارند، اما در سطح اجتماعی تقویت همکاری شبکه‌های خویشاوندی در مقایسه با شبکه‌های مشارکت مدنی (عضویت مشترک در انجمن‌ها) کمتر است. شبکه‌های مشارکت مدنی که شکاف‌های اجتماعی را دور می‌زنند موجب همکاری گسترده تری شده و بدین ترتیب انواع شبکه‌های مشارکت اجتماعی بخش مهمی از ذخیره سرمایه اجتماعی یک جامعه را تشکیل می‌دهند. روابط متقابل میان منابع سرمایه اجتماعی یعنی اعتماد، هنجارها و شبکه‌های مشارکت که خود تقویت کننده و خود افزایش دهنده هستند، از ویژگی‌های جامعه مدنی است. نبود این ویژگی‌ها یعنی عهدشکنی، بی‌اعتمادی، فریب، بهره‌کشی، انزوا و بی‌نظمی، یکدیگر را در حفظ دوره‌های باطل توسعه نیافتگی تشدید می‌کنند (شادی طلب و حجتی کرمانی، ۱۳۸۷: ۳۷).

بورديو در دهه ۱۹۷۰ تا ۱۹۸۰ مفهوم سرمایه اجتماعی را توسعه داد، اما این کار او نسبت به قسمت‌های دیگر نظریه اجتماعی اش توجه کمتری را جلب کرد (فیلد<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳). یکی از سنگ بناهای نظری جامعه شناسی بورديو در نظر گرفتن جامعه به مثابه تکثري از حوزه‌های اجتماعی است. شکل‌های سرمایه (اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی) عواملی اساسی اند که تعریف کننده موقعیت‌ها و امکانات کنشگران گوناگون در هر حوزه‌ای به شمار می‌روند (سیسمن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰). از نظر او سرمایه دار در سه شکل بنیادی امکان بروز می‌یابد، به شکل سرمایه اقتصادی که قابلیت تبدیل شدن به پول را دارد و ممکن است در شکل حقوق مالکیت نهادینه شود؛ به شکل

1 Field

2 Sisaman



سرمایه اجتماعی که از الزامات اجتماعی (ارتباطات) ساخته شده است و در شرایط معین، قابلیت تبدیل شدن به سرمایه اقتصادی را دارد و ممکن است به صورت عنوان اشرافی یا اصالت خانوادگی نهادینه شود (ماجدی و لهسایی زاده، ۱۳۸۵: ۹۴). وی معتقد بود سرمایه اجتماعی یکی از ابعاد برجسته تحقیقاتی علوم اجتماعی است، این اصول اجتماعی باعث تقویت افراد و گروه‌ها می‌شود (بوردیو، ۱۹۸۰: ۴۵). از نظر بوردیو سرمایه اجتماعی دو مؤلفه دارد: اول منبعی است که ارتباط با آن از طریق عضویت در گروه و شبکه‌های اجتماعی امکان پذیر می‌شود و دوم، حجم سرمایه اجتماعی‌ای که به تملک یک کارگزار انسانی در می‌آید بر اندازه‌ای از شبکه‌های ارتباطاتی مبتنی است که او می‌تواند بسیج کند.

بوردیو اعتقاد دارد که این کیفیت به وسیله کلیت ارتباطات بین کنشگران حاصل می‌شود، نه آنکه فی نفسه یک کیفیت معمول گروه باشد. عضویت در گروه‌ها و درگیر بودن در شبکه‌های اجتماعی، که در گروه‌ها حاصل می‌شود، و روابط اجتماعی حاصل از عضو بودن می‌تواند در تلاش برای بهبود موقعیت اجتماعی کنشگران در حوزه‌های متفاوت و گوناگون به کار برده شود. انجمن‌های داوطلبانه، اتحادیه‌های تجاری، احزاب سیاسی و انجمن‌های سری همگی نمونه‌هایی جدید از سرمایه اجتماعی به شمار می‌روند (بوردیو، ۱۹۸۰: ۴۵).

دکتر سرمایه اجتماعی را به عنوان شبکه‌های فعال در نظر می‌گیرد. سرمایه اجتماعی به عنوان درمان نتایج در هم گسیخته فروپاشی اجتماعی و ناپدید شدن به هم پیوستگی است. از آن انتظار می‌رود تا همکاری، رفاه و رشد اقتصادی را برانگیزد، که نتیجه روندهای اجتماعی دموکراتیک است که به طور همزمان در نظر گرفته می‌شود. این به پتانسیل توسعه مهارت‌ها و نگرش‌های اجتماعی دلالت دارد. به نظر می‌رسد سرمایه اجتماعی چاره کلی بسیاری از جنبه‌های مضر جوامع دموکراتیک پیشرفته باشد. دکر و اوسلانر همچنین عقیده دارند که سرمایه اجتماعی می‌تواند، ناهنجاری‌های غیرقابل پیش بینی نظریه‌های عاقلانه عمومی را در چارچوب همکاری اجتماعی و همبستگی روشن نماید (قالیاف، ۱۳۸۷: ۳۰).

## نظریه‌های رفتار شهروندی سازمانی

والتر برمن، رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان رفتارهایی توصیف می‌کند که فراتر از عملکرد وظیفه‌ای و مهارت فنی قرار می‌گیرند. به عبارت دیگر، رفتارهایی مانند حمایت، تایید و پشتیبانی از محیط، بافت و شرایط روانشناسی اجتماعی و سازمانی را شامل می‌شود که به عنوان تسهیل‌کننده‌های اصلی انجام وظایف عمل می‌کنند (برمن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱: ۱).

رفتار شهروندی سازمانی تمایل به انجام اقداماتی جهت جلوگیری از پیش آمدن مشکل با دیگر کارکنان، اطاعت از قوانین سازمانی، انجام دقیق وظایف و پروژه‌ها حتی زمانی که شخصی بر آنها نظارت نمی‌کند است. علی محمد معتقد است رفتار شهروندی سازمانی بیانگر فعالیت‌های کاری مرتبط، داوطلبانه و اختیاری است و به طور مستقیم و ضمنی از طریق توصیف رسمی شغل و سیستم‌های پاداش، سازماندهی نشده و در نهایت کارایی و اثر بخشی وظایف سازمان را ارتقا می‌دهد. بینستوک و همکارانش بیان می‌کند که رفتار شهروندی سازمانی رفتارهایی است که کارکنان در سازمان داشته‌اند، اما اغلب نادیده گرفته می‌شدند. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند و یا حتی گاهی مورد غفلت قرار می‌گرفتند، اما در بهبود اثر بخشی سازمان موثر بودند (بگام<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵: ۱۸).

رفتارهای شهروندی سازمانی شامل مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری است. که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود وظایف و نقشهای سازمان می‌شوند. رفتار شهروندی سازمانی عبارتست از رفتارهای فردی که اهداف سازمان‌ها را از طریق کمک کردن به محیط اجتماعی و روانشناختی ارتقاء می‌دهد. به عنوان مثال یک کارگر ممکن است نیازی به اضافه کاری و تا دیر وقت در محل کار ماندن نداشته باشد، اما با وجود این برای بهبود امور جاری و تسهیل شدن جریان کاری سازمان، بیشتر از ساعت کاری رسمی خود در سازمان می‌ماند و به دیگران کمک می‌کند (کروپانزانو و بیرن<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳: ۱۶۷).

1 Borman

2 Begum

3 Cropanzano

پس رفتار شهروندی سازمانی مشتمل بر اعمال غیر رسمی است که افراد می توانند انتخاب کنند که انجام دهند یا خودداری کنند بدون توجه به ملاحظات، تحریم‌ها و مشوقهای رسمی. اهمیت عملی رفتار شهروندی سازمانی از آنجا ناشی می‌شود که این امور ذاتاً در تعهدات رسمی نقش وجود ندارد، بسیاری از این امور در طول زمان اثربخشی سازمان را بالا می‌برند.

«رفتار شهروندی سازمانی» ماشین اجتماعی سازمان‌ها را روان می‌کند و نیازهای انعطاف‌پذیری را برای کار از طریق روابط پیش‌بینی نشده بسیاری فراهم می‌کند و به کارکنان در سازمان کمک می‌کند که به شرایط پراز ترس و بیم ناشی از وابستگی متقابل به یکدیگر فائق آیند (فوت و تنگ، ۲۰۰۸: ۹۳۴).

رفتار شهروندی سازمانی اغلب بخشی از قرارداد روانشناختی غیر رسمی است که کارکنان امیدوارند که چنین تلاش‌های اضافی توسط کارفرما و سازمان درک شود و پاداش داده شود. سایمون (۱۹۶۷) بر طبق تئوری مبادله اجتماعی که به وسیله ارگان (۱۹۹۰) و تیبات و کلی (۱۹۵۹) به کار برده شد، معتقد است که OCB عبارتست از فرایند برهمکنش میان افراد برانگیخته به وسیله تمایل به افزایش پاداش و کاهش زیان‌ها (جامپوکام و دیر، ۲۰۰۴: ۴۰۹)

براین اساس می‌توان گفت معنای کلیدی رفتار شهروندی سازمانی عبارتند از:

- یکنوع رفتاری است فراتر از آنچه که برای کارکنان سازمان به طور رسمی تشریح گردیده است.

- یک نوع رفتاری است که به صورت اختیاری و براساس اراده فردی است.

- رفتاری است که برای عملکرد سازمان و موفقیت عملیات سازمان خیلی مهم است (کاسترو همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴: ۲۹).

رفتار شهروندی سازمانی به چند دلیل توجه زیادی در تجارب و مطالعات سازمانی دریافت کرده است:

- رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند موفقیت سازمانی را از طریق اجازه دادن به تخصیص موثرتر منابع مالی و انسانی افزایش دهند.

- رفتار شهروندی سازمانی منابع اضافی برای سازمان‌ها فراهم می‌کند و نیاز آنان را برای مکانیزم‌های رسمی پرهزینه و پروسه‌های مهارکننده (نگهدارنده) موفقی برطرف می‌کند (فوت و تنگ، ۲۰۰۸: ۹۳۵).

در مجموع می‌توان خاطر نشان کرد که هدف مشترک این مطالعات تعریف نوعی رفتار فرانش است که بر این باور است که به موفقیت بلند مدت سازمان کمک می‌کند که پیش از این در ارزیابی عملکرد کارکنان نادیده گرفته شده است (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۰: ۲۹).

### **نظریه‌های تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی تأثیر رفتارهای شهروندی سازمانی بر اعتماد**

بولینو<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۲) براساس تحقیقاتشان بیان می‌کنند که اعتماد بین افراد از اعتقاد به اهداف خوب، صداقت، شایستگی و اطمینان از همکاران حاصل می‌شود. آنان معتقدند OCBها نقش مهمی در القای ارتباطات بین کارکنان بازی می‌کنند. زمانی که افراد وری نقش‌های مورد نیاز انجام وظیفه می‌کنند، متمایلند که به دیگران کمک کنند این رفتارها باعث ایجاد نیروی کاری می‌شود که یکدیگر را دوست دارند و به یکدیگر اعتماد دارند. (بولینو و همکاران، ۲۰۰۲: ۵۱۰)

یلماز (۲۰۰۹) معتقد است یکی از عوامل موثر بر اعتماد دورن سازمانی، رفتارهای فردی است. یکی از این رفتارها رفتارهای فداکارانه است که بیان میکند چطور افراد آمادگی برای کمک به دیگران را دارند.

طبق تحقیقات انجام شده توسط بولینو و همکاران (۲۰۰۲) کارکنان زمانی وفاداریشان را نشان می‌دهند که میل به فداکاری و ایشار علائقشان برای بهبود سازمانشان را دارند. طبق تعاریف، بخش ضروری اعتماد رغبت به آسیب پذیر بودن نسبت به فعالیتهای طرف مقابل است. بنابراین آنانی که اهداف مشترکی را دنبال می‌کنند و فقط به علایق خود اهمیت نمی‌دهند بیشتر متمایل به اعتمادند. وقتی افراد وفاداریشان را نشان میدهند این در واقع رفتاری است که به مدیران و زیردستانشان وانمود می‌کند که آنها برای بهتر شدن همکاران و سازمان

ارزش قائلند. قانوناً افرادی که وفادارند نه تنها متمایلند که با همکارانشان همکاری کنند، بلکه به یکدیگر اعتماد بنمایند.

و همچنین افرادی که به مقررات و قوانین سازمان احترام گذاشته و از آنان پیروی می‌کند، در واقع کنترل اجرای سازمان را تسهیل می‌کنند. بنابراین وقتی آنان قادرند وظایف خود را زودتر از دیگران انجام دهند آنان برای اعتماد مستعد ترند و همچنین کارکنانی که پیرو هستند نسبت به دیگر کارکنان بیشتر مورد اعتماداند. (بولینو و همکاران، ۲۰۰۲: ۵۰۹)

بولینو و ترنلی (۲۰۰۳) در تحلیل خود به این نتیجه رسیدند که رفتار شهروندی زمانی افزایش می‌یابد که کارفرمایان قابل اعتماد منصف بوده و در ارتباط با کارکنان به تعهدات خود عمل کنند. (مقیمی ۱۳۸۵: ۳۰۳)

درینکز و فرین<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) در تحقیق خود بیان داشتند که میزان اعتماد سازمانی رابطه مثبتی با متغیرهایی دارد که هر چه میزان آنها در سازمان بالاتر رود سطح اعتماد نیز به تبع بالاتر می‌رود که شامل رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی است. (لارسن، ۲۰۰۷: ۴).

### تأثیر رفتارهای شهروندی سازمانی بر تعهد سازمانی

تعهد سازمانی که وظیفه شناسی و صداقت نسبت به شرکت و سازمان تلقی می‌شود، با پذیرش اهداف و ارزش‌های سازمان ارتباط داشته و با نوعی تمایل برای کوشش به نفع سازمان و علاقه به ادامه کار در آن سازمان همراه است (پورتز، استیر، مودی<sup>۲</sup>، ۱۹۷۴) که در واقع مقوله‌ی رفتارهای شهروندی سازمانی به رفتارهای مبتنی بر تعهد اشاره دارد (ارگان<sup>۳</sup>، ۱۹۹۰)

نتایج یک فراتحلیل توسط ارگان و برایان (۱۹۹۵) نشان داد که تعهد عاطفی سازمانی با ابعاد ایثار و اطاعت رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارد. بولون (۱۹۹۷) نیز بیان کرد که تعهد عاطفی ارتباط بیشتری با رفتار شهروندی سازمانی دارد.

1 Drinks & Ferrin

2 Porter & Mowdey & Steers

3 Organ

مایر و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) بیان کردند که کارکنان دولت با تعهد عاطفی قوی، احتمالاً تلاش بیشتری به خاطر دولت انجام می‌دهند و به دیگران برای دستیابی به اهداف سازمانی کمک می‌کنند. آنها داوطلبانه و بدون هیچ پاداشی به جستجوی شیوه‌ها و یا راههایی برای کمک به افزایش کیفیت عملکرد شغلی می‌پردازند.

### تأثیر رفتارهای شهروندی سازمانی بر همکاری

رفتارهای همکارانه شامل رفتارهایی است که تأثیر مثبتی بر عملکرد سازمان داشته‌اند. در تحقیقات رفتار شهروندی سازمانی رفتارهای همکارانه به عنوان یک ویژگی فردی کارکنان معرفی شده و سعی در تشریح این موضوع دارد که چرا برخی کارکنان نسبت به دیگران بیشتر رفتارهای همکارانه دارند. کمک به دیگران و صرف وقت برای آنان یک کشش بین فردی و علائق جمعی ایجاد می‌کند. زیرا افرادی که با یکدیگر همکاری می‌کنند خیلی به هم نزدیک تر هستند تا کسانی که با یکدیگر همکاری نمی‌کنند و کار هر فرد بهتر خواهد بود اگر با یکدیگر همکاری کنند. این درحالی است که همکاری به راحتی در روابط کوتاه مدت ایجاد نمی‌شود، بلکه برای پایدار ماندن نیاز به مکانیزمهای مفصل دارد. روابط و تعاملات اجتماعی بین همکاران باعث شده که کمک فرد اول به وسیله حرکتی همکارگونه به شخص مقابل پاسخ داده شود. (پودساکوف<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰) بنابراین وقتی افراد رفتاری فداکارانه از طرف مقابل دریافت می‌کند درصدد جبران آن رفتار و کمک به دیگران برمی‌آیند که افزایش همکاری بین فردی را موجب می‌شود. (کاسترو و سندرز، ۲۰۰۵: ۵۵-۵۶).

در سازمان‌هایی که مبنای شهروندی مورد نظر قرار می‌گیرد به توانمندی افراد اهمیت داده می‌شود و به آنان قدرت و اقتداری اعطا می‌گردد تا آنچه را که از آنها خواسته می‌شود یا خود می‌خواهند بتوانند انجام دهد. برای ایجاد چنین جوی سازمان‌ها بایست اقتدار خود را تجربه کنند و آن را به سطوح میانی و پایینی واگذار کنند و در کسانی که نزدیک ترین فرد به محل

1 Myre et al

2 Podsakoff

فعالیت هستند احساسی از مشارکت، تعلق و مالکیت به وجود آورند (لیو<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۷: ۱۶).

(بورمن ۲۰۰۴) معتقد است کمک کارکنان به یکدیگر و انجام وظایف کارکنانی که غائب هستند یا همکاری با افرادی که فعالیت کاری سنگینی دارند، باعث افزایش عملکردهای واحد کاری می شوند. کارکنان وظیفه شناس بیشتر متمایلند که به طور مستقیم سطح بالای برون دادها را حفظ کنند و افزایش همکاری را در سازمان موجب می گردند. (بورمن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴: ۱۸).

### تأثیر رفتار شهروندی بر صداقت

انجام تحقیقاتی در تایوان نشان می دهد که OCB با ارزشهایی مانند صداقت و شجاعت رابطه معناداری دارد، زیرا رفتارهای شهروندی سازمانی با ایجاد نگرش های مثبت در میان افراد، باعث ایجاد و افزایش صداقت در میان افراد می شود (چاوان لی و اتال<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴: ۴). مطالعات زمین شناختی آمریکا (۲۰۰۵) عنوان کرد که برای ایجاد صداقت در سازمانها، مدیران باید فرهنگی را پایه گذاری کنند که در آن استاندارد بالایی از اخلاقیات پرورش یابد و افراد با یکدیگر منصفانه برخورد کنند و حس مسئولیت پذیری خود را نسبت به سازمان و همکاران نشان دهند تا به ارزش های مشترک دست یابند (یو اس جی اس، ۲۰۰۵: ۷).

### تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر شایستگی

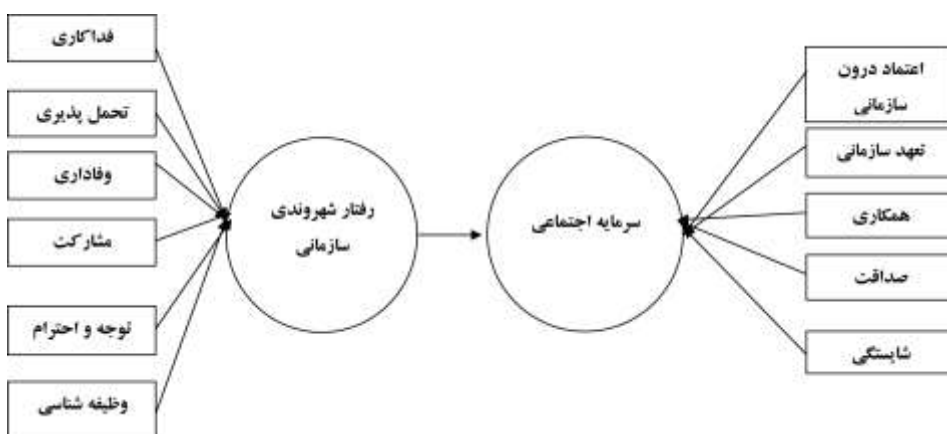
مرکز مطالعات زمین شناختی آمریکا با انجام تحقیقاتی در زمینه کارکنان و سازمان بیان داشت، کارکنانی که از خود رفتار شهروندی سازمانی بروز می دهند بیشتر درگیر دریافت مستمر نظرات مشتریان، کسب اطلاعات و به کار گیری آن در توسعه خدمات خود به افراد و همچنین توجه به آثار و عواقب تصمیم گیری هایشان به روی مشتریان هستند. این موسسه خاطر نشان ساخت که رفتار شهروندی سازمانی از نوع وظیفه شناسی و توجه و احترام با شایستگی شغلی ارتباط معناداری دارد (مطالعات زمین شناختی آمریکا، ۲۰۰۵: ۲۴). هانام نیز معتقد است

1 Liu

2 Borman

3 Chawanlee & Etal

که شایستگی رابطه مستقیم و مثبتی با میزان درگیر شدن در رفتارهای شهروندی سازمانی دارد. وجود رابطه مثبت بین رفتار شهروندی سازمانی و شایستگی شغلی، موجب افزایش رضایت شغلی و رضایت پرسنلی نیز می‌شود. او بیان کرد که شایستگی شغلی می‌تواند به عنوان یک میانجی عمل کند (هانام<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶: ۱۱) باتناگار و سندهو با انجام تحقیقی در سه سازمان IT هند دریافتند، کسانی که در سازمان به طور داوطلبانه به کارکنان جدید و یا دیگر همکاران کمک می‌کنند و فراتر از نیازهای شغلی انجام وظیفه می‌کنند، شغل خود را با معنی دانسته و شایستگی بیشتری در کار دارند (باتناگار و سندهو<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵: ۴۵۹).



مدل نظری پژوهش

### فرضیه‌های پژوهش

#### فرضیه اصلی

- بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری و میزان سرمایه اجتماعی آنان ارتباط وجود دارد.

#### فرضیه‌های فرعی

- بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری و میزان اعتماد آنان ارتباط وجود دارد.

1 Hannam

2 Batnagar & Sandho



- بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری و میزان صداقت آنان ارتباط وجود دارد.

- بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری و میزان شایستگی آنان ارتباط وجود دارد.

- بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری و میزان تعهد آنان ارتباط وجود دارد.  
- بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری و میزان همکاری آنان ارتباط وجود دارد.

### روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر نوع هدف یک بررسی کاربردی، از نظر وسعت پهناگر، از نظر دامنه خرد و از نظر زمانی یک بررسی مقطعی است. روش تحقیق مورد استفاده میدانی است که از روش‌های اسنادی نیز در مطالعات مقدماتی استفاده گشته است. تکنیک تحقیق پیمایش است، البته در تحقیق حاضر از تکنیک مطالعات کتابخانه‌ای نیز استفاده شده است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه خود اجرا است. جامعه آماری پژوهش حاضر، شامل کلیه کارکنان کارکنان شهرداری منطقه‌های ۱۰، ۱۱، ۱۲، ۱۳ و ۱۴ است. که تعداد ۳۰۰ نفر از آنان با استفاده از فرمول کوکران انتخاب شدند. پس از گردآوری داده‌ها تجزیه و تحلیل آن‌ها با استفاده از نرم افزار آماری اس پی اس انجام گردید و در این رابطه برای آزمون فرضیات، تست‌های آماری متناسب با هر فرضیه بکار گرفته شد.

در این تحقیق از اعتبار صوری جهت اعتبار بخشی سنجش گویه‌ها استفاده گردید، بدین شکل که پرسشنامه حاوی گویه‌ها توسط چند تن از اساتید مورد بررسی قرار گرفت و نکات اصلاحی آنها در پرسشنامه قید گردید. برای سنجش میزان پایایی پرسشنامه نیز اقدام به محاسبه ضریب آلفای کرونباخ گردید و آلفای بالای ۰/۷ برای تمامی متغیرها به دست آمد.

## تعریف متغیرهای پژوهش

### - سرمایه اجتماعی

تعریف مفهومی: دلالت به اشکالی از سازمان اجتماعی چون اعتماد، قواعد و شبکه‌ها دارد که می‌تواند کارایی جامعه را از طریق کنش‌های متناسب تسهیل کند. پاتنام معتقد است که همکاری و تعاون داوطلبانه در جایی که ذخیره و انباشت سرمایه اجتماعی در قالب قواعد مبادله شبکه‌های تعهد مدنی وجود داشته باشد، به آسانی صورت می‌گیرد. (پاتنام و همکاران ۱۳۸۰: ۱۶۷)

تعریف عملیاتی: در پژوهش حاضر سرمایه اجتماعی با شاخص‌های ماهواره، اینترنت و شبکه‌های اجتماعی مورد بررسی قرار گرفته شده است.

### - رفتار شهروندی سازمانی

تعریف مفهومی: رفتار شهروندی سازمانی عبارتند از رفتارهای کارکنان که ورای نیازهای شغلی انجام شده و مستقیماً توسط سیستم پاداش رسمی شناسایی نشده و عملکرد سازمانی را تسهیل می‌کند. (بولینو و همکاران، ۲۰۰۲: ۵۰۸)

تعریف عملیاتی: در پژوهش حاضر رفتار شهروندی سازمانی با شاخص‌های اعتماد درون سازمانی، تعهد سازمانی، صداقت، شایستگی و همکاری مورد سنجش قرار گرفته شده است.

## یافته‌ها

### آمار توصیفی

#### رفتار شهروندی سازمانی

جدول ۱. آمار توصیفی مربوط به مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی

میانگین کل	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی
درصد	درصد	درصد	درصد	درصد	درصد	
۳,۲۷	۱,۴	۲۰,۳	۳۹,۵۶	۲۵,۴۳	۱۳,۳۱	فداکاری
۳,۶۰	۱,۶۱	۱۵,۲۱	۳۰,۰۸	۲۶,۸	۲۶,۳	تحمل‌پذیری
۳,۷۴	-	۱۰	۳۰,۵۵	۳۴	۲۵,۴۵	وفاداری

۳,۲۵	۴	۱۸,۷۱	۴۰,۳۹	۲۱,۶۰	۱۵,۳۰	مشارکت
۳,۸۴	-	۱۶,۰۰	۲۰,۰۰	۲۸,۰۰	۳۶,۰۰	وظیفه شناسی
۳,۵۹	۱,۰۰	۹,۹۰	۴۰,۹۷	۲۶,۰۳	۲۲,۱۰	توجه و احترام
۳,۵۵						میانگین کل

جدول مربوط به متغیر رفتار شهروندی سازمانی و مولفه‌های آن، نشان می‌دهد که میانگین تمامی مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی و نیز میانگین نمره کل رفتار شهروندی سازمانی، بیشتر از حد متوسط است. بر این اساس بیشترین پاسخگویان از شاخص وظیفه شناسی (۳,۸۴) برخوردارند. کمترین تعداد پاسخگویان نیز شاخص مشارکت را (۳,۲۵) داشته‌اند. میانگین کل پاسخگویان نیز نشان می‌دهد که تمامی پاسخگویان رفتار شهروندی سازمانی بالاتر از حد متوسط (۳,۵۵) داشته‌اند.

### سرمایه اجتماعی

#### جدول ۲. آمار توصیفی مربوط به مولفه‌های سرمایه اجتماعی

میانگین کل	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	مولفه‌های سرمایه اجتماعی
						درصد
۳,۶۹	۱	۳,۵۰	۳۵,۵۵	۴۴,۵۰	۱۵,۴۵	اعتماد درون سازمانی
۳,۵۳	۱,۵	-	۶۰,۹	۱۹,۱	۱۸,۵	تعهد سازمانی
۳,۳۰	۳,۰۷	۲۰	۲۷,۲	۴۵,۵	۴,۲۳	همکاری
۳,۳۶	۳۳,۸۳	۱۳,۶۷	۲۵	۱۱,۳۸	۱۶,۱۲	شایستگی
۳,۳۱	۱۰,۳	۱۴,۴۲	۲۶,۱۲	۳۲,۲۸	۱۶,۸۸	صداقت
۳,۴۴						میانگین کل

جدول مربوط به متغیر سرمایه اجتماعی و مولفه‌های آن، نشان می‌دهد که میانگین تمامی مولفه‌های سرمایه اجتماعی کارکنان و نیز میانگین نمره کل سرمایه اجتماعی کارکنان، بیشتر از حد متوسط است. بر این اساس بیشترین پاسخگویان از شاخص اعتماد درون سازمانی (۳,۶۹) برخوردار هستند. کمترین تعداد پاسخگویان نیز شاخص همکاری را (۳,۳۰) داشته‌اند. میانگین

کل پاسخگویان نیز نشان می‌دهد که تمامی پاسخگویان رفتار سرمایه اجتماعی بالاتر از حد متوسط (۳,۴۴) داشته‌اند.

## آمار استنباطی

### بررسی وضعیت نرمال توزیع داده‌ها (آزمون کلموگروف - اسمیرنوف)

برای استفاده از آزمون‌های پارامتریک، پیش شرط‌هایی وجود دارد که عبارتند از: شرط نرمال بودن داده‌ها، و شرط تصادفی بودن داده‌ها. شرط اول برای کلیه داده‌ها بایستی مورد استفاده قرار گیرد، اما شرط دوم تنها برای داده‌های تاریخی (داده‌هایی که در طول زمان بدست آمده است - مانند تحلیل‌های رگرسیون زمانی) مورد استفاده قرار می‌گیرد. بنابراین از این آزمون برای بررسی شرط مورد نظر استفاده خواهیم کرد. جهت بررسی نرمال بودن عامل‌ها از آزمون تک نمونه‌ای کلموگروف - اسمیرنوف به قرار زیر استفاده می‌شود.

داده‌ها از توزیع نرمال برخوردارند:  $H_0$

داده‌ها از توزیع نرمال برخوردار نیستند:  $H_1$

### جدول ۳. آزمون کلموگروف - اسمیرنوف برای تعیین نرمال بودن متغیرهای پژوهش

مؤلفه‌های پژوهش	فداکاری	تحمل پذیری	وفاداری	مشارکت	وظیفه شناسی	توجه و احترام
تعداد	۳۰۰	۳۰۰	۳۰۰	۳۰۰	۳۰۰	۳۰۰
مقادیر کلموگروف - اسمیرنوف	۰/۵۵۹	۱/۸۷	۲/۲۵	۲/۲۹	۱/۹۹	۱/۸۹
سطح معناداری (دو دامنه)	۰/۰۷۴	۰/۱۴	۰/۰۹	۰/۲۴۵	۰/۱۴۵	۰/۲۱

با توجه به جدول شماره ۳ می‌توان نتیجه گرفت که چون مقادیر سطح معناداری کلیه متغیرهای پژوهش بیشتر از ۰/۰۵ هستند، پس می‌توان گفت که این مولفه‌ها به لحاظ توزیع داده‌ها نرمال هستند. پس می‌توان در تحلیل فرضیه‌های پژوهش، آزمونهای پارامتریک را بکار گرفت.

## آزمون فرضیه‌ها

فرضیه شماره ۱- بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و میزان اعتماد آنان ارتباط وجود دارد.

برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می‌شود. آزمون پیرسون بدست آمده در سطح اطمینان ۰/۹۵ و با احتمال خطای ۰/۰۵ انجام شده است. یافته‌ها به شرح جدول ذیل است.  
صورت بندی فرضیه:

$$H_0: r = 0$$

$$H_1: r \neq 0$$

جدول ۴. همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد کارکنان

اعتماد کارکنان		متغیرهای پژوهش
سطح معناداری	ضریب همبستگی	
۰/۰۰۰	۰/۴۳	رفتار شهروندی سازمانی

با توجه به مقدار sig محاسبه شده بین دو دامنه که برابر با ۰/۰۰۰ است و چون این عدد کوچکتر از ۰,۰۵ است، لذا بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. همچنین با توجه به شدت همبستگی بدست آمده ما که برابر با ۰/۴۳ است، لذا همبستگی مثبت، با شدت متوسط و با جهت مستقیم بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد کارکنان وجود دارد؛ بدین صورت که هرچه بعد رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان بیشتر باشد، اعتماد آنان بیشتر است. لذا بر این اساس فرضیه شماره ۱ تایید می‌شود.

فرضیه شماره ۲- بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و میزان صداقت آنان ارتباط وجود دارد.

برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می‌شود. آزمون پیرسون بدست آمده در سطح اطمینان ۰/۹۵ و با احتمال خطای ۰/۰۵ انجام شده است. یافته‌ها به شرح جدول ذیل می‌باشد.  
صورت بندی فرضیه:

$$H_0: r = 0$$

$$H_1: r \neq 0$$

### جدول ۵. همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و صداقت کارکنان

صداقت کارکنان		متغیرهای پژوهش
سطح معناداری	ضریب همبستگی	
۰/۰۰۰	۰/۳۵	رفتار شهروندی سازمانی

با توجه به مقدار sig محاسبه شده بین دو دامنه که برابر با ۰/۰۰۰ است و چون این عدد کوچکتر از ۰/۰۵ است، لذا بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و صداقت کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. همچنین با توجه به شدت همبستگی بدست آمده ما که برابر با ۰/۳۵ است، لذا همبستگی مثبت، با شدت متوسط و با جهت مستقیم بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و صداقت کارکنان وجود دارد؛ بدین صورت که هرچه بعد رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان بیشتر باشد صداقت آنان بیشتر است. لذا بر این اساس فرضیه شماره ۲ تایید می‌شود.

فرضیه شماره ۳- بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و میزان شایستگی آنان ارتباط وجود دارد.

برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می‌شود. آزمون پیرسون بدست آمده در سطح اطمینان ۰/۹۵ و با احتمال خطای ۰/۰۵ انجام شده است. یافته‌ها به شرح جدول ذیل است.  
صورت بندی فرضیه:

$$H_0: r = 0$$

$$H_1: r \neq 0$$

**جدول ۶. همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و شایستگی کارکنان**

شایستگی		متغیرهای پژوهش
سطح معناداری	ضریب همبستگی	
۰/۰۰۱	۰/۲۴	رفتار شهروندی سازمانی

با توجه به مقدار sig محاسبه شده بین دو دامنه که برابر با ۰/۰۰۱ است و چون این عدد کوچکتر از ۰,۰۰۱ است، لذا بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و شایستگی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. همچنین با توجه به شدت همبستگی بدست آمده ما که برابر با ۰/۲۴ است، لذا همبستگی مثبت، با شدت متوسط و با جهت مستقیم بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و شایستگی کارکنان وجود دارد؛ بدین صورت که هرچه بعد رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان بیشتر باشد شایستگی آنان بیشتر است. لذا بر این اساس فرضیه شماره ۳ تایید می‌شود.

فرضیه شماره ۴- بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و میزان تعهد آنان ارتباط وجود دارد.

برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می‌شود. آزمون پیرسون بدست آمده در سطح اطمینان ۰/۹۵ و با احتمال خطای ۰/۰۵ انجام شده است. یافته‌ها به شرح جدول ذیل است.

صورت بندی فرضیه:

$$H_0: r = 0$$

$$H_1: r \neq 0$$

### جدول ۷. همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و تعهد کارکنان

تعهد کارکنان		متغیرهای پژوهش
سطح معناداری	ضریب همبستگی	
۰/۰۰۰	۰/۳۳	رفتار شهروندی سازمانی

با توجه به مقدار sig محاسبه شده بین دو دامنه که برابر با ۰/۰۰۰ است و چون این عدد کوچکتر از ۰/۰۵ است، لذا بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و تعهد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. همچنین با توجه به شدت همبستگی بدست آمده ما که برابر با ۰/۳۳ است، لذا همبستگی مثبت، با شدت متوسط و با جهت مستقیم بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و تعهد کارکنان وجود دارد؛ بدین صورت که هرچه بعد رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان بیشتر باشد تعهد آنان بیشتر است. لذا بر این اساس فرضیه شماره ۴ تایید می‌شود. فرضیه شماره ۵- بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و میزان همکاری آنان ارتباط وجود دارد.

برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می‌شود. آزمون پیرسون بدست آمده در سطح اطمینان ۰/۹۵ و با احتمال خطای ۰/۰۵ انجام شده است. یافته‌ها به شرح جدول ذیل است.  
صورت بندی فرضیه:

$$H_0: r = 0$$

$$H_1: r \neq 0$$

### جدول ۸. همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و همکاری کارکنان

همکاری کارکنان		متغیرهای پژوهش
سطح معناداری	ضریب همبستگی	
۰/۰۰۱	۰/۲۸	رفتار شهروندی سازمانی



با توجه به مقدار sig محاسبه شده بین دو دامنه که برابر با ۰/۰۰۰ است و چون این عدد کوچکتر از ۰/۰۵ است، لذا بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و همکاری کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. همچنین با توجه به شدت همبستگی بدست آمده ما که برابر با ۰/۲۸ است، لذا همبستگی مثبت، با شدت متوسط و با جهت مستقیم بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و همکاری کارکنان وجود دارد؛ بدین صورت که هرچه بعد رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان بیشتر باشد همکاری آنان بیشتر است. لذا بر این اساس فرضیه شماره ۵ تایید می شود.

آزمون فرضیه اصلی: بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و میزان کل سرمایه اجتماعی آنان ارتباط وجود دارد.

برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می شود. آزمون پیرسون بدست آمده در سطح اطمینان ۰/۹۵ و با احتمال خطای ۰/۰۵ انجام شده است. یافته ها به شرح جدول ذیل است.

صورت بندی فرضیه:

$$H_0: r = 0$$

$$H_1: r \neq 0$$

### جدول ۹. همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و میزان کل سرمایه اجتماعی

میزان کل سرمایه اجتماعی		متغیرهای پژوهش
سطح معناداری	ضریب همبستگی	
۰/۰۰۰	۰/۳۵	رفتار شهروندی سازمانی

با توجه به مقدار sig محاسبه شده بین دو دامنه که برابر با ۰/۰۰۰ است و چون این عدد کوچکتر از ۰/۰۵ است، لذا بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و میزان کل سرمایه اجتماعی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. همچنین با توجه به شدت همبستگی به دست آمده ما که برابر با ۰/۳۵ است، لذا همبستگی مثبت، با شدت متوسط و با جهت مستقیم بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و میزان کل سرمایه اجتماعی کارکنان وجود دارد؛ بدین صورت که هرچه

بعد رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان بیشتر باشد میزان کل سرمایه اجتماعی آنان بیشتر است. لذا بر این اساس فرضیه اصلی تایید می شود.

## تحلیل رگرسیون

رگرسیون خطی تأثیر «رفتار شهروندی سازمانی بر سرمایه اجتماعی»

### جدول (۱۰) وضعیت شاخص‌های همبستگی

ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف استاندارد تخمین	آماره دوربین واتسون
۰/۵۲۸	۰/۲۷۸	۰/۲۷۷	۰/۴۶۹۹۷	۱/۷۵۵

ضریب همبستگی به دست آمده برابر ۰/۵۲۸ است که نشان دهنده همبستگی قوی متغیر پیش‌بین (رفتار شهروندی سازمانی) و متغیر معیار (سرمایه اجتماعی) است. با توجه به نتایج به دست آمده، میزان ضریب تعیین تعدیل شده برای مدل برابر ۰/۲۷۷ است و می توان گفت که ۲۷/۷ درصد از تغییرات متغیر معیار را می توان به وسیله رابطه خطی آن با متغیر پیش‌بین، تعیین نمود.

### جدول (۱۱) آنالیز واریانس مربوط به مدل

عناوین	مجموع توان دوّم‌ها	درجه آزادی	میانگن توان دوّم‌ها	آماره F	p - مقدار
رگرسیون	۳۳/۹۱۴	۱	۳۳/۹۱۴	۱۵۳/۵۴۸	۰/۰۰۱
مانده‌ها	۸۷/۹۰۶	۳۹۸	۰/۲۲۱		
جمع	۱۲۱/۸۱۹	۳۹۹			

چنانکه در جدول آنالیز واریانس (۱۱) مربوط به مدل دیده می شود، p- مقدار بدست آمده جهت آزمون بسیار کوچکتر از سطح خطای ۰/۰۵ است، بنابراین فرض  $H_0$  مبنی بر ناهمبسته بودن متغیر معیار «سرمایه اجتماعی» و متغیر پیش‌بین (رفتار شهروندی سازمانی) در جامعه رد می شود و می توان گفت که متغیر معیار و متغیرهای پیش‌بین همبسته هستند.

**جدول (۱۲) وضعیت ضرایب تأثیر مؤلفه‌های وارد شده در مدل**

عامل تورم واریانس	تلورانس	آزمون ضرایب		ضرایب تأثیر استاندارد	ضرایب تأثیر		متغیرها
		-p مقدار	آماره t		انحراف استاندارد	ضرایب	
		۰/۰۰۱	۵/۲۸۸		۰/۱۷۳	۰/۹۱۷	مقدار ثابت
۱	۱	۰/۰۰۱	۱۲/۳۹۱	۰/۵۲۸	۰/۰۵۵	۰/۶۷۹	رفتار شهروندی

با توجه به اطلاعات مندرج در جدول (۱۲)، باید رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنادار بر ایجاد سرمایه اجتماعی دارد، معادله نیز رگرسیون به صورت رابطه زیر است که در این معادله که متغیرهای موجود در آن به شرح موارد زیر می‌باشد X رفتار شهروندی سازمانی و Y نیز «سرمایه اجتماعی» است:

$$Y = 0.917 + 0.679 X$$

آن گونه که در جدول (۱۰) و جدول (۱۲) می‌بینیم نتایج به دست آمده از رگرسیون خطی بین «رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی» نشان می‌دهد که ضریب همبستگی و ضریب تأثیر به دست آمده برابر ۰/۵۲۸ و -p مقدار به دست آمده نیز برابر ۰/۰۰۱ بوده که بسیار کوچکتر از ۰/۰۵ بوده و معنادار بوده، پس می‌توان گفت: متغیر پیش بین رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند متغیر ملاک سرمایه اجتماعی را تحت تأثیر قرار دهد و آن را تبیین نماید. در نتیجه با اطمینان ۰/۹۵ این فرضیه تأیید و نقیض ادعا رد می‌گردد.

### نتیجه گیری

این پژوهش در راستای هدف اصلی تحقیق یعنی: «بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و میزان سرمایه اجتماعی کارکنان شهرداری شهر تهران» انجام شد؛ در جهت دستیابی به هدف اصلی پژوهش میزان ۳۰۰ نفر از کارکنان شهرداری شهر تهران به عنوان حجم نمونه مورد بررسی قرار گرفتند. روشی که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفت، ترکیبی از روش‌های کتابخانه‌ای و میدانی با استفاده از تکنیکی پیمایش بود؛ بدین صورت که برای جمع

آوری مطالب نظری و همچنین پیشینه و ادبیات تحقیق از روش کتابخانه‌ای و برای جمع آوری اطلاعات از اعضای جامعه آماری از روش میدانی با استفاده از تکنیک پیمایش استفاده شد. در راستای دستیابی به هدف اصلی پژوهش این تحقیق به بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه اجتماعی در ابعاد مختلف پرداخته شد. نتایج پژوهش نشان دادند که:

بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و اعتماد کارکنان، به لحاظ آماری رابطه معناداری وجود دارد، و این رابطه به صورت مثبت و مستقیم و با شدت متوسط (۰/۴۳) است. پس هر چه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان افزایش یابد، میزان اعتماد کارکنان نیز افزایش می‌یابد.

بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و صداقت کارکنان، به لحاظ آماری رابطه معناداری وجود دارد، و این رابطه به صورت مثبت و مستقیم و با شدت متوسط (۰/۳۵) است. پس هر چه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان افزایش یابد، میزان صداقت کارکنان نیز افزایش می‌یابد.

بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و شایستگی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. و این رابطه به صورت مثبت، با و مستقیم و با شدت متوسط (۰/۲۴) است. پس هر چه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان افزایش یابد، میزان شایستگی کارکنان نیز افزایش می‌یابد.

بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و تعهد کارکنان، به لحاظ آماری رابطه معناداری وجود دارد، و این رابطه به صورت مثبت و مستقیم و با شدت متوسط (۰/۳۳) است. پس هر چه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان افزایش یابد، میزان تعهد کارکنان نیز افزایش می‌یابد.

بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و همکاری کارکنان، به لحاظ آماری رابطه معناداری وجود دارد، و این رابطه به صورت مثبت و مستقیم و با شدت متوسط (۰/۲۸) است. پس هر چه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان افزایش یابد، میزان همکاری کارکنان نیز افزایش می‌یابد.

بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و میزان کل سرمایه اجتماعی کارکنان، به لحاظ آماری رابطه معناداری وجود دارد، و این رابطه به صورت مثبت و مستقیم و با شدت متوسط (۰/۳۵) است. پس هر چه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان افزایش یابد، میزان سرمایه اجتماعی کارکنان نیز افزایش می‌یابد.

بنابراین یافته‌ها نشان می‌دهند که رفتار شهروندی سازمانی باعث ارتقای سرمایه اجتماعی در ابعاد مختلف می‌شود و بنابراین پیشنهاد می‌شود که:

برای اینکه سازمان‌ها بتوانند در جهت ایجاد و توسعه سرمایه اجتماعی حرکت کنند، باید گام به گام پیش رفت تا موجب ارتقاء عملکرد سازمانی گردد. لذا برای رسیدن به این مهم و بر اساس نتایج تحقیق پیشنهاد می‌شود که مدیران ارشد سازمان:

- اقدام به ایجاد فرهنگ سازمانی بر مبنای ترویج رفتار شهروندی سازمانی کنند.
- تلاش نمایند تا مولفه‌های رفتار شهروندی را در سطح بالاتری در کارکنان خود ایجاد نمایند تا زمینه‌های بروز و افزایش سرمایه اجتماعی را در آنان افزایش دهد.
- تاکید بیشتر بر روی ابعاد وظیفه‌شناسی، وفاداری و توجه و احترام کارکنان. زیرا این سه بعد تاثیر کمتری بر سرمایه اجتماعی داشته‌اند.
- در مورد شایستگی‌ها و اعتماد به کارکنان شبکه بهداشت و درمان بررسی بیشتری صورت گیرد و در صورت لزوم آموزش‌های لازم جهت ارتقای شایستگی و افزایش اعتماد به مدیران سازمان فراهم گردد.
- ارزشهای انسانی را مورد تاکید قرار دهند و در زمینه ارتقا و بهبود کیفیت زندگی کارکنان با استفاده از برنامه‌های حقوقی، رفاهی، امنیتی تلاش نمایند. و نسبت به مسائل و شکایات یا ارتقاء کارکنان، قضاوت واقع بینانه‌ای داشته و به انصاف و عدالت عمل نمایند.
- اجرای عدالت و ایجاد شفافیت در تمامی امور سازمان
- برگزاری برنامه‌های انگیزشی-تشویقی و آموزشی لازم به منظور درونی کردن و برانگیختن حس وظیفه‌شناسی در کارکنان سازمان
- طراحی سیستم حمایت و تشویق از فکرهای برتر کارکنان به منظور به کارگیری به موقع آنان در فرایندهای سازمانی و ایجاد رقابت در کسب مهارتها.
- طراحی چهارچوبی برای ارتقاء شایستگی‌های کارکنان و مدیران و برنامه ریزی برای توسعه آنها
- برگزاری جلسات غیررسمی و پرسش و پاسخ به جهت ایجاد فضای دوستانه و در جریان قرار گرفتن کارکنان از اطلاعات، اهداف و عملکرد سازمان و ایجاد اعتماد

- تلاش برای افزایش مشارکت در سازمان زیرا زمانی درجه دوستی بین افراد بالاست که فرصتی برای تعامل با یکدیگر داشته باشند و این مشارکتها منجر به نزدیکی بیشتر کارکنان به هم و ایجاد فضای دوستی و تسریع در انتقال دانش و مهارتها می شود، که نتیجه آن افزایش شایستگی در کارکنان سازمان است.
- تلاش به منظور ایجاد یک فرهنگ حمایتی از طریق طراحی سیستم های تشویقی و انگیزشی برای تقویت خلاقیت و نوآوری و احترام به ایده های نو.

## منابع

- ۱- پاتنام، روبرت. (۱۳۸۰). دموکراسی و سنت های مدنی. ترجمه: محمدتقی دلفروز. تهران: دفتر مطالعات و تحقیقات سیاسی وزارت کشور، چاپ اول.
- ۲- تاجبخش، کیان. (۱۳۸۴). سرمایه اجتماعی (اعتماد، دموکراسی و توسعه). ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان. تهران. نشر شیرازه.
- ۳- جهانگیری، علی و همکاران. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی. فصلنامه
- ۴- مطالعات جامعه شناختی جوانان. سال سوم، شماره ۸.
- ۵- خالصی، نادر؛ قادری، اعظم؛ خوشگام، معصومه؛ برهانی نژاد، وحیدرضا؛ طرسکی، مهدی. (۱۳۸۸). رابطه رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی کارکنان در مراکز بهداشت دانشگاه علوم پزشکی. مدیریت سلامت، دوره سیزده، شماره ۴۲.
- ۶- رامین مهر، حمید؛ هادی زاده مقدم، اکرم و احمدی، ایمان. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی مورد مطالعه: (شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ستاد تهران). پژوهش نامه مدیریت تحول (پژوهش نامه مدیریت): نیمه دوم، دوره یک، شماره ۲؛
- ۷- سلمانی، محمد و تقی پور، فریده و رمضان زاده، مهدی و جلیلی پروانه، زهرا. (۱۳۸۹). بررسی ابعاد سرمایه اجتماعی در توسعه روستایی. فصلنامه علوم اجتماعی دانشگاه آزاد شوشتر. سال چهارم. شماره ۱۱.

- ۸- شادی طلب، ژاله و حجتی کرمانی، فرشته. (۱۳۸۷). فقر و سرمایه اجتماعی در جامعه روستایی. فصلنامه رفاه اجتماعی. سال هفتم. شماره ۲۸.
- ۹- قالیباف، محمدباقر و همکاران. (۱۳۸۷). «تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی بر امنیت مرزها». فصلنامه ژئوپلیتیک. سال چهارم. شماره دوم.
- ۱۰- قلی پور، آرین. (۱۳۸۶). مدیریت رفتار سازمانی (رفتار فردی). تهران: انتشارات سمت.
- ۱۱- ماجدی، سید مسعود و لهسایی زاده عبدالعلی. (۱۳۸۵). بررسی رابطه بین متغیرهای زمینه‌ای، سرمایه اجتماعی و رضایت از کیفیت زندگی. فصلنامه روستا و توسعه. سال نهم. شماره ۴.
- ۱۲- محسنی تبریزی، علیرضا و آقاحسنی، مریم. (۱۳۸۹). بررسی نقش سرمایه اجتماعی در توسعه شهری؛ مورد پژوهی: شهر محلات. مدیریت شهری، شماره ۲۶، پاییز و زمستان.
- ۱۳- هویدا، رضا؛ نادری، ناهید. (۱۳۸۸). بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پژوهشنامه مدیریت اجرایی: تابستان، دوره ۹، شماره ۲ (پیاپی ۳۳).
- 14- Begum. N, (2005), The relationship between social power and organizational behavior, Bangladesh
- 15- Bhatnagar. J , Sandhu. S, (2005), Psychological empowerment and organizationnal citizenship behavior (OCB) in IT manager, Indian journal of Industrial Relation, Vol. 40, No. 4, pp 1-Bolino. M. C, Turnely and Willimeh, (2003), Going the extra mile: Cultivating and managing employee citizenship behavior, Academy of Management Executive, Vol.17 ,No.3,pp.60-71
- 16- Borman, Walter,(2001), The concept of organizational citizenship, personal Descision Research Institutes, inctampa, Florida and university of south Florida
- 17- Castro.C.B, Armario.E.M,Ruiz.D.M,(2004),The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty , International journal of Service Industry Management ,Vol.9, No.4, pp.64-96
- 18- Cho.Young bohk, Ryu. Jeongran. (2009). Organizational citizenship behaviors in relation to job embedded,organizational identification,job performance,voluntary turnover intention in Korea, ABB & TLC conference proceeding, USA
- 19- Coffe. H, Geys. B , (2006), Institutional performance and social capital: An application to the local government level ,Vrije universitiet Brussel.

- 20- Cropanzano , Russel ,Byrne ,S. Zintas, (2003), Organizational contribution moral wirtues , fairness heuristic , social entities and other denizens of organizational justice , Journal of Vocational Behavior 164-205.
- 21- Field, J. (2003), Social capital. London: Routledge.
- 22- Hannam , Rachel,(2006), The impact of organization behavior on psychology outcomes for teachers and students, PHD thesis ,Queensland university , Australia
- 23- Podsakoff, P.M, et al. (2000). Organizational citizenship behavior: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research , Journal of Management , Vol.26,No.3,pp.513-525.
- 24- Larsen.Diana, (2007) , The first thing to build trust on team, future works, Consulting LLC
- 25- Liu.O.W, Chen. C. H ,Lin.S , (2007), Organizational behavior in a non-US context , Doctorial theises , Taiwan university
- 26- Organ.D. W, (1998), Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome, Lexington, ma, Lexington books
- 27- Podsakoff,P.M,et al,(2000), Organizational citizenship behavior:acritical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research , Journal of Management , Vol.26,No.3,pp.513-525
- 28- Portes, A. (1998), "Social capital: Its origins and application in the modern sociology". Annual Review of Sociology. 24: pp 1-24.
- 29- Putnam, R.D, (2000), Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community; New York: Simon & Schuster.
- 30- Sisaman, M. (2000), "Two concepts of social capital: Bourdieu vs. Putnam". Paper Presented at ISTR Fourth International Conference. Dublin, Ireland.
- 31- Woolcock, Michael. (2001). "The place of social capital in understanding social and economic outcome". Canadian journal of policy researches.
- 32- Yilmuz. A, Atalay.C.G, (2009), A theoretical analyse on concept of trust in organizational life,European Journal of Social Sciences ,Vol.8, pp.341-352