

## تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی، سرمایه اجتماعی و حمایت اجتماعی در بین کارکنان سازمان پسماند شهر رشت

سهیل چگینی<sup>۱</sup>

مریم صادقی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۴/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۴/۰۸/۳۰

### چکیده

هدف از انجام این تحقیق بررسی میزان تاثیرگذاری رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی، سرمایه اجتماعی و حمایت اجتماعی در بین کارکنان سازمان پسماند شهر رشت می باشد. رویکرد پژوهش حاضر از نوع کمی است. این پژوهش بر اساس هدف از نوع کاربردی و به لحاظ ماهیت از نوع توصیفی - پیمایشی می باشد. جامعه آماری تحقیق کارکنان سازمان پسماند شهر قزوین که تعداد آنها ۵۸ نفر می باشد و به دلیل حجم پایین جامعه آماری از روش سرشماری استفاده گردید و کل جامعه آماری به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته شد. داده های تحقیق با استفاده از پرسشنامه های استاندارد گردآوری شد و با استفاده از نرم افزار SPSS22 و Smart PLS3 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان می دهد که رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی، سرمایه اجتماعی کارکنان تاثیر مثبتی داشته و بر حمایت اجتماعی کارکنان تاثیر مثبتی ندارد، سرمایه اجتماعی بر عملکرد شغلی و حمایت اجتماعی تاثیر مثبتی داشته و همچنین حمایت اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیر مثبتی دارد.

### واژگان کلیدی

رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد شغلی، سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد مدیریت دولتی. (Email:soheil89chegini@gmail.com)

<sup>۲</sup> کارشناس ارشد مدیریت دولتی. (Email:mam28sadeghi@gmail.com)

## مقدمه

منابع انسانی به عنوان مهمترین و با ارزشترین منبع در موفقیت سازمان نقش بسزایی دارد چرا که منابع انسانی سازمان، قابلیت تغییر در عملکرد خود را دارد و اصلی ترین ابزار تحقق اهداف سازمانی محسوب می شود. بنابراین توجه به نیازهای روحی و جسمی کارکنان، مورد توجه مدیران و مسئولین سازمانی است و سعی می کنند به شکل ها و شیوه های مختلف مانند آموزش، ارزیابی عملکرد و طراحی شغل، نسبت به بهبود عملکرد فردی و شغلی کارکنان اقدام نمایند (Song et al, 2020). به طور کلی، عملکرد شغلی را ارزش های کلی مورد انتظار سازمان از بخش های مختلف سازمانی تعریف می کنند که به تفکیک افراد فعال در آن بخش ارائه می شود و هر فرد در طول دوره ای مشخص از زمان آن را انجام می دهد (جلال زاده و نصریان، ۱۳۹۹). یکی از مهمترین اهدافی که مدیران هر سازمان در پی آن هستند ارتقاء عملکرد شغلی است چرا که این رشد، باعث افزایش بهره وری و ارتقای اقتصاد ملی و همین طور افزایش کیفیت خدمات و تولید سازمان ها خواهد شد. حیاتی ترین مسئله در هر سازمانی عملکرد شغلی نیروی انسانی است و اهمیت آن، محققان را به پژوهش هر چه بیشتر درباره آن واداشته است (آذر نیوشان و همکاران، ۱۳۹۹). عملکرد شغلی یکی از متغیرهایی است که در بسیاری از کشورهای توسعه یافته مورد توجه زیادی قرار گرفته است. روانشناسان عملکرد شغلی را محصول رفتارهای انسانی می دانند و معتقدند انگیزه ها و نیازها، در عملکرد افراد و در نهایت رشد و توسعه اقتصادی تاثیر دارند (Moon et al, 2020).

عملکرد شغلی درجه ای از انجام وظایف محوله به فرد در شغل وی تعریف می شود (ذاکر فرد، ۱۳۹۵). همچنین عملکرد به عنوان فعالیت هایی تعریف شده است که به طور معمول بخشی از شغل و فعالیت های فرد است و باید آن را انجام دهد (Brooks, 2017). روانشناسان عملکرد شغلی را محصول رفتارهای انسانی می دانند و معتقدند انگیزه ها و نیازها، در عملکرد افراد و در نهایت رشد و توسعه اقتصادی تاثیر دارند. همچنین باور بر اینست که عملکرد شغلی یک سازه ترکیبی است که بر پایه آن کارکنان موفق از کارکنان ناموفق از طریق مجموعه ای از ملاک های مشخص قابل شناسایی هستند. عملکرد شغلی به لحاظ نظری شامل دو مولفه است، مولفه اول عملکرد وظیفه ای است که نیازمندیها و الزامات شغلی را منعکس می کند و مولفه دوم عملکرد زمینه ای است که فعالیتهای تعریف نشده و نامشخص نظیر کار تیمی و حمایت را در بر می گیرد. در واقع، عملکرد زمینه ای به آن دسته از فعالیتهای مربوط به شغل گفته می شود (مانند سخت کار کردن و کمک به دیگران) که به صورت رسمی بخشی از شغل یا وظیفه تلقی نمی شوند (Ronen, 2017). بهبود عملکرد شغلی بدون توجه به نقش و جایگاه سازمانی آن و عواملی مانند رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی مقدور نخواهد بود. از اینرو، یکی از عواملی که می تواند بر عملکرد شغلی تاثیر داشته باشد، رفتار شهروندی سازمانی می باشد (Basu, 2017).

رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه ای از رفتارهای اختیاری است که بخشی از وظایف رسمی فرد نیست ولی فرد با انجام آن، باعث بهبود موثر وظایف و نقش های سازمانی می شود (Basu, 2017). فارح و همکارانش<sup>۱</sup> (۱۹۹۷) ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را در قالب آداب اجتماعی، نوع دوستی، وجدان کاری، هماهنگی میان فردی و محافظت از منابع سازمانی بررسی کردند. همچنین گراهام (۱۹۹۱) در ادبیات رفتار شهروندی به سه بعد اطاعت، وفاداری و مشارکت اشاره کرده است. معتبرترین تقسیم بندی از مولفه های رفتار شهروندی سازمانی توسط اورگان ارائه شده است که در

<sup>1</sup> -Farh

پژوهش های مختلفی مورد استفاده قرار گرفته است که این مولفه ها عبارتند از: آداب اجتماعی، نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی و نزاکت (Gao, 2017). رفتار شهروندی سازمانی می تواند تحت تاثیر شاخص هایی نظیر کمک به همکاران در انجام وظایف شغلی در زمانی که آنها غایب هستند، حجم کاری زیادی دارند یا هنگامی که در انجام وظایف خود به مشکل برخوردند، مورد ارزیابی قرار گیرد (صفری، ۱۳۹۵). مفهوم رفتار شهروندی بیانگر رفتار کارکنان به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره وری و همبستگی و انسجام در محیط کاری می باشد که ورائی الزامات سازمانی است. همچنین این موضوع مطرح گردید که رفتار شهروندی سازمانی، رفتار فردی، اختیاری و داوطلبانه است اما باعث ارتقای اثربخشی و کارآیی عملکرد سازمان می شود. (Yu, 2017). به طور کلی عناصر کلیدی در مفهوم سازی رفتار شهروندی سازمانی عبارتند از: نوعی از رفتارها که فراتر از آن چیزی است که به طور رسمی توسط سازمان تعریف میشود، نوعی از رفتارهای غیر مشخص، رفتارهایی که به طور مشخص مبنای پاداش قرار نمی گیرد و به وسیله ساختارهای رسمی سازمان شناسایی نمی شود، رفتارهایی که برای ارتقاء عملکرد، اثربخشی و موفقیت عملیات سازمان بسیار با اهمیت هستند (خالصی، ۱۳۹۵). بر طبق تحقیقات بعمل آمده، یکی از عواملی که می تواند رابط بین رفتار شهروندی و عملکرد شغلی شود، سرمایه اجتماعی است (Basu, 2017).

امروزه سرمایه اجتماعی نقشی بسیار مهم تر از سرمایه های فیزیکی و انسانی در جوامع ایفا می کند که همان شبکه های روابط جمعی و گروهی انسجام بخش میان انسان ها و سازمان هاست. از اینرو، در غیاب سرمایه اجتماعی سایر سرمایه ها اثربخشی خود را از دست می دهند و پیمودن راه های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، همواره دشوار می شود. همچنین، فقدان سرمایه اجتماعی در کشورهای توسعه نیافته، حلقه مفقوده رشد و توسعه است (خوش فر، ۱۳۹۵). سرمایه اجتماعی، بستر مناسبی برای بهره وری سرمایه انسانی و فیزیکی و راهی برای نیل به موفقیت و بهبود عملکرد شغلی کارکنان قلمداد میشود. مدیران و کسانی که بتوانند در سازمان، سرمایه اجتماعی ایجاد کنند، راه ارتقای عملکرد شغلی و سازمانی خود را هموار میسازند (Thompson, 2018). سرمایه اجتماعی، یک دارایی است و برخلاف دیگر منابع و دارایی ها در صورت عدم استفاده مناسب از آن، نه تنها از بین نخواهد رفت؛ بلکه تولید نیز نخواهد شد. بنابراین هر جامعه ای که به دنبال نظم و توسعه مطلوب است، همواره باید نسبت به تولید، حفظ، ترمیم و تقویت این سرمایه بکوشد (Sözbilir, 2018). افزایش سرمایه اجتماعی در جامعه به معنای کاهش آسیب های اجتماعی، کاهش هزینه تبادلات و تعاملات در حوزه های اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی بسط و گسترش مشارکت و تعاملات اجتماعی شهروندان و نهادهای مدنی و در نهایت تسهیل و بهبود عملکرد شغلی است (نعمتی، ۱۳۹۵). بنابراین، مدیران و کسانی که بتوانند در سازمان، سرمایه اجتماعی تولید کنند، راه کامیابی شغلی و سازمانی خود را هموار می کنند و به زندگی شغلی خود معنا می بخشند (مصباحی جهرمی، ۱۳۹۴). بنابراین، می توان گفت که سازمان هایی که سطوح بالایی از سرمایه اجتماعی دارند، موفق تر از سایر رقابیی هستند که سطوح پایین تری از سرمایه اجتماعی در آن ها جاری است (کیاء الحسینی، ۱۳۹۵). اهمیت سرمایه اجتماعی در سازمان ها تا آنجاست که سبب اجتماع افراد (گروه ها، تیم ها و سازمان ها) شده و باعث می شود این افراد با یکدیگر به طور موفقیت آمیز کارها را انجام دهند (Basu, 2017). دانچو<sup>۱</sup> معتقد است برای ایجاد سرمایه اجتماعی، فرد باید یک سری کیفیت های فردی را داشته باشد. رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان یکی از توانایی های فردی می توانند کمیت و کیفیت روابط اعضای سازمان (سرمایه اجتماعی) را تحت تاثیر قرار

<sup>1</sup> Dangho

دهد. در سازمان ها، کارمندان در کارهای سازمانی درگیر می شوند و به آن هویت می دهند، به طوری که کارمندانی که شاهد هنجارهای ارتباطی قوی در سازمان می باشند، بیشتر به اهداف و ارزش های سازمان پای بند بوده و از همکاری بالایی در برطرف کردن نیازهای سازمانی برخوردارند (شمسی، ۱۳۹۵). سازمان هایی که سرمایه اجتماعی بیشتری دارند، افرادی دارند که به سازمان متعهدند. در این سازمان ها، کارمندان در کارهای سازمانی درگیر می شوند و به آن هویت می دهند. کارمندانی که شاهد نرم های ارتباطی قوی در سازمان اند، بیشتر به ارزش های سازمان پایبندند. تقویت و گسترش سرمایه اجتماعی، با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارد و راه سازمان را به سوی آینده متعالی باز می کند. این امر سبب بهبود روابط درون و برون سازمانی، مشارکت کارکنان در زمینه های مختلف و پیشگیری از هدررفت سرمایه های مادی و غیرمادی سازمان می شود. سازمان های امروزی بدون تمایل کارکنان به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی کارایی و عملکرد خود نخواهند بود. بنابراین انتظار می رود سازمان ها با در اختیار داشتن عامل اصلی و منبعی غنی نظیر سرمایه اجتماعی بتوانند موجبات محکم شدن روابط و تعاملات انسانی و در نتیجه ارتقای عملکرد شغلی را فراهم کنند (Subramony, 2018). وجود سرمایه اجتماعی، فرصت های شایان توجهی را برای سازمان ایجاد می کند که با بهره گیری از آن کارکنان می توانند مشارکت موثرتری داشته باشند. بنابراین می توان بیان کرد که سرمایه اجتماعی می تواند از طریق رفتار شهروندی و توسعه کنش های داوطلبانه در ارتقای عملکرد شغلی کارکنان تاثیر داشته باشد (Basu, 2017). همچنین یکی دیگر از عواملی که می تواند در رابطه بین رفتار شهروندی و عملکرد شغلی نقش میانجی داشته باشد، حمایت اجتماعی است. کاسل حمایت اجتماعی را نوعی همبستگی اجتماعی تعریف می کند و کوب حمایت اجتماعی را عاملی محافظت کننده در مقابل فشار روانی می داند، به طوری که اثر زیادی بر سلامت و عملکرد اجتماعی دارد (حاجبی، ۱۳۹۵). حمایت اجتماعی احساس ذهنی تعلق، پذیرش، محبوب و ارزشمند بودن و نیز امکان دریافت کمک در وضعیت اضطراری تعریف شده است. حمایت اجتماعی شامل کمک و آرامشی است که کسی از رابطه ای پایدار و مداوم با شخص یا گروهی انتظار دارد. حمایت اجتماعی تبادلات بین فردی در میان اعضای شبکه اجتماعی است که به صورت روابط دوسویه و غیررسمی و معمولاً خود به خودی و سودمند است و دو حیطه عملکردی (حمایت اجتماعی درک شده) و ساختاری (اندازه شبکه اجتماعی) دارد (حیدری، ۱۳۹۴). برم و همکاران (۱۹۹۶) بر مبنای نظر کوب (۱۹۷۶) حمایت اجتماعی را تعلق ادراک شده به شبکه ارتباط اجتماعی تعریف کرده اند (بخشانی، ۱۳۹۴). بعد ساختاری حمایت اجتماعی ویژگی های کمی و عینی منبع حمایت است و بعد عملکردی حمایت اجتماعی عبارت است از ویژگی های کیفی و ذهنی حمایت. حمایت اجتماعی دو شکل عاطفی و ابزاری دارد؛ حمایت اجتماعی عاطفی را می توان ایجاد نوعی رابطه صمیمی و بامحبت با افراد دانست و مراد از حمایت اجتماعی ابزاری ارائه خدمات، کمک در فعالیت ها، دادن پول و دیگر کمک هایی است که در اختیار افراد قرار می گیرد (Orgambídez-Ramos, 2017). حمایت اجتماعی به عنوان منبعی شناخته شده که باعث می شود کارکنان با استرس کنار آیند. افرادی که دارای حمایت اجتماعی بیشتری هستند، دارای دسترسی بیشتری به کمک های ابزاری، حمایت از اعتبار و نظایر آن می باشند. بنابراین، منطق اصلی فرض میانجی بودن حمایت اجتماعی در سازمان این است که کارکنانی که دارای سازمان های حمایتی هستند، سرپرستان و همکاران می توانند مواقعی که در کار مشکل دارند به آنها تکیه کنند. (Kim, 2017). حمایت اجتماعی سازه ای از تبادلات اجتماعی است که به عنوان اطلاعات یک فرد در زمینه این که مورد توجه دیگران، محترم و با ارزش باشد و همچنین بخشی از یک شبکه ارتباطی باشد، مد نظر قرار می گیرد )

(Orgambidez-Ramos, 2017), و در این رابطه، کارکنان حمایت اجتماعی درک شده را به عنوان نوعی راهبرد برای کنار آمدن با مشکلات حرفه ای خود می پندارند و تحت تاثیر این مفهوم در می یابند که سازمان از نیازها و ارزش های آن ها حمایت می نماید (Dong, 2017). حمایت اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی نیز رابطه دارد. با افزایش حمایت اجتماعی ادراک شده، میزان رفتار شهروندی نیز افزایش می یابد. عدم برخورداری از حمایت اجتماعی در محیط کار ممکن است موجب جدایی و دوری گزینی کارکنان از یکدیگر گردد که این ناهماهنگی و از هم گسیختگی سبب می شود کارکنان تلاش های خود را بی نتیجه دیده و به دلیل عدم دریافت بازخوردهای حمایتی در قبال تلاش های حرفه ای، از شغل خود و روابط حاکم در محیط کار ناراضی شوند و نوعی ناامیدی در کارکنان ایجاد شود که نهایتاً می تواند منجر به تهدید بقا و پایداری سازمان به طور کلی گردد. کمبود عوامل حمایتی باعث کاهش سطح رفتارهای شهروندی می شود. حمایت اجتماعی ادراک شده همواره نقش مهمی در بروز و تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی دارد. همچنین حمایت سازمانی ادراک شده، پیش بینی کننده ی معنی داری برای رفتار شهروندی است. از طرفی موفقیت و مقبولیت هر سازمان خدماتی در گرو رضایت استفاده کنندگان از خدمات آن است. از این رو نحوه عملکرد و رفتار کارکنانی که با مردم تماس داشته و تعامل برقرار می کنند، نقش حیاتی در موفقیت سازمان خواهد داشت (فلاح گر، ۱۳۹۵). همچنین رضانی (۱۳۹۵) در مطالعه ای دریافت که کارکنانی که در واحدهای سازمانی با عملکرد بالا کار می کنند از کارکنانی که در واحدهایی با عملکرد پایین کار می کنند بیشتر به رفتارهای شهروندی پرداخته اند. بنابر گفته توکلی و همکاران (۱۳۹۲)، برخی از محققان موارد خاصی را برشمرده اند که در آن ها رفتارهای شهروندی بطور مثبت عملکرد شغلی را تحت تاثیر قرار داده اند (رضانی، ۱۳۹۵).

لذا با توجه به اهمیت موضوع، سوال اصلی در این تحقیق عبارت است از: میزان تاثیر گذاری رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی، سرمایه اجتماعی و حمایت اجتماعی در بین کارکنان سازمان پسماند شهر رشت چگونه است؟

### روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر، بر اساس هدف به صورت کاربردی و از نظر روش، نوع توصیفی - تحلیلی است. از سویی دیگر، از نظر ماهیت و روش گردآوری اطلاعات، کتابخانه ای - پیمایشی می باشد. جامعه آماری تحقیق کارکنان سازمان پسماند شهر قزوین که تعداد آنها ۵۸ نفر می باشد و به دلیل حجم پایین جامعه آماری از روش سرشماری استفاده گردید و کل جامعه آماری به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته شد برای جمع اوری اطلاعات از ۳ پرسشنامه استفاده شد که اطلاعات آن در جدول زیر آورده شده است و برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از روش معادلات ساتاری استفاده گردید.

جدول ۱- اطلاعات پرسشنامه

| ردیف | متغیرها               | منبع پرسشنامه         | سوالات پرسشنامه | جمع سوالات |
|------|-----------------------|-----------------------|-----------------|------------|
| ۱    | رفتار شهروندی سازمانی | اورگان و کانوسکی ۱۹۸۸ | ۷-۱             | ۷          |
| ۲    | عملکرد شغلی           | آنگک و کیم ۱۹۷۰       | ۱۳-۸            | ۶          |
| ۳    | سرمایه اجتماعی        | کارمیل و همکاران ۲۰۰۳ | ۱۸-۱۴           | ۵          |
| ۴    | حمایت اجتماعی         | شومیل ۱۹۹۰            | ۲۴-۱۹           | ۶          |

برای روایی پرسشنامه از پرسشنامه استاندارد شده استفاده گردید که دارای روایی محتوایی باشد. به منظور اطمینان از پایایی پرسشنامه حاضر با ضرایب آلفای کرونباخ توسط نرم افزار SPSS 22 محاسبه گردیده است.

جدول ۲- پایایی پرسشنامه

| متغیر                 | سوالات | ضریب آلفای کرونباخ |
|-----------------------|--------|--------------------|
| رفتار شهروندی سازمانی | ۷      | ۰/۸۹۰              |
| عملکرد شغلی           | ۶      | ۰/۸۳۲              |
| سرمایه اجتماعی        | ۵      | ۰/۹۰۴              |
| حمایت اجتماعی         | ۶      | ۰/۷۸۵              |

میزان ضریب اعتماد آلفای کرونباخ، یک مقدار بین صفر و یک می باشد. در صورتی یک پرسشنامه پایاست که مقدار آلفای کرونباخ آن بزرگتر از مقدار ۰/۷ باشد و هر چه این مقدار به عدد یک نزدیکتر باشد. که براساس جدول فوق پرسشنامه از پایایی برخوردار می باشد.

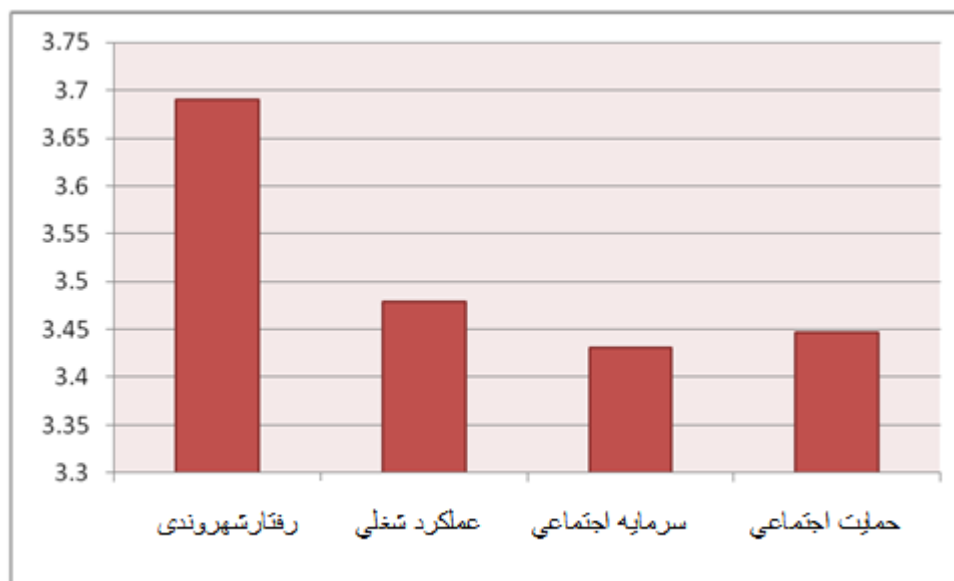
### تجزیه و تحلیل داده ها

ویژگی های جمعیت شناختی پاسخ دهندگان نشان می دهد که ۷۲/۳٪ افراد پاسخ دهنده مرد و ۲۷/۷٪ آنها زن هستند. سن اکثر افراد پاسخ دهنده (۴۷/۵٪) بین ۳۱ تا ۴۰ سال و کمترین آنها (۱۱/۶٪) کمتر از ۳۰ سال است. تحصیلات اکثر افراد پاسخ دهنده (۴۸/۱٪) لیسانس و کمترین آنها (۲۳/۶٪) فوق لیسانس و بالاتر است. سابقه اکثر افراد پاسخ دهنده (۲۹/۷٪) ۱۱ تا ۱۵ سال و کمترین آنها (۱۷/۸٪) بیشتر از ۲۰ سال است. توصیف متغیرهای اصلی تحقیق به شرح جدول زیر می باشد.

جدول ۳- توصیف متغیرهای اصلی

| تعداد | کمترین | بیشترین | میانگین | انحراف<br>معیار | واریانس | چولگی  | کشدگی  |
|-------|--------|---------|---------|-----------------|---------|--------|--------|
| ۱۶۷   | ۲/۱۴   | ۵       | ۳/۶۹۰۳  | ۰/۵۸۸۱۷         | ۰/۳۴۶   | -۰/۱۷۶ | -۰/۵۱۹ |
| ۱۶۷   | ۱/۴    | ۵       | ۳/۴۷۹۲  | ۰/۶۶۳۲۵         | ۰/۴۴    | ۰/۰۱۲  | ۰/۲۵۱  |
| ۱۶۷   | ۱/۶۷   | ۴/۸۳    | ۳/۴۳۰۶  | ۰/۶۱۵۷۷         | ۰/۳۷۹   | -۰/۱۱۳ | ۰/۰۱۲  |
| ۱۶۷   | ۱/۱۷   | ۴/۸۳    | ۳/۴۴۶۳  | ۰/۶۰۶۶          | ۰/۳۶۸   | -۰/۳۵۳ | ۰/۲۵۱  |

با توجه به جدول فوق مشاهده می شود که بالاترین میانگین در بین متغیرها، مربوط به رفتار شهروندی سازمانی با مقدار ۳/۶۹ و کمترین میانگین مربوط به متغیر سرمایه اجتماعی با مقدار ۳/۴۳۰۶ می باشد. بیشترین پراکندگی در بین پاسخ های پاسخ دهندگان مربوط به عملکرد شغلی و کمترین پراکندگی نیز مربوط به متغیر رفتار شهروندی سازمانی می باشد. مقدار چولگی مشاهده شده برای تمامی متغیرها در بازه ۲، ۲- قرار دارد؛ یعنی از لحاظ کجی متغیرهای تحقیق نرمال بوده و توزیع آن متقارن است. همچنین مقدار کشیدگی آنها نیز در بازه ۲، ۲- قرار دارد؛ این نشان می دهد توزیع متغیرهای تحقیق از کشیدگی نرمال برخوردار است.



نمودار ۱- نمودار میله ای میانگین متغیرهای تحقیق

بررسی روابط بین متغیرهای اصلی تحقیق با استفاده از آزمون ضریب همبستگی پیرسون به شرح زیر می باشد.

جدول ۴- ضریب همبستگی بین متغیرهای تحقیق

| رفتار شهروندی<br>سازمانی | عملکرد شغلی | سرمایه اجتماعی | حمایت اجتماعی |
|--------------------------|-------------|----------------|---------------|
| رفتار شهروندی سازمانی    | ۱           |                |               |
| عملکرد شغلی              | ۰/۴۸۶**     | ۱              |               |
| سرمایه اجتماعی           | ۰/۷۱۴**     | ۰/۳۸۴**        | ۱             |
| حمایت اجتماعی            | ۰/۷۰۲**     | ۰/۴۱۵**        | ۰/۷۲۲**       |

تمامی روابط در سطح ۹۹ درصد معنی دار می باشد.

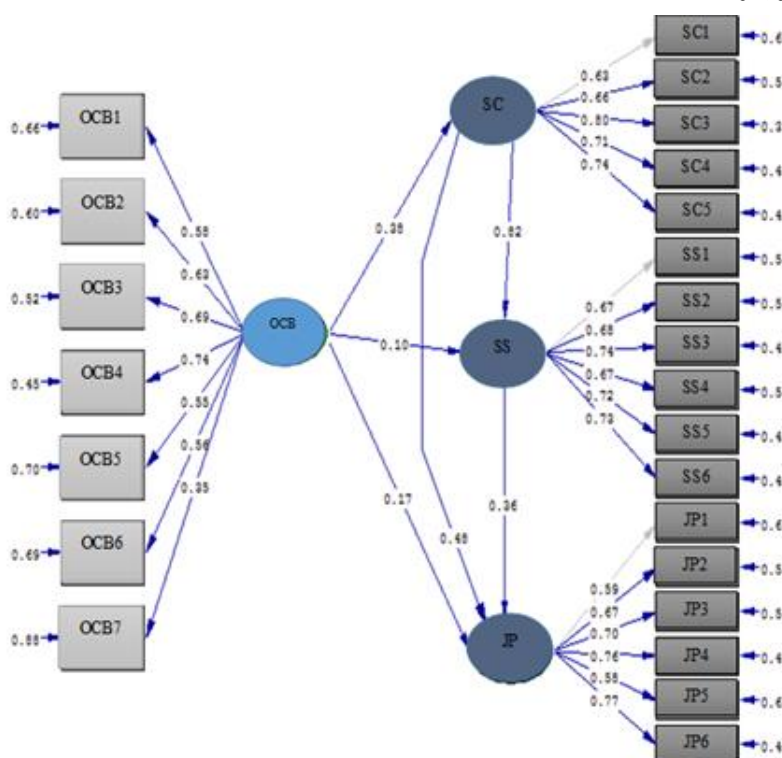
با توجه به جدول فوق مشاهده می شود بین متغیرهای مکنون تحقیق رابطه خطی وجود دارد بطوریکه میزان این روابط در بازه ۰/۳۸۴ و ۰/۷۲۲ بود و در سطح ۹۹٪ معنی دار هستند. به این ترتیب یکی از پیش نیازهای اصلی انجام معادلات ساختاری ارضا می گردد.

جدول ۵- آزمون کولموگروف- اسمیرنف برای متغیرهای تحقیق

| تعداد | آماره آزمون | سطح معنی داری |
|-------|-------------|---------------|
| ۱۶۷   | ۱/۰۹۹       | ۰/۱۷۹         |
| ۱۶۷   | ۱/۰۴۳       | ۰/۲۲۷         |
| ۱۶۷   | ۱/۱۵۹       | ۰/۱۳۶         |
| ۱۶۷   | ۰/۹۳۵       | ۰/۳۴۷         |

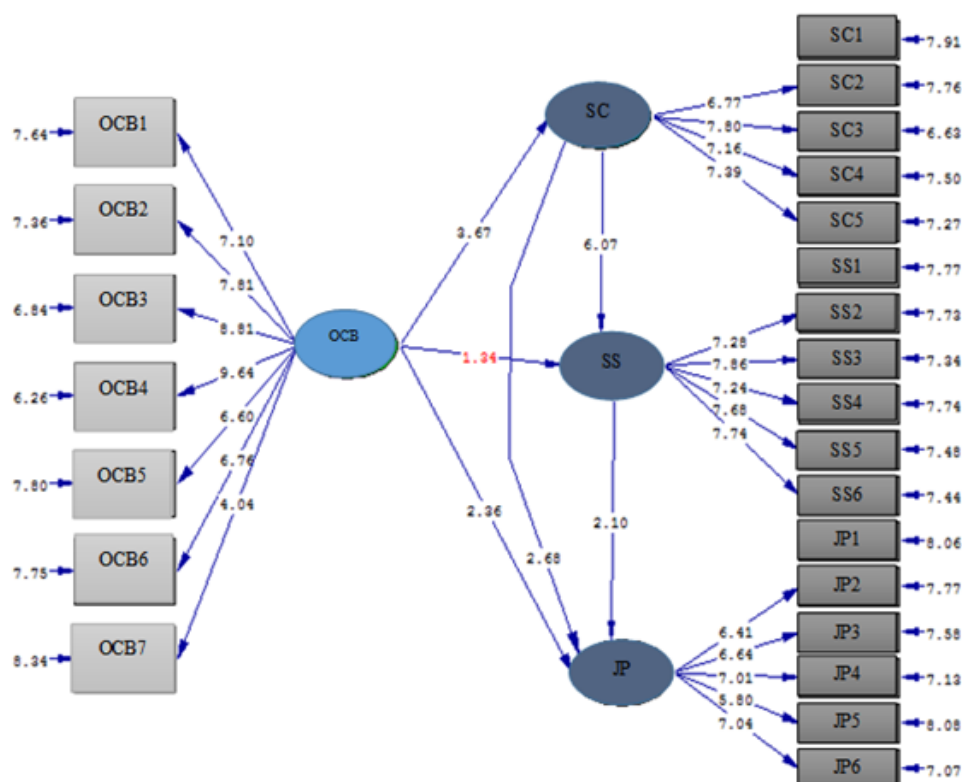
با توجه به جدول فوق مربوط به آزمون کولموگروف- اسمیرنف متغیرهای اصلی تحقیق مشاهده می شود که مقدار سطح معنی داری بدست آمده برای هر متغیر بالاتر از ۰/۰۵ می باشد، در نتیجه فرض صفر پذیرفته می شود. بنابراین متغیر

های تحقیق در نمونه مورد بررسی دارای توزیع نرمال می باشد. حال می توان از روش های پارامتریک برای بررسی فرضیات تحقیق حاضر بهره جست.



نمودار ۲- آزمون مدل تحقیق (حالت تخمین استاندارد)

نمودار فوق بیانگر میزان ارتباط بین متغیرهای مکنون تحقیق در حالت تخمین استاندارد است.



نمودار ۳- آزمون مدل تحقیق (حالت اعداد معنی داری)

با استفاده از این حالت می توان به معنی دار بودن ارتباط بین متغیرهای تحقیق پی برد. در این حالت اعدادی معنی دار خواهند بود که خارج از بازه (  $1/96$  و  $-1/96$  ) باشند. به این معنی که اگر در آزمون  $t$  عددی بین  $1/96$  و  $-1/96$  باشد بی معنا خواهد بود. همانطور که از خروجی نرم افزار از تخمین های استاندارد و نیز اعداد معنی داری مشاهده می شود، جدول نتایج اثرات غیر مستقیم متغیر های مدل در جدول زیر محاسبه شده است.

جدول ۶- نتایج تحلیل مسیر در مدل ساختاری

| مسیر                                                         | اثر غیر مستقیم                                      |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| رفتار شهروندی ← سرمایه اجتماعی ← عملکرد شغلی                 | $(0/38)(0/48) = 0/18$<br>$(3/67)(2/68)$             |
| رفتار شهروندی ← حمایت اجتماعی ← عملکرد شغلی                  | این مسیر معنی دار نیست                              |
| رفتار شهروندی ← سرمایه اجتماعی ← حمایت اجتماعی ← عملکرد شغلی | $(0/38)(0/82)(0/36) = 0/11$<br>$(3/67)(6/07)(2/10)$ |

### بحث و نتیجه گیری

با توجه به تحلیل های صورت گرفته نتایج آزمون فرضیه های تحقیق به شرح زیر می باشد:

فرضیه ۱. رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبتی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان پسماند شهر قزوین دارد. با توجه به مدل تحقیق در حالت اعداد معنی داری، مشاهده می شود که میزان آماره  $t$  بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی برابر با  $12/36$  است. و از آن جا که این مقدار در خارج از بازه ی  $[-1/96 \& 1/96]$  قرار دارد. این فرضیه تایید می شود با توجه به ضریب استاندارد هم می توان گفت که میزان تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر روی عملکرد شغلی کارکنان سازمان پسماند شهر قزوین برابر  $0/17$  است که در مقایسه با پژوهش های پیشین می توان گفت نتایج بدست آمده از این فرضیه با پژوهش های رعایت خواه (۱۳۹۴)، افجه (۱۳۹۴) و چیانگ (۲۰۱۵) مطابقت دارد.

فرضیه ۲. رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبتی بر سرمایه اجتماعی کارکنان سازمان پسماند شهر قزوین دارد. با توجه به مدل تحقیق در حالت اعداد معنی داری، مشاهده می شود که میزان آماره  $t$  بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی برابر با  $13/67$  است. و از آن جا که این مقدار در خارج از بازه ی  $[-1/96 \& 1/96]$  قرار دارد. این فرضیه تایید می شود با توجه به ضریب استاندارد هم می توان گفت که میزان تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر روی سرمایه اجتماعی کارکنان برابر  $0/38$  است که بیانگر تأثیر مستقیم رفتار شهروندی سازمانی بر سرمایه اجتماعی کارکنان سازمان پسماند شهر قزوین است و همچنین نتایج بدست آمده از این فرضیه با پژوهش های خوش فر (۱۳۹۵) و نعمتی (۱۳۹۵) مطابقت دارد.

فرضیه ۳. رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبتی بر حمایت اجتماعی کارکنان سازمان پسماند شهر قزوین دارد. با توجه به مدل تحقیق در حالت اعداد معنی داری، مشاهده می شود که میزان آماره  $t$  بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و حمایت اجتماعی برابر با  $11/34$  است. و از آن جا که این مقدار در داخل بازه ی  $[-1/96 \& 1/96]$  قرار دارد.

این فرضیه تایید نمی شود که در مقایسه با پژوهش‌های پیشین می‌توان گفت نتایج بدست آمده از این فرضیه با نتایج حاصل از پژوهش افجه (۱۳۹۴) در تضاد است.

فرضیه ۴. سرمایه اجتماعی تاثیر مثبتی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان پسماند شهر قزوین دارد. با توجه به مدل تحقیق در حالت اعداد معنی داری، مشاهده می شود که میزان آماره ی  $t$  بین دو متغیر سرمایه اجتماعی و عملکرد شغلی برابر با ۲/۶۸ است و از آن جا که این مقدار در خارج از بازه ی  $[-۱/۹۶ \& ۱/۹۶]$  قرار دارد. این فرضیه تایید می شود با توجه به ضریب استاندارد هم می توان گفت که میزان تأثیر سرمایه اجتماعی بر روی عملکرد شغلی کارکنان برابر ۰/۴۸ است که بیانگر تاثیر گذاری سرمایه اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان پسماند شهر قزوین است. نتیجه این فرضیه مطابق با نتایج حاصل از تحقیق نعمتی (۱۳۹۵) مطابقت دارد.

فرضیه ۵. حمایت اجتماعی تاثیر مثبتی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان پسماند شهر قزوین دارد. با توجه به مدل تحقیق در حالت اعداد معنی داری، مشاهده می شود که میزان آماره ی  $t$  بین دو متغیر حمایت اجتماعی و عملکرد شغلی برابر با ۲/۱۰ است. و از آن جا که این مقدار در خارج از بازه ی  $[-۱/۹۶ \& ۱/۹۶]$  قرار دارد. این فرضیه تایید می شود با توجه به ضریب استاندارد هم می توان گفت که میزان تأثیر حمایت اجتماعی بر روی عملکرد شغلی کارکنان برابر ۰/۳۶ است که بیانگر تاثیر گذاری حمایت اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان پسماند شهر قزوین است. نتیجه این تحقیق مطابق و همسو با نتایج حاصل از تحقیق افجه (۱۳۹۴)، کیم (۲۰۱۷)، لامبرت (۲۰۱۶) و چیانگ (۲۰۱۵) مطابقت دارد.

فرضیه ۶. سرمایه اجتماعی تاثیر مثبتی بر حمایت اجتماعی کارکنان سازمان پسماند شهر قزوین دارد. با توجه به مدل تحقیق در حالت اعداد معنی داری، مشاهده می شود که میزان آماره ی  $t$  بین دو متغیر سرمایه اجتماعی و حمایت اجتماعی برابر با ۶/۰۷ است. و از آن جا که این مقدار در خارج از بازه ی  $[-۱/۹۶ \& ۱/۹۶]$  قرار دارد. این فرضیه تایید می شود با توجه به ضریب استاندارد هم می توان گفت که میزان تأثیر سرمایه اجتماعی بر روی حمایت اجتماعی کارکنان برابر ۰/۸۲ است که بیانگر تاثیر گذاری سرمایه اجتماعی تاثیر مثبتی بر حمایت اجتماعی کارکنان سازمان پسماند شهر قزوین است. این نتیجه مطابق و همسو با نتایج حاصل از پژوهش نعمتی (۱۳۹۵) می‌باشد. در راستای نتایج بدست آمده می توان پیشنهادات زیر را ارائه نمود:

- ✓ پیشنهاد می گردد که قسمتی از امتیازات به کارکنان تعلق گیرد تا کارکنان انگیزه بیشتری در افزایش کارایی و عملکرد سازمان از طریق برقراری ارتباط موثر اقدام به جلب رضایت و برآورده سازی نیازهای کارکنان بپردازند.
- ✓ پیشنهاد می گردد با توجه به اینکه قابلیت پاسخگویی سریع، استفاده از دانش بازار جهت بهره‌وری از فرصت‌ها تعبیر شده است. بنابراین سازمان‌ها باید نیروی کار، تجهیزات و سامانه‌های خود را بهینه کنند و همچنین کارکنان باید به این باور برسند که در خط مقدم پاسخگویی به نیازهای مشتریان قرار دارند و با انتقال این نیازها در کمترین زمان به مدیران سازمان می‌توانند خدمات را متناسب با خواسته‌های ارباب رجوعان و در راستای اهداف سازمانی پیشنهاد نمایند و ارتباط بین ستاد و کارکنان جهت واکنش در برابر تغییر در نیازهای ارباب رجوعان تنگاتنگ باشد.
- ✓ پیشنهاد می گردد که اهداف کوتاه مدت و بلندمدت به خوبی برای کارکنان بازگو شود؛ به طوری که کارکنان خود را در موفقیت و دستیابی به این اهداف سهیم بدانند و از سوی تغییرات به گونه‌ای برنامه‌ریزی گردد که کارمندان

احساس خوبی نسبت به تغییرات داشته و با تغییرات خود را همگام سازند و اطمینان پیدا کنند که از حمایت مدیر سازمان برخوردار هستند.

✓ پیشنهاد می‌گردد با توجه به اینکه همکاری در بین پرسنل باعث بالارفتن بهره‌وری و سطح عملکرد کارکنان و به خصوص سازمان می‌گردد بنابراین بهتر است مدیر سازمان راهکارهایی بیندیشند که باعث بالابردن انگیزه همکاری در بین کارکنان گردد.

### منابع و مآخذ

- آذرنیوشان، مریم، مشایخ، مریم، محمدی شیرمحل، فاطمه، ۱۳۹۹، رابطه نوآوری سازمانی با عملکرد شغلی و رضایت شغلی معلمان، فصلنامه علمی، پژوهشی ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، دوره هشتم، شماره سه، ۷۵-۹۴.
- بخشانی، نورمحمد و همکاران (۱۳۹۴) «ارتباط حمایت اجتماعی ادراک شده و رویدادهای استرس‌زای زندگی با افسردگی»، اندیشه و رفتار، شماره ۵۵: ۹-۴۹.
- جلال زاده، محمد، نصیریان، زکيه، ۱۳۹۹، بررسی رابطه استرس شغلی با عملکرد شغلی معلمان دوره ابتدایی، دوفصلنامه پویا در آموزش علوم تربیتی و مشاوره، دوره ششم، شماره ۲۱، ۱۳۲-۱۱۵.
- حاجبی، احمد و پیمان فریدنیا (۱۳۹۲) «ارتباط بین سلامت روان و حمایت اجتماعی در کارکنان بهداشت و درمان صنعت نفت بوشهر»، دوفصلنامه طب جنوب، سال دوازدهم، شماره ۱: ۶۷-۷۴.
- حیدری، حسینعلی (۱۳۹۵)، بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان با تعدیلگری مدیریت تعارض در شرکت پالایش گاز ایلام، فصلنامه فرهنگ ایلام، دوره شانزدهم، شماره های ۵۰ و ۵۱، صص ۱۶۰-۱۴۵.
- خالصی، نادر (۱۳۹۵)، رابطه ی رفتار شهروندی سازمانی و توانمند سازی کارکنان در مراکز بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران، مدیریت سلامت، شماره ۱۳، صص ۸۲-۷۵.
- خوش فر، غلامرضا (۱۳۹۵)، رابطه سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان گلستان، نشریه مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۳، شماره ۵، صص ۵۶۱-۵۴۳.
- ذاکرفرد، منیرالسادات (۱۳۹۵)، تأثیر آموزش مهارت های ادراکی سرپرستان شیفت بر میزان رضایت و عملکرد شغلی کارکنان، روانشناسی معاصر، دوره ۱۷، شماره ۱۳، صص ۲۲-۱۳.
- رمضانی، ایوب (۱۳۹۵)، بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی، فصلنامه انجمن آموزش عالی ایران، سال پنجم، شماره دوم.
- شمسی، زهرا (۱۳۹۵)، بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتارهای شهروندی سازمانی. مدیریت سرمایه، اجتماعی، دوره ۲، شماره ۱، صص ۱۳۶-۱۱۷.
- صفری، سمیه (۱۳۹۵)، ارتباط توانمندسازی روان شناختی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی مدارس متوسطه ایران، مدیریت ورزشی، دوره ۸، شماره ۱، صص ۲۳-۱.
- فلاح گر، سمیرا (۱۳۹۵)، مبانی نظری رفتار شهروندی سازمانی و بررسی عوامل مؤثر بر آن با توجه به نقش متغیرهای حمایت اجتماعی و رضایت مصرف کننده، نوآوری های مدیریت آموزشی، سال ۸، شماره ۳۰، صص ۱۰۵-۱۰۰.

کیاء الحسینی، سیدمصطفی (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، پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد علی آباد کتول

مصباحی جهرمی، نگارالسادات، ادیب زاده، 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، صص ۳۹۲-۳۶۷

نعمتی، محمدعلی (۱۳۹۵)، نقش سرمایه اجتماعی، تعهد و رفتار شهروندی سازمانی در بهبود عملکرد شغلی (مورد مطالعه: شهرداری شهرستان خوی)، نشریه اقتصاد و مدیریت شهری، دوره ۵، شماره ۱، صص ۱۳۲-۱۱۵.

Basu, Eeman; Rabindra Kumar Pradhan, Hare Ram Tewari, (2017) "Impact of Organizational Citizenship Behavior on Job Performance in Indian Healthcare Industries: The Mediating Role of Social Capital", International Journal of Productivity and Performance Management, Vol. 66 Issue: 6, doi: 10.1108/IJPPM-02-2016-0048

Brooks, Stoney (2017), Social media-induced technostress: Its impact on the job performance of it professionals and the moderating role of job characteristics, Computer Networks, Volume 114, 26 February 2017, Pages 143-153

Dong, Xiaoling (2017), The mediating role of resilience in the relationship between social support and posttraumatic growth among colorectal cancer survivors with permanent intestinal ostomies: A structural equation model analysis, European Journal of Oncology Nursing, Volume 29, August 2017, Pages 47-52

Gao, Yongqiang (2017), Corporate social responsibility and employee organizational citizenship behavior: The pivotal roles of ethical leadership and organizational justice", Management Decision, Vol. 55 Issue: 2, pp.294-309

Kim, Hyun Jeong (2017), all support equal? The moderating effects of supervisor, coworker, and organizational support on the link between emotional labor and job performance, BRQ Business Research Quarterly, pp1-13

Moon, Tae-Won, Youn, Nara, Hur, Won-Moo, Kim, Kyeong-Mi, (2020), Does employees' spirituality enhance job performance? The mediating roles of intrinsic motivation and job crafting, Current Psychology, 1-17.

Orgambidez-Ramos, Alejandro (2017), Work engagement, social support, and job satisfaction in Portuguese nursing staff: A winning combination, Applied Nursing Research, Volume 36, August 2017, Pages 37-41

Ronen, Sigalit (2017), How does secure attachment affect job performance and job promotion? The role of social-rank behaviors, Journal of Vocational Behavior, Volume 100, June 2017, Pages 137-148

Song, Ji Hoon, Chai, Dae Seok, Kim, Junhee, Bae, Sang Hoon, (2020), Job Performance in the Learning Organization: The Mediating Impacts of Self-Efficacy and Work Engagement, PERFORMANCE IMPROVEMENT QUARTERLY, 30 (4) PP. 249 – 271.

Sözbilir, Fikret (2018), The interaction between *social capital*, creativity and efficiency in organizations, Thinking Skills and Creativity, Volume 27, March 2018, Pages 92-100

Subramony, Mahesh (2018), Leadership development practice bundles and organizational performance: The mediating role of human *capital* and *social capital*, Journal of Business Research, Volume 83, February 2018, Pages 120-129

Thompson, Maria (2018), *Social Capital*, Innovation and Economic Growth, Journal of Behavioral and Experimental Economics, In press, accepted manuscript, Available online 31 January 2018

Yu, Hsing-Yi (2017), Organizational citizenship behaviour of men in nursing professions: Career stage perspectives, Collegian, In press, corrected proof, Available online 1 March 2017,pp1-23.