

بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان گلستان

غلامرضا خوشفر^{۱*}، فاطمه جندقی میرمحله^۲

۱. استادیار، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه گلستان، گرگان، ایران

۲. کارشناس ارشد، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۱۱/۲۳؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۳/۲۸)

چکیده

هدف از این مطالعه، شناسایی رابطه سرمایه اجتماعی با رفتارهای شهروندی سازمانی است. روش تحقیق توصیفی - همبستگی بوده که طی آن ۲۳۴ نفر از کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان گلستان با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب انتخاب و مطالعه شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه استاندارد بوده که اعتبار آن با بررسی اعتبار محتوا تأیید شده و پایایی پرسشنامه با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ برای مفاهیم سرمایه اجتماعی و رفتارهای شهروندی سازمانی به ترتیب ۰/۸۹۶ و ۰/۷۸۰ تأیید شد. یافته‌ها نشان داد میانگین سرمایه اجتماعی و رفتارهای شهروندی سازمانی ۳/۱۸۴ و ۳/۷۱۵ است که به ترتیب در حد متوسط و متوسط روبه‌بالا ارزیابی می‌شود. سایر نتایج حاکی از آن است که بین سرمایه اجتماعی و ابعاد آن (به‌جز اعتماد) با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین، نتایج آزمون رگرسیون نشان داد در مجموع، ۲۳/۴ درصد از تغییرات متغیر وابسته (رفتارهای شهروندی سازمانی) از طریق دو بعد از عامل کلی سرمایه اجتماعی یعنی مشارکت و دوستی‌ها و بخشش و روحیه داوطلبی تبیین می‌شود.

کلیدواژگان

جوانمردی، رفتارهای شهروندی سازمانی، سرمایه اجتماعی، فضیلت شهروندی، نوع‌دوستی.

* نویسنده مسئول، رایانامه: khoshfar@gmail.com

مقدمه

تلاش برای بهبود عملکرد از روزهای اولیه شکل‌گیری رشته مدیریت، اصلی خدشه‌ناپذیر بوده است که هر روز وارد مباحث جدیدی می‌شود و حوزه‌های بیشتری را تسخیر می‌کند. در مکتب‌های اولیه مدیریت، افراد با رفتارهایی ارزیابی می‌شدند که در شرح شغل و شرایط احراز از شاغل انتظار می‌رفت، ولی امروزه، رفتارهایی فراتر از آن مد نظر قرار گرفته است. این رفتارها با مفاهیم رفتارهای فرائقشی، عملکرد زمینه‌ای، رفتارهای خودجوش یا رفتارهای شهروندی سازمانی تعریف شده است (حسینی کاخکی و قلی‌پور، ۱۳۸۶، ص ۱۲۱). رفتار شهروندی سازمانی الگوی نوین رفتار کارکنان در سازمان است که امروزه به‌عنوان رویکرد مدرن مدیریت نوین نیروی انسانی در بسیاری از سازمان‌ها به‌کار گرفته می‌شود (Ertürk., 2006, p.259). به‌طور کلی، رفتار شهروندی، نوعی رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به‌دلخواه و داوطلبانه بروز می‌دهند. به این ترتیب، مطالعه و بررسی این گونه رفتار افراد در سازمان بسیار مهم و ضروری به نظر می‌رسد.

همچنین، این نوع رفتارها به رفتارهای فردی اشاره می‌کند که برخاسته از بصیرت افراد هستند و افزون بر این که کارایی و اثربخشی عملکرد سازمان را افزایش می‌دهند، مستقیم و به‌طور صریح، از راه سیستم رسمی پاداش تشویق نمی‌شوند (Burns & Carpenter., 2008, p.53). رفتارهای شهروندی سازمانی شامل رفتارهای اختیاری کارکنان‌اند که جزء وظایف رسمی آنان محسوب نمی‌شود. این رفتارها، مستقیم توسط سیستم رسمی سازمانی در نظر گرفته نمی‌شوند، ولی میزان اثربخشی کلی سازمانی را افزایش می‌دهند (Castro et al., 2004, p.50). رفتارهای شهروندی سازمانی به اثربخشی سازمانی هم کمک می‌کنند.

رفتارهای شهروندی سازمانی از طریق اثرگذاری بر عوامل درونی سازمانی از قبیل جو سازمانی، بهبود روحیه، افزایش تعهد سازمانی و رضایت شغلی، کاهش نیت‌های منجر به ترک شغل، کاهش غیبت و رفتارهای مخرب شغلی و نیز با تأثیرگذاری بر بهبود عوامل برون‌سازمانی مانند رضایت مشتری، افزایش کیفیت خدمات و وفاداری مشتریان موجب ایجاد کیفیت عالی در عملکرد کارکنان می‌شود (فتاحی، ۱۳۸۶، ص ۲۰). این رفتارها از طریق تشویق اقدامات سازمانی

اثربخش و کارا، عملکرد سازمانی را افزایش می‌دهند. در این زمینه محققان بسیاری سعی کرده‌اند رویکردهای متفاوتی را برای سنجش رفتارهای شهروندی سازمانی مطرح کنند. ارگان معتقد است رفتارهای شهروندی سازمانی شامل نوع دوستی، وظیفه شناسی، احترام، جوانمردی و فضیلت مدنی است (Jiang et al., 2011, p.67). او معتقد است این گونه رفتارها، اعتماد (یکی از شاخص‌های سرمایه اجتماعی) را در میان کارکنان افزایش می‌دهد و در صورت تقویت ویژگی‌های یادشده در سازمان‌ها، کارکنان به دنبال اصلاح عملکرد خود در حین انجام دادن وظایف و فعالیت‌های سازمانی خواهند بود و نقش خود را به خوبی ایفا خواهند کرد. مطالعات نشان می‌دهد سازمان‌هایی که کارکنان آن‌ها رفتارهای شهروندی از خود نشان می‌دهند، عملکرد بهتری نسبت به سایر سازمان‌ها دارند (Podsakoff et al., 2000; Karam, 2011). بنابراین، با توجه به نقش شایان ملاحظه و مؤثر رفتارهای شهروندی سازمانی در اثربخشی و عملکرد سازمان‌ها، همچنین، با توجه به سرعت و شتاب بیش از پیش جهان امروز، سازمان‌ها برای ماندن در عرصه رقابت و تداوم حیات خود نیازمند یک منبع غنی برای رسیدن به اهداف سازمانی خود می‌باشند. به نظر می‌رسد سرمایه اجتماعی تبیین کننده مناسبی برای اثرگذاری بر رفتارهای شهروندی سازمانی است.

امروزه سرمایه اجتماعی نقشی بسیار مهم‌تر از سرمایه‌های فیزیکی و انسانی در جوامع ایفا می‌کند که همان شبکه‌های روابط جمعی و گروهی انسجام‌بخش میان انسان‌ها و سازمان‌هاست. از این رو، در غیاب سرمایه اجتماعی سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست می‌دهند و پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، همواره دشوار می‌شود (شمسی و همکاران، ۱۳۹۴، ص ۱۱۸). همچنین، فقدان سرمایه اجتماعی در کشورهای توسعه نیافته، حلقه مفقوده رشد و توسعه است (موسوی و شیانی، ۱۳۹۴، ص ۱۱). بنابراین، مدیران و کسانی که بتوانند در سازمان، سرمایه اجتماعی تولید کنند، راه کامیابی شغلی و سازمانی خود را هموار می‌کنند و به زندگی فرد معنا و مفهوم می‌بخشند و زندگی را ساده‌تر و لذت‌بخش‌تر می‌کنند (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۵). بنابراین، می‌توان گفت که سازمان‌هایی که سطوح بالایی از سرمایه اجتماعی دارند، موفق‌تر از سایر رقبایی هستند که سطوح پایین‌تری از سرمایه اجتماعی در آن‌ها جاری است (Nahapit & Goshal, 1998, p.250).

اهمیت سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها تا آنجاست که سبب اجتماع افراد (گروه‌ها، تیم‌ها و سازمان‌ها) شده و باعث می‌شود این افراد با یکدیگر به‌طور موفقیت‌آمیز کارها را انجام دهند (Amintojar et al., 2015, p.145). دانچو^۱ معتقد است برای ایجاد سرمایه اجتماعی، فرد باید یک‌سری کیفیت‌های فردی را داشته باشد. رفتارهای شهروندی سازمانی به‌عنوان یکی از توانایی‌های فردی می‌تواند کمیت و کیفیت روابط اعضای سازمان (سرمایه اجتماعی) را تحت تأثیر قرار دهد. در سازمان‌ها، کارمندان در کارهای سازمانی درگیر می‌شوند و به آن هویت می‌دهند، به‌طوری که کارمندانی که شاهد هنجارهای ارتباطی قوی در سازمان می‌باشند، بیشتر به اهداف و ارزش‌های سازمان پای‌بند بوده و از همکاری بالایی در برطرف کردن نیازهای سازمانی برخوردارند (Archibong, 2004, p.50).

سازمان‌های امروزی بدون تمایل کارکنان به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی کارایی خود نخواهند بود. تفاوت همکاری خودجوش با اجباری، اهمیت بسیاری دارد، زیرا در حالت اجبار، فرد وظایف خود را براساس قوانین و استانداردهای تعیین‌شده سازمانی انجام می‌دهد. در حالی که در همکاری خودجوش و آگاهانه، افراد کوشش، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های شخصی، حتی به نفع سازمان به‌کار می‌گیرند (مصباحی جهرمی و همکاران، ۱۳۹۴، ص ۳۶۹). از آنجا که همکاری داوطلبانه عاملی اصلی در اجرای مؤثر تصمیم‌های راهبردی سازمان است (زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۴۱)، یکی از چالش‌های اساسی مدیران، نحوه جلب این همکاری و پیامدهای ناشی از مشارکت نکردن کارکنان در مواقع بحرانی است.

بنابراین، انتظار می‌رود سازمان‌ها با دراختیار داشتن عامل اصلی و منبعی غنی نظیر سرمایه اجتماعی، بتوانند موجبات محکم شدن روابط و تعاملات انسانی و به طریق اولی مشارکت کارکنان را در تحقق اهداف سازمانی فراهم کنند (کیاءالحسینی، ۱۳۹۵، ص ۵۵). وجود سرمایه اجتماعی، فرصت‌های شایان توجهی را برای سازمان ایجاد می‌کند که با بهره‌گیری از آن کارکنان می‌توانند

1. Dangho

مشارکت مؤثرتری داشته باشند. بنابراین، می‌توان بیان کرد سرمایه اجتماعی باعث تقویت و توسعه کنش‌های داوطلبانه کارکنان می‌شود. درگیرشدن در کارهای خارج از حیطه شغلی و آمادگی برای انجام‌دادن رفتارهای داوطلبانه و کمک به همکاران که به‌نوعی رفتارهای شهروندی سازمانی محسوب می‌شوند، خود تحت تأثیر اعتماد، مشارکت و تعامل و سایر مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی قرار دارند. با توجه به تعاملات فراوان و رودرروی کارکنان با مراجعان و همچنین، ماهیت خدمات عرضه‌شده توسط آنان، این مفهوم در بخش‌های خدماتی از جمله سازمانی مانند کمیته امداد امام خمینی (ره) اهمیت و نمود بیشتری دارد. از آنجا که تا به حال رابطه سرمایه اجتماعی با رفتارهای شهروندی سازمانی در سازمان‌های خدماتی و به‌ویژه در کمیته امداد امام خمینی (ره) بررسی نشده است، این پژوهش در پی آزمون تجربی مدل تحلیلی تحقیق که برگرفته از مفروضات و مبانی نظری ارتباط بین سرمایه اجتماعی با تعیین‌کننده‌های فرهنگی از جمله رفتارهای شهروندی سازمانی است. به عبارتی دیگر، جدیدبودن این تحقیق و نوآوری آن در انتخاب جامعه آماری نمود عینی می‌یابد. علاوه بر این، مروری بر مبانی نظری و پیشینه تجربی نشان می‌دهد اغلب آن‌ها الگوی نسبتاً ثابتی (مدل ناهاپیت و گوشال) را برای سنجش مفهوم سرمایه اجتماعی به‌کار گرفته‌اند، در حالی که در مطالعه حاضر به‌واسطه ماهیت سازمان کمیته امداد امام خمینی (ره) که در واقع سازمانی خدماتی است، مطالعات گروه‌کندی^۱ به‌کار گرفته شد که در آن سرمایه اجتماعی به‌عنوان مفهومی جامع چندبعدی ملحوظ شد و مبتنی بر ابعاد اعتماد، روابط اجتماعی، بخشش و روحیه داوطلبی، تنوع در مشارکت و دوستی‌ها و رهبری و مشارکت مدنی است. بنابراین، تفاوت این تحقیق با تحقیقات قبلی در این ویژگی برجسته می‌شود. با این مقدمه، هدف از این مطالعه شناسایی رابطه سرمایه اجتماعی و ابعاد آن با رفتارهای شهروندی سازمانی است. بنابراین، پرسش اساسی تحقیق این است که آیا بین سرمایه اجتماعی با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد؟ کدام‌یک از ابعاد سرمایه اجتماعی، رابطه قوی‌تری با رفتارهای شهروندی سازمانی دارند؟

1. Kennedy

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی از مفاهیم نوینی است که امروزه در جامعه‌شناسی و اقتصاد و اخیراً در مدیریت و سازمان به‌طور گسترده‌ای به‌کار گرفته شده است. سرمایه اجتماعی به مؤسسات، روابط و هنجارهایی که کیفیت و کمیت تعاملات اجتماعی را شکل می‌دهد، اشاره می‌کند (Aarekul et al., 2015, p.1614). بوردیو^۱ (۱۹۸۶) سرمایه اجتماعی را مجموعه‌ای از منابع واقعی یا بالقوه در نظر می‌گیرد که با دراختیارداشتن شبکه‌ی بادوامی از روابط متقابل کم‌وبیش نهادینه‌شده مرتبط است (Szeman & Kaposy, 2010, p.86). محققان و نظریه‌پردازان بسیاری از زوایای متفاوت، ابعاد سرمایه اجتماعی را طبقه‌بندی کردند. یکی از این طبقه‌بندی‌ها، توسط گروه کندی دانشگاه هاروارد مطرح شده است که در ادامه شرح داده می‌شود.

اعتماد: محور اصلی سرمایه اجتماعی، پاسخ به این پرسش است که آیا شما اعتمادی به افراد دارید؟ این افراد ممکن است همسایه‌ها، همکاران، فروشنده یک فروشگاه، یک هم‌کیش، پلیس و خلاصه همه کسانی که در زندگی روزمره با آن‌ها ارتباط دارید، باشند.

مشارکت و رهبری مدنی: منظور از مشارکت مدنی آن است که افراد تا چه اندازه در گروه‌های گوناگون، از قبیل گروه‌های مذهبی، گروه‌های حرفه‌ای، مؤسسات خیریه و مانند آن فعالیت می‌کنند. رهبری مدنی به میزان مشارکت افراد در گروه‌ها، باشگاه‌ها، انجمن‌ها و امور شهر یا مدرسه و نظایر آن‌ها می‌پردازند.

روابط اجتماعی: برخی جوامع و اجتماعات، سعی در توسعه روابط غیررسمی دارند، و عضویت‌ها و مشارکت‌های غیررسمی را بیشتر ترجیح می‌دهند.

بخشش و روحیه داوطلبی: این بعد میزان عضویت و همکاری اعضا با نهادهای داوطلبانه و خیریه را بررسی می‌کند.

1. Bourdieu

تنوع معاشرت‌ها و دوستی‌ها: به معاشرت‌ها و رفاقت فرد با طبقات اجتماعی، نژادها و اقوام، مذاهب و ادیان مختلف اشاره می‌کند (الوانی و سیدنقوی، ۱۳۸۱).

رفتارهای شهروندی سازمانی

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان^۱ و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم وارد شد. تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه رفتارهای شهروندی سازمانی انجام گرفت، بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها یا رفتارهای کارکنان در سازمان بود، اما اغلب نادیده گرفته می‌شد. این رفتارها با اینکه در ارزیابی‌های سستی عملکرد شغلی به‌طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند، در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (Bienstock et al., 2003, p.360). این اعمال را که در محیط کار اتفاق می‌افتند، این گونه تعریف می‌کنند: مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه اختیاری که بخشی از وظایف رسمی نیست، با وجود آن، توسط فرد انجام می‌گیرد و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شود (Appelbaum et al., 2004, p.19). رفتارهای شهروندی، رفتارهای اختیاری کارکنان است که جزء وظایف رسمی آن‌ها نیست و به‌طور مستقیم توسط سیستم رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته نمی‌شود، ولی میزان اثربخشی کل سازمان را افزایش می‌دهد (Khasawneh, 2011, p.623).

رفتارهای شهروندی سازمانی شامل رفتاری‌هایی‌اند که کل سازمان را ارتقا می‌دهند و سیستم اجتماعی آن را حفظ می‌کنند (Feldman, 2011, pp.528-537). رفتارهای شهروندی سازمانی به کارایی و اثربخشی سازمان‌ها از طریق تحولات منابع، نوآوری‌ها و وفق‌پذیری کمک می‌کنند. این رفتارها ماشین اجتماعی سازمان را روغن کاری کرده و انعطاف‌پذیری لازم را برای موقعیت‌های پیش‌بینی‌ناپذیر فراهم می‌کنند و به کارمندان یک سازمان کمک می‌کنند با هم کنار بیایند (Foot & Tang, 2008, p.320). به‌طور کل، از هنگامی که علاقه به مطالعه رفتارهای شهروندی سازمانی رشد یافت، همواره فقدان اجماع درباره ابعاد آن نیز در متون نظری و پیشینه موضوع وجود داشته است.

1. Battman

برای مبحث رفتارهای شهروندی مدل‌ها و مباحث متعددی وجود دارد، اما آنچه میان محققان بیشترین توجه را به خود جلب کرده است، مدل ارگان (۱۹۸۸) است. در این مدل رفتارهای شهروندی شامل پنج مؤلفه وظیفه‌شناسی، نوع‌دوستی، فضیلت شهروندی، جوانمردی، احترام و تکریم است. وظیفه‌شناسی یعنی اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می‌دهند که فراتر از حداقل سطح وظیفه مورد نیاز برای انجام دادن آن کار است. نوع‌دوستی، کمک به افرادی که حجم کاری سنگین دارند، کمک به افرادی که غایب بوده‌اند، کمک به تطبیق دادن افراد تازه وارد است. فضیلت شهروندی شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت‌های فوق‌برنامه و اضافی، آن‌هم زمانی که این حضور لازم نباشد، می‌شود. جوانمردی تمایل کارکنان به تحمل شرایطی است که کمترین شرایط مطلوب مورد نظر آن‌ها است. احترام و تکریم بیان‌کننده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است.

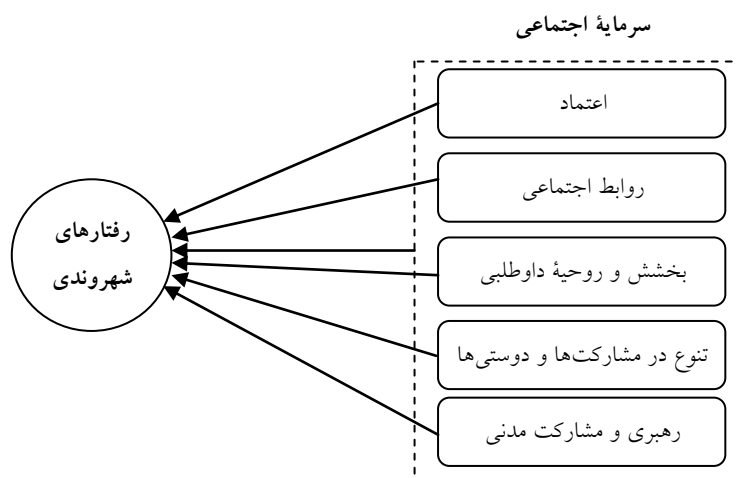
از آنجا که یک تحقیق براساس پژوهش‌های قبلی بنا نهاده می‌شود، با مراجعه به تحقیقات قبلی بین این تحقیق و تحقیقات گذشته ارتباط ایجاد می‌شود. بنابراین، برخی تحقیقات گذشته در زمینه موضوع تحقیق حاضر تشریح می‌شود.

نتایج تحقیق امین تجار و همکاران (۲۰۱۵) حاکی از وجود رابطه مستقیم بین سرمایه اجتماعی و رفتارهای شهروندی سازمانی است. همچنین، نتایج آریانی و همکاران (۲۰۱۲) نشان داد همه شاخص‌های سرمایه اجتماعی مانند شاخص‌های ساختاری، ارتباطی و شناختی بر رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد. نجاتبخش اصفهانی و همکاران (۲۰۱۲) طی پژوهشی بیان کردند میان ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی و رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد. همچنین، سرمایه اجتماعی مدیران و کارکنان شرکت سهامی فرش ایران در سطح مطلوبی قرار دارد. دهقانی و همکاران (۱۳۹۴) ضمن تأیید رابطه معنادار و مستقیم سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی، گزارش کردند که متغیرهای جمعیت‌شناختی میزان تحصیلات، پست سازمانی، نوبت کاری در میزان سرمایه اجتماعی و رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیرگذار است. شمسی و همکاران (۱۳۹۴) بیان کردند سرمایه اجتماعی اثر مثبت بر رفتارهای شهروندی دارد. همچنین، در سه بعد سرمایه اجتماعی، یعنی ساختاری، ارتباطی و شناختی اثر مثبت و معناداری بر رفتارهای

شهروندی سازمانی می‌گذارد. نتایج پژوهش احمدی و محمدی بلبان‌آباد (۱۳۹۲) نشان داد بین ابعاد سرمایه اجتماعی (ساختاری، شناختی و رابطه‌ای) و رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد. نتیجه تحلیل رگرسیونی نشان داد، متغیر وابسته از بعد شناختی سرمایه اجتماعی بیشترین تأثیر را می‌پذیرد. در نهایت، جهانگیری و همکاران (۱۳۹۱) گزارش کردند که بین سرمایه اجتماعی و رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد و همه مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی (سلسله‌مراتب، تراکم گروه‌ها، اعتماد اجتماعی، روابط متقابل و انسجام اجتماعی) با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه مستقیم دارند. به علاوه، رفتارهای شهروندی سازمانی افراد با میزان تحصیلات افراد رابطه مستقیم دارد.

مدل مفهومی پژوهش

مدل مفهومی پژوهش به شرح شکل ۱ ترسیم می‌شود.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

همان‌طور که در مدل مفهومی تحقیق مشاهده می‌شود، متغیر وابسته رفتارهای شهروندی سازمانی است که تحت تأثیر مستقیم سرمایه اجتماعی و ابعاد آن (اعتماد، روابط اجتماعی، بخشش

و روحیه داوطلبی، تنوع در مشارکت و دوستی‌ها و رهبری و مشارکت مدنی) است. بر همین اساس، فرضیه پژوهش به شرح زیر بیان می‌شود.

بین سرمایه اجتماعی و ابعاد آن با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از حیث هدف، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری تحقیق شامل همه کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان گلستان بوده که تعداد آن‌ها برابر با ۶۰۰ نفر بود. نمونه‌ای به حجم ۲۳۴ نفر براساس جدول کرجسی و مورگان تعیین و به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب انتخاب شدند، به این صورت که توزیع فراوانی جمعیت در جامعه آماری یادشده با توجه به متغیرهای جنسیت و شهرستان مورد توجه قرار گرفت، سپس، نمونه‌ها متناسب با حجم طبقات (شهرستان و جنسیت) با روش نمونه‌گیری تصادفی نظام‌مند از هر طبقه انتخاب شد. برای سنجش متغیر مستقل (سرمایه اجتماعی) و متغیر وابسته (رفتارهای شهروندی سازمانی) پرسشنامه استاندارد شده مقیمی (۱۳۹۲) به کار گرفته شد که اعتبار آن قبلاً مورد تأیید متخصصان قرار گرفته است. از آنجا که ضریب آلفای کرونباخ معمولاً شاخص مناسبی برای سنجش قابلیت اعتماد ابزار اندازه‌گیری و هماهنگی درونی میان عناصر آن است، این شاخص برای تعیین پایایی پرسشنامه به کار گرفته شد. مقدار حاصله برای متغیر سرمایه اجتماعی و رفتارهای شهروندی سازمانی به ترتیب، برابر با ۰/۹۴۲ و ۰/۸۸۹ است. میزان آلفای به دست آمده نشان‌دهنده همبستگی درونی گویه‌ها و مطلوب بودن ابزار تحقیق است.

یافته‌ها

یافته‌های توصیفی

یافته‌های توصیفی نشان داد ۸۶/۳ درصد را مردان و فقط ۱۳/۷ درصد باقیمانده را زنان تشکیل می‌دهند. به لحاظ وضعیت تأهل، ۲/۶ درصد مجرد و ۹۷/۴ درصد متأهل هستند. از لحاظ تحصیلی ۹/۸ درصد پاسخگویان تحصیلات خود را دیپلم، ۹/۴ درصد فوق‌دیپلم، ۵۷/۷ درصد لیسانس، ۲۲/۶

درصد فوق‌لیسانس و ۰/۴ درصد وضعیت تحصیلی خود را دکتری اعلام کردند. وضعیت استخدامی ۶۱/۵ درصد رسمی، ۳/۸ درصد پیمانی، ۲۴/۸ درصد قراردادی، ۳/۴ درصد شرکتی، ۱/۷ درصد روزمزد بودند و ۴/۷ درصد وضعیت استخدام خود را سایر موارد گزارش کردند.

سیمای سرمایه اجتماعی کارکنان

همان‌طور که در جدول ۱ ملاحظه می‌شود بُعد تنوع در مشارکت‌ها و دوستی‌ها در میان کارکنان قوی‌تر از ابعاد دیگر بوده است. به‌طوری که طبق پاسخ‌های مطرح‌شده توسط پاسخگویان این بُعد مهم‌تر از اعتماد و اعتماد هم با میانگینی مناسب‌تری از سه بُعد انتهایی جدول ۱، بالاترین مقدار میانگین را پس از متغیر مشارکت و دوستی‌ها به خود اختصاص داده است. همچنین، میانگین شاخص سرمایه اجتماعی کل ۳/۱۸۴ از ۵ به‌دست آمده است که در مقایسه با حد میانی ۳ مقداری برابر با حد مورد انتظار را کسب کرده است. بنابر موارد یادشده، می‌توان گفت سرمایه اجتماعی کارکنان در حد متوسط قرار دارد. بنابراین، مسئولان امر با شناسایی منابع بازتولید ابعاد ضعیف‌تر در سازمان مربوطه، بسترهای لازم را برای تقویت بیشتر این دارایی‌های نامشهود و ثروت‌های نامرئی سازمان‌ها فراهم کنند.

جدول ۱. توزیع نمونه‌های آماری بر حسب سرمایه اجتماعی

انحراف معیار	میانگین	سرمایه اجتماعی و ابعاد آن
۰/۴۹۴۱۵	۳/۱۸۴	سرمایه اجتماعی
۰/۷۹۶۲۵	۳/۸۱۲	تنوع در مشارکت و دوستی‌ها
۰/۹۲۶۴۴	۳/۴۵۳	اعتماد
۰/۹۶۰۸۲	۳/۲۶۰	روابط اجتماعی
۰/۹۶۰۷۳	۳/۱۴۵	بخشش و روحیه داوطلبی
۰/۹۷۳۷۰	۲/۶۲۳	رهبری و مشارکت مدنی

سیمای رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان

طبق نتایج جدول ۲ و با توجه به شاخص میانگین به‌دست‌آمده ۳/۷۱ از ۵، می‌توان بیان کرد میزان رفتارهای شهروندی پاسخگویان مورد مطالعه در حد نزدیک به زیاد است.

جدول ۲. توزیع نمونه‌های آماری بر حسب رفتارهای شهروندی سازمانی

نوع فراوانی سطح رفتارهای شهروندی سازمانی	فراوانی مطلق	فراوانی نسبی	فراوانی تراکمی
خیلی کم	۴	۱/۷	۱/۷
کم	۱۶	۶/۸	۸/۵
متوسط	۷۲	۳۰/۸	۳۹/۳
زیاد	۹۲	۳۹/۳	۷۸/۶
خیلی زیاد	۵۰	۲۱/۴	۱۰۰
جمع کل	۲۳۴	۱۰۰	-

میانگین: ۳/۷۱ از ۵

یافته‌های استنباطی

همان‌طور که نتیجه آزمون ضریب همبستگی پیرسون در جدول ۳ نشان داده است، بین سرمایه اجتماعی و همه ابعاد آن (به جز بُعد اعتماد)، 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، روابط اجتماعی، بخشش و روحیه داوطلبی و مشارکت و رهبری مدنی شاهد همبستگی مثبت، اما ضعیف و خیلی ضعیفی با رفتارهای شهروندی سازمانی هستیم. در حالی که مقدار همبستگی حاصله در بُعد تنوع در مشارکت‌ها و دوستی‌ها گویای متوسط بودن رابطه بین دو متغیر است. بنابراین، طبق نتایج مشهود مندرج در جدول ۳، بین ابعاد سرمایه اجتماعی، عاملی که بیش از سایر ابعاد بر رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیرگذار است، بعد تنوع در مشارکت و دوستی‌ها با مقدار همبستگی ۰/۴۳۲ است. در مجموع، می‌توان بیان کرد با تغییرات همزمان سرمایه اجتماعی کل، روابط اجتماعی، بخشش و روحیه داوطلبی، تنوع در مشارکت و دوستی‌ها و رهبری و مشارکت مدنی به همان میزان رفتارهای شهروندی سازمانی به‌طور همسو و مثبت تغییر می‌یابد.

جدول ۳. ضریب همبستگی بین سرمایه اجتماعی با رفتارهای شهروندی سازمانی

متغیر مستقل	متغیر وابسته	نام آزمون	مقدار آزمون	سطح معناداری	نتیجه
سرمایه اجتماعی	رفتارهای شهروندی سازمانی	پیرسون	۰/۲۷۱**	۰/۰۰۰	تأیید
اعتماد	رفتارهای شهروندی سازمانی	پیرسون	۰/۱۱۶	۰/۰۷۸	رد
روابط اجتماعی	رفتارهای شهروندی سازمانی	پیرسون	۰/۲۳۰**	۰/۰۰۰	تأیید
بخشش و روحیه داوطلبی	رفتارهای شهروندی سازمانی	پیرسون	۰/۱۲۸**	۰/۰۰۵	تأیید
تنوع در مشارکت دوستی‌ها	رفتارهای شهروندی سازمانی	پیرسون	۰/۴۳۲**	۰/۰۰۰	تأیید
رهبری و مشارکت مدنی	رفتارهای شهروندی سازمانی	پیرسون	۰/۱۹۴**	۰/۰۰۳	تأیید

در این قسمت به منظور مشخص کردن سهم تأثیر هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته رگرسیون چندگانه به شیوه همزمان^۱ اجرا شد. براساس اطلاعات جدول ۴، میزان همبستگی متغیرهای مستقل وارد شده به مدل با متغیر وابسته ۰/۵۰۰ است که نشان‌دهنده همبستگی قوی بین متغیرهاست. همچنین، براساس ضریب تعیین تعدیل شده ۲۳/۴ 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 ۴. خلاصه مدل رگرسیونی

ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف استاندارد
۰/۵۰۰	۰/۲۵۰	۲۳/۴	۱۰/۳۰۲۵۱

براساس سطح معناداری آزمون و وزن ضریب رگرسیون استاندارد شده، می‌توان گفت متغیر مشارکت و دوستی‌ها 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:

$$(\text{بخشش و روحیه داوطلبی}) (۰/۶۰۴) + (\text{مشارکت و دوستی‌ها}) (۱/۰۱۰) + ۷۵/۸۴۲ = \text{رفتارهای شهروندی سازمانی}$$

ارقام مندرج در معادله حاکی از آن است که با یک واحد تغییر و به عبارت دیگر افزایش در انحراف استاندارد متغیر مشارکت و دوستی‌ها به اندازه ۱/۰۱۰ انحراف استاندارد رفتارهای شهروندی سازمانی افزایش یابد. همچنین، با افزایش یک واحد در انحراف استاندارد متغیر بخشش و روحیه داوطلبی، به اندازه ۰/۶۰۴ انحراف استاندارد رفتارهای شهروندی سازمانی افزایش می‌یابد.

جدول ۵. ضرایب رگرسیون متغیرهای وارد شده در مدل تحلیل رگرسیونی

متغیرهای وارد شده	B	Std. Error	Beta	T	Sig
مقدار ثابت	۷۵/۸۴۲	۴/۸۷۰	-	۱۵/۵۷۲	۰/۰۰۰
مشارکت و دوستی‌ها	۱/۰۱۰	۰/۱۳۴	۰/۶۴۳	۷/۷۴۵	۰/۰۰۰
بخشش و روحیه داوطلبی	۰/۶۰۴	۰/۱۵۱	۰/۳۶۹	۴/۰۰۴	۰/۰۰۰
روابط اجتماعی	۰/۲۴۶	۰/۱۵۹	۰/۱۴۹	۱/۵۴۸	۰/۱۲۳
اعتماد	۰/۱۶۷	۰/۱۴۱	۰/۰۸۸	۱/۱۸۴	۰/۲۳۸
رهبری و مشارکت مدنی	۰/۰۳۲	۰/۱۲۸	۰/۰۲۱	۰/۲۴۶	۰/۸۰۶

بحث و نتیجه

رفتارهای شهروندی سازمانی قانون‌های نانوشته‌ای است که در روحیه‌های کارکنان تجلی می‌یابد و با حمایت مسئولان امر، امکان اینکه در آینده تکرار شود، افزایش می‌یابد. این مهم با وارد شدن ابزاری تسهیل‌کننده به نام سرمایه اجتماعی خلق می‌شود. نتایج توصیفی تحقیق نشان داد وضعیت سرمایه اجتماعی کارکنان در حد متوسط است. این وضعیت دلایل متعددی دارد، از جمله اینکه میزان سرمایه اجتماعی افراد، به شبکه پیوندهایی بستگی دارد که با دیگران برقرار می‌کنند. همچنین، به میزان سرمایه‌های در تصرف کسانی که وی با آن‌ها پیوند دارند، بستگی دارد، به طوری که بخشی از سطوح فردی سرمایه اجتماعی به تعاملات اجتماعی اشاره می‌کند که فرد به روش‌های گوناگون از جمله تماس با دیگران، احترام به تعهدات و جز آن اعتماد اجتماعی خود را تقویت خواهد کرد. از سویی، افزایش تعاملات فرد و پایبندی وی به تعهدات، باعث می‌شود به منابع و فرصت‌های بیشتری دست یابد و از این طریق، اعتماد دیگران را نسبت به خود افزایش دهد.

در زمینه متغیر وابسته (رفتارهای شهروندی سازمانی) نتایج تحقیق مؤید وضعیت مناسب این

متغیر در سازمان کمیته امداد امام خمینی (ره) است، به طوری که مقدار حاصل شده بیش از حد متوسط و متمایل به زیاد است. بالابودن سطح رفتارهای شهروندی سازمانی در یک سازمان موجب می شود سازمان به محیطی جذاب برای کار و فعالیت تبدیل شود و با جذب نیروهای کارآمد، عملکرد بهتر و اثربخش تری داشته باشد.

دلیل نظری بالابودن سطح رفتارهای شهروندی سازمانی را می توان در نظریه تبادل اجتماعی جست و جو کرد. براساس این نظریه، اقدامات انجام گرفته از سوی سازمان، موجب می شود کارکنان، احساس کنند سازمان برای آن ها سرمایه گذاری کرده است (مانند ارتباطات، آموزش، تصمیم گیری، فرصت ارتقا، پاداش و حقوق)، اینجاست که کارکنان براساس هنجار مقابله به مثل برانگیخته می شوند تا احساس مثبتی به سازمان داشته باشند و بخواهند کاری انجام دهند که به نفع سازمان باشد (Duff, 2007, p.77). همچنین، نتایج استنباطی حاصل از آزمون فرضیه ها نشان داد بین سرمایه اجتماعی و ابعاد آن به جز اعتماد با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. بر این اساس، نتایج تحقیق حاضر با نتایج تحقیقات امین تجار و همکاران (۲۰۱۵)، آریانا و همکاران (۲۰۱۲)، نجابتبخش اصفهانی و همکاران (۲۰۱۲)، دهقانی و همکاران (۱۳۹۴)، شمسی و همکاران (۱۳۹۴)، احمدی و محمدی (۱۳۹۲)، و جهانگیری و همکاران (۱۳۹۱) همخوانی دارد. سرمایه اجتماعی به وسیله وجود روابط نزدیک میان فردی بیان افراد سازمان شکل می گیرد که این روابط بین فردی می تواند به همان رفتارهای شهروندی سازمانی اشاره داشته باشد.

در این زمینه می توان گفت که کنش هایی مانند مشارکت و همکاری به تولید اعتماد و گسترش صمیمیت و همدردی در میان آحاد جامعه کمک شایانی می کند و به طور طبیعی به تقویت سرمایه اجتماعی منجر می شود. بنابراین، شاید بتوان گفت کنش های با محور جمعی مانند همکاری و مشارکت، بی اندازه شبیه رفتارهای شهروندی سازمانی اند که در نهایت، کنش های جمعی در سازمان را تسهیل می کنند و به تحقق اهداف سازمانی و ارتقای کارکرد سازمان مدد می رسانند.

پیشنهادهای

با توجه به نتایج پژوهش حاضر پیشنهادهای به شرح زیر ارائه می شود:

- با توجه به اینکه شبکه روابط اجتماعی به عنوان یکی از ابعاد اصلی سرمایه اجتماعی رابطه معناداری با رفتارهای شهروندی سازمانی دارد، پیشنهاد می شود در سازمان موقعیت ها و فرصت های ساختاری برای تعامل بیشتر بین کارکنان ایجاد شود. این مهم می تواند از طریق اجرا و توسعه فعالیت های فوق برنامه مانند اردوهای تفریحی و ورزشی که کارکنان را در شرایط تعامل و روابط متقابل قرار می دهد، امکان پذیر شود.
- نظر به اینکه بخشش و روحیه داوطلبی با رفتارهای شهروندی سازمانی تغییری مثبت را نشان می دهد، می توان ظرفیت نهادهای داوطلبانه و خیریه را برای تقویت این خصیصه به کار گرفت.
- رابطه مثبت مشارکت و رهبری مدنی با رفتارهای شهروندی سازمانی، حمایت سازمان از عضویت کارکنان در گروه های مذهبی، خیریه، انجمن ها، باشگاه ها و جز آن را می طلبد.
- با توجه به اینکه عامل مشارکت در دوستی ها بالاترین ضریب تأثیر را در تغییرات رفتارهای شهروندی سازمانی داشته است، پیشنهاد می شود دقت لازم در گزینش، استخدام و به کارگیری افرادی که توانایی برقراری ارتباط با دیگران، مهارت های اجتماعی و علاقه به همکاری و دوستی با دیگران را داشته باشند، در اولویت قرار گیرد.

منابع و مأخذ

۱. احمدی، یعقوب و محمدی بلبان آباد، اسعد (۱۳۹۱). بررسی ارتباط ابعاد سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان گمرکات استان کردستان). فصل نامه تخصصی علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر، سال ۷، شماره ۲، پیاپی ۲۱، صفحات ۱۷۸-۱۵۳.
۲. الوانی، سید مهدی و سیدنقوی، میرعلی (۱۳۸۱). سرمایه اجتماعی: مفاهیم و نظریه ها. فصل نامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، شماره های ۳۳-۳۴، صفحات ۲۶-۴.
۳. الوانی، سید مهدی و شیروانی، علیرضا (۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی. مفاهیم نظریه ها و کاربردها، اصفهان: انتشارات مانی.
۴. جهانگیری، علی، قوپرانلو، مهنوش و حاجزاده، مصطفی (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی. فصل نامه مطالعات جامعه شناختی جوانان، سال ۳، شماره ۸، صفحات ۹۸-۸۳.
۵. حسنی کاخکی، احمد و قلی پور، آرین (۱۳۸۶). رفتارهای شهروندی سازمانی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری. پژوهش نامه بازرگانی، شماره ۴۵، صفحات ۱۴۵-۱۱۵.
۶. دهقانی، محمد، مصطفایی، داود، حیوی حقیقی، محمدحسین، استبصاری، فاطمه، رفعتی، شیده و خرمی، فرید (۱۳۹۴). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و رفتارهای شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمارستان های آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان. مجله اطلاع رسانی پزشکی نوین، سال ۱، شماره ۱، صفحات ۳۲-۲۴.
۷. زارعی متین، حسن، الوانی، سید مهدی، جندقی، غلامرضا و احمدی، فریدون (۱۳۸۹). ارائه مدل جامع عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی مطالعه موردی: کارکنان شرکت ملی نفت ایران. مدیریت دولتی، دوره ۲، شماره ۵، صفحات ۵۶-۳۹.

۸. شمسی، زهرا، محبعلی پور، منیره و الوداری، حسن (۱۳۹۳). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتارهای شهروندی سازمانی. *مدیریت سرمایه اجتماعی*، دوره ۲، شماره ۱، صفحات ۱۳۶-۱۱۷.
۹. کاظمی، محمد و واحد چوکده، سکینه (۱۳۸۴). رفتار مدنی سازمانی: تبیین بعد رشدیافته‌ای از رفتار و عملکرد انسان‌ها در زندگی سازمانی. *سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت*، تهران، گروه پژوهشی آریانا، ۲۹ آذرماه تا ۱ دی‌ماه.
۱۰. کیاالحسینی، سید مصطفی (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین ابعاد سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانجی رضایت شغلی کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان گلستان. *پایان‌نامه کارشناسی ارشد*، رشته مدیریت دولتی (گرایش تحول)، دانشگاه آزاد علی‌آباد کتول.
۱۱. مصباحی جهرمی، نگارالسادات، ادیب‌زاده، مرضیه، نخعی، سکینه و حسینی، سکینه (۱۳۹۴). تأثیر سرمایه اجتماعی بر کارآفرینی و رفتارهای شهروندی سازمانی (بررسی نقش تعدیل‌گری هوش هیجانی کارکنان). *مدیریت سرمایه اجتماعی*، دوره ۲، شماره ۳، صفحات ۳۹۲-۳۶۷.
۱۲. موسوی، میرطاهر و شیانی، ملیحه (۱۳۹۴). *سرمایه اجتماعی و سلامت اجتماعی*. تهران: نشر آگاه.

13. Abu Elanain, H. (2008). An investigation of the relationship of openness to experience and organizational citizenship behavior. *Journal of American Academy of Business*, Cambridge, 13(1), Abi/Inform Global p.72.
14. Amintojjar, H., Shekari, Gh-A. & Zabihi, M. R. (2015). The effect of social capital on organizational citizenship behavior: A case study of employees in Mashhad Municipality. *International Journal of Organizational Leadership*, 4(2015), 144-153.
15. Appelbaum, S., Bartolomucci, N., Beaumier, E., Boulanger, J., Corrigan, R., Dore, I., Girard, C. & Serroni, C. (2004). Organizational citizenship behavior: a case study of culture. *Leadership and Trust Management Decision*, 42(1), 13-40.
16. Archibong, Ch. (2004). *Technology, infrastructure and entrepreneurship: role of the government in building a sustainable economy*. School of Business and Economics North Carolian A & T State University.
17. Areekul, Ch., Ratana Ubol, A. & Kimpee, P. (2015). Model development for strengthening social capital for being a sustainable lifelong learning society. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 191, 1613-1617.

18. Ariani, D. W. (2012). The relationship between social capital, organizational citizenship behaviors, and individual performance: An empirical study from banking industry in Indonesia. *Journal of Management Research*, 4(2), 226-241.
19. Bienstock, C. C., Demoranville, W. C. & Smith K. R. (2003). Organizational citizenship behavior and service quality. *Journal of Services Marketing*, 17(4), 357-378.
20. Burns, T. & Carpenter, J. (2008). Organizational citizenship and student achievement. *Journal of Cross-disciplinary Perspectives in Education*, 1(1), 51-58.
21. 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*, 15(1), 27-50.
22. Duff, D. B. (2007). *The relationship between organizational climate, personality factors and organizational citizenship behaviors in a university extension*. Thesis (Ph.D.), Illinois, USA: University of Illinois at Urbana – Champaign.
23. Erturk, A. (2006). Increasing organizational citizenship behaviors of Turkish academicians. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 257-270.
24. Feldman, T. W. H. & Ng, D. C. (2011). Affective organizational commitment and citizenship behavior: Linear and non-linear moderating effects of organizational tenure. *Journal of Vocational Behavior*, 79, 528-537.
25. Foot, D. & Tang T. Li (2008). Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB). *Department of Management and Marketing*, 46(6), 311- 341.
26. Jiang, J., Yun sun, I. & Law, S. (2011). Job satisfaction and organization structure as moderators of the effects of empowerment on the organizational citizenship behavior: A self-consistence and social exchange perspective. *International Journal of Management*, 28(3), part 1, 67-80.
27. Karam C. (2011). Good organizational soldiers: Conflict-related stress predicts citizenship behavior. *International Journal of Conflict Management*, 22(3), 300-319.
28. Khasawneh, S. (2011). Shared leadership and organizational citizenship behaviour in Jordanian public universities: Developing a global workforce for the 21st century. *Educational Management Administration and Leadership*, 39(5), 621-634.
29. Nahapiet, J. & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital and the organizational advantage. *Academy of Management Review*, 23(2), 242-266.
30. Nejatbakhsh Esfahani, A., Nourian, S. & Shafighi Bady, M. (2012). The study of relationship between social capital and organizational citizenship behavior in Iran Carpet Joint Stock Company. *International Research Journal of Applied and Basic Sciences*, 3(S), 2720-2727.
31. Organ, D. W. (1988) *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
32. 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*, 6(3), 513-563.
33. Szeman, I. & Kaposy, T. (2010). *Cultural theory: an anthology*. New York: John Wiley & Sons.