

بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی  
(مورد مطالعه: کارکنان شرکت گاز استان اردبیل)

سعید بشارتی گیوی<sup>۱</sup>

تاریخ وصول: ۹۶/۰۶/۲۳

تاریخ پذیرش: ۹۶/۰۹/۲۶

### چکیده

سرمایه اجتماعی عمدتاً مبتنی بر عوامل فرهنگی و اجتماعی بوده و بستر مناسبی برای بهره‌وری سرمایه انسانی و اقتصادی می‌باشد. فقدان سرمایه اجتماعی، اثربخشی سایر سرمایه‌ها را در دستیابی به توسعه متنتی می‌کند. هدف این تحقیق بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت گاز استان اردبیل می‌باشد. این تحقیق از جهت هدف، کاربردی و از جهت طرح پژوهش از نوع توصیفی-همبستگی بوده و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان شرکت گاز استان اردبیل به تعداد ۴۶۰ نفر می‌باشند. تعداد نمونه آماری نیز با استفاده از فرمول کوکران حدود ۲۱۰ نفر بدست آمد. برای بررسی فرضیه‌ها از نرم افزار SPSS و آزمون‌های همبستگی استفاده شده است. برای بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در این تحقیق ابتدا تست نرمال بودن داده‌ها انجام گرفته و چون داده‌ها نرمال بودند از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج نشان داد که بین متغیر مستقل سرمایه اجتماعی ( $r=0/704$ ) و ابعاد آن: مشارکت اجتماعی ( $r=0/687$ )، اعتماد اجتماعی ( $r=0/604$ )، هنجارهای اجتماعی ( $r=0/601$ ) و تعلق اجتماعی ( $r=0/615$ ) با متغیر وابسته رفتارهای شهروندی سازمانی همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین متغیرهای مستقل توانسته‌اند در مجموع، ۵۸ درصد از تغییرات متغیر وابسته را تبیین کنند.

**واژگان کلیدی:** سرمایه اجتماعی، رفتار شهروندی سازمانی، شرکت گاز استان اردبیل.

#### مقدمه

در دیدگاه‌های سنتی مدیریت توسعه سرمایه‌های اقتصادی، فیزیکی و نیروی انسانی مهم‌ترین نقش را ایفا می‌کردند اما در عصر حاضر برای توسعه بیش‌تر از آنچه به سرمایه اقتصادی، فیزیکی و انسانی نیازمند باشیم به «سرمایه اجتماعی نیازمندیم، زیرا بدون این سرمایه استفاده از دیگر سرمایه‌ها به طور بهینه انجام نخواهد شد. در جامعه‌ای که فاقد سرمایه اجتماعی کافی است. سایر سرمایه‌ها ابر می‌مانند و تلف می‌شوند. از این رو موضوع سرمایه اجتماعی به عنوان یک اصل محوری برای دستیابی به توسعه محسوب شده و مدیرانی موفق قلمداد می‌گردند که بتوانند در ارتباط با جامعه به تولید و توسعه سرمایه اجتماعی بیشتر نایل گردند. سرمایه اجتماعی مفهوم ترکیبی است که "موجودی" یا میزان این هنجارها و شبکه‌ها را در یک جامعه و در یک مقطع زمانی خاص تشریح می‌کند. رابطه متقابل، رفتار غیر خودخواهانه و اعتماد، نمونه‌هایی از این هنجارها هستند. این شبکه‌ها ممکن است رسمی یا غیر رسمی باشند. از این منظر سرمایه اجتماعی یکی از عناصر مهم قدرت "جامعه مدنی" یا ظرفیت جامعه برای مدیریت خویش از طریق فعالیت‌های گروهی غیررسمی، داوطلبانه، غیردولتی (و غیر انتفاعی) است. پاتنام<sup>۱</sup> سرمایه اجتماعی را مجموعه‌ای از مفاهیم مانند اعتماد، هنجارها و شبکه‌ها می‌داند که موجب ایجاد ارتباط و مشارکت بهینه اعضای یک جامعه می‌شود و در نهایت منافع متقابل آنها را تأمین خواهد کرد. از نظر وی اعتماد و ارتباط متقابل اعضا در شبکه‌ها به عنوان منافی هستند که در کنش‌های اعضای جامعه موجود است (Putnam, 2006: 245).

بعضی شکل‌های سرمایه اجتماعی، مانند سازمان‌های اولیاء و مربیان و یا اتحادیه‌های کارگری به طور رسمی سازمان یافته‌اند به نوعی که دارای مسئولان مشخص، شرایط عضویت، وظایف، جلسات معین و مانند آن هستند. اما ترتیب دادن بازی‌های بسکتبال، یا بازی‌های محلی یا گروه‌هایی از دوستان که در یک رستوران غذا می‌خورند، کاملاً غیر رسمی هستند. هر دو اینها شبکه‌هایی را تشکیل می‌دهند که ارتباط متقابل در آنها می‌تواند توسعه یابد و این ارتباطات می‌تواند نتایج خصوصی و عمومی مختلفی در بر داشته باشد (Ibid).

از دیدگاه لینا و وان بورن، اولین جزء سرمایه اجتماعی سازمانی، وابستگی<sup>۲</sup> است که به منزله تمایل و توانایی افراد در سازمان، برای اینکه هدف‌های فردی را تابع هدف‌ها و اعمال جمعی نمایند، تعریف می‌شود. تمایل افراد برای مشارکت در اعمال جمعی بستگی به این امر دارد که آنها تا چه حد معتقدند که کوشش‌های فردی که به کل به طور مستقیم، سود می‌رساند، باعث بهره‌مندی افراد به طور غیر مستقیم نیز می‌گردد. از دیدگاه لینا و وان بورن، دومین بعد سرمایه اجتماعی سازمانی اعتماد است؛ که از نظر محققان سازمانی هم به عنوان مقدمه‌ای برای عمل جمعی موفقیت‌آمیز است و هم می‌تواند به منزله

---

1- Putnam

2- Associability

نتیجه اعمال جمعی موفق قلمداد گردد. این بعد برای اینکه افراد بتوانند در کنار یکدیگر، بر روی پروژه‌های مشترک کار کنند لازم است (Leana & Van Buren, 1999: 541-542).

ذوکر<sup>۱</sup> سه شیوه ایجاد اعتماد را مشخص نموده است: اعتماد مبتنی بر خصیصه‌های فردی که با ویژگی‌های شخصی نظیر پیشینه خانوادگی، نژاد و جنسیت، پیوند می‌خورد؛ اعتماد مبتنی بر فرایند که از طریق مبادله‌های مکرر شکل می‌گیرد و اعتماد نهادی که از طریق فرایندهایی نهادی نظیر گواهی نامه‌های حرفه‌ای و مقررات دولت ایجاد می‌شود. بر اساس این سنخ‌شناسی، به موازاتی که جامعه به طور روز افزونی پیچیده‌تر می‌گردد، اعتماد نهادی به تدریج جایگزین اعتماد مبتنی بر خصیصه‌های فردی و اعتماد مبتنی بر فرایند می‌شود (Zucker, 1986: 53).

ناهایپیت و گوشال سه بعد را برای سرمایه اجتماعی در نظر می‌گیرند که اولین بعد مربوط به بعد ساختاری سرمایه اجتماعی می‌باشد. این بعد الگوی کلی روابطی را که در سازمان‌ها یافت می‌شود، در نظر دارد. بدین معنا که این بعد، حدی را که افراد در سازمان به یکدیگر متصل می‌گردند، در بر می‌گیرد (Bolino & et al, 2002: 506). بعد ساختاری سرمایه اجتماعی شامل پیوندهای موجود در شبکه، شکل و ترکیب شبکه و تناسب سازمانی می‌شود (Nahapiet & Ghoshal, 1998: 25). بعد دوم که ارتباط سرمایه اجتماعی نام دارد، ماهیت روابط در یک سازمان را در بر می‌گیرد. به عبارت دیگر، در حالیکه بعد ساختاری بر این امر متمرکز می‌گردد که آیا کارکنان در یک سازمان، اصلاً به هم متصل هستند یا خیر، بعد ارتباطی بر ماهیت و کیفیت این ارتباطات متمرکز می‌گردد (به طور مثال آیا این روابط به وسیله اعتماد، صمیمیت، عشق و مانند آن مشخص می‌شود یا خیر؟) (Bolino et al, 2002:506) این بعد شامل اعتماد<sup>۲</sup>، هنجارها<sup>۳</sup>، تعهدات<sup>۴</sup>، هویت<sup>۵</sup> می‌شود (Nahapiet & Ghoshal, 1998:251). بعد سوم که بعد شناختی سرمایه اجتماعی می‌باشد، در برگزیده میزان اشتراک کارکنان درون یک شبکه اجتماعی در یک دیدگاه، یا درک مشترک میان آنان است؛ و مانند بعد ارتباطاتی به ماهیت ارتباطات میان افراد در یک سازمان، می‌پردازد (Bolino et al, 2002:506). و شامل مواردی مانند زبان و کدهای مشترک و روایت‌های مشترک می‌باشد. علاوه بر نهایپیت و گوشال، محققان دیگری نیز، چارچوب‌های جایگزینی را برای معرفی ابعاد سرمایه اجتماعی ارائه داده‌اند. برای مثال، بوردیو (۱۹۸۶) ابعاد سرمایه اجتماعی را به صورت زیر، پیشنهاد نموده است:

۱- اندازه گروه یا شبکه؛

۲- حجم سرمایه‌ای که هر کدام از اعضای شبکه دارای آن هستند.

---

1- Zucker

2- Trust

3- Norms

4- Obligations

5- Identification

همچنین کلمن (۱۹۹۰)، سه بعد زیر را برای سرمایه اجتماعی در نظر می‌گیرد:

۱- تعهدات، انتظارات و اعتماد متقابل؛

۲- کانال‌های ارتباطی؛

۳- هنجارها و ضمانت‌های اجرایی مؤثر (Bolin et al, 2002:506).

از دیدگاه بوردیو، سرمایه به سه نوع تقسیم می‌شود، اولین سرمایه، سرمایه اقتصادی می‌باشد که قابل تبدیل شدن به پول است و می‌تواند به شکل حقوق مالکیت نهادینه شود. دومین نوع سرمایه از دید ایشان، سرمایه فرهنگی می‌باشد که شکل گرفته از طریق شرایط خانوادگی و آموزش مدرسه‌ای، می‌تواند تا حدی مستقل از دارایی‌های مادی عمل کند و حتی کمبود پول را که قسمتی از استراتژی فرد برای تعقیب قدرت و جایگاه اجتماعی است، جبران کند. در واقع به نظر بوردیو سرمایه فرهنگی به صورت کیفیت آموزشی نمود پیدا می‌کند، مانند میراث مادی قابل انتقال است و مانند آن قابل سرمایه‌گذاری است به علاوه گروه‌ها قادرند تا از نمادهای فرهنگی به عنوان نشانه‌های تمایز استفاده کنند که از طریق آن هم موقعیت خود را در ساختار اجتماعی نشان می‌دهند و هم آن را می‌سازند.

به تعبیر پیتر بوردیو وقتی از سرمایه فرهنگی سخن می‌گوییم مجموعه‌ای از دانش‌ها و توانایی‌های شناختی را مد نظر قرار می‌دهیم که در شکل کالاها و ابزارهای فرهنگی متجلی می‌شود. در این معنا که بی‌شبهت به مفهوم سرمایه انسانی در نزد کلمن نیست، سرمایه فرهنگی تمام آن چیزی است که امروزه ما به عنوان کالاهای فرهنگی می‌شناسیم. این کالاها صورتی از سرمایه فرهنگی هستند که بر روابط اجتماعی و ساخت شبکه پویا و کارآمد اجتماعی تأثیر می‌گذارند. صورت دیگر سرمایه فرهنگی خود را بیش‌تر در عادات و نگرش افراد جامعه نمایان می‌سازد. در این معنا سرمایه فرهنگی، تمایلات، عادات و نگرش‌هایی را در بر می‌گیرد که استعداد استفاده از شرایط و توانایی‌های بالقوه را به افراد می‌دهد تا بر وجه شناختی و معرفتی خود بیفزایند. تمام مهارت‌ها و آمادگی‌هایی را که می‌توان در محیط خانه و مدرسه به کودکان آموخت، نظیر احساس مفید بودن، توانایی ابراز وجود و اظهار نظر و مهارت‌های دیگر، از این دسته‌اند. به این ترتیب در می‌یابیم که سرمایه اجتماعی کمک می‌کند تا پتانسیل‌ها و استعدادهایی که پراکنده و بصورت فردی در اختیار افراد جامعه است یعنی همان سرمایه انسانی و فرهنگی به شکل جمعی برای رفع مشکلات و معضلات موجود در مناسبات بین فردی به کار گرفت. و اما آخرین نوع سرمایه از نگاه آقای بوردیو، سرمایه اجتماعی می‌باشد و دربرگیرنده مجموعه‌ای از 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 رادراختیار داشته باشند. دراین تعریف بر ضرورت تراکم و دوام پیوندها (یعنی ارتباطات) تأکید می‌ورزد و بیان می‌دارد که: سرمایه اجتماعی انبوهی از منابع بالفعل یا بالقوه ای را که به مالکیت یک شبکه‌ای دوام‌دار متصل‌اند نشان می‌دهد. همچنین بیان می‌کند که ارزش پیوندهای یک فرد (یا حجم سرمایه اجتماعی متعلق به یک عامل) به تعداد اتصالاتی که می‌تواند آن‌ها را بسیج نماید و به

حجم سرمایه (فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی) متعلق به هریک از اتصالات، بستگی دارد (Dehghani, 2015).

بورمن و موتودلی (۲۰۰۱) به طور خاص برای تبیین رفتار شهروندی سازمانی مدلی پنج بعدی ارائه نموده اند که ابعاد آن عبارتند از:

۱- پشتکار توأم با شور، شوق و تلاش فوق العاده برای تکمیل موفقیت آمیز فعالیت های کاری

۲- داوطلب شدن برای انجام فعالیت های کاری فراتر از وظیفه کار رسمی

۳- مساعدت و همکاری با دیگران در انجام امور سازمانی

۴- پیروی از قوانین، مقررات و رویه های سازمانی

۵- پشتیبانی، حمایت و دفاع از اهداف سازمانی (Borman & Motowidlo, 1993).

کوپمن نیز در پژوهشی بیان می دارد که مفهوم رفتار شهروندی سازمانی را می توان در پنج بعد فداکاری، توجه، وظیفه شناسی، تحمل پذیری و مشارکت مدنی طبقه بندی نمود.

۱) فداکاری؛ اولین بعد رفتار شهروندی از دید کوپمن فداکاری است که به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل: صمیمیت، همدلی و دلسوزی در میان همکاران، رفتارهای حمایت اجتماعی و رفتارهای کمکی مربوط می شود. از قبیل؛ کمک های داوطلبانه به همکاران جدید که مشکلات کاری دارند. کمک های داوطلبانه به افرادی که حجم کار سنگینی داشته و نیز کمک به افرادی که غیبت کرده اند، در ذیل بعد فداکاری طبقه بندی شده اند.

۲) توجه؛ به رفتارهایی اشاره می کند که با بعد فداکاری مرتبط هستند اما به شکل واضحی از آن متمایز می باشد. بنابراین از مصادیق توجه هرگونه عمل یا تصمیم به منظور پیشگیری از وقوع و تکرار از مشکلات شغلی در حین کار می باشد.

۳) وظیفه شناسی؛ شامل رفتارهایی از قبیل؛ وقت شناسی، دنباله روی، تلاش برای کسب موقعیت های بهتر به جای موقعیت های متوسط، حضور فیزیکی در کار حتی در مواقع بیماری و ناتوانی، پیگیری و دنباله روی قواعد، مقررات و رویه های سازمانی و استفاده ساختارمند از زمان می باشد.

۴) تحمل پذیری؛ تحمل پذیری همان شکیبایی در برابر موقعیت های نامطلوب و نامساعد بدون هیچ گونه اعتراض، نارضایتی و گلایه است. این بعد رفتاری شامل؛ صرف مدت زمان اندک جهت رسیدگی به گلایه ها، شکایات و نارضایتی های کارکنان در خصوص موضوعات جزئی و پیش پا افتاده و نیز کوشش فراوان در جهت بررسی و نقد عملیات سازمانی (مشکل یابی و کارهای جاری) است.

۵) مشارکت مدنی؛ مشارکت مدنی نوعی همدستی و همراهی مسئولانه افراد در چرخه حیات سیاسی سازمان می باشد. مشارکت مدنی زمینه هایی چون؛ ارتباط با مسائل مهم و روز سازمان، خدمت داوطلبانه به کمیته ها، حمایت از فعالیت هایی که افراد را از وقوع هر گونه عملیات سازمانی مطلع کند، حضور و انجام فعالیت های اضافی (حتی در زمانی که چنین حضوری لازم نیست) و حمایت از توسعه و تغییرات

عمیق معرفی شده از طرف مدیران سازمان را شامل می‌شود. باید به این امر توجه داشت که تمام ابعاد رفتار شهروندی امکان دارد به طور همزمان ظهور پیدا نکنند. به عنوان نمونه افرادی که ما فکر می‌کنیم، وظیفه‌شناس هستند، ممکن است همیشه نوع دوست و فداکار نباشند (Koopman, 2006).

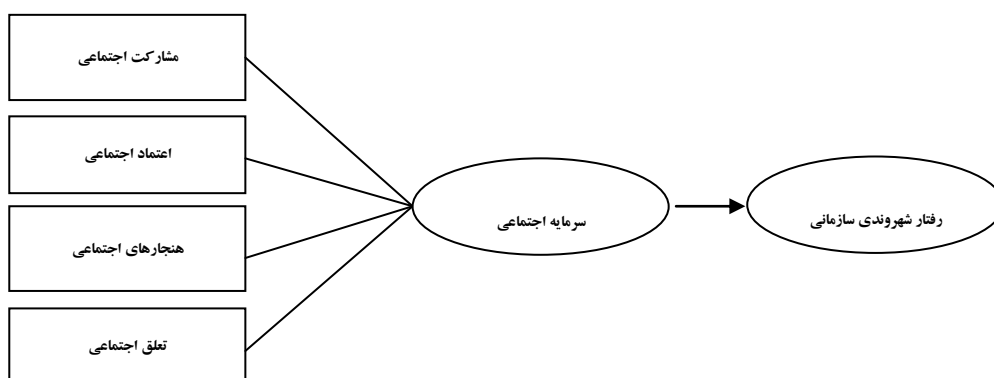
در زمینه پیشینه تجربی تحقیق جهانگیری؛ قوپرانلو و حاجزاده (۱۳۹۱) تحقیقی با عنوان بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی انجام داده‌اند. در این پژوهش چگونگی پیوند بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی بررسی و تحلیل شده است. جامعه آماری این تحقیق را تمامی کارکنان سازمان بهزیستی خراسان شمالی (کل استان) در نیمه دوم سال ۱۳۹۰ تشکیل می‌دهند. در این پژوهش از بین ۲۳۹ کارمند رسمی، پیمانی، رسمی کارگری و قراردادی ۱۴۲ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده‌اند. این بررسی به روش توصیفی از نوع همبستگی صورت گرفته و جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه سرمایه اجتماعی و از پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی (ارگان و فارح) و به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها متناسب با فرضیه‌های تحقیق از ضریب همبستگی پیرسون و آزمون آنالیز واریانس یک‌طرفه استفاده شده است. تحلیل داده‌ها در سطح توصیفی و استنباطی انجام شده است. نتایج حاکی از آن بوده بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد و تمام مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی (سلسله مراتب، تراکم گروه، اعتماد اجتماعی، روابط متقابل و انسجام اجتماع) با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم دارند. بعلاوه نتایج حاصل از آزمون آنالیز واریانس یک‌طرفه نشان می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی افراد با نوع استخدام، سابقه خدمت، رده سنی و جنسیت آنان ارتباط معنی‌داری ندارد و فقط با میزان تحصیلات افراد رابطه مستقیم دارند. همچنین دهقانی؛ مصطفایی؛ حیوی حقیقی؛ استبصاری؛ رفعتی و خرمی (۱۳۹۴) تحقیقی با عنوان بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمارستان‌های آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان انجام داده‌اند. این تحقیق از نوع توصیفی تحلیلی است که به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۴ انجام شد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه رفتار شهروندی و سرمایه اجتماعی بود که پایایی آنها با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۲ و ۰/۷۳ به دست آمد. یافته‌های این پژوهش بیانگر این بود که رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه اجتماعی رابطه معنی‌دار و مستقیمی داشت. متغیرهای دموگرافیک میزان تحصیلات، پست سازمانی، نوبت کاری، جنسیت در میزان سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار بود. با توجه به اهمیت رفتار شهروندی سازمانی در ارتقاء بهره‌وری سازمان‌ها و رابطه مستقیم و معنی‌دار آن با سرمایه اجتماعی، مدیران مراکز مراقبت بهداشتی و درمانی و بیمارستان‌ها باید سیاست‌ها و راهکارهای مناسبی جهت ارتقاء این دو مقوله اتخاذ نمایند.

با توجه به اهمیت سرمایه در زندگی معاصر و بسط و گسترش آن به عرصه‌های مختلف حیات اجتماعی، در این تحقیق درصد بررسی رابطه بین این سرمایه اجتماعی با رفتارهای شهروندی سازمانی

## بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی . . .

هستیم، به عبارت دیگر هدف ما در این تحقیق بررسی این مسئله است که آیا بین سرمایه اجتماعی با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان شرکت گاز استان اردبیل رابطه معناداری وجود دارد؟ هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: شرکت گاز استان اردبیل) است و در قالب این هدف اصلی، اهداف اختصاصی ذیل نیز دنبال می شود:

- ۱- سنجش متغیر وابسته (رفتار شهروندی سازمانی)
- ۲- سنجش متغیرهای مستقل (سرمایه اجتماعی)
- ۳- بررسی رابطه بین میزان مشارکت اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی
- ۴- بررسی رابطه بین میزان اعتماد اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی
- ۵- بررسی رابطه بین میزان هنجارهای اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی
- ۶- بررسی رابطه بین میزان تعلق اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی.



نمودار (۱): مدل نظری رابطه سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی

با توجه به مدل نظری بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: شرکت گاز استان اردبیل) این پژوهش به دنبال آزمون فرضیه‌های زیر می‌باشد:

فرضیه اصلی

- بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت گاز استان اردبیل رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه های فرعی

۱- بین مشارکت اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت گاز استان اردبیل رابطه معناداری وجود دارد.

۲- بین اعتماد اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت گاز استان اردبیل رابطه معناداری وجود دارد.

۳- بین هنجارهای اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت گاز استان اردبیل رابطه معناداری وجود دارد.

۴- بین تعلق اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت گاز استان اردبیل رابطه معناداری وجود دارد.

### ابزار و روش

تحقیق حاضر بر اساس هدف از نوع کاربردی و از لحاظ زمان مقطعی و از نوع روش پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان شرکت گاز استان اردبیل به تعداد ۴۶۰ نفر می‌باشند که از بین آن‌ها با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۲۱۰ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب و مطالعه بر روی آن‌ها انجام شد. جهت جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه محقق‌ساخته و بر اساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده شد که اساتید این حوزه، روایی صوری و محتوایی ابزار را تأیید کردند و برای پایایی شاخص‌های پرسشنامه تعداد ۳۰ نفر از کارکنان شرکت گاز به صورت تصادفی انتخاب و پرسشنامه تحقیق در میان آن‌ها توزیع شد و میزان آن با استفاده از ضریب پایایی آلفای کرونباخ ۰/۷۶ محاسبه شد. در این تحقیق از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم بر حسب ادارات گاز موجود در شهرهای استان اردبیل استفاده شد.

جدول (۱): حجم نمونه تحقیق بر حسب حجم جامعه آماری

ردیف	شهر	تعداد کارکنان	حجم نمونه
۱	اردبیل	۲۳۲	۱۰۶
۲	بيله‌سوار	۲۸	۱۳
۳	پارس‌آباد	۳۵	۱۶
۴	خلخال	۴۱	۱۸
۵	سرعین	۲۳	۱۱
۶	کوثر	۱۲	۵
۷	گرگی	۱۸	۸
۸	مشکین‌شهر	۴۱	۱۹
۹	نمین	۱۵	۷
۱۰	نیر	۱۵	۷
	جمع کل	۴۶۰	۲۱۰

جهت بررسی ارتباط معنی‌داری فرضیه‌ها از آزمون ضریب همبستگی پیرسون، و جهت بررسی تأثیر متغیرهای مستقل بر وابسته از رگرسیون چندگانه استفاده شد.



## یافته‌ها

**یافته‌های توصیفی؛** یافته‌های توصیفی نشان داد که به لحاظ وضعیت تاهل، ۸/۰ درصد مجرد و ۹۲/۰ درصد متأهل هستند. از لحاظ تحصیلی ۱۱/۱ درصد تحصیلات خود را دیپلم، ۹/۱۰ درصد فوق دیپلم، ۳/۶۲ درصد لیسانس و ۷/۱۵ درصد نیز وضعیت تحصیلی خود را فوق لیسانس اعلام کرده‌اند. سیمای سرمایه اجتماعی کارکنان نیز همان‌طور که در جدول ۱ ملاحظه می‌شود بیانگر این است که بُعد مشارکت اجتماعی در میان کارکنان قوی‌تر از ابعاد دیگر بوده است. به طوری که طبق پاسخ‌های مطرح شده توسط پاسخگویان این بُعد مهم‌تر از تعلق اجتماعی و تعلق اجتماعی هم با میانگین مناسب‌تری از هنجارهای اجتماعی و اعتماد اجتماعی، بالاترین مقدار میانگین را پس از متغیر مشارکت اجتماعی به خود اختصاص داده است. همچنین، میانگین شاخص سرمایه اجتماعی کل ۳/۳۲۱ از ۵ به دست آمده است که در مقایسه با حد میانی ۳ مقداری برابر با حد مورد انتظار را کسب کرده است. بنابراین موارد یاد شده، می‌توان گفت سرمایه اجتماعی کارکنان در حد متوسط قرار دارد.

**جدول (۲): توزیع نمونه‌های آماری بر حسب سرمایه اجتماعی**

انحراف معیار	میانگین	سرمایه اجتماعی و ابعاد آن
۰/۴۶۷۳۵	۳/۳۲۱	سرمایه اجتماعی
۰/۷۳۲۵۸	۳/۷۲۳	مشارکت اجتماعی
۰/۸۳۵۷۴	۳/۴۹۲	اعتماد اجتماعی
۰/۸۳۸۶۹	۳/۲۱۲	هنجارهای اجتماعی
۰/۸۴۶۷۴	۳/۶۵۸	تعلق اجتماعی

سیمای رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان نیز در جدول شماره ۳ بیانگر این است که شاخص میانگین به دست آمده ۳/۸۲ است. لذا می‌توان بیان کرد میزان رفتارهای شهروندی پاسخگویان مورد مطالعه در حد نزدیک به زیاد است.

**جدول (۳): توزیع نمونه‌های آماری بر حسب رفتارهای شهروندی سازمانی**

نوع فراوانی	فراوانی مطلق	فراوانی نسبی	فراوانی تراکمی
سطح رفتارهای شهروندی سازمانی خیلی کم	۳	۱/۴	۱/۴
کم	۷	۳/۳	۴/۷
متوسط	۶۷	۳۱/۹	۳۶/۶
زیاد	۸۸	۴۱/۹	۷۸/۵
خیلی زیاد	۴۵	۲۱/۵	۱۰۰/۰
جمع کل	۲۱۰	۱۰۰/۰	-

**یافته‌های استنباطی؛** همان‌طور که نتیجه آزمون ضریب همبستگی پیرسون در جدول ۴ نشان داده است، بین سرمایه اجتماعی و همه ابعاد آن، با رفتارهای شهروندی سازمانی همبستگی وجود دارد. همچنین، با توجه به مقادیر ضرایب همبستگی که سطح معناداری آن به حد انتظار مورد تأیید رسید،

می‌توان گفت در متغیرهای سرمایه اجتماعی کل، مشارکت اجتماعی، اعتماد اجتماعی، هنجارهای اجتماعی و تعلق اجتماعی، شاهد همبستگی مثبت و قوی با رفتارهای شهروندی سازمانی هستیم. بنابراین، طبق نتایج مشهود مندرج در جدول ۴، بین ابعاد سرمایه اجتماعی، عاملی که بیش از سایر ابعاد با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه دارد، بعد مشارکت اجتماعی با مقدار همبستگی ۰/۶۸۷ است.

**جدول (۴): ضریب همبستگی بین سرمایه اجتماعی با رفتارهای شهروندی سازمانی**

نتیجه	سطح معنی‌داری	مقدار آزمون	نام آزمون	متغیر وابسته	متغیر مستقل
تایید	۰/۰۰۰	۰/۷۰۴	پیرسون	رفتارهای شهروندی سازمانی	سرمایه اجتماعی
تایید	۰/۰۰۰	۰/۸۸۷	پیرسون	رفتارهای شهروندی سازمانی	مشارکت اجتماعی
تایید	۰/۰۰۰	۰/۶۰۴	پیرسون	رفتارهای شهروندی سازمانی	اعتماد اجتماعی
تایید	۰/۰۰۰	۰/۶۰۱	پیرسون	رفتارهای شهروندی سازمانی	هنجارهای اجتماعی
تایید	۰/۰۰۰	۰/۶۱۵	پیرسون	رفتارهای شهروندی سازمانی	تعلق اجتماعی

در این قسمت به منظور مشخص کردن سهم تأثیر هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته رگرسیون چندگانه به شیوه همزمان اجرا شد. براساس اطلاعات جدول شماره ۵، میزان همبستگی متغیرهای مستقل وارد شده به مدل با متغیر وابسته ۰/۷۶۳ که نشان دهنده همبستگی قوی بین متغیرهاست. همچنین، براساس ضریب تعیین تعدیل شده، ۰/۵۸۲ درصد از واریانس متغیر وابسته، توسط متغیرهای مستقل وارد شده در مدل تبیین می‌شود. به علاوه، باقیمانده واریانس متغیر وابسته مربوط به متغیرهای خارج از مدل است که در این تحقیق مطالعه نشده است.

**جدول (۵): خلاصه مدل رگرسیونی**

انحراف استاندارد	ضریب تعیین تعدیل شده	ضریب تعیین	ضریب همبستگی R
۱۱/۲۴۵۲۶	۰/۵۸۲	۰/۵۹۶	۰/۷۶۳

بر اساس سطح معناداری آزمون و وزن ضریب رگرسیون استاندارد شده، می‌توان گفت مشارکت اجتماعی به مراتب سهم بیش‌تری در مقایسه با سایر متغیرها در پیش‌بینی متغیر وابسته دارد. بنابراین، با توجه به نتایج می‌توان معادله رگرسیون را به این شرح در نظر گرفت:

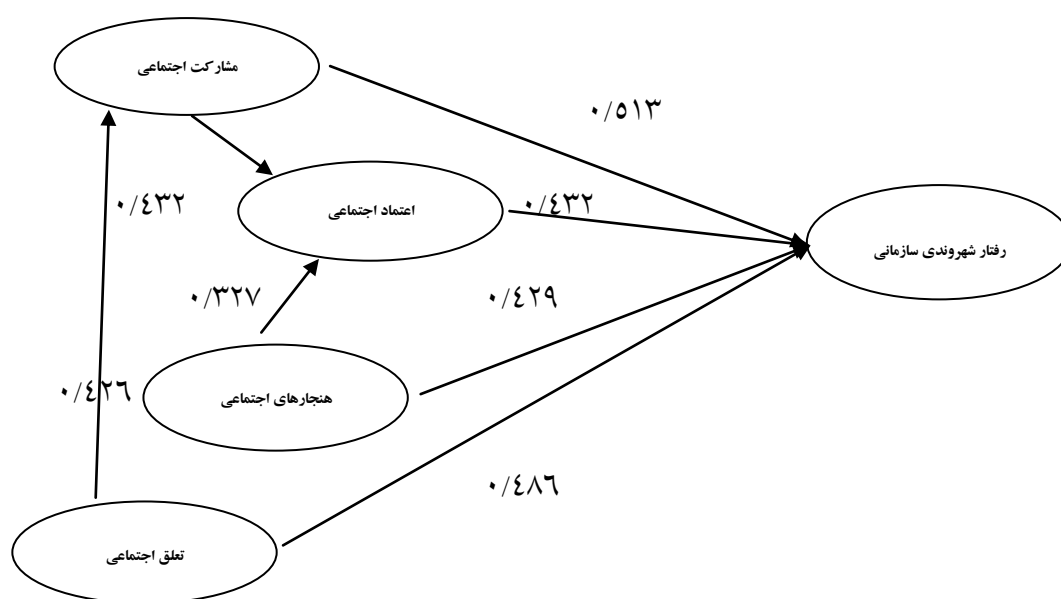
$$\text{تعلق اجتماعی (۱/۴۶۳)} + \text{هنجارهای اجتماعی (۱/۲۸۱)} + \text{اعتماد اجتماعی (۱/۲۹۸)} + \text{مشارکت اجتماعی (۱/۸۶۹)} + \text{رفتار شهروندی سازمانی (۷۳/۴۸۰)} =$$

ارقام مندرج در معادله حاکی از آن است که با یک واحد تغییر و به عبارت دیگر افزایش در متغیر مشارکت اجتماعی، اعتماد اجتماعی، هنجارهای اجتماعی و تعلق اجتماعی، رفتارهای شهروندی سازمانی به میزان بتای استاندارد شده افزایش می‌یابد.

بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی ...

جدول (۶): ضرایب رگرسیونی متغیرهای وارد شده در مدل تحلیل رگرسیونی

سطح معنی‌داری	ضریب بتای استاندارد شده	ضریب بتا
۰/۰۰۰		۲۳/۴۸۰
۰/۰۰۰	۰/۵۱۳	۱/۸۶۹
۰/۰۰۰	۰/۴۳۲	۱/۳۹۸
۰/۰۰۰	۰/۴۲۹	۱/۲۸۱
۰/۰۰۰	۰/۴۸۶	۱/۴۶۳



نمودار (۲): نتایج حاصل از تحلیل مسیر

**بحث و نتیجه‌گیری**

در این تحقیق ابتدا به بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و ابعاد آن با رفتارهای شهروندی سازمانی پرداخته شد. نتایج نشان داد که بین متغیرهای مستقل و وابسته همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود دارد. سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از هنجارها، ارزش‌های غیررسمی، قواعد عرفی و تعهدات اخلاقی است که رفتارهای متقابل در چارچوب آن شکل می‌گیرد و موجب تسهیل روابط اجتماعی افراد می‌شود. این سرمایه معمولاً به افزایش همکاری و مشارکت اجتماعی کارکنان می‌انجامد و به آن‌ها کمک می‌کند تا از طریق سرمایه انسانی و اقتصادی بتوانند در تعامل با هم به یک رشد پویا برسند بنابراین سرمایه اجتماعی به مثابه چسبی است که میان انواع سرمایه‌ها چسبندگی لازم ایجاد کرده و در صورتی که این چسبندگی خاصیت خود را از دست بدهد، قطعاً سایر سرمایه‌ها دچار نقصان شده و نهایتاً موجب عقب ماندگی و عدم رشد و توسعه مناسب در میان سازمان‌ها، گروه‌ها و جوامع خواهد شد.

با تأیید فرضیه اصلی این تحقیق، مبنی بر تأثیرگذاری سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی با ضریب تبیین ۰/۵۸ و مطابق تحقیقات سایر محققین از جمله رفعتی و خرمی (۱۳۹۴)، کوپرانلو و حاجزاده (۱۳۹۱) محرز گردیده بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی یک ارتباط دو سویه وجود دارد. به این معنی که بازخورد سطح بالای سرمایه اجتماعی، افزایش وقوع رفتار شهروندی است و سرانجام نتیجه آن، افزایش عملکرد سازمانی خواهد بود.

اگر در سازمان‌ها افراد با میل باطنی خود، همکاری نکنند، اثربخشی واقعی اتفاق نخواهد افتاد. در همکاری‌های داوطلبانه، افراد تمام تلاش و توان خود را برای به فعل درآوردن استعدادهای خود برای تحقق اهداف عالی سازمان به کار می‌گیرند. در این حالت؛ معمولاً افراد به دنبال منافع شخصی خود نیستند، بلکه مسئولیت‌پذیری در راستای منافع دیگران رادر اولویت اقدامات خود قرار می‌دهند و با تبعیت از مقررات و رویه‌های سازمانی، سطح فرمانبرداری و وفاداری سازمانی را ارتقا بخشیده و باعث بهبود کارایی، عملکرد مؤثر، صرفه‌جویی و بهبود خدمات به ارباب رجوع در سازمان‌ها می‌شوند. بنابراین در دنیای سرشار از تغییر و تحولات امروزی؛ تمام سازمان‌ها بعنوان سیستم‌های اجتماعی که اعضای آن‌ها با یکدیگر و با محیط بیرونی تعامل دارند، به سطح بالایی از همکاری‌های متقابل، هم‌افزایی، اعتماد، انسجام اجتماعی و روابط داوطلبانه و متقابل نیاز دارند. سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از هنجارها، ارزش‌های غیر رسمی، قواعد عرفی و تعهدات اخلاقی است که رفتارهای متقابل در چارچوب آن شکل می‌گیرد و موجب تسهیل روابط اجتماعی افراد می‌شود. این سرمایه معمولاً به افزایش همکاری و مشارکت اجتماعی کارکنان می‌انجامد و به آنها کمک می‌کند تا از طریق سرمایه انسانی و اقتصادی بتوانند در تعامل با هم به یک رشد پویا برسند.

وجود سرمایه اجتماعی کلید استقرار جامعه مدنی و حیات شهروندی است و فقدان سرمایه اجتماعی مانع اساسی بر تأسیس و استقرار آن است. جوامع دارای این نوع سرمایه، بستر مناسبی بر ای شکل‌گیری جامعه مدنی توانمند، پاسخ‌گو و کارآمد فراهم می‌سازند. اما در مقابل، تهی شدن یک جامعه از سرمایه اجتماعی به ناکارآمدی بسیاری از سیاست‌ها و طرح‌های پیشنهادی در حوزه برنامه ریزی منجر می‌شود. سرمایه اجتماعی در هر جامعه‌ای تابعی از موجودی فضیلت‌های اخلاقی آن جامعه است و با همه سطوح کلان (دولت و نهادهای حکومتی) میانه (حکومت‌های محلی، سازمان‌ها و نهادهای مدنی) و فردی (رفتار فردی) ارتباط دارد. با توجه به نتایج بدست آمده از تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده بین سرمایه اجتماعی (و همچنین اعتماد به عنوان یکی از ابعاد سرمایه اجتماعی) با رفتارهای شهروندی سازمانی شرکت‌گاز استان اردبیل، این نتیجه محرز گردید که بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی یک ارتباط دو سویه وجود دارد. به این معنی که بازخورد سطح بالای سرمایه اجتماعی، افزایش وقوع رفتار شهروندی است و سرانجام نتیجه آن، افزایش عملکرد سازمانی خواهد بود. لذا سازمان‌ها برای این که بتوانند جایگاه خود را در جامعه حفظ و ارتقا دهند باید با اتخاذ راهکارهایی، زمینه بروز سرمایه اجتماعی و رفتار

## بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی . . .

شهروندی سازمانی را فراهم نمایند تا از مواهب آن که همان جو اعتماد و اطمینان، همدلی و همکاری و فداکاری و وجدان کاری است بهره‌مند گردند و با مدد این قابلیت‌ها، وظیفه خود را در ایجاد جوامع آرام و سالم ادا نمایند.

باتوجه به نتایج محقق شده در این تحقیق، بین میزان سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد. می‌توان ابراز داشت که نتایج این تحقیق با نتیجه تحقیق جهانگیری؛ قوپرانلو و حاجزاده (۱۳۹۱) با عنوان بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی همسو می‌باشد. نتایج تحقیق آنان حاکی از آن بوده که بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد و تمام مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی (سلسله مراتب، تراکم گروه، اعتماد اجتماعی، روابط متقابل و انسجام اجتماع) با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم دارند. همچنین یافته‌های تحقیق با تحقیق دهقانی؛ مصطفایی؛ حیوی حقیقی؛ استبصاری؛ رفعتی و خرمی (۱۳۹۴) با عنوان بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمارستان‌های آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان همسو می‌باشد. طبق نتایج تحقیق آنان، رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه اجتماعی رابطه معنی‌دار و مستقیمی داشت.

## References

- Bolino, M.C., & W.H. Turnley (2002). citizenship behavior and the creation of social capital in organizations, *Academy of management review*, Vol .27, NO. 4, 505-522
- Borman, W.C and Motowidlo, S.J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance.in N.schmitt W.C borman, and associates (eds). *Personnel selection in organizations*: 71-98. San Francisco: josseybss.
- Dehghani, M. Mostafaei, D. Hiva Haghighi, M. H. Sobsari, F. Rafati, Sh. and Khorrami, F. (1394). The Study of the Relationship between Social Capital and Organizational Citizenship Behavior among Staff of Educational Hospitals of Hormozgan University of Medical Sciences, *Novin Medical Information Magazine*, Volume 1, Number 1. 32-24. (Text in Persian).
- Jahangiri, A. Qupranlou, M. and Hajzadeh, M. (2012). The Relationship between Social Capital and Organizational Citizenship Behavior, *Journal of Sociological Studies of Youth*, Third Year, No. 8, 98-83. (Text in Persian).
- Leana, C.R., & H.J. Van BurenIII (1999). Organizational Social And Employment Practices, *Academy of management Review*, Vol. 24, No.3 , 538-555.
- Nahapiet, J., & S. Ghoshal (1998). Social Capital, Intellectual capital & theorganizational advantage, *Academy of management Review*, Vol. 25, No. 2, pp. 242-260.
- Putnam, Robert. 2006. "Tuning In, Tuning Out: The Strange Disappearance of Social Capital in America" *PS: Political Science and Politics* December: 664-683.
- Wendy, Measuring Social Capital; Research Paper; NO:24. Australian Instittue OF Family Studies.2000,3-15.
- Zucker. L.(1986), Production of trust: institutional source of economic structure, *Research in organizational Behavior*, 53-111.