

بررسی تاثیر حمایت سازمان از سرمایه اجتماعی بر تعهد و عملکرد شغلی کارکنان منیره عسگری نژاد^{۱*}

^۱ استادیار دانشگاه پیام نور، گروه علمی مدیریت دولتی، تهران، ایران.

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۹/۰۷

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۷/۱۹

Investigating the impact of the organization's support from social capital on the commitment and job performance of employees

Monireh Asgharinejad^{*1}

Assistant Professor, PayameNoor University, Scientific Department of Public Administration, ¹
Tehran, Iran

Received: (11/10/2022)

Accepted: (28/11/2022)

شناسه یکتا: <https://dorl.net/dor/>

Abstract

Human capital is the key factor for the economic success of any organization. In the time of huge explosion of information as well as changes and innovations, human resource managers think about how to enable their organizations to stand out from other organizations. In today's competitive world, it is more necessary than ever for organizations to differentiate themselves through the commitment and performance of their intangible assets. The purpose of this research is to investigate the impact of the organization's support from social capital on the commitment and job performance of employees. In this research, which is a descriptive-survey study, 200 Bank Mellat employees were randomly selected and answered standard research questionnaires. Finally, the data were analyzed using the structural equation test and PLS software. The results showed that the organization's support of social capital has a direct and significant effect on organizational commitment, commitment to improving service quality, job performance and organizational citizenship behavior of bank employees. Of course, organizational commitment, commitment to improving service quality, and job performance moderated the impact of organization's support of social capital on organizational citizenship behavior. On the other hand, the findings indicated that employees who had high job performance performed more organizational citizenship behaviors than employees who had low performance.

Keyword

Social capital, Organizational commitment, Commitment to improve service quality, Job performance, Organizational citizenship behavior.

چکیده

سرمایه انسانی عامل کلیدی موفقیت اقتصادی هر سازمانی است. در عصر انفجار عظیم اطلاعات و تغییرات و نوآوریها، مدیران منابع انسانی به این فکر می کنند که چگونه سازمانهایشان را قادر سازند تا از دیگر سازمانها متمایز شوند. در جهان رقابتی امروز، بیش از هر زمان دیگری ضرورت دارد تا سازمانها از طریق تعهد و عملکرد دارایی های نامشهود خود بتوانند خود را متمایز کنند. هدف پژوهش حاضر، بررسی تاثیر حمایت سازمان از سرمایه اجتماعی بر تعهد و عملکرد شغلی کارکنان است. در این تحقیق که مطالعه ای توصیفی - پیمایشی است، ۲۰۰ نفر از کارکنان بانک ملت به روش تصادفی طبقه بندی شده انتخاب و به پرسشنامه های استاندارد تحقیق پاسخ دادند. در نهایت داده ها با استفاده از آزمون معادلات ساختاری و نرم افزار پی ال اس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان داد که حمایت سازمان از سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی، تعهد به بهبود کیفیت خدمات، عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک تاثیر مستقیم و معناداری دارد. البته تعهد سازمانی، تعهد به بهبود کیفیت خدمات و عملکرد شغلی تاثیر حمایت سازمان از سرمایه اجتماعی را بر رفتار شهروندی سازمانی تعدیل می نمودند. از سویی یافته ها حاکی از آن بود کارکنانی که دارای عملکرد شغلی بالایی بودند نسبت به کارکنانی که عملکرد پایینی داشتند بیشتر رفتارهای شهروندی سازمانی انجام می دادند.

واژه‌های کلیدی

سرمایه اجتماعی، تعهد سازمانی، تعهد به بهبود کیفیت خدمات، عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی.

مقدمه

موفقیت و کسب مزیت رقابتی در دنیای رقابتی شدید عصر اطلاعات و ارتباطات، منوط به داشتن کارکنان راضی و متعهد به سازمان می باشد. از این رو، سازمانها بطور فزاینده ای به اعضای نیاز دارند که اعتقاد داشته باشند سازمانشان مکانی خوب برای کارکردن است و از آنها حمایت کافی به عمل می آید. این امر سبب می شود که کارکنان عملکرد شغلی مناسبی داشته باشند و فراتر از وظایف رسمی خود تلاش نمایند. به چنین رفتاری، رفتار شهروندی سازمانی یا سندرم سرباز خوب گفته می شود (بولینو و همکاران^۱، ۲۰۰۲). این رفتارها، فردی و داوطلبانه هستند که مستقیماً از طریق نظامهای رسمی پاداش دهی شناسایی نمی شوند ولی در نهایت منجر به افزایش اثربخشی فعالیت های سازمانی می گردند (الینگر و همکاران^۲، ۲۰۱۳). در واقع برای دستیابی به عملکرد سازمانی، سه رفتار از سوی کارکنان ضروری است: تمایل کارکنان به ادامه دادن با سازمان، عملکرد کارکنان فراتر از شرح شغل، و رفتار پیشگیرانه کارکنان فراتر از مسئولیت های شغلی. دو مورد اول، نقش کارکنان است درحالیکه مورد سوم، فراتر از نقش است و همکاری میان همکاران، بهبود شخصی و ایجاد تصویر سازمانی مثبت را نیز دربرمی گیرد (کتر، ۱۹۶۴ به نقل از چیانگ و شیه^۳، ۲۰۱۲).

یکی از زیرساختهای لازم برای رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه اجتماعی است که ریشه در روابط اجتماعی نوع بشر دارد. سرمایه اجتماعی، مجموعه ای از ارزشهای رسمی، هنجارها و تعهدات درونی است که اعضای گروه به اشتراک می گذارند (ماورر و ابرس^۴، ۲۰۰۶). حمایت یکی از کارکردهای سرمایه اجتماعی می باشد (بویاس و ویند^۵، ۲۰۱۰: ۳۸۰). کارکنان زمانی از سوی سازمان احساس حمایت می کنند که سازمان برای همکاری هایشان ارزش قائل شود و به رفاه آن ها اهمیت دهد. حمایت سازمانی به ارزیابی اشخاص از حدی که سازمان به مشارکت افراد ارزش می نهد و مراقب خوشبختی و رفاه آن هاست اشاره دارد (فوروارد^۶ و همکاران، ۲۰۰۹: ۳۵).

براساس هنجارهای عمل متقابل، ادراک حمایت سازمانی می تواند یک حس تعهد را در کمک به سازمان برای رسیدن به

اهدافش و مراقبت از سلامتی سازمان در افراد ایجاد کند (توکر^۷ و همکاران، ۲۰۰۸: ۳۲۱). تعهد، تمایل به حفظ یک ارتباط طولانی مدت با سازمان است (الینگر و همکاران، ۲۰۱۳). پورتر^۸ و همکارانش (۱۹۷۴)، تعهد سازمانی را پذیرش ارزشهای سازمان و درگیر شدن در سازمان تعریف می کنند و معیارهای اندازه گیری آن را شامل انگیزه، تمایل برای ادامه کار و پذیرش ارزشهای سازمان می دانند (آلن و میر^۹، ۱۹۹۰: ۱-۱۸).

این در حالی است که توسعه ابتکارات کارکنان و رفتارهای مدیریتی، تعهد کارکنان به بهبود کیفیت خدمات را تحت تأثیر قرار می دهد. کیفیت یک خدمت، درجه تطبیق آن با استاندارد تعریف شده برای آن خدمت می باشد. به عبارت دیگر، کیفیت به معنای ارضای نیاز مصرف کننده است (نجات و همکاران، ۱۳۸۸). رفتارها و عملکرد کارکنان در نحوه خدمات ارائه شده تأثیر گذار است. اگر رضایت کارکنان تامین شود ارائه خدمات با کیفیت بهتری انجام می شود و در نتیجه موجب رضایت را فراهم و سرانجام موجب ایجاد یک مزیت رقابتی پایدار در درون سازمان می شود (کاتلر و کلر^{۱۰}، ۲۰۰۶).

ارائه دهندگان خدمات که به شدت به سازمانهایشان متعهد هستند می خواهند بیشتر از آنچه که وظیفه شان است کمک کنند. عملکرد شغلی یکی از نگرشهای مهمی است که در مطالعات رفتار سازمانی از جایگاه بسیار بالایی برخوردار بوده است. عملکرد شغلی به معنای درجه ای است که کارکنان مشاغلی را که در یک شرایط کاری مشخص به آنان واگذار شده، انجام می دهند (موهیلدین^{۱۱}، ۲۰۰۷). عملکرد، پیامدی از تاثیر متقابل توانایی و انگیزش است. افراد اگر صرفاً توانایی و انگیزش لازم را داشته باشند، کارهای خود را خوب انجام می دهند. عملیات سازمانی و شرایط شغلی می توانند این ویژگی های فردی را افزایش دهند و به رفع موانعی که در عملکرد شغلی دخالت دارند، کمک کنند. توجه به این نکته ضروری است که داشتن توانایی و انگیزه بالا عملکرد شغلی را تضمین نمی کند و برای ارتقا عملکرد شغلی کارکنان فراهم نمودن شرایط شغلی مناسب و از میان برداشتن موانع سازمانی از اهمیت فراوانی برخوردار می باشد. هم عوامل محیطی و هم عوامل

⁷ Tocker

⁸ Porter

⁹ Allen & Meyer

¹⁰ Keller

¹¹ Mvhydyn

¹ Bolino and et al

² Ellinger and et al

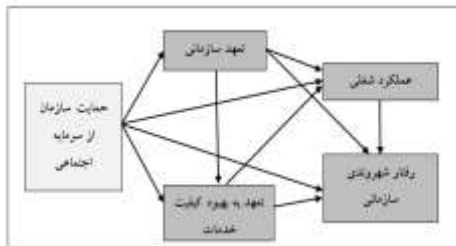
³ Chiang & Hsieh

⁴ Maurer & Ebers

⁵ Boyas & wind

⁶ Forward

گسترده بخش خصوصی بیش از گذشته با چالش جذب و حفظ مشتریان وفادار و خشنود مواجه شده است. موفقیت و کسب مزیت رقابتی صنایع خدماتی از جمله صنعت بانکداری منوط به داشتن نیروی کار راضی و متعهد به سازمان است. برای داشتن کیفیت خدمات بهتر و در نهایت رضایت مشتریان بیرونی باید کارکنان متعهد به اهداف و چشم اندازهای سازمان و دارای رفتارهای مشتری مدارانه باشند. لذا با هدف بررسی تاثیر حمایت سازمان از سرمایه اجتماعی بر تعهد و عملکرد شغلی کارکنان بانک ملت مدل تحقیق طراحی شد (شکل ۱).



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق

براین اساس فرضیه های پژوهش عبارتند از:

فرضیه ۱: حمایت سازمان از سرمایه اجتماعی با عملکرد شغلی کارکنان رابطه معناداری دارد.

فرضیه ۲: حمایت سازمان از سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه معناداری دارد.

فرضیه ۳: حمایت سازمان از سرمایه اجتماعی با تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری دارد.

فرضیه ۴: حمایت سازمان از سرمایه اجتماعی با تعهد به بهبود کیفیت خدمات کارکنان رابطه معناداری دارد.

فرضیه ۵: تعهد سازمانی با تعهد به بهبود کیفیت خدمات کارکنان رابطه معناداری دارد.

فرضیه ۶: تعهد سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان رابطه معناداری دارد.

فرضیه ۷: تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه معناداری دارد.

فرضیه ۸: تعهد به بهبود کیفیت خدمات با عملکرد شغلی کارکنان رابطه معناداری دارد.

فرضیه ۹: تعهد به بهبود کیفیت خدمات با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه معناداری دارد.

فرضیه ۱۰: عملکرد شغلی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه معناداری دارد.

شخصی تاثیر مهمی بر عملکرد دارند (اسپکتور^۱، ۲۰۰۶). در این راستا، بررسی پیشینه تحقیق نیز نشان می دهد:

نتایج تحقیق چیانگ و شیه (۲۰۱۲) حاکی از آن است که حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندی روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت دارند. حمایت سازمانی ادراک شده تاثیر مثبتی بر عملکرد شغلی ندارد. و در کل توانمند سازی روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی به طور مثبت عملکرد شغلی را تحت تاثیر قرار می دهند.

آکروید و همکاران^۲ (۲۰۰۹) در مطالعه ای تحت عنوان بررسی تاثیر عوامل سازمانی بر تعهد سازمانی نشان دادند که رابطه مثبت و معنادار بین حمایت سازمانی و رفتار سرپرستان با تعهد عاطفی و مستمر وجود دارد.

یافته های مطالعه علیاری (۱۳۹۲) با عنوان بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با تعهد سازمانی کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه همدان نشان داد که دو مولفه سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی بر روی یکدیگر تاثیر معناداری دارند.

نتایج مطالعات ساعت چیان و همکاران (۱۳۹۰) با عنوان ارتباط بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و کیفیت خدمات داخلی در فدراسیون های منتخب، بیانگر آن است که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی هنجاری با کیفیت خدمات داخلی کارکنان فدراسیون های منتخب ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. اما بین تعهد سازمانی عاطفی و تعهد سازمانی مستمر با کیفیت خدمات داخلی در فدراسیون های منتخب رابطه معناداری وجود ندارد.

تحقیق اخلاصی (۱۳۹۰) تحت عنوان بررسی رابطه جو سازمانی و رفتار شهروندی با عملکرد شغلی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شیراز، نشان داد که مولفه های رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیر گذار است

شواهد حاکی از آن است که تعهد شغلی، تعهد سازمانی و بدنبال آن عملکرد نیروی کار در ایران پائین است. کارکنان وظایف محوله را به خوبی انجام نمی دهند، انگیزه و روابط کاری پائین دارند، رضایت شغلی چندانی ندارند و همواره به فکر ترک سازمان و تغییر شغل می باشند. این موارد دلالت بر پائین بودن میزان تعهد به کار و سازمان دارد که به نظر می رسد ناشی از پائین بودن اعتماد آنها به سازمان باشد (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۸). صنعت بانکداری ایران در دهه اخیر با حضور و فعالیت

¹ Spector

² Akroyd and et al

روش شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از نظر هدف؛ کاربردی و از نظر روش؛ توصیفی-پیمایشی می باشد. جامعه آماری مورد بررسی در این پژوهش کارکنان بانک ملت شهر تهران که ۲۵۰ نفر می باشند. نمونه گیری از جامعه با توجه به نسبت مربوطه انجام شد و تعداد نمونه مورد نیاز با استفاده از روش مورگان برابر با ۱۴۸ نفر به دست آمد. نمونه گیری از جامعه به صورت تصادفی انجام شد. از آنجا که احتمال می رفت تعدادی از پرسشنامه ها برگشت داده نشود یا به صورت ناقص تکمیل گردند، نمونه محاسبه شده با حدود ۱۰٪ افزایش توزیع گردید. با توجه به نرخ بازگشت ۲۰۰ پرسشنامه، که نرخ بازگشت معنادار و تعداد قابل قبولی را نشان میدهد، داده های مزبور برای تحلیل های بعدی مورد استفاده قرار گرفت.

ابزار جمع آوری داده ها در این پژوهش، پرسشنامه استاندارد الینگر (۲۰۱۳) بود که شامل دو بخش مجزا می باشد که بخش نخست مربوط به اطلاعات جمعیت شناختی و بخش دوم این پرسشنامه دارای ۲۸ گویه است و در آن از طیف لیکرت (کاملاً موافقم، موافقم، نه موافقم و نه مخالفم، مخالفم و کاملاً مخالفم) استفاده شده است. در ضمن روش توزیع و جمع آوری پرسشنامه ها به صورت حضوری بوده است.

برای بررسی پایایی پرسشنامه، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. چون آلفای به دست آمده برای هریک از ابعاد پرسشنامه، بالاتر از معیار سنجش ۰/۷۰ می باشد (نونالی و برنستین^۱، ۱۹۹۴)، بنابراین می توان گفت که پرسشنامه مذکور از پایایی کافی برخوردار است.

برای بررسی روایی نیز از روایی محتوا استفاده شد. پرسشنامه به رؤیت تعدادی از اساتید صاحب نظر رسید و پس از اصلاحات لازم، مورد تأیید قرار گرفت. سپس به طور مقدماتی میان تعدادی از پاسخگویان توزیع و از نظرات آنان در جهت رفع موارد مبهم و مجهول استفاده شد.

در مرحله بعد، پیمایش صورت گرفت و پس از آن عوامل تحقیق به کمک روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار پی ال اس، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. این مطالعه با رعایت ملاحظات اخلاقی و همچنین توضیح اهداف پژوهش به واحدهای مورد پژوهش، محرمانه بودن اطلاعات با عدم نوشتن نام و نام خانوادگی در پرسشنامه، تمایل به شرکت و حق انتخاب

برای واحدهای مورد پژوهش انجام شد.

یافته های پژوهش

در مطالعه حاضر، اکثر افراد مورد مطالعه؛ ۶۳ درصد از آزمودنی ها در گروه سنی ۳۰-۳۹ سال قرار داشتند، ۹۰ درصد مرد، ۸۵ درصد متاهل و ۴۳ درصد دارای سابقه خدمت ۱-۱۰ سال بودند. همچنین ۵۶ درصد پاسخگویان مدرک کارشناسی داشتند. به منظور آزمون فرضیات پژوهش از مدل معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده شده است. اما قبل از اینکه به تفسیر مدل پرداخته شود ابتدا باید مناسب بودن مدل در سه بخش مدل اندازه گیری، مدل ساختاری و مدل کلی مورد تأیید واقع شود تا بتوان به نتایج حاصل از آن اعتماد کرد و در واقع باید پایایی و اعتبار مدل اثبات گردد. به همین منظور در بخش مدل اندازه گیری از شاخص های آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا استفاده شده است (جدول ۱).

جدول ۱. روایی و پایایی مدل اندازه گیری

متغیرها	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	روایی همگرا
حمایت سازمان از سرمایه اجتماعی	۰/۶۴	۰/۸۸	۰/۸۸
تعهد به بهبود کیفیت خدمات	۰/۵۵	۰/۸۲	۰/۸۲
تعهد سازمانی	۰/۵۴	۰/۸۲	۰/۸۲
عملکرد شغلی	۰/۶۴	۰/۸۸	۰/۸۸
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۶۲	۰/۹۲	۰/۹۲

پس از تأیید مناسب بودن مدل اندازه گیری باید به قابلیت اتکای مدل ساختاری اشاره کرد که از دو شاخص افزونگی و شاخص اشتراک برای این منظور استفاده شده است. مقادیر این دو شاخص در جدول ۲ نشان داده شده است.

¹ Nunnally & Bernstein

جدول ۲. برازش مدل ساختاری

متغیر	Q2 > 0/15	R2 > 0/19
تعهد به بهبود کیفیت خدمات	0/37	1/05
تعهد سازمانی	0/43	0/91
عملکرد شغلی	0/56	0/98
رفتار شهروندی سازمانی	0/55	1/09
تعهد به بهبود کیفیت خدمات	0/37	1/05

پس از تایید برازش مدل در سه سطح معادلات ساختاری که با نرم افزار پی ال اس بررسی گردید در ادامه به آزمون مدل و فرضیات پژوهش پرداخته می شود.

معناداری دارد. از سویی تعهد به بهبود کیفیت خدمات با رفتار شهروندی سازمانی ($t=2/20$, $\beta=0/21$) رابطه معناداری و مثبتی دارد و عملکرد شغلی نیز با رفتار شهروندی سازمانی (2, $t=0/25$, $\beta=0/25$) رابطه معناداری دارد. تعهد به بهبود کیفیت خدمات با عملکرد شغلی ($t=3/66$, $\beta=0/34$) و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ($t=2/18$, $\beta=0/16$) رابطه معناداری دارند.

در نهایت نیز به برازش کلی مدل اشاره شده است که در مدل‌های مبتنی بر حداقل مربعات جزئی از شاخص معیار نکویی برازش استفاده می شود که باید بیشتر از 0/3 باشد، این شاخص طبق فرمول برای مدل حاضر به صورت زیر محاسبه شده است و نشان دهنده مناسب بودن مدل کلی است.

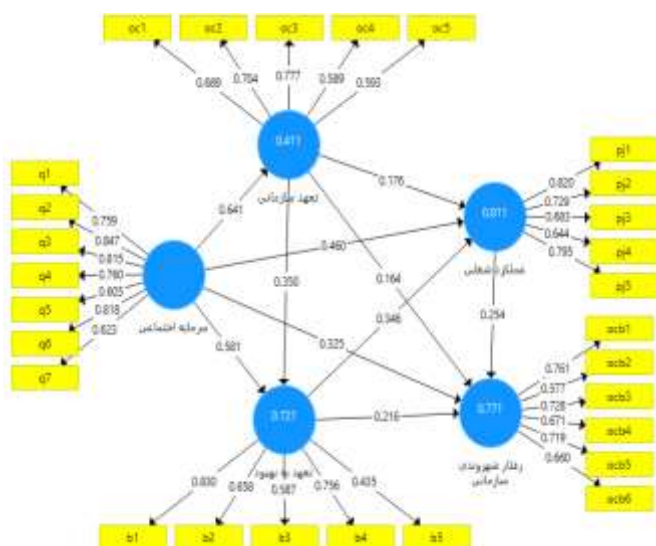
$$GOF = \sqrt{0/512 \times 1/009} = 0/71$$

در مرحله بعد، جهت آزمون مدل پژوهش، از رویکرد حداقل مربعات جزئی با نرم افزار پی ال اس استفاده شده است. در مدل معادلات ساختاری (نمودار ۲)، برای تحلیل معناداری روابط مدل از ضرایب معناداری استفاده می شود که این مقدار برای هر کدام از روابط ساختاری و اندازه گیری در نمودار ۳ نشان داده شده است.

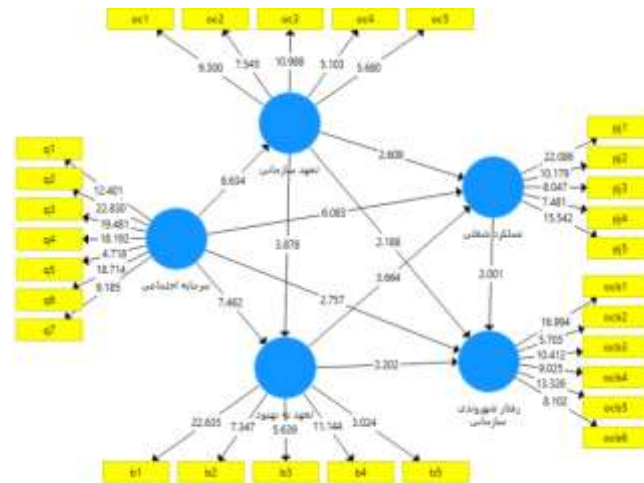
با توجه به شکل و میزان ضرایب معناداری، از آنجا که برای رد یا تایید فرضیه‌ها مقدار t باید بیشتر از 1/96 یا کمتر از -1/96 باشد، مقدار پارامتر بین دو دامنه در الگو مهم شمرده نمی شود، همچنین مقادیر بین این دو مقدار حاکی از عدم وجود تفاوت معنادار مقدار محاسبه شده برای وزن های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح 95 درصد دارد.

با توجه به خروجی های نرم افزار، می توان نتایج جدول ۳ را بررسی نمود. در صورتی که مقدار t به دست آمده از 1/96 بیشتر باشد، رابطه مورد نظر تایید می گردد و در صورتی که از این مقدار کمتر باشد رابطه رد می شود. بر اساس یافته های تحقیق، حمایت سازمان از سرمایه اجتماعی با تعهد سازمانی ($t=8/63$, $\beta=0/64$)، تعهد به بهبود کیفیت خدمات ($t=7/46$, $\beta=0/58$)، عملکرد شغلی ($t=6/08$, $\beta=0/46$) و رفتار شهروندی سازمانی ($t=2/75$, $\beta=0/32$) رابطه معناداری دارد.

تعهد سازمانی نیز با تعهد به بهبود کیفیت خدمات ($t=3/87$, $\beta=0/35$) و عملکرد شغلی ($t=2/60$, $\beta=0/17$) رابطه



نمودار ۲. مدل معادلات ساختاری در حالت ضرایب استاندارد



نمودار ۳. مدل معادلات ساختاری در حالت ضرایب معناداری

جدول ۳. بررسی روابط میان متغیرها در مدل نهایی تحقیق

سطح معناداری	مقدار t	ضریب مسیر	روابط میان متغیرها
$P \leq 0/05$	۸/۶۳	۰/۶۴	حمایت سازمان از سرمایه اجتماعی با تعهد سازمانی
$P \leq 0/05$	۷/۴۶	۰/۵۸	حمایت سازمان از سرمایه اجتماعی با تعهد به بهبود کیفیت خدمات
$P \leq 0/05$	۶/۰۸	۰/۴۶	حمایت سازمان از سرمایه اجتماعی با عملکرد شغلی
$P \leq 0/05$	۲/۷۵	۰/۳۲	حمایت سازمان از سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی
$P \leq 0/05$	۳/۸۷	۰/۳۵	تعهد سازمانی با تعهد به بهبود کیفیت خدمات
$P \leq 0/05$	۲/۶۰	۰/۱۷	تعهد سازمانی با عملکرد شغلی
$P \leq 0/05$	۲/۱۸	۰/۱۶	تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی
$P \leq 0/05$	۳/۶۶	۰/۳۴	تعهد به بهبود کیفیت خدمات با عملکرد شغلی
$P \leq 0/05$	۲/۲۰	۰/۲۱	تعهد به بهبود کیفیت خدمات با رفتار شهروندی سازمانی
$P \leq 0/05$	۲	۰/۲۵	عملکرد شغلی با رفتار شهروندی سازمانی

در رابطه با فرضیه اول تحقیق: بین حمایت سازمان از سرمایه اجتماعی و عملکرد شغلی کارکنان رابطه مثبت و معنی داری وجود داشت. بنابراین هر چه حمایت سازمان از سرمایه اجتماعی بالاتر باشد، عملکرد شغلی کارکنان افزایش می یابد. این نتیجه با نتایج قلیچ لی و مشبکی (۱۳۸۵) همسو است. فرضیه دوم تحقیق: حمایت سازمان از سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری داشت. با توجه به مثبت بودن رابطه، با افزایش حمایت سازمان از سرمایه اجتماعی امکان انجام رفتار

نتیجه گیری و پیشنهادها

پژوهش حاضر بر ایده بررسی تاثیر سرمایه گذار بهای سازمانی در سرمایه اجتماعی بر تعهد و عملکرد شغلی کارکنان بانک ملت شهر تهران استوار بود. نتایج تحقیق حاکی از آن است که بیشتر افراد مورد مطالعه، جوان، مرد، متأهل، سابقه خدمت ۱۰-۱ سال و دارای سطح تحصیلات کارشناسی بودند. نتایج حاصل از آزمون فرضیات و مدل تحقیق نشان داد که:

عملکرد بالای شغلی هستند رفتار شهروندی بیشتری خواهند داشت.

در مجموع یافته ها نشان داد که حمایت سازمان از سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی، تعهد به بهبود کیفیت خدمات، عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مستقیم و معناداری دارد. البته تعهد سازمانی، تعهد به بهبود کیفیت خدمات و عملکرد شغلی در جهت افزایش تاثیر حمایت از سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی نقش مهمی داشتند.

در مجموع، نتایج تحقیق نشان که سرمایه گذارهای سازمانی در سرمایه اجتماعی می تواند سبب افزایش تعهد سازمانی، تعهد به بهبود کیفیت خدمات، عملکرد شغلی و رفتارهای فراتر از هم چون رفتار شهروندی سازمانی گردد. این امر نشان می دهد سرمایه اجتماعی و سرمایه گذاری روی آن، همکاری، تشریح مساعی و هماهنگی را برای سازمان به ارمغان می آورد و تاثیر بسزایی بر عملکرد سازمان خواهد داشت زیرا کارکنان بانک برای پیشبرد مقاصد سازمانی که در آن مشغول هستند از خود تلاش بسیاری نشان دهند. همچنین در میان عوامل مورد بررسی در مدل تحقیق، حمایت سازمان از سرمایه اجتماعی نسبت به دیگر عوامل، توانست بیشترین تاثیر را بصورت مستقیم بر عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی داشته باشد. براساس ضریب تعیین نیز متغیرهای تحقیق (تعهد سازمانی، تعهد به بهبود کیفیت خدمات و عملکرد شغلی) توانستند بیشترین نقش را در تاثیر گذاری بر رفتار شهروندی سازمانی داشته و آن را تبیین کنند. از سویی یافته ها مبین این حقیقت بودند کارکنانی که دارای عملکرد شغلی بالایی هستند نسبت به کارکنانی که عملکرد پایینی دارند بیشتر به رفتارهای شهروندی سازمانی پرداخته اند.

پیشنهاد کاربردی که می توان بر پایه نتایج حاصل از این مطالعه مطرح کرد، این است که مدیران جهت افزایش عملکرد شغلی و رفتارهای فراتر از کارکنان بانک می توانند اقداماتی همچون: تقویت روابط غیررسمی در محل کار، افزایش رفاه و تامین نیازهای فردی و شخصی کارکنان، ایجاد وحدت در سازمان و افزایش حس تعلق خاطر به سازمان در میان کارکنان، افزایش مشارکت در تصمیم گیریهای سازمانی، تسهیل مسیر شغلی و فرصتهای ارتقای شغلی، تدوین قوانین و مقررات مناسب با مشاغل سازمانی و ... را انجام دهند.

از جمله مهمترین محدودیت ها در پژوهش حاضر؛ عدم همکاری برخی کارکنان به دلیل اعتقاد به عدم به کارگیری نتایج حاصل از تحقیقات در عمل و انجام ندادن اقدامات مقتضی توسط مسئولان مربوطه بود. نکته دیگر این که، یافته های

شهروندی سازمانی کارکنان افزایش می یابد. فرضیه سوم تحقیق: نتایج پژوهش نشان داد که بین حمایت سازمان از سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. به عبارتی، هر اندازه حمایت سازمان از کارکنان بیشتر باشد میزان تعهد سازمانی و وفاداری کارکنان به سازمان بیشتر می شود. فرضیه چهارم تحقیق: حمایت سازمان از سرمایه اجتماعی بر تعهد به بهبود کیفیت خدمات تاثیرگذار بود. یعنی اگر حمایت سازمان از کارکنان خود افزایش یابد می تواند سبب افزایش تعهد به بهبود کیفیت خدمات کارکنان شود. فرضیه پنجم تحقیق: وجود رابطه معناداری بین تعهد سازمانی با تعهد به بهبود کیفیت خدمات مورد تایید قرار گرفت. این یافته با نتایج تحقیق ساعت چیان و همکاران (۱۳۹۰) همسو است. می توان پی برد که با ایجاد بستر لازم برای تعهد سازمانی در بانک می توان باعث تقویت و ارائه خدمات با کیفیت تر شد. زیرا اگر تعهد سازمانی کارمند در بانک افزایش پیدا کند، آن گاه می تواند سبب بهبود کیفیت خدمات شود. فرضیه ششم تحقیق: تعهد سازمانی با عملکرد شغلی رابطه معناداری داشت. این نتیجه با نتایج تحقیق کالکاووان و کاترینلی^۱ (۲۰۱۴) همسو است. به عبارتی افزایش احساس تعهد و وظیفه شناسی کارکنان در محیط کار باعث تلاش زیاد و در نهایت عملکرد شغلی بالاتر می شود. فرضیه هفتم تحقیق: رابطه تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی مورد تایید قرار گرفت. این نتیجه با نتایج تحقیق رفعتی آلاشتی (۱۳۸۷) همسو است. بنابراین میزان بالای تعهد سازمانی منجر به بروز رفتار شهروندی سازمانی کارکنان خواهد شد. فرضیه هشتم تحقیق: تعهد به بهبود کیفیت خدمات با عملکرد شغلی رابطه معناداری دارد. به عبارتی هر اندازه علاقه کارکنان برای ارائه کیفیت خدمات مطلوب تر به مشتریان افزایش یابد لاجرم سبب افزایش عملکرد شغلی آنها نیز خواهد شد. فرضیه نهم تحقیق: تاثیر گذاری تعهد به بهبود کیفیت خدمات بر رفتار شهروندی سازمانی مورد تایید قرار گرفت. این نتیجه با نتایج تحقیق صفری و رادی (۱۳۹۳) همسو است. بنابراین با بالا رفتن تعهد به بهبود کیفیت خدمات کارکنان بانک ملت انتظار می رود رفتار شهروندی سازمانی بیشتری از آنها دیده شود. فرضیه دهم تحقیق رابطه میان عملکرد شغلی با رفتار شهروندی سازمانی تایید شد. این نتیجه با نتایج تحقیق اخلاصی (۱۳۹۰) همسو است. به عبارتی کارکنانی که دارای

¹ Kalkavan & Katrinli

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*, 63(1), 1-18.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., & Bloodgood, J. M. (2002). Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations. *Academy of management review*, 27(4), 505-522.
- Boyas, J., & Wind, L. H. (2010). Employment-based social capital, job stress, and employee burnout: A public child welfare employee structural model. *Children and Youth Services Review*, 32(3), 380-388.
- Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 180-190.
- Ellinger, A. E., Musgrove, C. C. F., Ellinger, A. D., Bachrach, D. G., Baş, A. B. E., & Wang, Y. L. (2013). Influences of organizational investments in social capital on service employee commitment and performance. *Journal of business research*, 66(8), 1124-1133.
- Forward, G. L., Daugherty, N., Michel, H. in Sandberg, D. (2009). The Effects of Communication, Religiosity, and Organizational Support on Student Commitment at a Church-Related University. *Human Communication*, 12(1), 33-52.
- Kotler P., Keller K (2006). *Marketing Management*. 12th Edition. Prentice-Hall, International Editions.
- Maurer, I., & Ebers, M. (2006). Dynamics

مطالعه حاضر فقط بر روی کارکنان بانک ملت انجام شده است و لذا نتایج حاصل را نمی توان به منابع انسانی سازمانهای دیگر تعمیم داد. پیشنهاد می شود در تحقیقات آینده، مطالعه مشابهی پیرامون موضوع تحقیق در سازمانهای دیگر صورت پذیرد و نتایج آن با تحقیق حاضر مقایسه شود. از آنجایی که در تحقیق حاضر متغیرهای محدودی مورد بررسی قرار گرفتند، لذا پیشنهاد میشود در مطالعات آینده متغیرهای دیگری نظیر: توسعه فناوری اطلاعات در سازمان، وفاداری سازمانی، تاب آوری و توانمند سازی کارکنان که هرکدام می توانند تاثیر بسزایی بر افزایش تعهد و عملکرد کارکنان داشته باشند، بررسی شوند.

منابع

- اخلاصی، عباس (۱۳۹۰)، رابطه جو سازمانی و رفتار شهروندی با عملکرد شغلی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شیراز، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت گرایش مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
- دانایی فرد، حسن، رجب زاده، علی و حصیری، اسد(۱۳۸۸)، ارتقا اعتماد درون سازمانی در بخش دولتی: بررسی نقش شایستگی مدیران، پژوهشهای مدیریت، سال دوم، شماره چهارم، ص ۵۹-۹۰.
- ساعت چیان، وحید، قنبرپور نصرتی، امیر، رسولی، سید مهدی و پورسلطانی زرنندی، حسین(۱۳۹۰)، ارتباط بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و کیفیت خدمات داخلی در فدراسیون های منتخب، دو فصلنامه پژوهش در مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی، سال اول، شماره ۲.
- صفری، علی و رادی، فائزه (۱۳۹۳)، بررسی تاثیر بازاریابی داخلی بر کیفیت خدمات با در نظر گرفتن نقش میانجی رفتار های شهروندی و تعهد سازمانی، فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت(بهبود و تحول)، شماره ۷۶، دوره ۲۳، ص ۸۱-۱۱۶.
- علیاری، محمد(۱۳۹۲)، بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با تعهد سازمانی کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه همدان، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش تحول، دانشگاه آزاد واحد ملایر.
- Akroyd, d., Legg, J., Jackowski, M.B., and Adams, R.D.(2009).The impact of selected organizational variables and managerial leadership on radiation therapists organizational commitment, *Radiography*, 15(2): 113-120.

- Management and Marketing Research, 3(1), 37-50.
- Sanchez-Hernandez, M. Mirandaf ,J.(2011). Linking Internal Market Orientation and New Service Performance. *European Journal of Innovation Management*, 2 (14): 207-226.
- Spector, P. E. (2006). Method variance in organizational research truth or urban legend?. *Organizational research methods*, 9(2), 221-232.
- Tucker, S., Chmiel, N., Turner, N., Hershcovis, M. S., & Stride, C. B. (2008). Perceived organizational support for safety and employee safety voice: The mediating role of coworker support for safety. *Journal of occupational health psychology*, 13(4),319.
- of social capital and their performance implications: Lessons from biotechnology start-ups. *Administrative Science Quarterly*, 51(2), 262-292.
- Mohyeldin Tahir Suliman, A. (2007). Links between justice, satisfaction and performance in the workplace: A survey in the UAE and Arabic context. *Journal of Management Development*, 26(4), 294-311.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of applied psychology*, 59(5), 603.
- Ramseook-Munhurrun, P., Lukea-Bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. *International Journal of*