

تبیین نقش سرمایه فکری در گرایش به رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک شهر

سید محمد تقی تقوی فرد*
دانشیار دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران

دریافت: ۹۳/۱۱/۱۹ پذیرش: ۹۴/۰۲/۰۸

چکیده: در دهه اخیر با مطرح شدن اقتصاد دانش بنیان در سازمان‌ها، سرمایه فکری، اهمیت فزاینده‌ای پیدا کرده است. هدف پژوهش حاضر، تبیین نقش سرمایه فکری در گرایش به رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک شهر است. روش پژوهش، از نوع توصیفی - همبستگی است و جامعه آماری، کلیه کارکنان بانک شهر شهرستان تهران هستند که تعداد آنها ۲۲۰۴ نفر می‌باشد. با استفاده از فرمول نمونه‌گیری کوکران، ۳۲۷ نفر به عنوان نمونه پژوهش به صورت تصادفی ساده، انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها، از دو پرسشنامه استاندارد سرمایه فکری بنتیس و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پودساکوف، استفاده شد. به منظور تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها، از « r » ضریب همبستگی پیرسون و (R) ضریب رگرسیون گام به گام استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان دادند بین سرمایه فکری و ابعاد آن (سرمایه انسانی، سرمایه مشتری/ رابطه‌ای، سرمایه ساختاری) با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک شهر، همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج رگرسیون گام به گام، حاکی از آن بود که از میان ابعاد سرمایه فکری: متغیرهای پیش‌بین سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای، پیش‌بینی‌کننده گرایش به رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک شهر هستند.

واژگان کلیدی: سرمایه فکری، رفتار شهروندی سازمانی، کارکنان، بانک شهر

طبقه‌بندی JEL: J21, G21, D01, D14

۱- مقدمه

سازمان، به مثابه سیستم اجتماعی، از اجزایی تشکیل شده است که لازمه عملکرد کارا و اثربخش آن به شمار می‌روند. سرمایه‌ها نیز به عنوان یکی از اجزای سازمان، نقش حیاتی در تأمین نیازهای سازمان، پیشبرد اهداف و بقای آن ایفا می‌کنند (ابیلی و همکاران، ۱۳۸۷). امروزه اساس فعالیت سازمان‌های موفق، از تولیدمحوری به سمت دانش‌محوری، انتقال یافته است. استوارت^۱ (۱۹۹۷) سرمایه انسانی را مهم‌ترین دارایی سازمان تلقی می‌کند و زاک^۲ (۱۹۹۹) نیز معتقد است که اگر شرکتی از سرمایه فکری و دارایی‌های دانشی بهتری در محیط کسب‌وکار برخوردار باشد، مزیت رقابتی خواهد داشت.

سرمایه‌های انسانی، مهم‌ترین سرمایه سازمان‌ها محسوب می‌شوند و رفتار آنها در سازمان، بسیار با اهمیت است. در گذشته، محققان در مطالعات خود در راستای بررسی رابطه بین رفتارهای شغلی و اثربخشی سازمانی، اکثراً به رفتارهای درون‌نقش، توجه می‌کردند. رفتارهای درون‌نقش، به آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان اطلاق می‌شود که در شرح وظایف و نقش‌های رسمی سازمان، بیان شده و توسط سیستم رسمی سازمان، ارزیابی می‌گردند و براساس آن، به کارکنان پاداش داده می‌شود (Van Dyne et al., 1994). این رفتارها ناظر بر کارها، وظایف و مسئولیت‌های رسمی، مانند آنچه در شرح شغل آمده است، می‌باشد (Williams & Anderson, 1991). رفتارهای فرانش، به فعالیت‌هایی که فی‌الفسه خودجوش و آگاهانه هستند (مانند کمک به دیگران) و به طور مستقیم یا صریح توسط سیستم رسمی پاداش سازمان، پیش‌بینی نشده‌اند، اما به طور کل، کارایی سازمان را افزایش می‌دهند، اشاره دارند (Becker & Kernan, 2003).

سازمان‌ها بدون تمایل افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خود نیستند. تفاوت همکاری خودجوش و همکاری اجباری، از اهمیت فراوانی برخوردار است؛ زیرا در حالت اجباری، فرد وظایف خود را در راستای مقررات و قوانین و استانداردهای تعیین شده سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات، انجام می‌دهد؛ در حالی که در همکاری خودجوش و آگاهانه، افراد کوشش‌ها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود به نفع سازمان به کار می‌گیرند. در این حالت، افراد معمولاً از منافع شخصی خود می‌گذرند و مسئولیت‌پذیری در راستای منافع دیگران را در اولویت قرار می‌دهند (زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۵). امروزه در ادبیات نوین مدیریت، از رفتارهای خودجوش و آگاهانه افراد در سازمان، تحت عنوان «رفتار شهروندی سازمانی» یاد می‌شود.

شهروند خوب سازمانی، یک تفکر و ایده است و مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان؛ نظیر پذیرش و به عهده گرفتن وظایف و مسئولیت‌های اضافی، فرانش و پیروی از مقررات و رویه‌های سازمانی است که به عملکرد مؤثر سازمان، کمک می‌کند (علیزاده و شهرابی، ۱۳۸۷).

عوامل زیادی وجود دارند که باعث افزایش بروز رفتار شهروندی سازمانی می‌شوند؛ از جمله این عوامل می‌توان به نگرش شغلی؛ نیهوف و مورمن^۳ (۱۹۹۳) و اسچنگ^۴ و همکاران (۱۹۹۵)، عملکرد؛ بال^۵ و همکاران (۱۹۹۴) و پیرسی^۶ و همکاران (۲۰۰۶)، رهبری و رفتار رهبری؛ پودساکوف^۷ و همکارانش (۱۹۹۰)، واینه و گرین^۸ (۱۹۹۳) و تراکینبرت^۹ (۲۰۰۰)، اعتماد؛ دلوگا^{۱۰} (۱۹۹۵) و پودساکوف و همکاران (۱۹۹۶)، عدالت

3- Newhoff and Morman

4- Schang

5- Bal

6- Piercy

7- Podsakoff

8- Vayne and Green

9- Trakinbert

10- Deloga

1- Stewart

2- Zack

بروز این گونه حمایت‌ها به واسطه تأثیری که بر عملکرد سازمانی کارکنان در راستای انجام نقش‌ها و وظایف رسمی سازمانی خواهد داشت، موجب بهبود عملکرد کلی سازمان خواهد شد. بنابراین رفتار شهروندی سازمانی در سایه ادراک حمایت سازمانی، رخ داده و موجب بهبود عملکرد سازمانی خواهد شد.

نجات‌بخش اصفهانی و همکارانش (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت سهامی فرش ایران» بیان داشتند که با توجه به نقش مؤثر سرمایه اجتماعی در موفقیت یا شکست سازمان‌ها، مدیران باید برای ایجاد، حفظ و صرفه‌جویی در این نوع از سرمایه، سعی کنند که این امر باعث افزایش گرایش به رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان خواهد شد.

شاهین آرنک و آياس^۸ (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان رابطه «سرمایه فکری، رفتار شغلی و عملکرد کسب‌وکار»، بیان کردند که اگر سرمایه فکری با مدیریت درست به سمت رفتار شغلی نوآورانه هدایت شود، باعث توسعه عملکرد سازمانی و موفقیت در کسب‌وکار خواهد شد.

ب) پژوهش‌های داخلی

احمدی و محمدی بلبان آباد (۱۳۹۲) در پژوهش خود، به تبیین رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط با ابعاد سرمایه اجتماعی کارکنان گمرکات استان کردستان پرداخته‌اند. یافته‌های پژوهش حاکی از آن بود که نتایج معناداری بین ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی مشاهده می‌شود. از میان ابعاد سرمایه اجتماعی، بیشترین میزان ارتباط به بعد شناختی سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی، تعلق دارد.

رضایی و همکارانش (۱۳۹۲) در پژوهشی، به بررسی نقش سرمایه فکری در بهبود کیفیت ارائه

سازمانی؛ مورمن (۱۹۹۱)، شپارد^۱ و همکاران (۱۹۹۲) و اسکویو^۲ (۱۹۹۳)، رضایت شغلی؛ اسمیت^۳ و همکاران (۱۹۸۳)، بیتمن و اورگان^۴ (۱۹۸۳) و مورمن (۱۹۸۳)، تعهد سازمانی؛ اویلی و چتمن^۵ (۱۹۸۶)، ایزنبرگر^۶ و همکاران (۱۹۹۰)، اورگان (۱۹۹۰) و تراکینبرت (۲۰۰۰)، اشاره نمود (Yilmaz & Tastan, 2008).

به طور کلی، در اقتصاد دانش‌بنیان، دانش و سرمایه فکری یک سازمان، بر تمام جوانب یک سازمان تأثیر می‌گذارد و به عنوان عامل اصلی تولید ثروت، به‌شمار می‌رود؛ از این رو، این پژوهش به دنبال بررسی رابطه بین سرمایه فکری و گرایش به رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک شهر است.

۲- پیشینه تحقیق

الف) پژوهش‌های خارجی

به زعم پودساکوف و همکارانش (۲۰۰۰) وقتی به طور عادلانه با کارکنان در سازمان‌ها رفتار می‌شود و سرپرستان ارتباط خوبی با آن‌ها دارند، میزان رفتار شهروندی سازمانی افزایش می‌یابد. در همین راستا، کیم^۷ (۲۰۰۶) دریافت که عدالت رویه‌ای موجب افزایش تعهد مدیران بخش‌های مختلف به حمایت از تصمیمات شده و به واسطه این نگرش، می‌توان فراتر از قواعد رسمی، رفتار کرد و تخصیص منافع و اجرای مؤثر تصمیم‌های سازمانی، میسرتر می‌شود.

نتایج مطالعات پیرسی و همکارانش (۲۰۰۶) حاکی از این امر بود که هر چه حمایت‌های سازمانی در قبال کارکنان در حد بالاتری باشد، آن‌ها نیز تمایل بیشتری به ارائه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی خواهند داشت، لذا

- 1- Chopard
- 2- Skiv
- 3- Smith
- 4- Bitman and Organ
- 5- Oily and Chatman
- 6- Enzensberger
- 7- Kim

گوشال^۳ با رویکرد سازمانی، چهار شکل سرمایه را مشخص می‌کند:

- ۱- سرمایه فیزیکی^۴: هماهنگی امکانات فیزیکی؛ مانند تجهیزات و ماشین‌آلات در استفاده از آن‌ها
- ۲- سرمایه عاطفی^۵: خلق جو سازمانی خاصی که منشأ عواطف، هیجان و انرژی مثبت باشد.
- ۳- سرمایه اجتماعی^۶: ایجاد شرایط اجتماعی و فضایی فرهنگی برای تسهیل همکاری و تبادل تجارب و آموخته‌ها
- ۴- سرمایه فکری^۷: همسویی دانش و فناوری‌های موجود و مورد استفاده در سازمان.

گوشال معتقد است که انسجام افقی سازمان مستلزم توجه همزمان به این چهار نوع سرمایه می‌باشد و نتیجه این انسجام، دوام، سازگاری و بسیج همگانی برای اجرای کلیه امور است (بابایی زکلیکی و ابوالعلائی، ۱۳۸۲).

سرمایه فکری، ترکیبی از دارایی‌های نامشهود است که شرکت را قادر می‌سازد به وظایف خود عمل کند (Luthy, 2002).

سرمایه فکری، به عنوان منبعی تعریف می‌شود که رسمیت می‌یابد، کسب می‌شود و بر آن تکیه می‌شود که دارایی‌های باارزش بالاتر، ایجاد کند. سرمایه فکری، به مواد فکری؛ مثل دانش، اطلاعات، دارایی‌های معنوی و تجربه که منجر به خلق ارزش می‌شوند، دلالت دارد (Kanan, 2004).

سرمایه فکری، بحث مهمی برای تنظیم اهداف و استراتژی‌های سازمان است. بدون تعیین و ارزیابی مناسب سرمایه فکری، سازمان نمی‌تواند به‌طور مناسب، ارزیابی شود و مدیریت نمی‌تواند قادر به تنظیم استراتژی باشد (Robinson & Kleiner, 1996).

خدمات پرداختند. نتایج پژوهش آنان نشان داد که بین سرمایه فکری و ابعاد آن با مقدار کیفیت ارائه خدمات از دیدگاه مشتریان، رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. خورنگاه و همکارانش (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «تأثیر رفتار شهروندی سازمانی در سرمایه اجتماعی (مطالعه موردی اداره کل تعاون و واحدهای تابعه شهرستان زاهدان)» بیان کردند که افزایش رفتار شهروندی سازمانی، ماهیت همبستگی بین افراد در سازمان را تقویت می‌کند و بین رفتار شهروندی سازمانی و بعد شناختی سرمایه اجتماعی کارکنان، رابطه معناداری وجود دارد.

۳- مبانی نظری

مفهوم سرمایه

یکی از رویه‌های تبیینی گسترده در جامعه‌شناسی و اقتصاد کنونی، تمرکز بر مفهوم سرمایه است (Lin, 2004). دیکشنری وبستر، سرمایه را ثروت جمع شده یا انباشته^۱ که به‌ویژه برای تولید ثروت بیشتر مورد استفاده قرار می‌گیرد، تعریف می‌کند (Fu, 2004). از دیدگاه کارل مارکس، سرمایه عبارت است از: ارزش اضافی باقیمانده برای آنهایی که تولید را کنترل می‌کنند. مارکس همچنین سرمایه را به عنوان فرایند سرمایه‌گذاری در ازای سود منتظره، مفهوم‌سازی کرد. لین^۲ (۲۰۰۴) نیز سرمایه را به‌عنوان سرمایه‌گذاری بر روی منابع در ازاء سود منتظره در بازار، تعریف می‌کند. در مجموع، سرمایه عبارت است از: انباشت منابعی که در تولید کالا و خدمات، مورد استفاده قرار می‌گیرند (Rose, 2000). بنابراین، سرمایه‌گذاری، به ارزش اضافی منجر می‌شود که به نوبه خود، سرمایه‌گذاری بیشتر و حتی ارزش اضافی بیشتر را امکان‌پذیر می‌سازد.

3- Ghoshal
4- Physical Capital
5- Emotional Capital
6- Social Capital
7- Intellectual Capital

1- Accumulated Wealth
2- Lin

بنتیس^۱، سرمایه فکری را مجموعه‌ای از دارایی‌های نامشهود (منابع، توانایی‌ها، رقابت) تعریف می‌کند که از عملکرد سازمانی و ایجاد ارزش به دست می‌آید (Bontis, 1998).
 پژوهشگران متعددی، مدل‌های متفاوتی از سرمایه فکری را مطرح کرده‌اند که در جدول ۱ عناصر مدل‌های سرمایه فکری بنتیس، بروکینگ^۲ و ادوینسون^۳، ذکر شده‌اند.

جدول ۱- عناصر مدل‌های سرمایه فکری

مدل ادوینسون	مدل بروکینگ	مدل بنتیس
سرمایه مشتری	سرمایه انسانی	سرمایه انسانی
سرمایه سازمانی	سرمایه ساختاری	سرمایه مشتری
سرمایه انسانی		سرمایه ساختاری

منبع: (عطافر و علینقیان، ۱۳۸۷)

به دلیل استفاده از مدل بنتیس در پژوهش‌های متعدد و جامعیت این مدل و اینکه این مدل پیشنهاد می‌کند که روابط علی و معلولی میان ابعاد سرمایه فکری و نتایج سازمانی وجود دارد، در این پژوهش نیز از مدل بنتیس (۱۹۹۸) استفاده شده که در جدول ۲ هر یک از عناصر این مدل سرمایه فکری، بیان شده است.

جدول ۲- عناصر مدل سرمایه فکری بنتیس

مؤلفه‌های اصلی	عناصر سرمایه فکری مدل بنتیس
دانش و مهارت	سرمایه انسانی
تجربه کاری	
توانایی‌ها	
روحیه کاری	
انعطاف پذیری	
وفاداری کارکنان	
رضایت کارکنان	
یادگیری	
خلاقیت	
روابط رسمی	سرمایه مشتری (رابطه‌ای)
روابط غیررسمی	
شبکه‌های اجتماعی	
شرکا	
اتحاد و همبستگی	
علائم تجاری	
اعتماد	
شهرت شرکت	
وفاداری مشتری	
التزام مشتری	
فرهنگ سازمانی (سرمایه اجتماعی، فلسفه مدیریتی و ارزش‌های سازمان)	سرمایه ساختاری
فرایندها و عادات (فرایندهای رسمی، غیررسمی و مدیریتی)	
اموال فکری (نام تجاری، داده و اطلاعات، دانش کدبندی شده، اختراعات، رموز تجاری)	

منبع: (نورعلی‌زاد و رضایی، ۱۳۹۳)

رفتار شهروندی سازمانی^۱

اورگان معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری خودجوش و آگاهانه است که به طور مستقیم یا صریح توسط سیستم پاداش رسمی سازمان، پیش‌بینی نشده است، ولی در مجموع، عملکرد مؤثر سازمان را ارتقا می‌دهد. 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 (Kernodle, 2007).

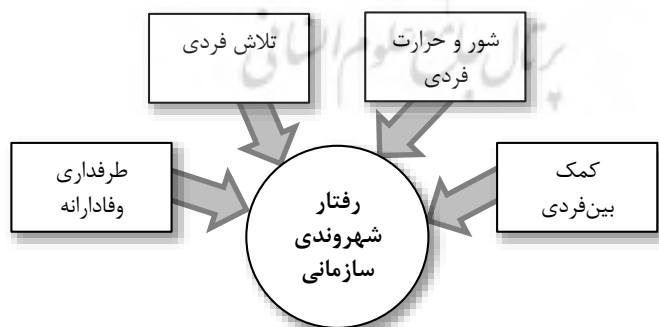
رفتار شهروندی سازمانی، به عنوان منبعی اجتماعی از تعاملات رفتاری بر دریافت پاداش‌های اجتماعی، مبتنی شده است. بنابراین زمانی که کارکنان احساس کنند، دریافت ارزشمندی از سازمان دارند، طبعاً سطح رفتار شهروندی سازمانی خود را افزایش خواهند داد (Ang et al., 2003).

به زعم مورمن و بلک لی^۲ (۱۹۹۵) رفتار شهروندی سازمانی؛ شامل رفتارهایی است که برای سازمان مفید است، ولی به عنوان بخشی از عناصر اصلی شغل در نظر گرفته نشده است. این رفتارها اغلب از طرف کارکنان به منظور حمایت از منابع سازمانی، صورت می‌گیرند و

ممکن است به طور مستقیم نیز منافع شخصی خاصی را به دنبال نداشته باشند (Hossam, 2008).

گراهام^۳ معتقد است؛ رفتار شهروندی سازمانی به عنوان مفهومی جهان‌شمول، شامل همه رفتارهای مثبت مرتبط با سازمان می‌باشد که توسط اعضای سازمان صورت می‌گیرد. گراهام (۱۹۸۹) اولین کسی بود که به بررسی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی پرداخت. از نظر وی رفتار شهروندی سازمانی دارای چهار بعد: کمک بین‌فردی^۴، ابتکار فردی^۵، تلاش فردی^۶ و طرفداری وفادارانه^۷ است (سبحانی‌نژاد و همکاران، ۱۳۸۹):

- ۱- کمک بین‌فردی بر کمک به سایرین در انجام شغل یا وظیفه سازمانی، تمرکز دارد.
- ۲- ابتکار فردی، به توصیف ارتباط بین‌فردی در محیط کار می‌پردازد که در راستای بهبود عملکرد فردی یا گروهی می‌باشد.
- ۳- تلاش فردی، نوعی از انجام کار مشخص و فراوظیفه‌ای می‌باشد.
- ۴- طرفداری وفادارانه نیز تلاش برای بهبود تصویر و چهره سازمانی در خارج از آن است (شکل ۱).



شکل ۱- ابعاد رفتار شهروندی سازمانی به زعم گراهام
منبع: (سبحانی‌نژاد و همکاران، ۱۳۸۹)

3- Graham
4- Interpersonal Helping
5- Individual Initiative
6- Personal Industry
7- Loyal Boosterism

1- Organizational Citizenship Behavior
2- Blakely

مشکلات کاری در ارتباط با دیگر همکاران، صورت می‌گیرند. احترام به حقوق و امتیازهای دیگران، مشورت با کسانی که ممکن است تحت تأثیر تصمیم یا اقدام فرد قرار گیرند، مطلع ساختن دیگران قبل از انجام هر اقدام مهمی و اجتناب از به‌وجود آوردن مشکل برای همکاران، می‌توانند نشان‌دهنده نزاکت به عنوان یکی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی باشند (Kernodle, 2007).

وجدان کاری

وجدان کاری عبارت است از: رفتارهای داوطلبانه‌ای که از طرف کارکنان به منظور انجام وظایفشان، به شیوه‌ای فراتر از ملزومات تعیین شده نقش سازمانی، در زمینه حضور در محل کار، پیروی از قوانین و مقررات و غیره، صورت می‌گیرند. اینکه فرد به موقع سر کار حاضر شود، حضورش در محل کار بیش از میزان تعیین شده باشد، از زمان، استفاده بهینه را ببرد، از قوانین و مقررات سازمانی حتی در مواقعی که کسی نظاره‌گر او نیست، پیروی کند و نیز به دستمزد منصفانه در ازای کار بی‌غل و غش معتقد باشد، می‌توانند نمایانگر وجدان کاری به عنوان یکی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی باشد.

آداب اجتماعی

آداب اجتماعی، رفتارهای داوطلبانه‌ای می‌باشد که نشان‌دهنده مشارکت و درگیری مسئولانه کارکنان در زندگی سازمانی است. اینکه فرد از تغییرات سازمانی باخبر باشد، در جلساتی که حضور در آنها الزامی نیست، مشارکت داشته باشد، تصویر بهتری از سازمان خود ارائه دهد و اعلامیه‌ها و یادداشت‌های سازمانی را بخواند، می‌توانند نشان‌دهنده آداب اجتماعی به عنوان یکی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی باشد (Nemanick, 2000).

در شکل ۲، ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه اورگان (۱۹۸۸) مشخص شده است.

اورگان (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را نوعی وضعیت مطلوب می‌پندارد؛ زیرا چنین رفتاری از یک سو منابع موجود و در دسترس سازمان را افزایش می‌دهد و از سوی دیگر، نیاز به مکانیزم‌های کنترل پرهزینه رسمی را کاهش می‌دهد (Becton et al., 2008).

در این پژوهش، رفتار شهروندی سازمانی مبتنی بر دسته‌بندی اورگان (۱۹۸۸) است که شامل متغیرهای زیر می‌باشد:

نوع دوستی

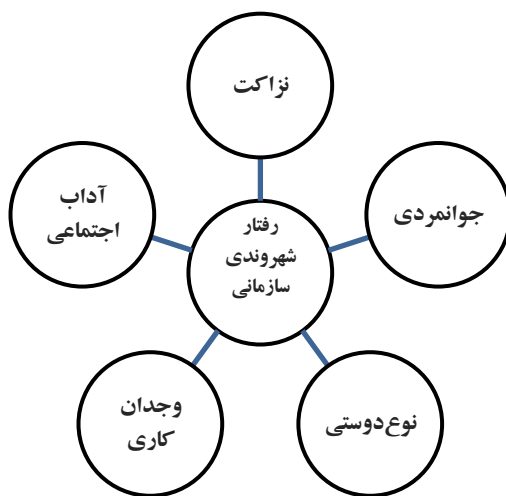
نوع دوستی، رفتارهای داوطلبانه‌ای می‌باشد که به منظور کمک به دیگر کارکنان، در انجام وظایف یا مسائل سازمانی، صورت می‌گیرند. کمک به افرادی که حجم کاری سنگینی دارند، کمک به افرادی که غایب بوده‌اند، کمک به تطبیق دادن افراد تازه وارد با محیط کار، اگر چه الزامی نباشند، می‌توانند نشان‌دهنده نوع دوستی به عنوان یکی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی باشد (Nemanick, 2000).

جوانمردی

جوانمردی عبارت است از: اشتیاق کارکنان برای تحمل سختی‌ها و دشواری‌های محیط کار بدون اینکه به طور شفاهی یا رسمی، اعتراض یا شکایتی داشته باشند. عدم ابراز شکوه‌ها و گلابه‌مندهای جزئی، عدم عیب‌جویی و ایراد گرفتن از آنچه سازمان در حال انجام آن است، اینکه فرد مسائل و مشکلات را خیلی بزرگتر از آنچه هستند، نشان ندهد، به عبارتی از کاه، کوه نسازد و نیز بر جنبه‌های منفی شغلش تأکید نکند، می‌توانند نمایانگر جوانمردی به عنوان یکی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی باشد (Kernodle, 2007).

نزاکت

نزاکت عبارت است از: تمام دوراندیشی‌های که داوطلبانه از طرف کارکنان به منظور جلوگیری از وقوع



شکل ۲- ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

منبع: (Organ, 1998)

جامعه آماری پژوهش حاضر، کلیه کارکنان بانک شهر در سال ۱۳۹۳ است که تعداد آنها برابر با ۲۲۰۴ نفر می‌باشد. از جامعه آماری مذکور، نمونه‌ای به حجم ۳۲۷ نفر با به کارگیری فرمول نمونه‌گیری کوکران به صورت تصادفی ساده، انتخاب شد که تعداد ۳۱۸ پرسشنامه صحیح، گردآوری گردید.

در این پژوهش برای سنجش سرمایه فکری، از پرسشنامه استاندارد سرمایه فکری بنتیس (۱۹۸۸) با ۴۳ سؤال و در سه بعد سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای استفاده شد. برای سنجش گرایش به رفتار شهروندی سازمانی، از ابزار پودساکف و همکارانش (۱۹۹۰) استفاده شد. این پرسشنامه براساس الگوی پنج‌گانه ارگان (۱۹۸۸) یعنی: نوع‌دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت و آداب اجتماعی، تدوین شده است. این ابزار شامل ۲۴ سؤال می‌باشد که از این میان، نوع‌دوستی پنج سؤال (۵، ۱۰، ۱۵، ۲۰، ۲۴)، وجدان کاری پنج سؤال (۱، ۶، ۱۱، ۱۶، ۲۱)، جوانمردی پنج سؤال (۲، ۷، ۱۲، ۱۷، ۲۲)، نزاکت پنج سؤال (۴، ۹، ۱۴، ۱۹، ۲۳) و آداب اجتماعی چهار سؤال (۳، ۸، ۱۳، ۱۸) را دربرمی‌گیرند.

رفتار شهروندی سازمانی، از ضروریات اساسی سازمان‌ها می‌باشد، از این رو پژوهش حاضر به تبیین نقش سرمایه فکری در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک شهر پرداخته و برای این منظور سعی دارد به سؤالات ذیل پاسخ دهد:

۱- آیا بین سرمایه فکری و ابعاد آن (سرمایه انسانی، سرمایه مشتری / رابطه‌ای، سرمایه ساختاری) با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک شهر، رابطه معناداری وجود دارد؟

۲- آیا ابعاد پیش‌بین سرمایه فکری (سرمایه انسانی، سرمایه مشتری / رابطه‌ای، سرمایه ساختاری)، توانایی پیش‌بینی گرایش به رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک شهر را دارند؟

۴- روش تحقیق

با توجه به این که پژوهش حاضر درصدد سنجش رابطه بین متغیرها؛ یعنی سرمایه فکری و ابعاد آن با رفتار شهروندی می‌باشد، روش پژوهش از نوع همبستگی است و از نوع تحقیقات کاربردی به حساب می‌آید.

همچنین «۲» محاسبه شده، بیانگر رابطه مثبت و معنادار بین سرمایه انسانی، سرمایه مشتری/ رابطه‌ای و سرمایه ساختاری با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک شهر در سطح $P < 0/01$ می‌باشد. ضریب همبستگی بین حیطه‌های سه‌گانه؛ سرمایه انسانی، سرمایه مشتری/ رابطه‌ای و سرمایه ساختاری با تمایل به رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک شهر به ترتیب $0/867$ ، $0/874$ و $0/884$ بوده است. به عبارت دیگر، براساس یافته‌های تحقیق می‌توان ادعان داشت که هر چه میزان حیطه‌های سه‌گانه: سرمایه انسانی، سرمایه مشتری/ رابطه‌ای، سرمایه ساختاری در بین کارکنان بانک شهر بیشتر باشد، گرایش به رفتار شهروندی سازمانی آنها، افزایش خواهد یافت (جدول ۳).

به منظور تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها با توجه به مقیاس پیوسته و فاصله‌ای داده‌ها و همچنین پس از اطمینان از نرمال بودن توزیع داده‌ها از طریق آزمون کولموگوروف اسمیرنوف^۱، از آزمون‌های پارامتریک همبستگی پیرسون^۲ و ضریب رگرسیون گام‌به‌گام^۳ استفاده شده است.

۵- یافته‌های تحقیق

در بررسی سؤال اول «آیا بین سرمایه فکری و ابعاد آن (سرمایه انسانی، سرمایه مشتری/ رابطه‌ای، سرمایه ساختاری) با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک شهر، رابطه معناداری وجود دارد؟» «۲» محاسبه شده در سطح $P < 0/01$ بیانگر رابطه مثبت و معنادار بین سرمایه فکری و ابعاد آن با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک شهر می‌باشد (جدول ۳).

جدول شماره ۳- ضریب همبستگی بین سرمایه فکری و ابعاد آن با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی

متغیر پیش‌بین	متغیر ملاک	ضریب همبستگی	سطح معناداری	N
سرمایه فکری	رفتار شهروندی سازمانی	0/888	0/000	318
سرمایه انسانی		0/867	0/000	318
سرمایه ساختاری		0/884	0/000	318
سرمایه مشتری/ رابطه‌ای		0/874	0/000	318

منبع: (یافته‌های نگارنده)

رفتار شهروندی سازمانی بانک شهر، از رگرسیون گام به گام استفاده شد.

در این روش با استفاده از ضریب رگرسیون جزئی (Beta)، ضریب علیت؛ یعنی تأثیر مستقیم متغیر مستقل بر متغیر وابسته تحلیل می‌شود.

به منظور بررسی سؤال دوم «آیا ابعاد پیش‌بین سرمایه فکری (سرمایه انسانی، سرمایه مشتری/ رابطه‌ای، سرمایه ساختاری) توانایی پیش‌بینی گرایش به رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک شهر را دارند؟» و همچنین تعیین سهم نسبی هر یک از متغیرهای پیش‌بین (ابعاد سرمایه فکری) در پیش‌بینی گرایش به رفتار

در گام اول، متغیر سرمایه ساختاری، وارد معادله شد که ۰/۸۸۲ گرایش به رفتار شهروندی سازمانی بانک شهر توسط این متغیر، پیش‌بینی گردید. در گام دوم، متغیرهای سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری / رابطه‌ای، به طور همزمان وارد معادله شدند. نتایج نشان دادند با ورود متغیر سرمایه مشتری / رابطه‌ای، سهم متغیر سرمایه ساختاری از ۰/۸۸۲ به ۰/۵۳۰ کاهش یافت و سهم هر کدام از متغیرهای سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری / رابطه‌ای، به ترتیب ۰/۵۳۰ و ۰/۳۷۳ گردید. در واقع، نتایج جدول در گام دوم حاکی از آن است که متغیر سرمایه ساختاری ۰/۵۳۰ و سرمایه مشتری / رابطه‌ای ۰/۳۷۳، پیش‌بینی‌کننده گرایش به رفتار شهروندی سازمانی بانک شهر هستند (جدول ۴ و ۵).

در گام اول، متغیر سرمایه ساختاری، وارد معادله شد که ۰/۸۸۲ گرایش به رفتار شهروندی سازمانی بانک شهر توسط این متغیر، پیش‌بینی گردید. در گام دوم، متغیرهای سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری / رابطه‌ای، به طور همزمان وارد معادله شدند. نتایج نشان دادند با ورود متغیر سرمایه مشتری / رابطه‌ای، سهم متغیر سرمایه ساختاری از ۰/۸۸۲ به ۰/۵۳۰ کاهش یافت و سهم هر کدام از متغیرهای سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری / رابطه‌ای، به ترتیب ۰/۵۳۰ و ۰/۳۷۳ گردید. در واقع، نتایج جدول در گام دوم حاکی از آن است که متغیر سرمایه ساختاری ۰/۵۳۰ و سرمایه مشتری / رابطه‌ای ۰/۳۷۳، پیش‌بینی‌کننده گرایش به رفتار شهروندی سازمانی بانک شهر هستند (جدول ۴ و ۵).

جدول ۴- تحلیل رگرسیون برای تعیین سهم متغیرهای پیش‌بین سرمایه فکری در پیش‌بینی گرایش به رفتار شهروندی

سازمانی کارکنان بانک شهر

گام	متغیر	R	R2	B	Beta	T	سطح معناداری
گام اول	سرمایه ساختاری	۰/۸۸۲	۰/۷۷۹	۰/۷۳۷	۰/۸۸۲	۳۳/۱۸۹	۰/۰۰۰
گام دوم	سرمایه ساختاری	۰/۸۹۱	۰/۷۹۳	۰/۴۴۲	۰/۵۳۰	۶/۵۶۵	۰/۰۰۰
	سرمایه مشتری / رابطه‌ای	۰/۳۶۵	۰/۳۷۳	۰/۳۶۵	۰/۳۷۳	۴/۶۸۳	۰/۰۰۰

منبع: (محاسبات نگارنده)

جدول ۵- نتایج مربوط به جدول ANOVA

Sig	F	MS	df	SS	
۰/۰۰۰	۱۱۰/۱۵۳۳	۹۹/۱۱۴	۱	۹۹/۱۱۴	رگرسیون
			۳۱۳	۲۸/۱۶۳	باقیمانده
			۳۱۴	۱۲۷/۲۷۸	کل
۰/۰۰۰	۵۹۸/۵۶۳	۵۰/۴۸۲	۲	۱۰۰/۹۶۴	رگرسیون
			۳۱۲	۲۶/۳۱۴	باقیمانده
			۳۱۴	۱۲۷/۲۷۸	کل

منبع: (محاسبات نگارنده)

حاکمی از آن بودند که همبستگی مثبت و معناداری بین ابعاد سرمایه فکری (سرمایه انسانی، سرمایه مشتری / رابطه‌ای، سرمایه ساختاری) با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک شهر وجود دارد. به عبارت دیگر،

۶- نتیجه‌گیری و پیشنهاد

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین سرمایه فکری با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک شهر، صورت گرفت. یافته‌های حاصل از پژوهش،

سازمانی ایجاد کنند؛ زیرا این سازمان‌ها دارای منابعی هستند که رسمیت می‌یابند، کسب می‌شوند و بر آن‌ها تکیه می‌شود که دارایی‌های باارزش بالاتری را ایجاد کنند.

با توجه به نتایج به دست آمده از پژوهش پیش‌رو، پیشنهاد می‌گردد:

- مسئولان و دست‌اندرکاران بانک شهر، بیش از پیش، سعی در بهبود سرمایه‌های فکری بانک شهر نمایند تا بدین وسیله موجبات آمادگی کارکنان برای بروز رفتار شهروندی سازمانی را فراهم آورند.

- مسئولان بانک شهر، ساختار سازمانی خود را به‌طور پیوسته، بازمهندسی کنند و سرمایه‌های ساختاری خود را اعم از فرهنگ سازمانی، غنی‌تر کنند تا موجبات بروز رفتار شهروندی سازمانی را در کارکنان ایجاد کنند.

- دوره‌های آموزشی برای آشنایی مدیران با مبانی نظری مدیریت سرمایه فکری، مدل‌های سنجش و اندازه‌گیری آن برگزار شود.

- دوره‌های آموزشی برای آشنایی کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی برگزار شود تا کارکنان با رفتارهایی که برای سازمان مفید است ولی به‌عنوان بخشی از عناصر اصلی شغل در نظر گرفته نشده، آشنا شوند.

- بهتر است مسئولان بانک شهر در برنامه‌های اعتباردهی خود برای مقوله سرمایه فکری و به‌کارگیری آن در فرایند کسب‌وکار اولویت قائل شوند.

۷- منابع

ابیلی، خدایار؛ شاطری، کریم؛ یوزباشی، علیرضا؛ فرجی ده سرخی، حاتم. (۱۳۸۷). رفتار شهروندی سازمانی: ویژگی‌ها، ابعاد، متغیرهای پیش‌شرط و پیامدها. مجموعه مقالات اولین کنفرانس رفتار شهروندی سازمانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.

هر چه سرمایه فکری بانک شهر، افزایش یابد؛ بروز رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان، بیش‌تر می‌شود. این یافته‌ها، مؤید رابطه بین سرمایه فکری با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک شهر هستند که تاکنون پژوهشی در این رابطه، صورت نگرفته است.

همچنین نتایج رگرسیون گام‌به‌گام نشان دادند که در گام اول، متغیر سرمایه ساختاری، بیش از سایر متغیرها، توانایی پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی را داشت. در این راستا، متغیر سرمایه ساختاری به این امر اشاره دارد که فرهنگ سازمانی، سرمایه اجتماعی، ارزش‌های سازمان، فلسفه مدیریتی حاکم بر بانک شهر، فرایندهای رسمی و مدیریتی، اموال فکری و ...، منجر به بروز رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان بانک شهر می‌شود و به بانک کمک می‌کند تا کارکنانی نوع‌دوست، جوانمرد، با وجدان کاری بالا، بانزاکت و آداب اجتماعی داشته باشد.

در این راستا محمدپور زرنندی و همکارانش (۱۳۹۳) در پژوهش خود، به بررسی فرهنگ سازمانی کارکنان بانک شهر پرداختند و ادعان داشتند که ابعاد فرهنگ سازمانی؛ یعنی درگیر شدن در کار، سازگاری انطباق‌پذیری و رسالت در کارکنان بانک شهر از لحاظ کاری، بالاتر از حد متوسط است که نشان می‌دهد فرهنگ سازمانی غنی بانک شهر می‌تواند به عنوان سرمایه ساختاری در نهایت سرمایه فکری بانک شهر محسوب شود.

همان‌طور که نتایج پژوهش نشان دادند، سرمایه مشتری/ رابطه‌ای، به عنوان یکی از ابعاد سرمایه فکری، توانایی پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک شهر را دارد. در این راستا، سازمان‌هایی که اعضای آنها دارای اتحاد و همبستگی بالا، روابط رسمی و غیررسمی، شبکه‌های اجتماعی، اعتماد و وفاداری مشتریان خود هستند، قادرند راه‌هایی را برای بروز رفتار شهروندی

- احمدی، یعقوب؛ محمدی بلبان آباد، اسعد. (۱۳۹۲). بررسی ارتباط ابعاد سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان گمرکات استان کردستان). *فصلنامه تخصصی علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی - واحد شوشتر*، ۷(۲)، ۱۷۸-۱۵۳.
- بابایی زکلیکی، محمد علی؛ ابوالعلائی، بهزاد. (۱۳۸۲). *گزیده مقالات سی و پنجمین همایش بین‌المللی منابع انسانی*. تهران: نشر روناس.
- سبحانی‌نژاد، مهدی؛ یوزباشی، علیرضا؛ شاطری، کریم (۱۳۸۹). *رفتار شهروندی سازمانی (مبانی نظری، همبسته‌ها و ابزارهای سنجش)*. تهران: نشر یسطرون.
- خورنگاه، کبری؛ اورعی یزدانی، بدرالدین؛ روشن، سید علیقلی. (۱۳۹۰). تأثیر رفتار شهروندی سازمانی در سرمایه اجتماعی (مطالعه موردی اداره کل تعاون و واحدهای تابعه شهرستان زاهدان). *تعاون*، ۲۲(۷).
- رضایی، غلامرضا؛ رضایی، حمیدرضا؛ رضایی، لیلیا؛ منوچهری، فاطمه. (۱۳۹۲). نقش مدیریت دانش و سرمایه فکری برای بهبود کیفیت خدمات (مورد مطالعه: بیمارستان فقیهی شیراز)، *مجله حسابداری سلامت*، ۳۲(۱۰)، ۲۰-۳۴.
- زارعی متین، حسن؛ جندقی، غلامرضا؛ توره، ناصر. (۱۳۸۵). *شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی*. فرهنگ مدیریت، ۴(۱۲)، ۳۱-۶۳.
- عطاقر، علی؛ علینقیان، نسرين. (۱۳۸۷). *مروری بر مدل‌های اندازه‌گیری سرمایه فکری*. مدیریت فردا، ۲۰(۶)، ۲۵-۳۵.
- علیزاده، مهدی؛ شهرابی، عباس. (۱۳۸۷). *تبیین نقش فرهنگ سازمانی در رفتار شهروندی سازمانی مطالعه شرکت‌های EPC*. اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی؛ تهران.
- محمدپور زرنندی، حسین؛ رحیمیان، حمید؛ طباطبایی مزدآبادی؛ سید محسن. (۱۳۹۳). *تبیین نقش فرهنگ سازمانی در مدیریت تغییر کارکنان بانک شهر*. فصلنامه مدیریت و اقتصاد شهری، ۳(۹).
- نورعلی‌زاد، رحمان؛ رضایی، علی‌محمد. (۱۳۹۳). سرمایه فکری در سازمان. *نشریه تخصصی مدیریت*، ۳(۳۰)، ۴۲-۳۶.
- Ang, S., Van Dyne, L., Begley, T. M. (2003). The employment of foreign workers versus local employees: A field study of organizational justice, job satisfaction, performance, and OCB. *Journal of Organizational Behavior*, 24(5), 561° 583.
- Becker, T.E., Kernan, M.C. (2003). Matching commitment to supervisors and organizations to in-role and extra-role performance. *Human Performance*, 16, 327 348.
- Becton, J.B., William F.G., Mike, S. (2008). Evaluating and rewarding OCBs: Potential consequences of formally incorporating organizational citizenship behavior in performance appraisal and reward systems, *Employee relations*, 30(5). 494- 514.
- Bontis, N. (1998). Intellectual Capital: An exploratory study that develops measures and models. *Managing Decision*. 36(2).
- Fu, Qianhong. (2004). *Trust, Social Capital, and Organizational Effectiveness*. Ph.D Dissertation. Virginia University.
- Hossam, M. A. E., (2008). An investigation of the relationship of openness to experience and organizational citizenship behavior. *Journal of American Academy of Business*, 13(1), 72-78.
- Kanan, Gopika. (2004). Intellectual Property Measurement Effectiveness. *Journal of Intellectual Capital* , 5(3). 389-413.
- Kernodle, TA. (2007). Antecedents and consequences of organizational citizenship behavior: A hierarchical linear modeling study. *A Tesis to the faculty of the college of Business Administration of Tours University*

- international in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of philosophy in Business Administration.*
- Kim, Sangmook.(2006). Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea, *international journal of manpower*, 27(8). 722- 740.
- Lin, Nan. (2004). *Social Capital: A Theory of Social Structure and Action*. Cambridge University Press.
- Luthy, David. (2002). Intellectual Capital and its measurement. *College of Business Utah State University*.
- Nejatbakhsh Esfahani, Ali., Nourian, Saeid., Shafiqi Bady, Mohsen. (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(5). 2720-2727.
- Nemanick, R.C. (2000). *Examining Organizational Citizenship Behavior from a Role Theory Perspective* . Publisher: Saint Louis University
- Organ, DW. (1998). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Piercy, N. F., Cravens, D.W., Lane, N., Vorhies, D.W. (2006). Driving Organizational Citizenship Behaviors and Salesperson InRole Behavior performance: the role of management control and perceived organizational support, *Academy of Marketing Science*, 34(2), 244-262.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine J. B., Bachrach, D.G. (2000). Organizational Citizenship Behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563
- Robinson, George., Kleiner, Brain. (1996). How to measure an organization's intellectual capital. *Managerial Auditing Journal*, 11(8).
- Rose, Richard (2000). How much does social capital add to individual health? A survey study of Russians. *Social Science & Medicine*, 51, 1421-1435.
- Ali Örnek , Ali., Ayas, Siyret. (2015). The Relationship between Intellectual Capital, Innovative Work Behavior and Business Performance Reflection. *Social and Behavioral Sciences*. 195. 1387-1395.
- Stewart, T.A. (1997). *Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations*. New York: Doubleday/Currency.
- Van Dyne, L., Graham, J.W., Dienesch, R.M. (1994). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*. 13, 767-801.
- Williams LJ, Anderson, SE (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *J. Manage*, 17(3), 601-617.
- Yilmaz, Kursad., Tastan, Murat. (2009). Organizational Citizenship and Organizational Justice in Turkish primary schools. *Journal of Educational Administration*, 47(1). 108-126.
- Zack, M.H. (1999). Developing a knowledge strategy. *California Management Review*, 41(3), 125-145.