

شکل‌گیری رفتارهای شهروندی سازمانی بر مبنای انگیزه خدمت‌محور، سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان بانک‌های دولتی شهر کرمان)

علی حمیدی‌زاده^{۱*}، علی‌اصغر رشید^۲، نیما سلطانی‌نژاد^۳

۱. استادیار، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران

۲. کارشناس‌ارشد مدیریت بازرگانی، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران

۳. دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی - بازاریابی، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۲/۲۶؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۶/۲۷)

چکیده

انگیزه خدمت‌محور برای نشان‌دادن انگیزه افراد به‌منظور پیوستن به بخش عمومی ایجاد شده است. هدف این پژوهش شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی بر مبنای انگیزه خدمت‌محور، سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی است. روش تحقیق توصیفی-همبستگی و از نوع مدل‌سازی معادلات ساختاری است. جامعه آماری همه کارکنان بانک‌های دولتی شهر کرمان است که نمونه‌ای به حجم ۲۲۰ نفر انتخاب شد. برای گردآوری داده‌ها چهار پرسشنامه انگیزه خدمت‌محور، رفتارهای شهروندی سازمانی، سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی به‌کار گرفته شد. برای تعیین روایی پرسشنامه‌ها تحلیل عاملی تأییدی انجام گرفت. داده‌ها پس از جمع‌آوری، با نرم‌افزارهای آماری SPSS و Amos تحلیل شد. نتایج نشان داد انگیزه خدمت‌محور بر تعهد سازمانی، رفتارهای شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی تأثیر معناداری می‌گذارد. همچنین، تأثیر سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی، و تأثیر تعهد سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی معنادار است.

کلیدواژگان

انگیزه خدمت‌محور، تعهد سازمانی، رفتارهای شهروندی سازمانی، سرمایه اجتماعی.

* نویسنده مسئول، رایانامه: hamidizadeh@ut.ac.ir

مقدمه

تفاوت‌های اجتماعی، فرهنگی، اعتقادی و سایر تفاوت‌ها در میان جوامع مختلف می‌توانند تعمیم‌پذیری بسیاری از نظریه‌های علمی را به چالش بکشانند. با وجود این تفاوت‌ها بین جوامع غربی و جامعه ایرانی، باید بررسی شود که آیا امکان دارد نتایج تحقیقات غربی، به‌ویژه در علوم انسانی و به‌طور خاص در مدیریت دولتی به‌طور معنادار در ایران نیز به‌کار گرفته شود (لباف و دلوی، ۱۳۸۳، ص ۱۱۳). نظریه‌های متعدد تلاش کرده‌اند عوامل مؤثر بر انگیزه کارکنان و مدیران بخش عمومی را تبیین کنند. برخی از این نظریه‌ها میان عوامل انگیزشی مستخدمان بخش‌های عمومی و خصوصی تفاوتی قائل نشده‌اند، در حالی که بعضی انگیزه خدمت در بخش عمومی را تا حدود زیادی متفاوت از بخش خصوصی دانسته‌اند. از نظریه‌های انگیزشی که در دهه‌های اخیر به‌طور عمده در متون نظری مدیریت دولتی مورد توجه واقع شده‌اند، می‌توان به نظریه‌های انتخاب عمومی «اصل آهنین منافع شخص»، نظریه کارگزار یا اسیل - وکیل، نظریه خادمیت و الگوی انگیزه خدمت عمومی (PSM) اشاره کرد. انگیزه واقعی مدیران برای خدمت در سازمان‌های عمومی موضوع مهمی است که در تاریخ رشته مدیریت دولتی همواره مورد بحث بوده است. انگیزه کارکنان دولتی یکی از قدیمی‌ترین و بحث‌انگیزترین موضوعات در رشته مدیریت دولتی است (Coursey & Pandey, 2007). تلاش‌ها برای بهبود عملکرد سازمان‌های عمومی تا حدی به توانایی در برانگیختن موفقیت‌آمیز کارکنان و مدیران بخش دولتی بستگی دارد (Houston, 2000). همزمان به‌طور سنتی، این عقیده در مدیریت دولتی وجود داشته است که کارکنان بخش دولتی، به‌ویژه در مقایسه با کارکنان بخش خصوصی، باید تا حد زیادی از طریق تمایل کمک به عموم مردم برانگیخته شوند (Houston, 2006; Brewer, 2003). از همین رو، انگیزه اصلی افراد برای پیوستن به بخش عمومی و تفاوت آن با انگیزه کارکنان بخش خصوصی، موضوعی است که تلاش‌های متعددی پیرامون آن انجام گرفته است. یکی از نظریه‌های انگیزشی که در دو تا سه دهه اخیر در متون نظری مدیریت دولتی مورد توجه واقع شده است، الگوی انگیزه خدمت عمومی است که توسط پری (۱۹۹۰) مطرح شده است. اساس این نظریه بر این نکته استوار است که

کارکنان بخش عمومی، عوامل یا ابعاد انگیزشی متفاوتی از کارکنان بخش خصوصی دارند. این الگو در پاسخ به این پرسش که چه عواملی افراد را برمی‌انگیزاند تا به مشاغل عمومی روی آورند، چهار مؤلفه یا عامل شامل تمایل به شرکت در خط‌مشی‌گذاری عمومی، تعهد به منافع عمومی، دلسوزی و ایثار و فداکاری مطرح می‌کند (Perry & Wise, 1990). دانشمندان و اهل حرفه سازمان و مدیریت همواره به داشتن کارکنانی با انگیزه و تعهد بالا مایل بوده‌اند. این علاقه از عقاید و شواهد تجربی مبنی بر اینکه داشتن نیروهای کاری برانگیخته متعهد، منافع فراوانی دربردارد، نشأت گرفته است (Meyer et al., 2004). به این ترتیب، بررسی، انگیزه مدیران و کارکنان به‌ویژه در بخش دولتی و رابطه آن با رضایت شغلی و تعهد سازمانی آنان اهمیت زیادی دارد. در این مقاله تلاش شده است با به‌کارگیری الگوی انگیزه خدمت عمومی پری میزان انگیزه خدمت عمومی کارکنان بانک‌های دولتی شهر کرمان و تأثیر آن بر سرمایه اجتماعی، رفتارهای شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی بررسی شود.

مبانی نظری

انگیزه خدمت عمومی

نظریه انگیزه خدمت عمومی فرض می‌کند که برخی مدیران و کارکنان دولتی با انگیزه‌هایی به‌جز منافع فردی مانند دلسوزی، انجام دادن وظیفه شهروندی، فداکاری و ایثار، به مشاغل دولتی علاقه‌مندند و از این طریق ترغیب می‌شوند. شاید بتوان گفت مهم‌ترین کارها را در این زمینه پری و وایز (۱۹۹۰) انجام داده‌اند. آنان انگیزه خدمت عمومی را به‌عنوان «تمایلی فردی برای پاسخگویی به انگیزه‌هایی که به‌طور اساسی یا منحصراً در نهادها و سازمان‌های عمومی ریشه دارند» تعریف کرده‌اند (Perry & Wise, 1990, p.370). در نتیجه این تحقیق، انگیزه خدمت عمومی از نظر مفهومی توسعه یافت. این مفهوم که اصالتاً در مباحث مربوط به اخلاق خدمت عمومی در دهه ۱۹۷۰ ریشه دارد (Buchanan, 1975)، برای تعیین آنچه که مستخدمان عمومی را در غرب برمی‌انگیزاند، به‌کار گرفته شده است (Perry, 1996, p.6; Taylor, 2007, p.932). پری و وایز (۱۹۹۰) بیان می‌کنند بخش عمومی نیازمند بازتعریف مسئله انگیزش و نیز بررسی مبانی انگیزشی

منحصربه‌فرد در عرصه خدمت عمومی است. اگرچه منافع و پرداخت‌های مالی ممکن است برخی افراد را به انتخاب مشاغل بخش عمومی ترغیب کند، پری و وایز وزن بیشتری را به تمایل به مشارکت در خط‌مشی‌گذاری عمومی و کسب فرصت برای خدمت به یک هدف والاتر اختصاص می‌دهند. آن‌ها بحث کرده‌اند که افرادی که به چنین انگیزه‌ها یا مشوق‌هایی پاسخ می‌دهند، انگیزه خدمت عمومی بالاتری دارند. این انگیزه‌ها همان انگیزه‌هایی هستند که بریور و سلدم از آن‌ها به‌عنوان نیروهای مشوق به خدمت در بخش عمومی یاد می‌کنند (Brewer et al., 2000, p.255).

تعهد سازمانی

تعهد سازمانی، حالتی روان‌شناختی است که بیان‌کننده رابطه کارمند با سازمانش است، او را به سازمانش متعهد می‌کند و سبب ماندگاری او در سازمان می‌شود (Meyer & Allen, 1997, p.154). در ضمن، نوعی ثبات روان‌شناختی، و حس همکاری و کمک به سازمان در کارمند ایجاد می‌کند و در نتیجه، کارمند را به اجرای اقداماتی ملتزم و متعهد می‌کند که به تحقق اهداف سازمان منجر می‌شود (Bentein et al., 2005, p.469).

رفتارهای شهروندی سازمانی

رفتارهای شهروندی سازمانی عبارت است از مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیست، با وجود این، توسط وی انجام می‌گیرد و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شود (Appelbaum et al., 2004, p.19). واژه اختیاری نشان می‌دهد این رفتارها شامل رفتارهایی نیست که فرد در راستای انجام دادن نیازمندی‌های نقش یا شرح وظایف شغلی خود انجام می‌دهد. فضای مشوق رفتار شهروندی سازمانی، موجب جذب و نگهداری نیروهای شایسته می‌شود، بنابراین، از طریق مهیا کردن شرایط تحقق رفتار شهروندی سازمانی در محیط کار، می‌توان مطمئن بود رضایت شغلی کارکنان افزایش یابد و عملکرد بهتری از کارکنان مشاهده شود (Podsakoff et al., 2000, p.518).

سرمایه اجتماعی

مفهوم سرمایه اجتماعی در متون علمی در طول دهه ۸۰ مطرح شد. بورديو (۱۹۸۶) سرمایه اجتماعی را مجموعه‌ای از منابع واقعی یا بالقوه در نظر می‌گیرد که با در اختیار داشتن شبکه‌ی بادوامی از روابط متقابل کم‌وبیش نهادینه‌شده مرتبط است (Szeman & Kaposy, 2010, p.86). سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از سرمایه‌های فیزیکی، مالی، انسانی و فرهنگی است و به میزان افزایش هر یک از این سرمایه‌ها در سطوح مختلف سازمانی، گروهی و ملی، بر میزان سرمایه اجتماعی افزوده خواهد شد. بنابراین، سرمایه اجتماعی چسبی است که میان انواع سرمایه‌ها چسبندگی لازم را ایجاد می‌کند و در صورتی که این چسبندگی خاصیت خود را از دست بدهد، قطعاً سرمایه‌های دیگر دچار نقصان می‌شوند و در نهایت، موجب عقب‌ماندگی و عدم رشد و توسعه مناسب سازمان‌ها، گروه‌ها و جوامع خواهد شد (چاوشی، ۱۳۸۷، ص ۱۲۱). یکی از جنبه‌های مهم همه تعریف‌های سرمایه اجتماعی این است که سرمایه اجتماعی با سرمایه فیزیکی یا سرمایه انسانی تشابه دارد که افراد آن را برای ایجاد بازده آتی توسعه داده‌اند. از دیدگاه کلمن^۱، سرمایه اجتماعی در سه بعد تعهدات، انتظارات، اعتماد متقابل و کانال‌های ارتباطی و هنجارها و ضمانت‌های اجرای مؤثر خلاصه می‌شود (Bolino et al., 2002, p.506).

پیشینه پژوهش

انگیزه خدمت‌محور و تعهد سازمانی

بررسی مطالعات پیشین نشان می‌دهد انگیزه خدمت عمومی با رفتارها، نگرش‌ها و پیامدهای شغلی مهم ارتباط دارد. براساس نتایج این تحقیقات، انگیزه خدمت عمومی با عملکرد در هر دو سطح فردی (Alonso & Lewis, 2001) و سازمانی (Kim, 2005)، میزان جابه‌جایی، غیبت و خشنودی از شغل (Bright, 2008)، قصد کارکنان و مدیران برای ماندن در بخش دولتی، تشریفات زائد اداری، اصلاحات اداری و اختیار سلسه‌مراتبی (Moynihan & Pandey, 2007)، بهبود بهره‌وری، بهبود

1. Kelman

فعالیت‌های مدیریت، پاسخ‌گویی و اعتماد در دولت (Brewer & Selden, 2000) رابطه معناداری را نشان می‌دهد. براساس مطالعات دیگر، انگیزه خدمت‌محور عامل پیش‌بینی‌کننده‌ای برای تعهد سازمانی افراد نشان داده شده است (Taylor, 2007; Kim, 2005). بنابراین، براساس مطالعات انجام‌گرفته، کارکنان با انگیزه خدمت‌محور بالاتر نسبت به سازمان‌های خود متعهدترند. بنابراین:

فرضیه ۱: انگیزه خدمت‌محور بر تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری می‌گذارد.

انگیزه خدمت‌محور و رفتارهای شهروندی سازمانی

یکی از مهم‌ترین مسائل موجود در سازمان‌های خدماتی، سطح انگیزش کارکنان است. انگیزش باعث می‌شود کارکنان کار خود را با دقت و کیفیت بالا انجام دهند که مطابق با انتظارات مشتریان باشد. این کار سازمان را به حفظ مشتریان موجود و جذب مشتریان جدید قادر می‌کند (Ferdousipour, 2016, p.6). انگیزه خدمت عمومی می‌تواند نیروی محرکه برای عرضه بهتر خدمات باشد. علاوه بر این، انتظار می‌رود کارکنان با سطح بالای انگیزه خدمت عمومی در توجه بیشتر به همکاران خود، کمک به انواع شرکای خود در کارهای مختلف، رفتارهای شهروندی سازمانی شامل رفتارهای مثبت مانند تمایل به کمک به همکاران، تمایل به کار فوری، جامعه‌پذیری، اعتماد و یکپارچگی فراتر از اصول نقش داشته باشند (Pandey et al., 2007). همچنین کیم و همکاران ۲۰۰۰ کارمند بخش دولتی کره جنوبی را ارزیابی کردند و به این نتیجه رسید که انگیزه خدمت‌محور اثر ضعیف‌تری بر کیفیت عرضه خدمات در مقایسه با سایر عوامل مانند تعهد سازمانی و رضایت شغلی دارد، ولی به رابطه مثبت و معنادار انگیزه خدمت عمومی و عملکرد سازمانی دست یافت. از این رو، انگیزه خدمت عمومی به رفتار شهروندی سازمانی مثبت منجر می‌شود که بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت می‌گذارد. بنابراین، براساس مطالعات انجام‌گرفته می‌توان استنباط کرد:

فرضیه ۲: انگیزه خدمت‌محور بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری می‌گذارد.

انگیزه خدمت‌محور و سرمایه اجتماعی

چانگ و همکاران (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان «پرورش انگیزه خدمت‌محور از طریق اعتماد (بین

افراد در محل کار)» به این نتیجه رسیدند که انگیزه خدمت‌محور بر شبکه اعتماد بین افراد تأثیر مثبت و معنادار می‌گذارد. شندا (۲۰۱۱) در پژوهشی با عنوان «انگیزه عمومی خدمات و سرمایه اجتماعی، به این نتیجه رسید که میان انگیزه عمومی خدمات و گرایش به رفتار اجتماعی و سرمایه اجتماعی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. بنابراین، براساس مطالعات انجام گرفته می‌توان استنباط کرد:

فرضیه ۳: انگیزه خدمت‌محور بر سرمایه اجتماعی تأثیر مثبت و معنادار می‌گذارد.

سرمایه اجتماعی و رفتارهای شهروندی سازمانی

در ساختارهای جدید سازمانی (مدیریت منعطف)، سازمان‌ها به کارکنانی نیاز دارند که فراتر از تکالیف شغلی خود فعالیت کنند تا با بهره‌گیری از منابع و سرمایه‌های درون سازمان، به سرمایه اجتماعی (مزیت رقابتی) دست یابند و به بهبود عملکرد سازمانی کمک کنند (شمسی و همکاران، ۱۳۹۴، ص ۱۲۴). سرمایه اجتماعی به وسیله وجود روابط نزدیک میان فردی بین افراد سازمان شکل می‌گیرد که این روابط نزدیک میان فردی می‌تواند به همان رفتارهای شهروندی سازمانی اشاره داشته باشد. پوتنام معتقد است رفتارهایی از قبیل همکاری و مشارکت که توسط افراد نشان داده می‌شود به ایجاد اعتماد، محبت و درک مشترک، میان آن‌ها کمک کرده و در ایجاد و ارتقای سرمایه اجتماعی مؤثر است. بنابراین، چنین رفتارهای اجتماعی‌محور، کاملاً مشابه با «رفتارهای شهروندی» در سازمان‌هاست (سبحانی‌نژاد و همکاران، ۱۳۸۹). رفتارهای شهروندی سازمانی، به دلیل تأثیر آن در اثربخشی سازمانی اهمیت یافته است که این اثر را از طریق سرمایه اجتماعی اعمال می‌کند. بنابراین، براساس مطالعات انجام گرفته می‌توان گفت:

فرضیه ۴: سرمایه اجتماعی بر رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری می‌گذارد.

سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی

سهم سرمایه اجتماعی در تسهیل انجام دادن وظایف، و نقش رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کیفیت عملکرد و تربیت نیروی انسانی، که امروزه مبنای توسعه جوامع به‌شمار می‌رود، بسیار مهم است (Fakhraee & Asadi, 2010). زیرا سرمایه اجتماعی می‌تواند بستر مناسبی را برای بهره‌برداری

نیروی انسانی در سازمان فراهم کند تا منابع انسانی با مشارکت بیشتر، اعتماد متقابل و افزایش دانش حرفه‌ای خود، به انجام تعهدات خود در برابر سازمان قادر باشند (Gyvryan & Dindarfarkvsh, 2011). بررسی تحقیقات پیشین نشان‌دهنده تأثیر مثبت سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی کارکنان است (Haghighatian et al., 2008). خورشید (۱۳۹۱) رابطه سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی را بین کارکنان بانک‌های دولتی شهر کرمان بررسی کردند و رابطه مثبت و معناداری بین این دو متغیر را نتیجه گرفتند. کاظم‌زاده بیطالی و قاسم‌زاده علیشاهی (۱۳۹۲) نقش و میزان تأثیر سرمایه اجتماعی را بر تعهد سازمانی و آموزش اثربخش بررسی کردند و نتیجه گرفتند میان سرمایه اجتماعی و گرایش به تعهد سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. بنابراین، براساس مطالعات انجام گرفته می‌توان گفت:

فرضیه ۵: سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معنادار می‌گذارد.

تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی

براساس تعریف رایس^۱ (۱۹۹۰)، تعهد کارکنان به سازمان با سه ویژگی شرح داده می‌شود: ۱. پذیرش عاطفی و شناختی از شغل؛ ۲. تمایل برای اعمال تلاش به نمایندگی از سوی سازمان و شغل؛ ۳. قصد قوی و تمایل به حفظ عضویت در شغل (Chen et al., 2010, p.602) وقتی فردی تعهد سازمانی دارد، اهداف سازمانی را می‌پذیرد و برای رسیدن به آن اهداف تلاش و ایثار می‌کند و جلوه‌های تلاش برای دستیابی به اهداف سازمان، در رفتار شهروندی سازمانی دیده می‌شود (مهرابی و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۳). وقتی کارکنان خود را با اهداف و ارزش‌ها و تکلیف‌های سازمانی شناسایی می‌کنند به بهترین شیوه در سازمان تلاش می‌کنند. نه تنها به همکاران خود کمک کرده و با آن‌ها ارتباط برقرار می‌کنند، بلکه می‌کوشند بهترین تلاش‌هایشان را برای سازمان اختصاص دهد (Huang & You, 2011, p.11342). بنابراین، ماهیت ارتباط فرد با سازمان در هر یک از اجزای سه‌گانه تعهد عاطفی، مستمر و تکلیفی متفاوت است. کارکنان با تعهد عاطفی قوی

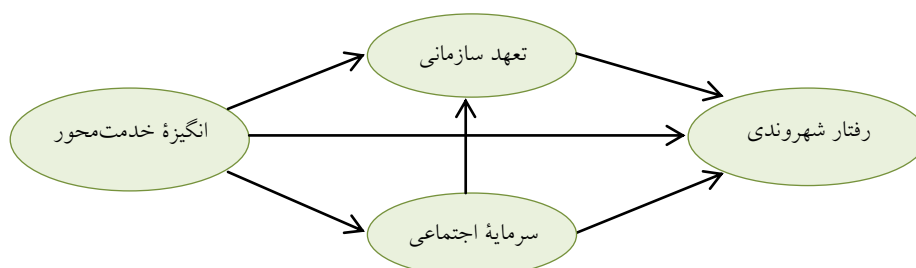
1. Rice

در سازمان می‌مانند، برای اینکه می‌خواهند بمانند. افرادی با تعهد مستمر قوی می‌مانند، زیرا به ماندن نیاز دارند و کسانی که تعهد تکلیفی دارند، احساس می‌کنند که بمانند (بهروان و سعیدی، ۱۳۸۹، ص ۱۸۶). مایر^۱ و همکاران (۲۰۰۲) و کوهن^۲ (۲۰۰۷)، بر این باورند که تعهد سازمانی با مقایسه تأثیر متقابل بین انتظارات و گرایش‌های خود براساس ویژگی‌های فردی و جمعیت‌شناختی و ویژگی‌های شغل، گسترش می‌یابد، در نهایت، به رفتارهای شهروندی سازمانی منجر می‌شود (Lawrence et al., 2012, p.329). با افزایش تعهد، وابستگی روانی فرد به سازمان افزایش می‌یابد که این وابستگی و اعتقاد، در رفتار فرد در سازمان بروز می‌یابد، هر چه این وابستگی بیشتر باشد، احتمال بروز این رفتار نیز بیشتر می‌شود. کسی که دلبستگی و علاقه قوی دارد، احساس مثبت قوی نیز دارد که انتظار می‌رود موجب بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در فرد شود. بنابراین، می‌توان گفت:

فرضیه ۶: تعهد سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معنادار می‌گذارد.

مدل مفهومی پژوهش

براساس مطالعات پیشین و روابط بین متغیرها، مدل مفهومی تحقیق به شرح شکل ۱ ترسیم می‌شود.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

1. Meyer
2. Cohen

روش تحقیق

روش اجرای این پژوهش توصیفی-همبستگی و از نوع مدل سازی معادلات ساختاری با به کارگیری نرم افزار Amos است. در این پژوهش چهار متغیر بررسی شده است که عبارت‌اند از انگیزه خدمت‌محور و مؤلفه‌های آن (تمایل به خط‌مشی‌گذاری، تعهد به منافع عمومی، دلسوزی، فداکاری و ایثار) به مثابه متغیر پیش‌بین، رفتارهای شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن (نوع دوستی، نزاکت و ادب، وجدان، جوانمردی و فضیلت مدنی)، به عنوان متغیر ملاک، تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن (تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر) و سرمایه اجتماعی و مؤلفه‌های آن (شناختی، رابطه‌ای و ساختاری) همزمان به عنوان متغیرهای مستقل و وابسته. جامعه آماری این تحقیق شامل همه کارکنان بانک‌های دولتی شهر کرمان بوده است. به منظور تعیین حجم نمونه الگوی کلان (۲۰۰۵) به کار گرفته شد. وی بیان می‌کند برای تعیین حجم نمونه در مدل‌یابی معادلات ساختاری باید تعداد داده‌های پژوهش کمتر از ۲۰۰ نباشد و به ازای هر پرسش پژوهش باید پنج نمونه وجود داشته باشد. سپس، تعداد حاصل از هر یک از گزینه‌های ۱ یا ۲ که بیشتر باشد، برای تعیین تعداد نمونه انتخاب می‌شود. از آنجا که پرسشنامه پژوهش حاضر ۴۰ پرسش دارد، می‌توان تعداد ۲۰۰ نمونه را انتخاب کرد. بنابراین، در کل ۲۲۰ پرسشنامه قابل تحلیل به دست آمد. نمونه‌گیری این تحقیق با روش طبقه‌ای نسبی انجام گرفت، بدین صورت که از گروه مدیران ۳۵ نفر، معاونان ۴۰ نفر، تحویل‌داران ۱۳۴ و ۱۱ نفر از مسئولان اعتبارات انتخاب شدند. ابزار اصلی جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه بود. با بهره‌گیری از نظرهای استادان و کارشناسان حوزه تحقیق و اعمال نظرهای آن‌ها برای بهبود پرسشنامه بومی‌سازی شده و همچنین کاربرد مقیاس‌های استاندارد روایی محتوایی پژوهش در حد مطلوبی برآورد شد، همچنین، روایی همگرای پژوهش با محاسبه میانگین واریانس تبیین شده^۱ و پایایی پرسش‌های پژوهش نیز با دو معیار استاندارد رایج آلفای کرونباخ، و پایایی ترکیبی^۲ بررسی شد. کرونباخ^۳ (۱۹۵۱)، استاندارد بالای ۰/۷ را برای آلفای

1. Average variance extracted (AVE)

2. Composite Reliability (CR)

3. Cronbach

کروناخ ذکر کرده است، همچنین فورنل و لارکر^۱ (۱۹۸۱)، میزان بالای ۰/۵ را برای میانگین واریانس تبیین‌شده و باگازی ویی^۲ استاندارد بالای ۰/۶ را برای پایایی ترکیبی بیان کرده‌اند. با توجه به استانداردهای بیان‌شده، پایایی و روایی پژوهش مناسب است (جدول ۱).

جدول ۱. سنجش پایایی و روایی همگرا

متغیر	مؤلفه‌ها	آلفای کروناخ	میانگین واریانس تبیین‌شده	پایایی ترکیبی	منبع گویه
رفتارهای شهروندی سازمانی	نوع‌دوستی، نزاکت و ادب، وجدان، جوانمردی، رفتار مدنی	۰/۷۶	۰/۸۰	۰/۸۹	جان و یونگ (۲۰۱۲)
تعهد سازمانی	تعهد عاطفی، تعهد هنجاری، تعهد مستمر	۰/۷۲	۰/۵۴	۰/۷۷	می‌یر و آلن (۱۹۹۷)
انگیزه خدمت‌محور	تمایل به خط‌مشی‌گذاری، تعهد به منافع عمومی، دلسوزی، فداکاری و ایثار	۰/۸۲	۰/۸۵	۰/۹۲	پری و وایز (۱۹۹۰)
سرمایه اجتماعی	سرمایه‌های شناختی، رابطه‌ای و ساختاری	۰/۷۵	۰/۶۱	۰/۸۱	ناهایت و گوشال (۱۹۹۸)

در ادامه روایی واگرا بررسی شده است. روایی واگرا میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌هایش را نشان می‌دهد. روایی واگرا وقتی در سطح قابل قبول است که میزان جذر میانگین واریانس تبیین‌شده برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه‌های دیگر در مدل باشد. بر مبنای جدول ۲، روایی واگرا تأیید شد (قطر اصلی ماتریس جذر میانگین واریانس تبیین‌شده است).

جدول ۲. بررسی روایی واگرا

ردیف	متغیر	۱	۲	۳	۴
۱	انگیزه خدمت‌محور	۰/۹۲			
۲	تعهد سازمانی	۰/۸۷	۰/۷۳		
۳	سرمایه اجتماعی	۰/۹۰	۰/۶۹	۰/۷۸	
۴	رفتارهای شهروندی سازمانی	۰/۶۱	۰/۵۵	۰/۴۸	۰/۸۹

1. Fornell & Larcker

2. Bagozzi & Yi

یافته‌های پژوهش

سنجش فرضیه‌ها و تحلیل مدل پیشنهادشده

در مدل‌یابی معادلات ساختاری، برازش مدل و معناداری روابط بررسی می‌شود. شاخص‌های برازش مناسب مدل شامل NFI، CFI، AGFI، GFI، RMSEA و Cmin/df است. برای مشخص کردن اینکه شاخص‌ها تا چه اندازه برای مدل‌های اندازه‌گیری قابل قبول هستند، ابتدا باید همه مدل‌های اندازه‌گیری را جداگانه تحلیل کنیم. بر مبنای اتخاذ چنین روشی، ابتدا چهار مدل اندازه‌گیری که مربوط به متغیرها هستند، به صورت مجزا مورد آزمون قرار گرفتند. نتایج تحلیل عاملی انجام شده برای تعیین صحت مدل‌های اندازه‌گیری نشان داد که مدل‌های اندازه‌گیری انگیزه خدمت‌محور، تعهد سازمانی، سرمایه اجتماعی و رفتارهای شهروندی سازمانی مدل قابل قبولی است. نتایج تحلیل عاملی تأییدی به همراه شاخص‌های کلی برازش مدل‌های اندازه‌گیری در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. شاخص‌های کلی برازش مدل‌های اندازه‌گیری

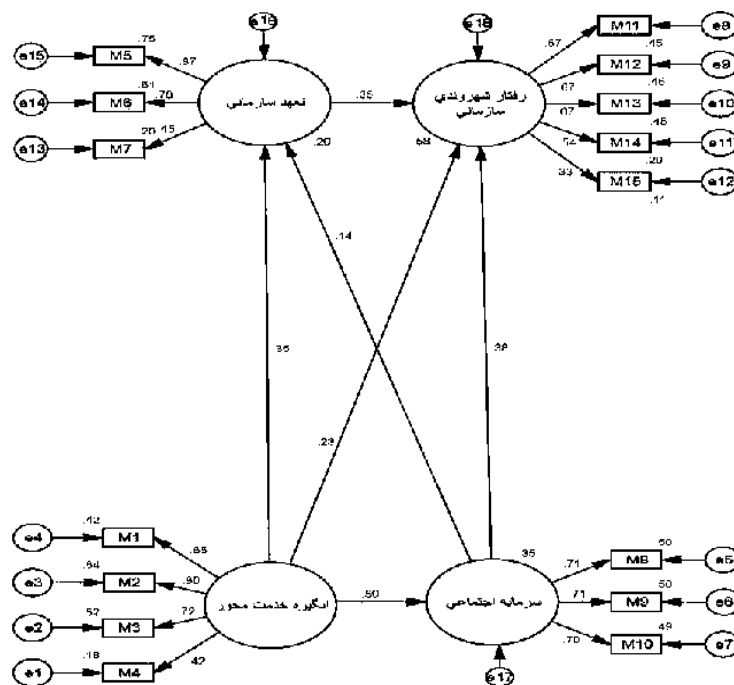
متغیر	نام شاخص				
	RMSEA	NFI	CFI	AGFI	GFI
انگیزه خدمت‌محور	۰/۰۶۰	۰/۹۲	۰/۹۳۰	۰/۹۰	۰/۹۴
تعهد سازمانی	۰/۰۵۷	۰/۹۵	۰/۹۹	۰/۹۶	۰/۹۷
سرمایه اجتماعی	۰/۰۴۲	۰/۹۶	۰/۹۷	۰/۹۴	۰/۹۰
رفتارهای شهروندی سازمانی	۰/۰۶۷	۰/۹۴	۰/۹۳	۰/۹۰	۰/۹۵
سطح قابل قبول	RMSEA<۰/۰۸	NFI>۰/۹	CFI>۰/۹	AGFI>۰/۹	GFI>۰/۹

با توجه به نتایج جدول ۳، مدل‌های اندازه‌گیری از برازش مناسبی برخوردارند. پس از بررسی و تأیید مدل‌های اندازه‌گیری در گام اول، در گام دوم برای آزمون فرضیه‌ها مدل‌یابی معادلات ساختاری اجرا شد. در جدول ۴ شاخص‌های کلی برازش الگوی مفهومی پژوهش بیان شده است.

جدول ۴. شاخص‌های کلی برازش مدل ساختاری پژوهش

نام شاخص	Cmin/df	GFI	AGFI	CFI	NFI	RMSEA
مدل ساختاری	۲/۸۹	۰/۹۸	۰/۹۲	۰/۹۶	۰/۹۵	۰/۰۶۸
سطح قابل قبول	۵>	GFI>۰/۹	AGFI>۰/۹	CFI>۰/۹	NFI>۰/۹	RMSEA<۰/۰۸

با توجه به مطالب یادشده می‌توان نتیجه گرفت شاخص‌های کلی، نشان از برازش خوب الگو توسط داده‌ها است. به عبارت دیگر، داده‌های جمع‌آوری‌شده به خوبی الگو را مورد حمایت قرار می‌دهند. در ادامه مدل ساختاری پژوهش ترسیم شده است. در این مدل ضرایب رگرسیونی بین متغیرهای تحقیق و بارهای عاملی نشان داده شده است. بارهای عاملی بزرگتر از ۰٫۳ نشان می‌دهند متغیر مشاهده‌پذیر مقیاسی قابل اطمینان برای محاسبه متغیر پنهان هستند. اگر بین ۰٫۳ تا ۰٫۵ باشند اگر چه نسبتاً ضعیفند، برای ادامه تحلیل کفایت می‌کنند (ابارشی و حسینی، ۱۳۹۱، ص ۱۰۱).



شکل ۲. الگوی معادلات ساختاری پژوهش

پس از بررسی و تأیید الگو، برای آزمون معناداری فرضیه‌ها شاخص P بررسی شده است. مقادیر کمتر از ۰٫۰۵ برای مقدار P ، از تفاوت معنادار محاسبه‌شده برای وزن‌های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح اطمینان ۰٫۹۵ حکایت دارد. فرضیه‌ها به همراه ضرایب رگرسیونی و مقادیر P مربوط به هر فرضیه، در جدول ۵ بیان شده است.

جدول ۵. ضرایب رگرسیونی و نتایج آزمون فرضیه‌ها

فرضیه	تأثیر متغیر...	بر متغیر...	ضریب رگرسیونی	عدد معناداری	نتیجه
۱	انگیزه خدمت‌محور	تعهد سازمانی	۰/۳۵	۰/۰۴۲	تأیید
۲	انگیزه خدمت‌محور	رفتارهای شهروندی	۰/۲۳	۰/۰۰۵	تأیید
۳	انگیزه خدمت‌محور	سرمایه اجتماعی	۰/۵۹	۰/۰۲۳	تأیید
۴	سرمایه اجتماعی	رفتارهای شهروندی	۰/۳۸	۰/۰۰۰	تأیید
۵	سرمایه اجتماعی	تعهد سازمانی	۰/۱۴	۰/۰۴۸	تأیید
۶	تعهد سازمانی	رفتارهای شهروندی	۰/۳۵	۰/۰۰۰	تأیید

با توجه به نتایج جدول ۴، تمامی فرضیه‌های پژوهش تأیید شد.

بحث و نتیجه

پژوهش حاضر، با هدف بررسی شکل‌گیری رفتارهای شهروندی سازمانی بر مبنای انگیزه خدمت‌محور، سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی در میان کارکنان بانک‌های دولتی شهر کرمان انجام گرفته است. در گام اول از بررسی فرضیه‌های پژوهش، تأثیر مستقیم انگیزه خدمت‌محور بر تعهد سازمانی تأیید شد که مطابق با نتایج کروسون (۱۹۹۷)، بریور و همکاران (۲۰۰۰)، کیم (۲۰۰۵)، تیلور (۲۰۰۷)، کمیلری (۲۰۰۶)، وندناپیل و همکاران (۲۰۰۶) است. بنابراین پیشنهاد می‌شود سازمان‌های دولتی در صدد شناخت و تقویت عوامل مؤثر بر انگیزه خدمت عمومی برآیند. همچنین، سازمان‌های عمومی باید توجه کنند که انگیزه خدمت عمومی می‌تواند دامنه وسیع‌تری از مشوق‌ها و انگیزه‌ها را درباره کارکنان و مدیران بخش دولتی فراهم کند. در ادامه تأثیر معنادار انگیزه خدمت‌محور بر رفتارهای شهروندی سازمانی مطابق با نتایج پژوهش فردوسی‌پور (۲۰۱۶)، پانندی و همکاران (۲۰۰۷)، سائترویس (۲۰۱۳) تأیید شد. همچنین، معناداری تأثیر انگیزه خدمت‌محور بر سرمایه اجتماعی مطابق با نتایج پژوهش جکلن شندا (۲۰۱۱) و چونگ و همکاران (۲۰۱۳) است. بنابراین، به مدیران بخش دولتی پیشنهاد می‌شود، سعی کنند منافع عموم مردم را به جای منافع افراد خاص برآورده کنند. تلاش مدیران دولتی باید برای خدمت به مردم، جبران

عقب‌ماندگی مردم، کاهش مشکلات جامعه، ترویج عدالت اجتماعی و افزایش رضایت مشتری باشد.

در گام دوم از بررسی فرضیه‌های پژوهش تأثیر معنادار سرمایه اجتماعی بر رفتارهای شهروندی سازمانی تأیید شد که مطابق با نتایج تحقیقات سوسولان (۲۰۰۱)، هائوشیو (۲۰۰۹)، یونی (۲۰۱۴)، یزدان‌پناه و پوردال (۲۰۱۴)، عسگریان و کرامتی (۲۰۱۴) است. همچنین، تأثیر سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی مطابق با نتایج خورشید (۱۳۹۱)، کاظم‌زاده بیطالی و قاسم‌زاده علیشاهی (۱۳۹۲)، وحدتی (۲۰۱۰) و عریض سامانی (۲۰۰۷) تأیید شد. بنابراین، پیشنهاد می‌شود مدیران از طریق تقویت فرهنگ وفاداری، اطاعت و مشارکت وظیفه‌ای و مشارکت اجتماعی، میان کارکنان دوستی، اعتماد و هویت ایجاد کنند. مدیران باید از طریق ایجاد فضای کاری مناسب در سازمان، میل کارکنان برای فداکاری و ترجیح منافع سازمانی بر منافع شخص و حمایت و دفاع از سازمان را افزایش دهند. برای این منظور کارکنان باید بکوشند در روابط و مراودات خود، مهارت‌های هوش عاطفی را یاد بگیرند و آن را افزایش دهند. همچنین برای ایجاد و توسعه سرمایه اجتماعی در بانک‌های مورد بررسی، به‌منظور بهبود تعهد سازمانی کارکنان به مدیران پیشنهاد می‌شود با برگزاری جلسه‌های گروهی، مراسم و مناسک فرهنگی، تشکیل باشگاه‌های ورزشی فرهنگی و توسعه فعالیت‌های فرهنگی به‌منظور ایجاد و توسعه پیوند و ارتباط صمیمانه بین کارکنان، و انتقال اهداف، ارزش‌ها و آرمان‌های سازمان به کارکنان، و نهادینه کردن اقدامات و برنامه‌ها به‌منظور ایجاد همفکری و در نتیجه پرورش حس دوستی درون سازمان تلاش کنند. در نهایت، تأثیر معنادار تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأیید شد که مطابق با نتایج شمس‌الدینی و محمدجانی (۱۳۹۳)، مایر و همکاران (۲۰۰۲)، بیگ (۲۰۱۲) و یلماز (۲۰۰۸) است. بنابراین، به مدیران پیشنهاد می‌شود با برقراری ارتباط مفید و مؤثر با کارکنان اهداف و ارزش‌های آنان را شناخته و برای رسیدن به اهداف سازمان گام بردارند تا کارکنان برای موفقیت سازمان به‌طور شخصی احساس مسئولیت کنند و با رفتارهای داوطلبانه و اختیاری خود باعث بهبود مؤثر انجام‌دادن وظایف و نقش‌های سازمان شوند.

منابع و مأخذ

۱. ابارشی، احمد و حسینی، سید یعقوب (۱۳۹۱). *مدل سازی معادلات ساختاری*. تهران: انتشارات جامعه شناسان.
۲. بهروان، حسین و سعیدی، رقیه (۱۳۸۹). عوامل مؤثر بر میزان تعهد سازمانی کارکنان شرکت گاز، نمونه مورد مطالعه: اداره مرکزی استان خراسان رضوی، شهر مشهد. *مجله علوم اجتماعی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد*، شماره ۲، صفحات ۱۹۹-۱۸۱.
۳. خورشید، صدیقه (۱۳۹۱). مطالعه تأثیر سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی کارکنان. *فرایند مدیریت توسعه*، دوره ۲۵، شماره ۱، صفحات ۱۴۷-۱۱۵.
۴. سبحانی نژاد، مهدی، شاطری، کریم، فرجی ده سرخی، حاتم و اکبری، معصومه (۱۳۸۹). تبیین رابطه رفتارهای شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی بین کارشناسان دانشگاه تهران. *فصل نامه علمی پژوهشی دانشگاه شاهد*، صفحات ۱۱۴-۱۰۱.
۵. شمسی، زهرا، محبعلی پور، منیره و الوداری، حسن (۱۳۹۴). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی. *مدیریت سرمایه اجتماعی*، دوره ۲، شماره ۱، صفحات ۱۳۶-۱۱۷.
۶. کاظم زاده بیطالی، مهدی و قاسم زاده علیشاهی، ابوالفضل (۱۳۹۲). تبیین نقش و میزان تأثیر سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی و آموزش اثربخش. *مجله رفتار سازمانی*، سال ۱، شماره ۲، صفحات ۱۱۶-۱۰۵.
۷. لباف، حسن و دلوی، محمدرضا (۱۳۸۳). مدیریت بومی: چالش ها و راهکارها. *مطالعات مدیریت بهبود و تحول*، شماره ۴۳، صفحات ۱۳۸-۱۱۳.
۸. مهرابی گوشکی، علی، عزیزی، بیستون و سلمانی، داوود (۱۳۸۸). رابطه بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، *اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی*، صفحات ۹-۱.
9. Allen, N.J. & Meyer, J.P. (1997). Commitment in the workplace: Theory, research and application. *Human Resource Development Quarterly*, 9(3), 309
10. Alonso, P. & Lewis, G.B. (2001). Public service motivation and job performance

- evidence from the federal sector. *The American Review of Public Administration*, 31(4), 363-380.
11. Appelbaum, S., Bartolomucci, N., Beaumier, E., Boulanger, J., Corrigan, R., Doré, I., ... & Serroni, C. (2004). Organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust. *Management Decision*, 42(1), 13-40.
 12. Bentein, K., Vandenberghe, C., Vandenberg, R. & Stinglhamber, F. (2005). The role of change in the relationship between commitment and turnover: a latent growth modeling approach. *Journal of Applied Psychology*, 90(3), 468.
 13. Bolino, M.C., Turnley, W.H. & Bloodgood, J.M. (2002). Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations. *Academy of Management Review*, 27(4), 505-522.
 14. Brewer, G.A. & Selden, S.C. (2000). Why elephants gallop: Assessing and predicting organizational performance in federal agencies. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10(4), 685-712.
 15. Brewer, G.A. (2003). Building social capital: Civic attitudes and behavior of public servants. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 13(1), 5-26.
 16. Brewer, G.A., Selden, S.C., Facer, I.I. & Rex, L. (2000). Individual conceptions of public service motivation. *Public Administration Review*, 60(3), 254-264.
 17. Bright, L. (2008). Does public service motivation really make a difference on the job satisfaction and turnover intentions of public employees?. *The American Review of Public Administration*, 38(2), 149-166.
 18. Buchanan, J.M. (1975). *The limits of liberty: Between anarchy and Leviathan* (No. 714). Chicago: University of Chicago Press.
 19. Chan, W-Y; Lua, Sh, Nie, Y., Lim, S. & Hogan, D. (2010). Organizational and personal predictors of teacher commitment: the mediating role of teacher efficacy and identification with school. *American Educational Research Journal*, 45(33), 597-630.
 20. Chen, C.A., Hsieh, C.W. & Chen, D.Y. (2014). Fostering public service motivation through workplace trust: Evidence from public managers in Taiwan. *Public Administration*, 92(4), 954-973.
 21. Coursey, D.H. & Pandey, S.K. (2007). Public service motivation measurement testing an abridged version of Perry's proposed scale. *Administration & Society*, 39(5), 547-568.
 22. Fakhraee, C. & Asadi, M. (2010). A comparative study of "social capital related to teachers' job satisfaction and organizational commitment of teachers," the official teachers and tuition in Maragheh -school year. *Journal of Sociology*, 1(1), 163-137.
 23. Ferdosipour, L. (2016). The relationship among public service motivation, Civic-organizational behavior, and service quality. *Iranian Journal of Management Studies*, 9(1), 1-20.
 24. Gellatly, Ian R., Meyer, J.P. & Luchak, A.A. (2006). Combined effects of the three commitment components on focal and discretionary behaviors: A Test of Meyer and Herscovitch's propositions. *Journal of Vocational Behavior*, 69, 331-345.
 25. Gyvryan, H. & Dindarfrkvsh, F. (2011). Investigate the relationship between social capital and the effectiveness of teachers. *Journal of Educational Leadership and Management*, Islamic Azad University, Fifth year, Number three, 145-137.

26. Haghighatian, M., Rabbani, R. & Kazemi, S. (2008). Putnam city high school careers teachers in Isfahan, *Islamic Azad University (Iran)*, 164-147.
27. Houston, D.J. (2000). Public-service motivation: A multivariate test. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10(4), 713-728.
28. Houston, D.J. (2006). "Walking the walk" of public service motivation: Public employees and charitable gifts of time, blood, and money. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(1), 67-86.
29. Huang, Ch-Ch & You, Ch-S (2011). The three components of organizational commitment on in- role behavior and organizational citizenship behaviors. *African Journal of Business Management*, 5(28), 11335-11344.
30. Kim, S. (2005). Individual-level factors and organizational performance in government organizations. *Journal of public Administration Research and Theory*, 15(2), 245-261.
31. Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of Structural Equation Modeling*. (3rd Edition ed.), New York: Guilford Press.
32. Kline, R.B. (2005). *Principles and practice of Structural Equation Modeling*. (2nd Edition ed.), New York: Guilford Press.
33. Lawrence, J., Ott, M. & Bell, A. (2012). Faculty organizational Commitment and Citizenship. *Research in Higher Education*, 53, 325-352.
34. Meyer, J.P., Becker, T.E. & Vandenberghe, C. (2004). Employee commitment and motivation: a conceptual analysis and integrative model. *Journal of Applied Psychology*, 89(6), 991-1007.
35. Meyer, J.P., Stanley, D.J., Herscovitch, L. & Topolonytsky, L. (2002), Affective, Continuance, and Normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-52.
36. Moynihan, D.P. & Pandey, S.K. (2007). The role of organizations in fostering public service motivation. *Public Administration Review*, 67(1), 40-53.
37. Pandey, S.K., Wright, B.E. & Moynihan, D.P. (2007). Public service motivation and interpersonal citizenship behavior in public organizations: Testing a preliminary model. *International Public Management Journal*, 11(1), 89-108.
38. Perry, J.L. & Wise, L.R. (1990). The motivational bases of public service. *Public Administration Review*, 50(3), 367-373.
39. Perry, J.L. (1996). Measuring public service motivation: An assessment of construct reliability and validity. *public Administration Research and Theory*, 6(1), 5-22.
40. Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B. & Bachrach, D.G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
41. Schede, J. (2011). Public service motivation & prosocial behavior: do public sector employees practice what they preach?. *Syracuse. Retrieved September*, 2(4), 1-35.
42. Szeman, I. & Kaposy, T. (2010). *Cultural theory: an anthology*. New York: John Wiley & Sons.
43. Taylor, J. (2007). The impact of public service motives on work outcomes in Australia: a comparative multi-dimensional analysis. *Public Administration*, 85(4), 931-959.