

نقش رفتار شهروندی سازمانی در تعیین و تبیین سرمایه اجتماعی در میان مدیران و کارکنان بانک مهر اقتصاد استان تهران

رضا رجایی^۱، سیدمحمود طباطبایی^۲

۱- دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار

۲- دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۰۳/۱۶ تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۷/۰۴/۱۹ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۷/۰۴/۲۷

چکیده

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

کلید واژگان: رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه اجتماعی، ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، مولفه های سرمایه اجتماعی، مدیران و کارکنان

مقدمه

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

از طرف دیگر سرمایه اجتماعی را می توان در کنار سرمایه های اقتصادی و انسانی، بخشی از ثروت ملی به حساب آورد که بستر مناسبی برای بهره وری سرمایه انسانی و فیزیکی و راهی برای نیل به موفقیت قلمداد شده است. مدیران و کسانی که بتوانند در سازمان، سرمایه اجتماعی ایجاد کنند، راه کامیابی شغلی و سازمانی خود را هموار می سازند. بدون سرمایه اجتماعی هیچ اجتماعی به هیچ سرمایه ای نمی رسد (بیکر، ۱۳۸۲، ص ۶). از تحقیقات انجام شده چنین به نظر می رسد که رفتار شهروندی سازمانی به طور غیرمستقیم عملکرد سازمان را تحت تأثیر قرار می دهد. در واقع این رفتار شکل دهنده سرمایه اجتماعی است و نقش مهمی در بروز و توسعه آن دارد و همچنین سرمایه اجتماعی همانند شکل های دیگر سرمایه، یک دارایی با ارزش است که عملکرد سازمان را ارتقا می دهد.

با در نظر گرفتن اینکه رفتارهای فردی در ایجاد سرمایه اجتماعی نقش بسزایی دارند؛ کارکنانی که مشارکت بالایی در سازمان داشته باشند، این رفتارها باعث ایجاد روابط قوی متقابل شده که پایه و اساس سرمایه اجتماعی است، این قبیل رفتارها همان رفتار شهروندی سازمانی است. در واقع بیان اصلی این پژوهش این است که میان رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی در میان مدیران و کارکنان بانک مهر اقتصاد استان تهران چه ارتباطی وجود دارد؟ این مسأله کلی زیر مسأله هایی را در بر دارد که شامل؛ عدم شناخت و آگاهی کافی مدیران و کارکنان بانک به وجود و میزان رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی در محل کار خود و به طور کلی چه کاربردی در عملکرد آن ها خواهند داشت. با توجه به اهمیتی که این موضوع در سازمان

های پیشرفته به دلیل تأثیر این گونه رفتارهای کارکنان بر عملکرد سازمانی، اثربخشی سازمانی، رضایت مشتری و خدمات رسانی داربانک مهر اقتصاد برای پیشی گرفتن از سایر رقبای خود لازم است اقدامات سازمانی که موجب به وجود آوردن چنین رفتارهایی می شود را شناسایی کند. همچنین با توجه به تازگی موضوع و نتایج به دست آمده از کاربرد آن در سازمان و با توجه به اینکه در بانک مهر اقتصاد تاکنون چنین تحقیقی انجام نشده است، ضرورت انجام تحقیق حاضر شکل گرفت.

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

مطالعه رفتار افراد در محیط های کاری از دیر باز مورد توجه اندیشمندان علوم مدیریت بوده است و با ظهور رشته رفتار سازمانی در سالهای نخست دهه ۱۹۶۰ این امر جدیت بیشتری یافت. بسیاری از مطالعات صورت گرفته سعی در تقسیم بندی رفتارها و علل بروز آنها داشته اند. مباحثی نظیر؛ ادراک، انگیزش، نگرشهای شغلی و غیره از جمله مواردی هستند که به بررسی ریشه بسیاری از رفتارهای آدمی در محیط کار می پردازند اما بحثی که در دو دهه اخیر مطرح شده است و علاوه بر رفتارشناسان، توجه روانشناسان و جامعه شناسان را نیز به خود جلب کرده است، رفتار شهروندی سازمانی نام دارد (طبرسا، هادیزاده، کشته گر، ۱۳۸۹، ص ۱۰۲). امروزه رفتارهای فرانقشی رفتار شهروندی سازمانی شامل عملکردها و رفتارهایی فراتر از آنچه رسماً در شرح شغل بیان شده، که اخیراً جزء جدایی ناپذیر مدیریت عملکرد محسوب شده و موج نوینی در دانش موجود از رفتارهای مزیت بخش سازمانی ایجاد کرده اند (peng & chiu, 2010, p.583). رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری اختیاری و فرا وظیفه ای است که در افزایش عملکرد اثربخش سازمان مؤثر است و به طور مستقیم یا غیر مستقیم بوسیله سیستم پاداش رسمی سازمان سازماندهی نمیشود. با توجه به اینکه افزایش اثربخشی همواره یکی از مسائل و دغدغه های مدیران است، شناخت رفتار شهروندی سازمانی و زمینه های استقرار آن میتواند گام مؤثر و مفیدی در این مسیر به شمار آید.

برخی صاحب نظران معتقدند؛ پیشینه مفهوم رفتار شهروندی سازمانی را می توان در نظرات کاتز (۱۹۶۴) جستجو کرد. کاتز با تمایز قائل شدن بین عملکرد نقش و رفتار های نوآورانه و خودجوش کارکنان از اولین نظریه پردازان رفتار شهروندی سازمانی در دهه های هفتاد و هشتاد میلادی به شمار می رود (Podsakoff & et al, 2000, p.38). (Katz & Kahn, 1996, p.76) رفتارهای فرانقش مؤثر در اثربخشی سازمانی را شامل رفتارهایی می دانند که به تعبیر آنان، ماشین اجتماعی سازمان را روغن کاری نموده و به طور مستقیم به چگونگی وظایف عملکردی خاصی، مربوط نمی باشند. رفتارهای فرانقش شامل، کمک به کارکنان در رابطه با مشکلات کاری آنان، پذیرش سایرین در گروه کار، انعطاف پذیری، به حداقل رساندن سطح تعارض بین فردی، صرفه جویی و محافظت از منابع سازمانی می باشد (سبحانی نژاد، یوزباشی، شاطری، ص ۱۳۸۹).

با وجود اینکه مفهوم رفتار شهروندی سازمانی در تحقیقات و مقالات از بارنارد و کاتز ارائه گردید ولی رفتار شهروندی سازمانی برای اولین بار به وسیله ارگان و همکارن، هنگامی که رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد را بررسی می کردند، در سال ۱۹۸۳ به کار گرفته شد. البته بعد از خلق این مفهوم توسط ارگان و همکاران، صاحب نظران مختلف با به کار بردن مفاهیمی همچون "رفتار فرانقشی"^۱ (Vandani, Kamingz, Parkez, 1995)، "رفتار سازمانی مددکارانه"^۲ (Berif & Motovidlo, 1986; Gorge & Betenhaosn, 1990; Orily &)

^۱. Katz

^۲. Extra-role behavior

^۳. Prosocial Organizational behavior

(Chatman, 1986) "خودجوشی سازمانی" (Gorge brief, 1992; Gorge jonze, 1997) و "عملکرد زمینه ای"^۱ (Borsen & Motovidlo, 1993; Borman, Vaite & Dormy, 1995; Motovidlo & Vanstar, 1994) در

طول دو دهه به تبیین این موضوع پرداخته اند (شاطری، یوزباشی، زمانی منش، ۱۳۹۱، ص ۶۳).

ارگان رفتار شهروندی سازمانی را رفتاری خودجوش و آگاهانه می داند که به طور مستقیم توسط سیستم رسمی پاداش سازمان پیش بینی نشده است. ولی در مجموع عملکرد موثر سازمان را ارتقا می دهد. منظور از خودجوش و آگاهانه این است که این رفتار ضرورت اجباری نقش یا شرح شغل نیست. این رفتار بیشتر یک انتخاب شخصی است و در صورت انجام ندادن آن تنبیهی به دنبال ندارد (Yan & Chun, 2010, p.1). این تعریف ارگان بر سه ویژگی کلیدی تأکید دارد: الف) رفتاری است، کاملاً اختیاری فراتر از آنچه که رسماً به وسیله سازمان ها مشخص شده باشد. ب) مستقیماً به وسیله ساختار رسمی سازمان تأیید و پاداش داده نمی شود و ج) برای موفقیت و عملکرد سازمان بسیار مهم و ضروری است (Ma Emily & et al, 2013, p.2).

نتایج بررسی ادبیات موضوع حاکی از گستردگی مطالعات صورت گرفته توسط دانشمندان این حوزه می باشد. به طوری که تقریباً سی نوع متفاوت از انواع نظریه در خصوص رفتار شهروند وجود دارد (Yang, 2011, p.9). البته بین این نظریه ها همپوشانی های زیادی وجود دارد، اما این موضوع نشان دهنده فقدان اجماع درباره ابعاد این مفهوم می باشد. در پژوهش حاضر از تقسیم بندی ارگان برای رفتار شهروندی سازمانی استفاده شده است که به پنج بعد زیر تقسیم می شود:

وظیفه شناسی:^۲ وظیفه شناسی یا وجدان کاری شامل رفتارهای است اختیاری که فرد بیش از الزامات تعیین شده کار می کند. برای مثال شخصی که بیش از ساعات تعیین شده کار می کند و زمان کاری را به استراحت نمی گذراند.

نوع دوستی:^۳ کمک به دیگر اعضای سازمان که در کارهایشان دچار مشکل هستند؛ مثل کمک به افراد تازه وارد یا کارکنانی که از نظر حرفه ای در سطح پایین قرار دارند.

فضیلت مدنی:^۴ بعد سوم رفتار شهروندی که فضیلت مدنی نام دارد، شامل تمایل شرکت و حضور در زندگی سازمانی آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد و در ضمن فرد تصویر خوبی از سازمان ایجاد می کند.

جوانمردی:^۵ به تحمل در مقابل سختی ها و دشواری های اجتناب ناپذیر کاری و هم چنین اجحاف های شغلی بدون این که گله و شکایتی از فرد سر بزند، اطلاق می گردد.

نزاکت:^۶ یا احترام آخرین بعد رفتار شهروندی سازمانی است که بیان کننده تلاش فرد برای جلوگیری از ایجاد استرس و مشکلات در ارتباط با دیگر همکاران (Doostar & et al, 2012, p.56).

^۱ Contextual Performance

^۲ Conscientiousness

^۳ Altruism

^۴ Civic Virtue

^۵ Sportsmanship

^۶ Courtesy

^۷ Respect

مفهوم سرمایه اجتماعی در آغاز توسط جامعه شناسان معرفی گردید و در تحقیقات آن ها مورد بررسی قرار گرفت. این مفهوم نیز طرفداران زیادی پیدا کرده است (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۳، ص ۱۶). سرمایه اجتماعی مجموعه ای از هنجارها، ارزشهای غیررسمی، قواعد عرفی و تعهدات اخلاقی است که رفتارهای متقابل افراد در چارچوب آنها شکل می گیرد و موجب تسهیل روابط اجتماعی افراد می شود و معمولا به افزایش همکاری و مشارکت اجتماعی افراد می انجامد و کمک می کند تا سرمایه انسانی و سرمایه مادی و اقتصادی بتوانند در تعامل با هم به یک رشد پویا برسند (بهرامی، ۱۳۸۱، ص ۲۳). سرمایه اجتماعی بطور گسترده به عنوان تابعی از ساختار اجتماعی و مجموعه ای از منابع اجتماعی است که می تواند از طریق روابط شخصی مزایایی ایجاد کند. سرمایه اجتماعی به عنوان پدیده ای باعث خلق ارزش، اعمال افراد را درون آن ساختار تسهیل می کند. سرمایه اجتماعی که در روابط اجتماعی وجود دارد، مفید و با ارزش است (Ariani, 2012, p.227). امروزه نقش سرمایه اجتماعی از سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمان و جوامع بسیار مهم تر است و شبکه های روابط جمعی و گروهی بر رابطه میان انسان ها، سازمان و انسان ها و سازمان ها با سازمان ها انسجام می بخشد. در صورت عدم وجود سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه ها اثربخشی خود را از دست می دهند و پیمودن راه های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، ناهموار و دشوار می گردد (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۳، ص ۱۶).

پوتنام (سرمایه اجتماعی را مجموعه ای از مفاهیم مانند اعتماد، هنجارها، شبکه ها می داند که موجب ایجاد ارتباط و مشارکت بهینه اعضای یک جامعه می شود و در نهایت منافع متقابل آنها را تامین خواهد کرد. از نظر وی اعتماد و ارتباط متقابل اعضا در شبکه ها به عنوان منافع هستند که در کنش های اعضای جامعه موجود است (Putnam, 2007, p.86).

کلمن (۱۹۸۸)، سرمایه اجتماعی، روابط میان افراد را درون ساختار اجتماعی نشان می دهد (برای مثال: شبکه های مبادله اطلاعاتی، شبکه های خویشاوندی)، که وظایف، انتظارات، اعتماد و هنجارهای موثر را تسهیل می کند. (Coleman, 1990, p.304)، ویژگی بارز سرمایه اجتماعی این است که متضمن روابط میان افراد است و همچنین (Coleman, 1998, p.304)، معتقد است سرمایه اجتماعی در زمینه کنترل اجتماعی، مهم است زیرا مانع ارتکاب جرم می شود و افراد می توانند بطور آزادانه در شب بیرون از خانه قدم بزنند و خانه هایشان را بدون ترس در امنیت ترک کنند (Macdonald & Stokes, 2006, p.362). تئوری سرمایه اجتماعی عواملی مانند اعتماد، شبکه ها و هنجارها را شرح می دهد که بعضی از مشکلات رفتاری مثل همکاری را تسهیل می کند (Burtkus & David, 2010, p.44).

سرمایه اجتماعی دارای ابعاد بسیار متنوع و متعدد سیاسی و فرهنگی است. برخی آن را مقوله ای سیاسی، برخی اقتصادی و عده ای اجتماعی و فرهنگی میدانند (سیاهپوش، ۱۳۸۷، ص ۱۰۰). ناهاپیت و گوشال سه بعد زیر را

\. Putnam

برای سرمایه اجتماعی در نظر می گیرند: ۱- بعد ساختاری سرمایه اجتماعی؛ ۲- بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی؛ ۳- بعد شناختی سرمایه اجتماعی

بعد ساختاری به پیکربندی شبکه ها و به نوع ارتباط میان اعضا سازمان یا شبکه اجتماعی اشاره دارد. بعد ارتباطی به اعتماد سطح بالا، هنجارهای مشترک، الزامات و هویت و بعد شناختی یا سرمایه عقلانی به زبان و کدهای مشترک و توانایی برای ایجاد دانش مشترک اشاره دارد (Chow, 2009, p. 44).

خورنگاه و همکاران (۱۳۹۰)، در پژوهشی با هدف بررسی معناداری "رابطه رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی" در میان کارکنان اداره تعاون و بانک توسعه تعاون و تعاونیهای اداره تعاون در زاهدان پرداختند. یافته ها حاکی از این است که بین رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد و رفتار شهروندی سازمانی تقریباً ۴۱ درصد از تغییرات سرمایه اجتماعی را تبیین نماید. بختی و همکاران (۱۳۹۱)، به بررسی "رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان متغیر میانجی میان حمایت سازمانی ادراک شده و سرمایه اجتماعی" در میان کارکنان شرکت ارتباطات پرداختند. از این رو به تبیین و برازش مدلی پرداخته اند که در آن حمایت سازمانی ادراک شده توسط کارکنان را به عنوان یکی از منابع ایجاد سرمایه اجتماعی بر می شمرد و نقش میانجی رفتارهای شهروندی سازمانی در این رابطه را برجسته می نماید. نتایج پژوهش حاکی از برازش مناسب مدل پیشنهادی است. طبق نتایج این مدل کارکنانی که سازمان خود را حمایت کننده، ادراک می نمایند از طریق افزایش میزان بروز رفتار شهروندی در سازمان منجر به بهبود وضعیت سرمایه اجتماعی می گردند. (Zarea, 2012)، در مطالعه ای به بررسی "رفتار شهروندی سازمانی و ارتباط آن با سرمایه اجتماعی در سازمان های اجتماعی قم" پرداخت و عنوان نمود که رابطه معنی داری بین رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی وجود دارد. (Ariani, 2012)، به بررسی "رابطه بین سرمایه اجتماعی، رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد فردی بر روی کارکنان بانک صنعت اندونزی" پرداخت. یافته ها نشان داد که نوع دوستی و ادب بر بعد ساختاری، ارتباطی و شناختی سرمایه اجتماعی مؤثر است اما بعد ورزشکاری تأثیری بر ابعاد سرمایه اجتماعی نداشته است. رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد فردی توسط سه بعد اجتماعی نسبتاً متوسط است. بر اساس مطالب فوق پژوهش حاضی مبتنی بر دو سوال و دو فرضیه می باشد که پژوهشگران در پی پاسخگویی به آنان می باشند

۱- وضعیت رفتار شهروندی سازمانی در میان مدیران و کارکنان بانک مهر اقتصاد استان تهران چگونه است؟

۲- وضعیت سرمایه اجتماعی در میان مدیران و کارکنان بانک مهر اقتصاد استان تهران چگونه است؟

۳- بین رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه اجتماعی مدیران و کارکنان بانک مهر اقتصاد استان تهران ارتباط معنادار وجود دارد.

۱ Cognitive Dimension

۲ Relational Dimension

۳ Structural Dimension

۴- بین رفتار شهروندی سازمانی با ابعاد سرمایه اجتماعی (بعد ساختاری، بعد ارتباطی و بعد شناختی) ارتباط معنادار وجود دارد.

روش شناسی تحقیق

پژوهش حاضر، از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری اطلاعات، از نوع تحقیقات توصیفی-همبستگی می باشد. جامعه آماری این پژوهش کلیه مدیران و کارکنان بانک مهر اقتصاد استان تهران می باشد، که تعداد آنها برابر ۸۰۰ نفر می باشد. در این پژوهش برای نمونه گیری از روش تصادفی خوشه ای چند مرحله ای استفاده شده است، با توجه به جدول جرسی و مورگان، نمونه مناسب برای این جامعه (۸۰۰) ۲۶۰ نفر می باشد. برای گردآوری اطلاعات در این پژوهش از روش های زیر استفاده شده است:

الف) مطالعات کتابخانه ای: در این مرحله جهت گردآوری اطلاعات در زمینه مبانی نظری و ادبیات پژوهش از منابع کتابخانه ای همانند کتاب ها، مقالات، همایش ها، پایان نامه ها و همچنین منابع اینترنتی استفاده شد.

ب) تحقیقات میدانی: در این قسمت به منظور جمع آوری داده ها از پرسشنامه پودساکف (۱۹۹۰)، برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی و برای سنجش سرمایه اجتماعی از پرسشنامه محقق ساخته فرجی ده سرخی (۱۳۸۸)، استفاده شد، که هر پرسشنامه حاوی ۲۴ سوال و برروی یک مقیاس لیکرت ۷ گزینه ای از خیلی موافق (۷) تا خیلی مخالف (۱) مورد سنجش قرار می دهد. به کمک نرم افزار SPSS، میزان ضریب پایایی با روش آلفای کرونباخ آن محاسبه شد که پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی آلفای کرونباخ آن ۰/۷۹. و پرسشنامه سرمایه اجتماعی ۰/۹۳. بود. روایی پرسشنامه ها توسط اساتید مورد تأیید قرار گرفت و سرانجام مشخص شد که از اعتبار لازم برخوردار است.

یافته ها

سوال اول: توصیف وضعیت کلی رفتار شهروندی سازمانی در میان مدیران و کارکنان بانک مهر اقتصاد استان تهران .

جدول ۱: مقایسه توصیفی مولفه های رفتار شهروندی سازمانی

مولفه های رفتار شهروندی سازمانی	میانگین وضعیت موجود	نامطلوب	نسبتا مطلوب	مطلوب
وظیفه شناسی	۵/۹۰			*****
نزاکت	۵/۶۴			*****
جوانمردی	۴/۸۹		*****	
نوع دوستی	۵/۶۲			*****

فضیلت مدنی	۴/۶۵	*****	
------------	------	-------	--

بنا بر نتایج مندرج در جدول (۱) همه مولفه های رفتار شهروندی سازمانی در وضعیت مطلوب قرار دارند به جز مولفه های جوانمردی و فضیلت مدنی که در وضعیت نسبتاً مطلوب قرار دارند.

جدول ۲: پیوستار ارزیابی مطلوبیت مولفه رفتار شهروندی سازمانی

میانگین وضعیت موجود	نامطلوب	نسبتاً مطلوب	مطلوب
۵,۳۶	۲/۱-۹۹	۴/۳-۹۹	۵-۷

با توجه به جدول بالا میانگین مولفه رفتار شهروندی سازمانی برابر با ۵,۳۶ است که در پیوستار ارزیابی در سطح مطلوب قرار می گیرد و مشخص می سازد که بانک مهر اقتصاد استان تهران از نظر رفتار شهروندی سازمانی در سطح مطلوب قرار دارد.

سوال دوم: توصیف وضعیت کلی سرمایه اجتماعی در میان مدیران و کارکنان بانک مهر اقتصاد استان تهران.

جدول ۳: مقایسه توصیفی مولفه های سرمایه اجتماعی

مولفه های سرمایه اجتماعی	میانگین وضعیت موجود	نامطلوب	نسبتاً مطلوب	مطلوب
ساختاری	۴/۹۸		*****	
ارتباطی	۴/۷۲		*****	
شناختی	۵/۳۹			*****

بنا بر نتایج مندرج در جدول (۳) بعد شناختی سرمایه اجتماعی در وضعیت مطلوب قرار دارد اما مولفه های ساختاری و ارتباطی در وضعیت نسبتاً مطلوب قرار دارند.

جدول ۴: پیوستار ارزیابی مطلوبیت مولفه سرمایه اجتماعی

میانگین وضعیت موجود	نامطلوب	نسبتاً مطلوب	مطلوب
۵,۰۴	۲/۱-۹۹	۴/۳-۹۹	۵-۷

با توجه به جدول (۴) میانگین مولفه سرمایه اجتماعی برابر با ۵,۰۴ است. در پیوستار ارزیابی در سطح مطلوب قرار می گیرد و مشخص می سازد که بانک مهر اقتصاد استان تهران از نظر سرمایه اجتماعی در سطح مطلوب قرار دارد.

فرضیه اصلی: بین رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی رابطه معنی دار وجود دارد.

جدول ۵: نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون متغیرهای رفتار شهروندی و سرمایه اجتماعی

متغیرها	تعداد	انحراف معیار	میانگین	R	Sig
رفتار شهروندی	۲۲۶	۱۴/۱۹	۱۳۱/۱۲	0/245	0/01

همانطور که در جدول (۵) ملاحظه می نمایید، ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی 0/245 می باشد و در سطح 0/01 معنادار می باشد. در نتیجه فرضیه پژوهش تأیید می گردد. به عبارت دیگر با افزایش یا کاهش در رفتار شهروندی، سرمایه اجتماعی نیز تغییر می کند. فرضیه اول: بین رفتار شهروندی سازمانی با بعد ساختاری سرمایه اجتماعی ارتباط معنادار وجود دارد.

جدول ۶: نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون متغیرهای رفتار شهروندی و بعد ساختاری سرمایه اجتماعی

متغیرها	تعداد	انحراف معیار	میانگین	R	Sig
رفتار شهروندی	۲۲۶	۱۴/۱۹	۱۳۱/۱۲	0/201	0/01
بعد ساختاری	۲۴۷	۶/۵۵	۳۵/۱۳		

با توجه به نتایج جدول (۶) مقدار ضریب همبستگی برای این دو متغیر 0/201 می باشد که در سطح 0/01 معنی دار می باشد. لذا در سطح ۹۹ درصد رابطه معناداری بین رفتار شهروندی سازمانی و بعد ساختاری سرمایه اجتماعی وجود دارد.

جدول ۷: جدول ضرایب (شاخص ها) رگرسیون رفتار شهروندی سازمانی با بعد ساختاری سرمایه اجتماعی بر اساس روش همزمان

متغیر ملاک	متغیرهای پیش بین	مقدار بتای استاندارد	R ²	مقدار t	سطح معناداری
بعد ساختاری سرمایه اجتماعی	وظیفه شناسی	۰/۰۲	۰/۰۴	۰/۳۲	-
	نزاکت	۰/۰۵		۰/۸۲	-
	جوانمردی	-۰/۲۰		-۳/۱۳	۰/۰۱
	نوع دوستی	۰/۱۴		۲/۰۷	۰/۰۵
	فضیلت	۰/۲۸		۴/۰۵	۰/۰۰۱

تجزیه و تحلیل داده ها با روش رگرسیون همزمان همانطور که در جدول (۷) ارائه شده است نشان می دهد که دو متغیر وظیفه شناسی و نزاکت در معادله رگرسیون حذف شده اند. هم چنین متغیرهای جوانمردی، نوع دوستی و فضیلت بیشترین اهمیت را در تبیین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی دارند. مقدار بتا برای جوانمردی مقدار ۰/۲۰ می باشد که در سطح ۰/۰۱ معنادار است در ضمن مقدار R^2 برابر با ۰/۰۴ می باشد که نشان می دهد سه متغیر جوانمردی و نوع دوستی و فضیلت ۰/۰۴ واریانس متغیر بعد ساختاری سرمایه اجتماعی را پیش بینی می کند.

فرضیه دوم: بین رفتار شهروندی سازمانی با بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی ارتباط معنادار وجود دارد. جدول ۸: نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون متغیرهای رفتار شهروندی و بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی

متغیرها	تعداد	انحراف معیار	میانگین	R	Sig
رفتار شهروندی	۲۲۶	۱۴/۱۹	۱۳۱/۱۲	۰/۲۷۵	۰/۰۱
بعد ارتباطی	۲۴۰	۹/۲۶	۴۸/۷۹		

با توجه به جدول (۸) ضریب همبستگی بین دو متغیر برابر با ۰/۲۷۵ می باشد که در سطح ۰/۰۱ معنادار می باشد. لذا در سطح ۹۹ درصد رابطه معناداری بین رفتار شهروندی سازمانی و بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی وجود دارد. جدول ۹: جدول ضرایب (شاخص ها) رگرسیون رفتار شهروندی سازمانی و بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی بر اساس روش همزمان

متغیر ملاک	متغیرهای پیش بین	مقدار بتای استاندارد	R^2	مقدار t	سطح معناداری
بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی	وظیفه شناسی	-۰/۰۲	۰/۰۷۵	۰/۳۲	-
	نزاکت	۰/۰۷		۱/۰۵	-
	جوانمردی	-۰/۱۴		-۳/۳۱	۰/۰۱
	نوع دوستی	۰/۱۵		۲/۱۸	۰/۰۵
	فضیلت	۰/۴۰		۵/۹۴	۰/۰۱

تجزیه و تحلیل داده ها با روش رگرسیون همزمان همانطور که در جدول (۹) ارائه شده است نشان می دهد که دو متغیر وظیفه شناسی و نزاکت در معادله رگرسیون حذف شده اند. هم چنین متغیرهای جوانمردی، نوع دوستی و فضیلت بیشترین اهمیت را در تبیین بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی دارند. در ضمن مقدار R^2 برابر با ۰/۰۷۵ می باشد که نشان می دهد سه بعد جوانمردی و نوع دوستی و فضیلت ۰/۰۷۵ واریانس متغیر بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی را پیش بینی می کند.

فرضیه سوم: بین رفتار شهروندی سازمانی با بعد شناختی سرمایه اجتماعی رابطه معنادار وجود دارد.
جدول ۱۰: نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون متغیرهای رفتار شهروندی و بعد شناختی سرمایه اجتماعی

متغیرها	تعداد	انحراف معیار	میانگین	R	Sig
رفتار شهروندی	۲۲۶	۱۴,۱۹	131/12	۰/۷۹۸	۰/۰۱
سرمایه اجتماعی	۲۴۹	۶,۲۹	32/82		

نتایج جدول (۱۰) نشان می دهد که ضریب همبستگی بین این دو متغیر برابر با ۰/۷۹۸ می باشد که در سطح ۰/۰۱ معنی دار می باشد. لذا در سطح ۹۹ درصد رابطه معناداری بین رفتار شهروندی سازمانی و بعد شناختی سرمایه اجتماعی وجود دارد.

جدول ۱۱: جدول ضرایب (شاخص ها) رگرسیون رفتار شهروندی سازمانی و بعد شناختی سرمایه اجتماعی بر اساس روش همزمان

متغیر ملاک	متغیرهای پیش بین	مقدار بتای استاندارد	R^2	مقدار t	سطح معناداری
بعد شناختی سرمایه اجتماعی	وظیفه شناسی	۰/۰۸	۰/۶۳	۲/۹۴	۰/۰۰۵
	نزاکت	۰/۰۴		-۱/۹۲	۰/۰۵
	جوانمردی	۰/۱۳		۵/۹۵	۰/۰۰۱
	نوع دوستی	۰/۸۶		۳۵/۱۴	۰/۰۰۱
	فضیلت	۰/۱۰		۴/۴۶	۰/۰۱

تجزیه و تحلیل داده ها با روش رگرسیون همزمان همانطور که در جدول بالا ارائه شده است نشان می دهد که کلیه متغیرها معنادارند و هیچ کدام از معادله رگرسیون حذف نمی شوند. هم چنین متغیرهای وظیفه شناسی، نزاکت، جوانمردی، نوع دوستی و فضیلت بیشترین اهمیت را در تبیین بعد شناختی سرمایه اجتماعی دارند. در ضمن مقدار R^2 برابر ۰/۶۳ می باشد که نشان می دهد پنج متغیر وظیفه شناسی، نزاکت، جوانمردی، نوع دوستی و فضیلت ۰/۶۳ واریانس متغیر بعد شناختی سرمایه اجتماعی را پیش بینی می کنند که مقدار قابل توجهی است.

بحث و نتیجه گیری

سرمایه اجتماعی بطور مثبت با عملکرد رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط است هر چند تحقیقات متعددی نشان می دهد که رفتار شهروندی سازمانی پیامد متغیرهای دیگری مثل رضایت شغلی و تعهد می باشد، اما در این پژوهش اعتقاد براین است که رفتار شهروندی سازمانی موجب توسعه سرمایه اجتماعی می گردد و در سطوح بالای سرمایه اجتماعی نیز منجر به افزایش شمار رفتارهای شهروندی می گردد. در دنیای امروز که ساختارهای خشک و بوروکراتیک جای خود را به مدیریتی منعطف دادند، سازمان ها نیز نیازمند کارکنانی هستند که فراتر از تکالیف شغلی خود فعالیت نمایند (رفتار شهروندی سازمانی) تا با بهره گیری از منابع و سرمایه های درون سازمان به مزیت رقابتی پایدار دست یابند (سرمایه اجتماعی) و با کمک آنها بتوانند به بهبود عملکرد سازمانی کمک نمایند که مسئله اساسی این پژوهش نیز می باشد. از آنجایی که رفتار شهروندی سازمانی می تواند به گونه ای بر ایجاد سرمایه اجتماعی تأثیرگذار باشد، لذا به بررسی تأثیر این رفتارها بر سرمایه اجتماعی پرداختیم، تا نتایج پژوهش راهنمای عمل مدیران در موفقیت سازمان ها بویژه بانک مهر اقتصاد باشد.

بنا به نتایج حاصل از پژوهش، میانگین رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان بانک مهر اقتصاد استان تهران در سطح مطلوبی قرار دارد که نشان دهنده افزایش کارایی و اثربخشی و بهبود عملکرد در بانک مهر اقتصاد می باشد. نتایج پژوهش با پژوهش های زارعی متین (۱۳۸۹)، شاطری و همکاران (۱۳۹۱)، ادبی (۱۳۹۱)، ابراهیم پور و همکاران (۱۳۹۱)، خراسانی و نیری (۱۳۹۱) و طولی و همکاران (۱۳۹۱) همخوانی دارد و همچنین میانگین متغیر سرمایه اجتماعی در بانک مهر اقتصاد استان تهران در سطح مطلوبی قرار دارد که این نشان می دهد بانک مهر اقتصاد با برخورداری از امتیاز بالا در سرمایه اجتماعی دارای پتانسیل بسیار قوی برای تحصیل نتایجی در ارتباط با سرمایه اجتماعی می باشد. نتایج این پژوهش با تحقیقات گروتار و بتلر (۲۰۰۲) و اسماعیلی قلات (۱۳۹۰) همسو و هماهنگ است. در تمامی این پژوهش ها سرمایه اجتماعی در سطح مطلوبی قرار دارد. نتایج بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه اجتماعی حاکی از این است که بین رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و این نکته دریافت می گردد که هرچقدر در جامعه مورد پژوهش، رفتار شهروندی سازمانی افزایش یابد در بین مدیران و کارکنان، سرمایه اجتماعی بیشتری ایجاد می شود. در همین خصوص می توان گفت که سرمایه اجتماعی در میان مدیران و کارکنانی که رفتار شهروندی بالایی داشته باشند قوی تر است. پیشینه تجربی پژوهش نشان داد که تحقیقات انجام شده توسط؛ گلبرگ و همکاران (۲۰۰۴)، دلارا و رودریگز (۲۰۰۷)، گوچانگ و همکاران (۲۰۰۹)، ژین (۲۰۰۹)، چاوو (۲۰۰۹)، انصاری و همکاران (۲۰۰۹)، کوکوییو (۲۰۰۹)، احمدی (۲۰۱۰)، یان و چن (۲۰۱۰)، یعقوبی و همکاران (۲۰۱۱)، آریانی (۲۰۱۲)، زارع (۲۰۱۲)، توره (۱۳۸۵)، زارع (۱۳۸۸)، پارسا نژاد (۱۳۸۸)، شریف فر (۱۳۸۸)، شایمی و محمودی (۱۳۸۸)، عرب (۱۳۸۸)، خورنگاه و همکاران (۱۳۹۰)، جبلی سینکی (۱۳۹۰)،

مشکاتی (۱۳۹۰)، بختی و همکاران (۱۳۹۱)؛ با نتایج حاضر همسو و سازگار است. نتایج پژوهش نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی و بعد ساختاری سرمایه اجتماعی در میان مدیران و کارکنان بانک مهر اقتصاد رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بعد ساختاری سرمایه اجتماعی بر پیوندهای بین افراد و الگوهای ارتباطی بین آنها تأکید می کند. به عبارت دیگر این بعد اشاره به الگوی کلی ارتباطات بین اعضا در سازمان دارد و بیانگر حدی است که افراد در سازمان با هم در ارتباط اند. با توجه به رابطه مثبت بین این دو متغیر می توان گفت هر میزانی که بانک مهر اقتصاد رفتار شهروندی خویش را بهبود بخشد گرایش مدیران و کارکنان بر ایجاد بعد ساختاری سرمایه اجتماعی قویتر تأثیر بسزایی خواهند داشت. یافته های بدست آمده درباره رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با بعد ساختاری سرمایه اجتماعی در پژوهش حاضر با پژوهش های ناهایت و گوشال (۱۹۹۸)، گوچانگ و همکاران (۲۰۰۶)، کوکوبیو (۲۰۰۹)، چاو (۲۰۰۹)، ژین (۲۰۰۹)، وان و چن (۲۰۱۰)، یعقوبی و همکاران (۲۰۱۱)، آریانی (۲۰۱۲)، عرب (۱۳۸۸)، پارسانژاد (۱۳۸۸)، شریف فر (۱۳۸۹) و جبلی سینکی (۱۳۹۰)، همخوانی دارد. نتایج پژوهش نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی با بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد. بدین معنا که افزایش رفتار شهروندی سازمانی، ماهیت همبستگی بین افراد در سازمان را می افزاید. بعد رابطه ای سرمایه اجتماعی به ماهیت ارتباطات فردی که بین افراد خاص ایجاد می شود اشاره دارد. این مفهوم بر روابط خاصی که مردم دارند، همچون احترام و دوستی، که رفتارشان را تحت تأثیر قرار می دهد تمرکز دارد. از طریق چنین روابط شخصی است که مردم انگیزه های اجتماعی همچون جامعه پذیری، تصدیق، تصویب و پرستیژ را برآورده می کنند. یافته های بدست آمده درباره رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و بعد رابطه ای سرمایه اجتماعی در پژوهش حاضر با پژوهش های؛ گوچانگ و همکاران (۲۰۰۶)، دلارا و رودریگز (۲۰۰۷)، کوکوبیو (۲۰۰۹)، انصاری و همکاران (۲۰۰۹)، ژین (۲۰۰۹)، احمدی (۲۰۱۰)، یعقوبی و همکاران (۲۰۱۱)، زارع (۲۰۱۲)، آریانی (۲۰۱۲)، زارع (۱۳۸۸)، عرب (۱۳۸۸) همخوانی دارد. در نهایت نتایج پژوهش نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی با بعد شناختی سرمایه اجتماعی در میان مدیران و کارکنان بانک مهر اقتصاد رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر مولفه های رفتار شهروندی سازمانی می تواند زمینه بروز بعد شناختی سرمایه اجتماعی را فراهم آورد و به نتایجی همچون همدلی بیشتر، یگانگی اهداف فردی و سازمانی، درک مشترک و همچنین اتحاد درون سازمانی منجر شود. یافته های بدست آمده درباره رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و بعد شناختی سرمایه اجتماعی در پژوهش حاضر با پژوهش های؛ شایمی و محمودی (۱۳۸۸)، پارسانژاد (۱۳۸۸)، انصاری و همکاران (۲۰۰۹)، یعقوبی و همکاران (۲۰۱۱)، چاو (۲۰۰۹)، کوکوبیو (۲۰۰۹) همخوانی دارد و نتایج این پژوهش را تأیید می کنند.

منابع

- ۱- الوانی، سید مهدی و شیروانی علی رضا (۱۳۸۳)، «سرمایه اجتماعی، اصل محوری توسعه»، مجله تدبیر، ۱۴۷، صفحات ۱۶-۲۲.
- ۲- بختی، میلاد؛ ترابی، محسن و قلی پور آرین (۱۳۹۱). «رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر میانجی میان حمایت سازمانی ادراک شده و سرمایه اجتماعی»، فصلنامه علمی و پژوهشی، مطالعات مدیریت بهبود و تحول، سال بیست و یکم، شماره ۶۶، صفحات ۲۵-۴۶.
- ۳- بیکر، واین (۱۳۸۲). مدیریت سرمایه اجتماعی، مترجمان: سید مهدی الوانی و محمد رضا ربیعی مندجین، تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
- ۴- بهرامی، فردین (۱۳۸۱). ابعاد بیرونی سرمایه اجتماعی. تهران: انتشارات نسیم تهران.
- ۵- پوتنام، رابرت (۱۳۸۴). جامعه برخوردار سرمایه اجتماعی و زندگی عمومی، مترجمان: افشین خاکباز و حسن پویان، گردآورنده: کیان تاجبخش، تهران: نشر شیرازه.
- ۶- خراسانی، اباصلت و کنعانی نیری، پژمان (۱۳۹۱). «بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه های کشور»، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره چهارم، شماره ۱۲، صفحات ۷۹-۱۰۰.
- ۷- خورنگاه، کبری؛ اورعی یزدانی، بدرالدین و روشن، سید علیقلی (۱۳۹۰). «تأثیر رفتار شهروندی سازمانی در سرمایه اجتماعی» (مطالعه موردی اداره کل تعاون و واحدهای تابعه شهرستان زاهدان). تعاون، سال بیست و دوم، دوره جدید، شماره ۷، صص ۱۱۷-۱۳۵.
- ۸- طبرسا، غلامعلی؛ هادی زاده، اکرم و کشته گر، عبدالعلی (۱۳۸۹). «ارائه مدلی برای تبیین عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی»، چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۱، صص ۱۰۱-۱۱۴.
- ۹- فرجی ده سرخی، حاتم (۱۳۸۸). «بررسی مقایسه ای سرمایه اجتماعی سازمانی در پردیس های علوم انسانی و علوم اجتماعی و رفتاری دانشگاه تهران از نظر کارشناسان آنها»، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
- ۱۰- قلی پور، رحمت الله؛ مدهوشی، مهرداد و جعفریان، وحید (۱۳۸۷). «تحلیل رابطه و تأثیر سرمایه اجتماعی بر کارآفرینی سازمان (مطالعه موردی در گروه صنعتی سدید)». فرهنگ مدیریت، سال ششم، شماره ۱۷، صفحات ۱۱۱-۱۲۹.
- ۱۱- سبحانی نژاد، مهدی؛ یوزباشی، علیرضا و شاطری، کریم (۱۳۸۹). رفتار شهروندی سازمانی (مبانی نظری، همبسته ها و ابزارهای سنجش). تهران: انتشارات یسپرون.
- ۱۲- سیاهپوش، امیر (۱۳۸۷). «فراتحلیل مطالعات سرمایه اجتماعی در ایران»، فصلنامه تخصصی راهبرد فرهنگی، سال اول، شماره ۳، صفحات ۱-۶.

- ۱۳- شاطری، کریم؛ یوزباشی، علیرضا و زمانی منش، حامد (۱۳۹۱). «ارزیابی رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران با استفاده از روش های پژوهش ترکیبی»، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، سال ششم، شماره ۴، صفحات ۶۱-۸۰.
- ۱۴-Bartkus, V. O, & David, J. H. (2010). *Social Capital: Reaching out, reaching in*. San Francisco: Edward Elgar Publishers.
- ۱۵-Chow, I. H. S. (2009). The relationship between social capital, organizational citizenship behaviors, and performance outcomes: An empirical study from china, *SAM Advanced Management Journal*, 74(3), 44-54.
- ۱۶-Coleman, J. S. (1990). Social capital in the creation of human capital, *American Journal of Sociology*, vol5, no 94, pp 95-120.
- ۱۷-Doostar, Mohammad; GodarzvandChegini ,Mehrdad&Pourabbasi, Sita. (2012). Surve Relationship between Spiritual Intelligence and Organizational Citizenship Behavior, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, vol 3, no 11, pp 54-61.
- ۱۸- Ma, E,Qu, H, Wilson, M and Eastman, K. (2013). Modeling OCB for Hotels: Don't Forget the Customers. The Center for Hospitality Research of Cornell University.
<http://cqx.sagepub.com/content/early/2013/04/05/1938965513482520>.
- ۱۹-Macdonald, J and Stokes, R. J. (2006). Race, Social Capital, and Trust In The Police. *Urban Affairs Review*. 4, 358-376.
- ۲۰-Peng J.C. & Chiu S.F, (2010). An Integrative Model Linking Feedback Environment and OCB. *The Journal of Social Psychology*, 150 (6), 582-607.
- ۲۱-Podsakoff, P.M, Mackenzie, S.B, Paine, J.B. and Bachrad, D.G. (2000). Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of management*, 26, 513-563.
- ۲۲-Yan, C. W. & Chunhua, C. (2010). Interorganizational citizenship behavior, social capital and buyer performance in supplier-buyer relationship: A theoretical model. South China University of Technology.
- ۲۴-Wahyu Ariani, Dorothea. (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.
- ۲۵-Zarea, H. (2012). Organizational Citizenship Behaviors and Their Relationship to Social Capital in Public Organizations of Qom Province. *Iranian Journal of Management studies*, 5(1), 79-96.