

## تأثیر اشتیاق شغلی کارکنان بر مسئولیت اجتماعی با نقش میانجی رفتار حمایتی آنان در شهرداری کلان شهر تبریز

محمد جدالی\*<sup>۱</sup>

یعقوب علوی متین<sup>۲</sup>

رسول فتحی<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۲/۲۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۰۳/۰۱

### چکیده

هدف پژوهش حاضر، تاثیر اشتیاق شغلی کارکنان بر مسئولیت اجتماعی با نقش میانجی رفتار حمایتی آنان در شهرداری کلان شهر تبریز است. روش پژوهش مورد استفاده توصیفی و پیمایشی بوده و جامعه آماری تحقیق حاضر مدیران و معاونان و کارکنان، شهرداری کلانشهر تبریز می باشد که ۳۷۶۰ نفر می باشد. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۴۹ نفر بدست آمده است. ابزار گردآوری داده ها سه پرسشنامه استاندارد بود که اعتبارسنجی ابزار گردآوری داده ها، به وسیله روایی محتوایی و برای برآورد پایایی آنها از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است. همچنین برای آزمون فرضیه های تحقیق از نرم افزارهای spss و lisrel استفاده شد. یافته پژوهش نشان داد که رفتار حمایتی کارکنان نقش میانجی در تاثیر اشتیاق شغلی بر مسئولیت اجتماعی دارد. همچنین اشتیاق شغلی بر مسئولیت اجتماعی و رفتار حمایتی کارکنان تاثیر دارد.

### واژگان کلیدی

اشتیاق شغلی، مسئولیت اجتماعی، رفتار حمایتی.

۱. دانش آموخته کارشناسی ارشد رشته مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، تبریز، ایران. (نویسنده مسئول: [mjedali76@gmail.com](mailto:mjedali76@gmail.com)).

۲. استادیار و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، گروه مدیریت، تبریز، ایران. ([alavimatin@iaut.ac.ir](mailto:alavimatin@iaut.ac.ir))

۳. دانش آموخته کارشناسی ارشد رشته روانشناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، تبریز، ایران. ([rasolfathe1400@gmail.com](mailto:rasolfathe1400@gmail.com))

## مقدمه

سازمان‌ها برای انجام وظایف با بیشترین کارایی و اثربخشی و در نتیجه تحقق اهداف و مأموریت‌ها، علاوه بر رعایت استانداردها و قواعد سازمانی و قانونی، نیاز به مجموعه‌ای از رهنمودهای اخلاقی دارند که آن‌ها را در این امر یاری کرده، با ایجاد هماهنگی و ثبات رویه، حرکت آن‌ها را به سمت وضعیت مطلوب تسهیل سازد. رعایت اخلاق کسب‌وکار و مسئولیت اجتماعی از راه افزایش مشروعیت اقدامات سازمان، سودآوری و بهبود مزیت رقابتی، موفقیت سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (رحمان سرشت و همکاران، ۱۳۸۸).

تمام سازمان‌هایی که فقط سود و زیان خود را وزن می‌کردند، تحت فشار مردم و سازمان‌های مشابه، دید خود را اندکی فراتر از منافع صرف سازمان اندوختند. دیگر به وضوح مشخص است که اعمال سازمان‌ها بر محیط بیرونی تأثیر بسزایی خواهد داشت و نمی‌توان سود و زیان ناشی از سازمان‌ها بر جامعه را نادیده گرفت. جهت مسئولیت اجتماعی به سمتی است که فواید اجتماع در آن امتداد است. منظور از مسئولیت اجتماعی این است که سازمان‌ها تأثیر عمده‌ای بر سیستم اجتماعی دارند و لذا چگونگی فعالیت‌های آن‌ها باید به گونه‌ای باشد که در اثر آن زیانی به جامعه نرسد و در صورت رسیدن زیان، سازمان‌های مربوط ملزم به جبران آن باشند (مشبکی و خلیلی شجاعی، ۱۳۸۹).

آنچه دارای اهمیت است، مسئولیت اجتماعی چارچوبی برای تدوین و اجرای نقش‌ها و مسئولیت شرکت‌ها به منظور تحقق انتظارات و نیازهای جامعه فراهم می‌کند، دارای اهمیت است (قربانی و همکاران، ۱۳۹۹).

یکی از عواملی که باعث ادامه حیات سازمان می‌شود، مسئولیت‌پذیری آن در مقابل سایر انسان‌ها، افراد و گروه‌های داخل و خارج از سازمان است. عبارتی، پیوند، تعامل، ارتباط و مشارکت بین اعضای سازمان‌ها، باعث ایجاد سرمایه اجتماعی بین گروهی و درون‌گروهی شده و از این طریق موجب ایجاد مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی اجتماعی می‌شود (مجبیبی و نبوی، ۱۳۹۳).

مسئولیت اجتماعی برای سازمان‌ها موضوعی اولویت دار برای برنامه‌های دولت است؛ بنابراین دولت‌ها باید نسبت به این امر توجه کافی داشته باشند (اسکار و گلجا، ۲۰۱۴). همچنین کارکنان در سازمان‌های دولتی نیازمند دانشی هستند که به طور اثربخش و کارا، بتوانند در بکارگیری خط‌مشی‌های مرتبط با مسئولیت اجتماعی مورد استفاده قرار دهند (کلیوند و همکاران، ۲۰۱۵).

منابع انسانی ارزشمندترین منبع برای سازمان‌های امروزی به شمار می‌آیند چراکه به تصمیمات سازمانی شکل داده، مسائل و مشکلات آن را حل نموده و بهره‌وری را عینیت می‌بخشند. افزایش بهره‌وری و توسعه روزافزون آنها، مستلزم رشد و بهره‌وری کارکنان و نیز تقویت نیروی انگیزش آنان می‌باشد. (شاهمیری، ۱۳۹۵).

برای درک و فهم رفتارهای سازمانی، اشتیاق شغلی یک نقش اساسی ایفا می‌کند، همچنین این مفهوم برای مدیریت کارکنان و اجرای سیاست‌های بهداشت حرفه‌ای در سازمان نقش اساسی بازی می‌کند (سالانوا و شوفلی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷، ۷۰۳). اشتیاق شغلی کارکنان یک مجموعه‌ی ذهنی خوش‌بینانه، انگیزشی به کار محور است؛ که به وسیله‌ی شور و شوق در کار، پشتکار در کار و غرق شدن در کار توصیف می‌شود (شوفلی و همکاران، ۲۰۰۶، ۶).

<sup>1</sup>. Salanova & Schaufeli

لازمه موفقیت در سازمان، درک و شناخت از رفتار حمایتی است. حمایت در عمل به معنی این است که رفتار واقعی و قصد رفتاری مبتنی بر این است که دو سوی ارتباطات، دارای نتیجه مثبت است (ذوالفقاریان و پاسوان<sup>۱</sup>، ۲۰۱۵، ۵۹). رفتارهای حمایتی، رفتارهای مثبتی است که افراد از روی میل و اراده انجام می دهند و تحت اجبار و الزامات رسمی نیست و پاداش رسمی نیز به دنبال ندارند؛ اما می توان انتظار داشت که توسط نظام های غیر رسمی تقویت شوند و در نهایت کارایی و اثربخشی عملکرد سازمان را ارتقا می دهد (رضائیان و میرزاده، ۱۳۸۹).

این نوع رفتارها عموماً، هدفمند، عمدی و نظام یافته طراحی نمی شوند؛ اما بروز و ظهور آنها باعث ارتقای سطح اثربخشی و کارایی در سازمان است. از سوی دیگر به نظر می رسد که کیفیت و کمیت و انواع ظهور رفتار حمایتی در عواملی همچون شخصیت، فرهنگ، باورها، اعتقادات و جهان بینی افراد ریشه داشته باشد (رعنایی کردشولی و همکاران، ۱۳۹۲). سازمان هایی که مایل به ترویج رفتارهای حمایتی در کارکنان خود هستند، نه تنها باید روی این نوع رفتارها در کارکنان خود متمرکز شوند، بلکه باید بر مهارت های مدیران به ویژه مدیرانی که به طور مستقیم با کارکنان در ارتباط هستند، نیز نظارت داشته باشند و سرمایه گذاری های لازم در این مورد صورت گیرد (روبین، ۲۰۱۳).

دستیابی به چشم انداز شهرداری کلانشهر تبریز که دارای سرفصل هایی چون انسان محوری، تلاش در جهت رسیدن به شهر پاک، شهر روان از نظر ترافیک، مقاوم در برابر انواع خطرات، شهر هماهنگ در مدیریت خدمات، متعادل و متوازن از نظر توسعه، رسیدن به شهری که خاستگاه شکل های مدنی و تأثیر گذار در سطح ملی، منطقه ای و بین المللی، گنجینه فرهنگ و تمدن و گردشگری شناخته شده برنامه ریزی شده است، از این رو مسئولیت اجتماعی کارکنان می تواند شهرداری را در دستیابی به این چشم انداز کمک کند که نیازمند کارکنانی مشتاق و رفتارهای حمایتی هستند کمک کند.

## مبانی نظری پژوهش

### اشتیاق شغلی کارکنان

اشتیاق شغلی یک مفهوم، نسبتاً جدید و گسترده در زمینه روانشناسی و مدیریت منابع انسانی است، توجه به اشتیاق شغلی در دل تحقیقات مربوط به فرسودگی شغلی ایجاد شد (پور عباس، ۱۳۸۷، ۱۸). به نظر گیونز (۲۰۰۶، ۲۵) اشتیاق شغلی افراد با استعداد یک رابطه ای احساسی و هوشی است که کارمند با شغل، سازمان، مدیر و همکارانش وجود داشته و بر روی تلاش های مضاعف او در کارش اثر گذار است.

در اکثر مواقع اشتیاق به عنوان تعهد فکری و عاطفی نسبت به سازمان تعریف شده است، یا میزان تلاش اختیاری که توسط کارکنان در شغلشان به نمایش گذاشته می شود. رانسون و همکاران (۲۰۰۴) نیز اشتیاق را به عنوان نگرش مثبت کارکنان نسبت به سازمان و ارزش های آن تعریف کرده اند (عسگری، ۱۳۹۰). پژوهش های انجام شده نشان داد که تعهد کارکنان و شهروندی سازمانی بخش های مهم و پیش بینی کننده های اشتیاق کارکنان است. به این صورت که تعهد به عنوان دلبستگی مثبت به سازمان و تمایل به صرف انرژی برای موفقیت سازمان، احساس غرور و افتخار از عضویت در سازمان و شناسایی خود با آن و شهروندی سازمانی یک رفتار مشاهده شده در محتوای کار است که خود را از طریق ابتکارات نوآورانه، جستجوی فرصت هایی برای پیشرفت و فراتر رفتن از قرارداد استخدام نشان می دهد. با این حال، این

1. Zolfagharian & Paswan

ساختارها به همراه هم ساختار بزرگتر اشتیاق شغلی را تشکیل می‌دهد و هیچ‌کدام به تنهایی نمی‌توانند به عنوان جایگزینی برای اشتیاق عمل کنند (میسو و اشنايدر، ۲۰۰۸).

### مسئولیت اجتماعی

مسئولیت اجتماعی، مجموعه‌ای از فعالیت‌های مربوط به اندازه‌گیری و پردازش عملکرد سازمان‌های تجاری و نقش آنها در نگهداری و محافظت از محیط‌زیست است و ارائه خدمات متفاوت به جوامع محلی خود به صورت مستقیم و غیرمستقیم می‌باشد و گزارش این نتایج به گونه‌ای که جامعه قادر به ارزیابی عملکرد اجتماعی آن سازمان باشد. (ایمان و جلالین بخشنده، ۱۳۹۰). سازمان‌ها برای پاسخ‌گویی به نیازهای ذینفعان خود، از جمله، جامعه، مشتریان، تامین‌کنندگان، کارکنان باید مسئولیت اجتماعی را به عنوان کلید راهبردی در سازمان توسعه و گسترش دهند (شاه علی و همکاران، ۱۳۹۹).

مسئولیت اجتماعی در حال تبدیل شدن به پدیده جهانی است که نظر سازمان‌ها را به خود جلب کرده است (وانگ و همکاران، ۲۰۱۸). اگر مفهوم مسئولیت اجتماعی را با مفاهیم تعهد اجتماعی و پاسخگویی اجتماعی مقایسه دهیم، بهتر می‌توانیم آن را درک کنیم. مسئولیت اجتماعی در میانه سیر تکامل مشارکت اجتماعی می‌باشد (ابراهیمی و همکاران، ۱۳۹۳).

بی‌توجهی به مسئولیت‌های اجتماعی موجب افزایش دخالت دولت و در نتیجه کاهش کارایی می‌شود. اگر سازمان داوطلبانه به برخی مسئولیت‌های اجتماعی و اخلاقی خود عمل کند، می‌تواند به اهداف موردنظر خود دست یابد (حبیبی و همکاران، ۱۳۹۵). مسئولیت‌های اجتماعی سازمان در ارزش‌های سازمان بیان گردیده و با سایر فعالیت‌های سازمان یکپارچه شده است. این سازمان‌ها انتظارات و الزامات قانونی، اجتماعی، محلی و حتی منطقه‌ای خود را از طریق مشارکت و فعالیت‌های آزاد ذینفعان، برآورده می‌کنند. این سازمان‌ها، ضمن اینکه در مورد ریسک‌ها و مخاطرات، مدیریت صحیحی را اعمال می‌کنند، در تلاش برای اجرای پروژه‌هایی هستند که هم منافع سازمان و هم منافع جامعه را تأمین نماید و اطمینان کامل کلیه ذینفعان را نیز در نظر دارند. آن‌ها از تأثیرات حال و آینده سازمان بر جامعه آگاه بوده و مراقبت‌های لازم را برای حداقل نمودن اثرات زیان‌بار اعمال می‌نمایند (آلچنا، ۲۰۱۰).

### رفتارهای حمایتی کارکنان

کارکنان دارای دو جنبه از نقش در سازمان ایفا می‌کنند که یکی از آنها رفتار در نقش و رفتارهای مورد انتظار است که اساس ارزیابی عملکرد مداوم است. در این نقش‌ها، اگر به خوبی صورت نگیرد، بر روی پاداش‌های ارائه شده تأثیر گذار باشد و ممکن است مجازات‌هایی برای کارکنان به همراه داشته باشد. از سوی دیگر، رفتارهای فرا نقش یا رفتار حمایتی یک رفتار مثبت و به اختیار کارکنان است که با در توصیف نقش مشخص نشده و در سیستم‌های پاداش به صورت رسمی بیان نمی‌شود و این اقدامات باعث هماهنگی بهتر فعالیت‌های سازمان می‌شود (گاراس و همکاران، ۲۰۱۸). افرادی که دارای رفتارهای حمایتی می‌باشند، شهروندانی هستند که با حضور خود در واحدهای کاری انرژی، امید، پویایی و تلاش را در سازمان اشاعه می‌دهند. آنها در انجام کارها به دیگران کمک می‌کنند و همراه حسن نیتشان در سازمان زبانزد همکاران می‌باشد. از نمادهای شهروندان فراتر رفتن است که به تازگی به استخدام سازمان در آمده‌اند (قربانی و خسرو آبادی، ۱۳۹۰). در رفتار سازمانی، مفهوم رفتارهای حمایتی مورد توجه بسیاری از محققین قرار گرفته است که از آن به عنوان یک رفتار مثبت سازمانی تأکید می‌شود (هاسیو و وانگ، ۲۰۲۰).

رفتارهای حمایتی به رفتارهای شغلی فراتر از نقش های رسمی سازمان باز می گردد که اختیاری اند و معمولاً پاداش رسمی برای آنها در نظر گرفته نمی شود. رفتارهای حمایتی در مقابل رفتارهای درون نقشی قرار می گیرند که در شرح وظایف رسمی سازمان بیان می گردد و از طریق سیستم رسمی سازمان، شناسایی و تشویق می شوند (امینی و شریف زاده، ۱۳۹۳).

اهمیت رفتارهای حمایتی از آن جهت است که این رفتارها فراتر از الزامات رسمی شغل بوده و چنانچه این همکاری های داوطلبانه کارکنان در طول زمان تکرار شود، میزان اثربخشی سازمانی مضاعف خواهد شد. در همکاری خودجوش و داوطلبانه، افراد کوشش و انرژی خود را در جهت شکوفایی توانایی های شخصی و حتی به نفع سازمان به کار می گیرند (پور و همکاران، ۱۳۹۵).

رفتارهای حمایتی، رفتارهای مثبتی است که افراد از روی میل و اراده انجام می دهند و تحت اجبار و الزامات رسمی نیست و پاداش رسمی نیز به دنبال ندارند؛ اما می توان انتظار داشت که توسط نظام های غیررسمی تقویت شوند و در نهایت کارایی و اثربخشی عملکرد سازمان را ارتقا می دهد (رضائیان و میرزاده، ۱۳۸۹).

### پیشینه تحقیقات انجام شده

در خصوص اشتیاق شغلی، مسئولیت پذیری و رفتارهای حمایتی کارکنان تحقیقاتی انجام شده است که به برخی از آنها اشاره می شود:

۱. کمایی و رحیمی (۱۳۹۴)، به بررسی تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکت بر شهرت شرکت و عملکرد برند در بین مشتریان صنعت محصولات لبنی میهن در استان خوزستان پرداختند بر اساس نتایج حاصل از بررسی فرضیه های تحقیق، اثر مستقیم مسئولیت اجتماعی شرکت بر ارزش ویژه برند، شهرت شرکت و عملکرد برند مورد تأیید قرار گرفت. تأثیر شهرت شرکت بر ارزش ویژه برند و عملکرد برند و همچنین ارزش ویژه برند بر عملکرد برند نیز تأیید شد. اثرات غیرمستقیم مسئولیت اجتماعی شرکت از طریق ارزش ویژه برند و شهرت شرکت بر عملکرد برند نیز مورد تأیید قرار گرفت.

۲. صالحی عمران و جعفری کرفستانی (۱۳۹۱) تحقیقی با عنوان بررسی میزان برخورداری رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه مازندران انجام دادند؛ یافته های این تحقیق نشان می دهد که کارکنان دانشگاه مازندران از رفتار شهروندی سازمانی برخوردار هستند. همچنین از دیگر یافته های حاصل از این تحقیق این است که میان کارکنان در میزان برخورداری برحسب جنسیت، نوع وظایف، سطح تحصیلات و نوع استخدام تفاوت معنی داری وجود ندارد. ولی از نظر سابقه خدمت تفاوت معنی دار وجود دارد. یافته های حاصل از مصاحبه نیز نشان داد که کارکنان از رفتار شهروندی سازمانی برخوردار هستند، در نهایت بررسی اسناد و مدارک نیز گویای این بود که دانشگاه در زمینه آموزش رفتارهای شهروندی دوره ی آموزشی برگزار نکرده است.

۳. رحیمی کلوز و کاظم زاده (۱۳۹۷) تحقیقی با عنوان بررسی رابطه اشتیاق شغلی و بهزیستی روان شناختی با فرسودگی شغلی معلمان (مورد مطالعه معلمان شهر اردبیل) انجام دادند، نتایج نشان داد که بین شوق کار، وقف در کار و نمره ی کل اشتیاق شغلی با فرسودگی شغلی رابطه منفی معناداری وجود دارد. همچنین بین پذیرش خود، روابط مثبت با دیگران، تسلط بر محیط، رشد فردی و نمره کل بهزیستی روان شناختی با فرسودگی شغلی رابطه منفی معناداری وجود داشت.

۴. عظیم پور و جلیلیان (۱۳۹۸) تحقیقی با عنوان مدل علی تأثیر سرسختی شغلی بر اشتیاق شغلی معلمان با نقش میانجی رفتارهای کاری نوآورانه انجام دادند، نتایج نشان داد متغیرهای رفتارهای کاری نوآوری و سرسختی شغلی اثر مستقیم معنادار و متغیر سرسختی شغلی اثر غیرمستقیم معنادار بر روی اشتیاق شغلی دارند. همچنین اثر مستقیم سرسختی شغلی بر روی رفتارهای کاری نوآورانه ازلحاظ آماری معنادار بود. به علاوه رفتارهای کاری نوآورانه شغلی توانست به عنوان نقش میانجی در رابطه بین سرسختی شغلی و اشتیاق شغلی معلمان وارد مدل شود.

۵. بیونگ و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۵)، تحقیقی به عنوان تأثیر مسئولیت‌پذیری اجتماعی بر وفاداری به برند، نشان می‌دهد که مسئولیت‌های قانونی، اخلاقی و وفاداری مشتریان با پل ارتباطی تصاویر عملکردی و نمادین به هم متصل می‌شوند. به بیان رساتر و دقیق‌تر، ارتباط وفاداری با تصویر نمادین ادارک شده مشتریان، مستحکم‌تر از تصویر عملکردی تشخیص داده شد. از این رو، بانک می‌تواند با استحکام کردن این سازه‌های ذهنی، مشتریان وفادارتری داشته باشد.

۶. کوندا و همکاران (۲۰۱۹) تحقیقی با عنوان مسئولیت اجتماعی شرکت و رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی رضایت شغلی انجام دادند؛ هدف از این مقاله، بررسی تأثیر ادراکات مسئولیت اجتماعی شرکتی کارکنان نسبت به چندین ذینفع در رفتار شهروندی سازمانی آنها در بخش گردشگری و مهمان‌نوازی در ترکیه است. همچنین هدف آن بررسی نقش میانجی رضایت شغلی در این روابط است. نتایج مطالعه نشان داد که دو مورد از چهار بعد از مسئولیت اجتماعی شرکت، یعنی مسئولیت اجتماعی شرکت نسبت به جامعه و محیط و دولت، تأثیر قابل توجه و مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی داشتند. از سوی دیگر، مسئولیت اجتماعی شرکت نسبت به کارمندان تنها متغیر در میان چهار بعد ادراک مسئولیت اجتماعی شرکت بود که تأثیر قابل توجه و مثبتی بر رضایت شغلی کارکنان داشت. متأسفانه نتایج تجزیه و تحلیل از نقش میانجیگری رضایت شغلی در رابطه بین ادراکات مسئولیت اجتماعی شرکت و رفتار شهروندی سازمانی پشتیبانی نمی‌کند.

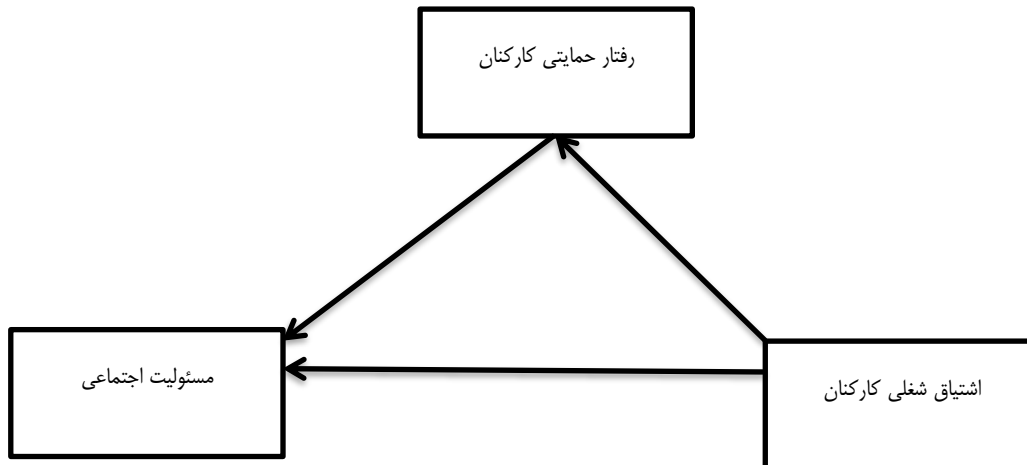
۷. سومی و همکاران (۲۰۱۹) تحقیقی با عنوان اشتیاق کارکنان و برندسازی داخلی: دو روی یک سکه؟ در کشور فنلاند انجام دادند، یافته‌های تحقیق نشان داد که هشت عامل بر اشتیاق کارکنان بهداشت و درمان کشور فنلاند مؤثر است که عبارتند از: فرهنگ سازمانی، پاداش، محیط کار، آموزش، اقدامات منابع انسانی، شهرت و ارزش‌ها سازمان، ارتباطات و محیط فیزیکی.

### چارچوب نظری پژوهش

آنچه چارچوب نظری این پژوهش بر آن بنا شده است، تلفیق دیدگاه نظری اشتیاق شغلی شوفلی و باکر (۲۰۰۳)، مسئولیت اجتماعی کارول (۱۹۹۱) و رفتارهای حمایتی کارکنان گاراس و همکاران (۲۰۱۸) است. بر این اساس، پژوهش حاضر به تبیین مدل زیر می‌پردازد.

<sup>۱</sup>. Byeong

### شکل شماره ۱: مدل مفهومی پژوهش



#### فرضیه‌های پژوهش

بر اساس مدل مفهومی فوق، فرضیه‌های پژوهش به صورت ذیل تدوین می‌شود:

#### فرضیه اصلی

رفتار حمایتی کارکنان نقش میانجی در تأثیر اشتیاق شغلی بر مسئولیت اجتماعی آنان در شهرداری کلان شهر تبریز ایفا می‌کند.

#### فرضیه‌های فرعی

- اشتیاق شغلی کارکنان بر مسئولیت اجتماعی آنان در شهرداری کلان شهر تبریز تأثیر دارد.
- اشتیاق شغلی کارکنان بر رفتار حمایتی آنان در شهرداری کلان شهر تبریز تأثیر دارد.
- رفتار حمایتی کارکنان بر مسئولیت اجتماعی آنان در شهرداری کلان شهر تبریز تأثیر دارد.

#### روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش از نظر هدف کاربردی است، زیرا به دنبال یک حل مساله واقعی در یک سازمان است. از سوی دیگر، یک پژوهش توصیفی است و مبتنی بر مدل معادلات ساختاری می‌باشد. داده‌های پژوهش از به روش میدانی و از طریق پرسشنامه گردآوری شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر مدیران و معاونان و کارکنان، شهرداری کلانشهر تبریز می‌باشند؛ که طبق آمار ارائه شده توسط مسئولین، این جامعه ۳۷۶۰ نفر می‌باشد. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۴۹ نفر بدست آمده است. برای انتخاب نمونه آماری از جامعه آماری از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای به صورت هدفمند استفاده شده است.

## جدول شماره ۱: نمونه آماری به تفکیک سهم هر بخش در نمونه آماری

ردیف	نام بخش سازمانی	حجم هر طبقه در جامعه آماری	سهم هر طبقه در حجم نمونه
۱	تعداد کارکنان منطقه یک	۴۵۰	۴۲
۲	تعداد کارکنان منطقه دو	۴۸۰	۴۵
۳	تعداد کارکنان منطقه سه	۴۹۰	۴۵
۴	تعداد کارکنان منطقه چهار	۵۲۰	۴۸
۵	تعداد کارکنان منطقه پنج	۳۵۰	۳۲
۶	تعداد کارکنان منطقه شش	۳۵۰	۳۲
۷	تعداد کارکنان منطقه هفت	۲۸۰	۲۶
۸	تعداد کارکنان منطقه هشت	۳۲۰	۳۰
۹	تعداد کارکنان منطقه نه	۳۰۰	۲۸
۱۰	تعداد کارکنان منطقه ده	۲۲۰	۲۰
	تعداد کل جامعه آماری	۳۷۶۰	۳۴۹

برای گردآوری داده‌های مورد نیاز به منظور آزمون فرضیه‌ها از پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه پژوهش شامل موارد زیر است:

الف: پرسشنامه مرتبط با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی: این بخش شامل ویژگی‌های جنسیت، سن، میزان تحصیلات و سابقه شغلی می‌باشد.

ب. پرسشنامه اشتیاق شغلی کارکنان شوفلی و باکر (۲۰۰۳) است که دارای ۱۷ سوال هفت گزینه‌ای بر اساس مقیاس لیکرت از هرگز تا همیشه است و دارای سه بعد تعهد، انرژی و جذب می‌باشد.

ج. پرسشنامه رفتار حمایتی کارکنان گاراس و همکاران (۲۰۱۸) است که دارای ۵ سوال ۵ گزینه‌ای بر اساس مقیاس لیکرت از خیلی زیاد تا خیلی کم است.

د. پرسشنامه مسئولیت اجتماعی کارول (۱۹۹۱) است که دارای ۱۵ سوال ۵ گزینه‌ای بر اساس مقیاس لیکرت از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم است و دارای چهار بعد مشتری (ارباب رجوع)، کارکنان، اجتماعی و محیطی می‌باشد.

برای سنجش روایی ابزار گردآوری داده‌ها از روش محتوایی استفاده گردید. بدین صورت که پرسشنامه در اختیار اساتید مدیریت سازمانی قرار گرفت تا نظرات آنها در پرسشنامه نهایی لحاظ شد. همچنین برای اعتبار سنجی از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد. بدین ترتیب تعداد ۲۵ پرسشنامه در میان کارکنان توزیع گردید که نتایج آن در جدول شماره ۲ نشان داده شده است.



## جدول ۲: نتایج آزمون پایایی پرسشنامه‌های پژوهش

عنوان پرسشنامه	تعداد سوالات	آلفای کرونباخ
اشتیاق شغلی	۱۷	۰/۸۴۱
مسئولیت اجتماعی	۱۵	۰/۷۹۵
رفتار اجتماعی	۵	۰/۸۰۲

## تجزیه و تحلیل داده‌ها

پس از گردآوری داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی برای بررسی فرضیه‌های تحقیق استفاده شد. در سطح استنباطی از آزمون‌های کلموگروف-اسمیرنوف، آزمون معادلات ساختاری از نرم‌افزارهای SPSS و LISREL استفاده شد. بر اساس اطلاعات به دست آمده ملاحظه می‌شود که ۷۷/۷ درصد نمونه آماری را مرد و ۲۲/۳ درصد آن را زن تشکیل داده است. همچنین ۲/۹ درصد نمونه آماری زیر ۲۵ سال، ۱۳/۵ درصد نمونه آماری بین ۲۵ تا ۳۵ سال، ۳۴/۴ درصد بین ۳۶ تا ۴۵ سال، ۲۹/۸ درصد بین ۴۶ تا ۵۵ سال و ۱۹/۵ درصد نمونه آماری بالاتر از ۵۵ سال سن دارند. از طرفی ۱/۷ درصد نمونه آماری را افراد دیپلم، ۸/۳ درصد فوق دیپلم، ۵۳/۶ درصد لیسانس، ۳۶/۴ درصد دارای تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر هستند. ۱۰/۶ درصد نمونه آماری بین ۵-۱۰ سال، ۵۰/۱ درصد بین ۱۱-۱۵ درصد و ۱۷/۸ درصد بین ۱۶-۲۰ درصد، ۱۰/۰۰ درصد نمونه آماری بین ۲۱-۲۵ سال و ۱۱/۵ درصد بالاتر از ۲۵ سال سابقه خدمت داشته‌اند.

## جدول شماره ۲: آماره آزمون کلموگروف-اسمیرنوف برای متغیرهای پژوهش

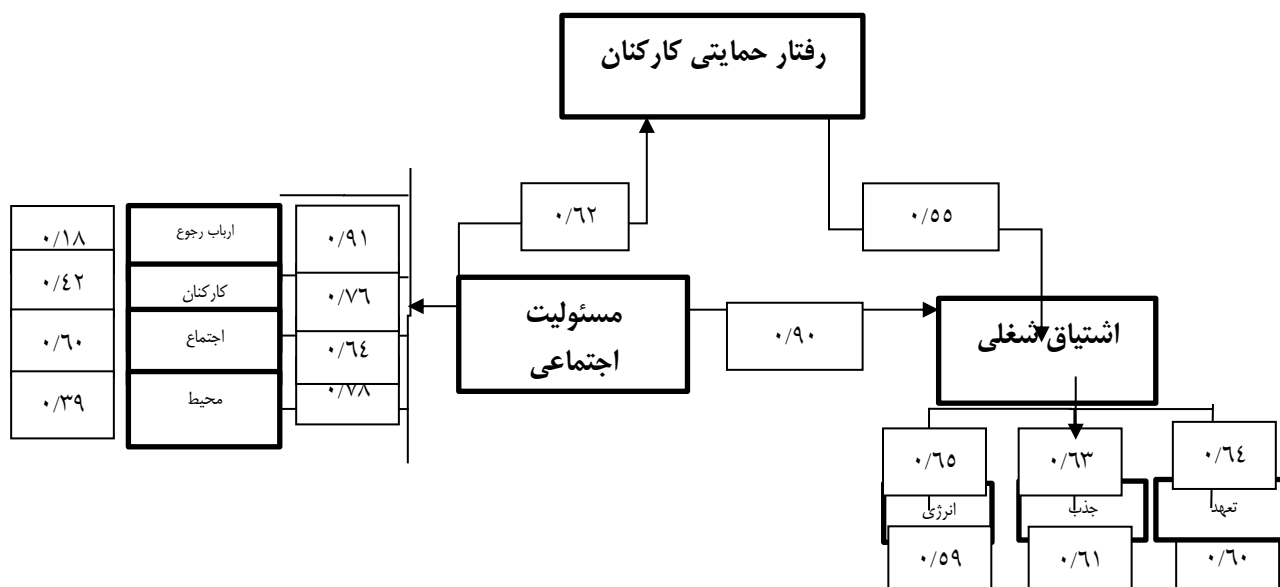
ردیف	متغیر	نمره Z	سطح معنی داری
۱	اشتیاق شغلی	۱/۱۵۸	۰/۱۳۶
۲	مسئولیت اجتماعی	۰/۱۲۵	۰/۱۹۱
۳	رفتار حمایتی کارکنان	۱/۱۸۵	۰/۰۹۸

با توجه به نتایج بدست آمده از آزمون فوق، توزیع داده‌های بدست آمده نرمال می‌باشد و می‌توان از آزمون‌های پارامتریک برای بررسی فرضیه‌های استفاده کرد.

## آزمون فرضیه‌های پژوهش

رفتار حمایتی کارکنان نقش میانجی در تأثیر اشتیاق شغلی بر مسئولیت اجتماعی آنان در شهرداری کلان شهر تبریز ایفا می‌کند.

برای آزمون فرضیه فوق از آزمون معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار لیزرل استفاده شده است.



### نمودار شماره ۱: نقش میانجی رفتار حمایتی کارکنان نقش میانجی در تاثیر اشتیاق شغلی بر مسئولیت اجتماعی آنان در شهرداری کلان شهر تبریز

با توجه به شکل شماره ۱ اثر غیرمستقیم اشتیاق شغلی بر مسئولیت اجتماعی آنان در شهرداری کلان شهر تبریز در سطح اطمینان ۰/۹۹ معنی دار می باشد که از طریق نقش میانجی رفتار حمایتی (۰/۳۴۱) انجام می شود. به این ترتیب از نقش واسطه ای متغیر رفتار حمایتی کارکنان در تاثیر اشتیاق شغلی بر مسئولیت اجتماعی آنان در شهرداری کلان شهر تبریز حمایت می شود. به این معنی که رفتار حمایتی را ۳۴/۱ تاثیر اشتیاق شغلی بر مسئولیت اجتماعی کارکنان در شهرداری کلان شهر تبریز را بهبود می بخشد.

### آزمون فرضیه ۱-۱

اشتیاق شغلی کارکنان بر مسئولیت اجتماعی آنان در شهرداری کلان شهر تبریز تاثیر دارد. نتایج حاصل از جدول شماره ۳ نشان می دهد بین دو متغیر اشتیاق شغلی کارکنان بر مسئولیت اجتماعی آنان در شهرداری کلان شهر تبریز با توجه به سطح معنی داری بدست آمده رابطه معنی داری وجود دارد. از سوی دیگر، ضریب تشخیص  $R^2$  که عبارت است از نسبت تغییرات توضیح داده شده توسط متغیر X به تغییرات کل، ۰/۳۷۲ می باشد. می توان بیان نمود که ۳۷/۲ درصد تغییرات مسئولیت اجتماعی کارکنان، توسط تغییرات در اشتیاق شغلی آنان تبیین می گردد. همچنین با توجه به شیب خط بدست آمده یک واحد افزایش در اشتیاق شغلی کارکنان باعث ۰/۵۰۷ واحد بهبود در مسئولیت اجتماعی آنان در شهرداری کلان شهر تبریز می شود.

**جدول شماره ۳: نتایج آزمون فرضیه ۱-۱: تأثیر اشتیاق شغلی بر مسئولیت اجتماعی.**

آزمون آماری	اثر اشتیاق شغلی بر مسئولیت اجتماعی
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۶۱۰
sig	۰/۰۰۰
R <sup>2</sup>	۰/۳۷۲
$\beta$ شیب خط	۰/۵۰۷

**آزمون فرضیه ۲-۱**

اشتیاق شغلی کارکنان بر رفتار حمایتی آنان در شهرداری کلان شهر تبریز تأثیر دارد. نتایج حاصل از جدول شماره ۴ نشان می دهد بین دو متغیر اشتیاق شغلی کارکنان بر رفتار حمایتی آنان در شهرداری کلان شهر تبریز با توجه به سطح معنی داری بدست آمده رابطه معنی داری وجود دارد. از سوی دیگر، ضریب تشخیص R<sup>2</sup> که عبارت است از نسبت تغییرات توضیح داده شده توسط متغیر X به تغییرات کل، ۰/۲۸۵ می باشد. می توان بیان نمود که ۲۸/۵ درصد تغییرات رفتار حمایتی کارکنان، توسط تغییرات در اشتیاق شغلی آنان تبیین می گردد. همچنین با توجه به شیب خط بدست آمده یک واحد افزایش در اشتیاق شغلی کارکنان باعث ۰/۳۹۷ واحد بهبود در رفتار حمایتی آنان در شهرداری کلان شهر تبریز می شود.

**جدول شماره ۴: نتایج آزمون فرضیه ۲-۱: تأثیر اشتیاق شغلی بر رفتار حمایتی**

آزمون آماری	اثر اشتیاق شغلی بر رفتار حمایتی
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۵۳۴
sig	۰/۰۰۰
R <sup>2</sup>	۰/۲۸۵
$\beta$ شیب خط	۰/۳۹۷

**آزمون فرضیه ۳-۱**

رفتار حمایتی کارکنان بر مسئولیت اجتماعی آنان در شهرداری کلان شهر تبریز تأثیر دارد. نتایج حاصل از جدول شماره ۵ نشان می دهد بین دو متغیر رفتار حمایتی کارکنان بر مسئولیت اجتماعی آنان در شهرداری کلان شهر تبریز با توجه به سطح معنی داری بدست آمده رابطه معنی داری وجود دارد. از سوی دیگر، ضریب تشخیص R<sup>2</sup> که عبارت است از نسبت تغییرات توضیح داده شده توسط متغیر X به تغییرات کل، ۰/۳۸۱ می باشد. می توان بیان نمود که ۳۸/۱ درصد تغییرات مسئولیت اجتماعی کارکنان، توسط تغییرات در رفتار حمایتی آنان تبیین می گردد. همچنین با توجه به شیب خط بدست آمده یک واحد افزایش در مسئولیت اجتماعی کارکنان باعث ۰/۴۷۴ واحد بهبود در رفتار حمایتی آنان در شهرداری کلان شهر تبریز می شود.

### جدول شماره ۵: نتایج آزمون فرضیه ۱-۳: تاثیر رفتار حمایتی بر رفتار حمایتی

آزمون آماری	اثر مسئولیت اجتماعی بر رفتار حمایتی
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۶۱۸
sig	۰/۰۰۰
R <sup>2</sup>	۰/۳۸۱
$\beta$ شیب خط	۰/۴۷۴

### بحث و نتیجه گیری

نتایج تجزیه و تحلیل یافته های پژوهش نشان داد که رفتار حمایتی کارکنان، نقش میانجی در تاثیر اشتیاق شغلی بر مسئولیت اجتماعی کارکنان در شهراری کلان شهر تبریز دارد. از سوی دیگر، رفتار حمایتی کارکنان بر مسئولیت پذیری آنان اثر مثبت دارد.

نیروی انسانی در هر سازمان به عنوان با ارزش ترین دارایی آن محسوب می شود؛ سازمان برای دستیابی به اهداف و مأموریت خود نیازمند کارکنانی هست که منعطف بوده و با داشتن توانایی های لازم، فراتر از نقش های خود ظاهر شود و رفتارهای حمایتی از خود نشان دهند. کی از راهکارهای اساسی این است که منابع انسانی به مثابه مهمترین سرمایه سازمانها در نظر گرفته شود و در ضمن برنامه ریزی به منظور جذب، تأمین و اعتلای سطح توانائی های نیروی انسانی از طریق شیوه های نوین علمی مدیریت منابع انسانی انجام گیرد. نتیجه اینکه جهت دستیابی به بهره وری پایدار در کشور و تولید با کیفیت بالا در سطح کلاس جهانی، رویکرد سیستمی به منابع انسانی و توجه استراتژیک به آن را می طلبد (عباس پور، ۱۳۸۹، ۶۹). در این راستا می توان پیشنهادهای زیر را ارائه کرد:

بکارگیری نظرات و ایده های کارکنان در تصمیم گیری های سازمان به منظور اینکه کارکنان احساس کنند در سرنوشت و کل فرایندهای کاری سهم هستند؛ مشارکت دادن کارکنان در امور سازمان به منظور تقویت روح ابتکار و حس مسئولیت پذیری کارکنان؛ ارائه آزادی عمل به کارکنان برای شناسایی راه حل های مشکلات کاری و همچنین توانمند سازی کارکنان

از سوی دیگر، اشتیاق شغلی بر رفتار حمایتی و مسئولیت پذیری اجتماعی کارکنان شهرداری کلان شهر تبریز تاثیر مثبت دارد. سازمان های امروزی همواره می کوشند تا بهترین افراد را جذب خود نموده و از آنان در راستای تحقق اهداف خود بهره جویند. برای اینکه نیروی انسانی در سازمان تبدیل به سرمایه ای ماندگار، ارزشمند و با بیشینه ارزش آفرینی برای سازمان گردد، لازم است شرایطی برای آنان فراهم نمود تا بتوانند با امنیت، آرامش و بدون دغدغه خاطر به ایفای نقش های خود در سازمان پرداخته و در راستای اهداف سازمان حداکثر تلاش و توانایی های خود را به کار گرفته و به اصطلاح مشتاق به کارگردند. اشتیاق شغلی یکی از مفاهیم روانشناسی مثبت گرا در حیطه شغل محسوب می شود و در واقع به عنوان برجسته ترین مفهوم مثبت سازمانی، مطرح است. مدارک مثبت زیادی اشتیاق شغلی را با رضایت شغلی مرتبط دانسته اند. موقعی که کارکنان مشتاق کارشانند، اثرات مثبتی را از قبیل احساس الهام و اشتیاق تجربه می کنند. اگر کارکنان احساس کنند قادر به اعمال کنترل کارشانند، اثر مثبتی دارد و آنها تجربیاتشان را به طرف مهارت بیشتر، قابل تطابق تر و فعال تر بر می گردانند (ضیا الدینی و رضانی قوام آبادی، ۱۳۹۲)

در این راستا می تواند پیشنهادهای زیر را بیان کرد:

ارائه فرصت به کارکنان جهت بهبود و رشد شخصی به منظور احساس خوشایندی در آنان. تشویق معلمان برای مشارکت فعال در زمینه ارائه پیشنهادها در زمینه بهبود عملکرد سازمانی. تمرکز مدیران بر عدالت سازمانی، در جهت علاقه مندی کارکنان نسبت به سازمان.

با این حال محققین در پژوهش حاضر با محدودیت های زیر رو به رو بودند:

روش شناسی تحقیق حاضر فقط براساس روش کمی انجام پذیرفت که می توان به صورت کمی و کیفی تحقیق دیگری را نیز انجام داد.

در تحقیق حاضر برای بررسی موضوع تحقیق فقط از ابزار پرسشنامه استفاده شده است که می توان از سایر ابزارها مانند مصاحبه و ... استفاده نمود.

### منابع و ماخذ

ابراهیمی، لقمان؛ منصوری، احمد؛ رحمانی احمد آبادی (۱۳۹۳) بررسی رابطه بین مسئولیت پذیری اجتماعی شرکت ها و رعایت حقوق مصرف کننده (مطالعه موردی: سیستم بانکی شهرستان بوکان). فصلنامه مدیریت صنعتی دانشکده علوم انسانی، سال نهم، شماره ۳۰. صص ۸۵-۹۷.

امینی، محمد؛ شریف زاده، فتاح (۱۳۹۳) بررسی رابطه تئوریک اخلاق اسلامی و رفتار فرانشس سازمانی. پژوهشنامه اخلاق. ۲۵ (۷). ۱۵۱-۱۷۲.

ایمان، محمد تقی، جلالیان بخشنده، وجیهه (۱۳۹۰) بررسی و تبیین رابطه بین مسئولیت اجتماعی و سرمایه اجتماعی در بین جوانان شهر شیراز، شماره ۱، صص ۱۹-۴۲.

- پور، سمیرا؛ مرتضوی، سعید؛ لگزبان، محمد؛ ملک زاده، غلام رضا (۱۳۹۵) خوشه بندی و اولویت بندی رفتار مدیران در تقویت رفتار فرانشس کارکنان. مطالعات رفتار سازمانی. ۵ (۳) ۱۱۳-۱۳۶.

پورعباس، علی (۱۳۸۷) اثربخشی شرکت در کارگاه های خود کارآمدی حرفه ای بر اشتیاق شغلی کارمندان دانشگاه اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.

حبیبی، نوید، وظیفه دوست، حسین، جعفری، پریش (۱۳۹۵) مولفه های ارتقای مسئولیت پذیری اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، ۲. ۱۲۵-۱۴۵.

رحیمی کلور، حسین؛ کاظم زاده، رضا (۱۳۹۷) بررسی رابطه اشتیاق شغلی و بهزیستی روان شناختی با فرسودگی شغلی معلمان (مورد مطالعه معلمان شهر اردبیل). روانشناسی مدرسه و آموزشگاه. ۷ (۴). ۷۱-۸۲.

رحمان سرشت، حسین؛ رفیعی، محمود؛ کوشا، مرتضی (۱۳۸۸). مسئولیت اجتماعی. اخلاقیات فراسازمانی. تدبیر، ۲۰۴. ۲۲-۲۷.

رعنائی کردشولی، حبیب اله؛ شکر، عبدالعلی؛ پور مولا، سید محمد هاشم؛ شهیدیان، زهرا سادات (۱۳۹۲) تبیین رفتار شهروندی سازمانی مبتنی بر آموزه های اسلامی. مدیریت اسلامی. ۲۱ (۱). ۴۵-۸۲.

رضائیان، علی؛ میرزاده، لیلا (۱۳۸۹) تاثیر برداشت کارکنان از عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی آنان. اخلاق در علوم و فناوری. دوره ۵، شماره ۱-۲. صص ۹۴-۱۰۲.

شاه علی، محمود رضا؛ اسلامی، صدیقه؛ نصیرزاده، عبدالمهدی (۱۳۹۹) بررسی نقش میانجی مسئولیت پذیری اجتماعی در تاثیر سرمایه فکری و سرمایه فرهنگی بر بهره وری نیروی انسانی (مورد مطالعه: اداره کل ورزش و جوانان استان اصفهان). مجله علمی حرکتی و رفتاری. ۳. ۱۹۹-۲۰۷.

صالحی عمران، ابراهیم؛ جعفری کرفستانی، زهرا (۱۳۹۱) بررسی میزان برخورداری رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه مازندران. پژوهشنامه مدیریت اجرایی. ۴(۸). ۸۹-۱۱۰.

عسگری، محبوبه (۱۳۹۰) تعیین استراتژی مدیریت استعداد بر درگیری عاطفی ذهنی کارکنان شهرداری شهر اصفهان؛ پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه اصفهان.

عظیم پور، احسان؛ جلیلیان، سهیلا (۱۳۹۸) مدل علی تأثیر سرسختی شغلی بر اشتیاق شغلی معلمان با نقش میانجی رفتارهای کاری نوآورانه. پیشرفت های نوین در علوم رفتاری. ۴(۳۱). ۲۰-۴۲.

قربانی، محمدجواد؛ فقیهی، ابوالحسن؛ عزیزی، شهریار (۱۳۹۹) الگوی مسئولیت اجتماعی شرکت های پالایش نفت، به روش پژوهش آمیخته اکتشافی. مدیریت فرهنگ سازمانی. ۱۸(۱). ۱-۲۶.

کمایی، مریم؛ رحیمی، فرج الله (۱۳۹۴) بررسی تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکت بر شهرت شرکت و عملکرد برند (مطالعه موردی صنعت محصولات لبنی میهن)، چهارمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت، تهران.

مجیبی، توریح؛ نبوی، فرشته (۱۳۹۳) رابطه بین سرمایه اجتماعی و مسوولیت اجتماعی (مطالعه موردی دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه). پژوهشگر. (مدیریت)، ۱۱(۳۶). ۳۱-۳۹.

مشکبی، اصغر، خلیلی شجاعی، وهاب (۱۳۸۹) بررسی رابطه فرهنگ سازمانی و مسئولیت اجتماعی سازمان ها (وزارت نیرو به عنوان مورد) فصلنامه جامعه شناسی کاربردی، ۲۱(۴۰). ۳۷-۵۶.

Byeong-Joon Moon, Lee W. Lee, Chang Hoon Oh, (2015) "The impact of CSR on consumer-corporate connection and brand loyalty: A cross cultural investigation", *International Marketing Review*, 32(5), 518-539,

Carroll, A.B., (1999) Corporate social responsibility: evolution of a definitional construct. *Bus. Soc.* 38 (3), 268-295.

Cleveland, Jeanette, N., Byrene, Zinta, S., and Cavanagh T.M. (2015). The future of HR is RH: respect for humanity at work, *Journal of Human Resource Management*, 25(2):146-161

Garas, S., Mahran, A. and Mohamed, H. (2018), "Internal corporate branding impact on employees' brand supporting behaviour", *Journal of Product & Brand Management*. 27(1), 79-95.

Gibbons, J. (2006). "Employee Engagement" A Review of Current Research and Its Implications" New York: The Conference Board communications. 6(33). 1-8.

Hsiao, Chia.Huei; Wang. Fong-Jia (2020) Proactive personality and job performance of athletic coaches: organizational citizenship behavior as mediator. *Humanities and social sciences*.

Kunda, M.M., Ataman, G. and Kartaltepe Behram, N. (2019), "Corporate social responsibility and organizational citizenship behavior: The mediating role of job satisfaction", *Journal of Global Responsibility*, 10(1). 47-68.

Macey, W. H & Schneider, B. (2008). "The meaning of employee engagement". *Industrial and Organizational Psychology*. 1, 3-20.

Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: Across° national study. Educational and psychological Measurment, 66, 101-116.

. Schaufeli, W. B; Salanova, M (2007). "The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross - national study". Educational and Psychological Measuremen. Vol. 66, pp. 701- 716.

Skare, M. & Golja, T. (2014). The impact of government CSR supporting policies on economic growth. Journal of Policy Modeling, 36, pp. 562-577.

Suom, K; Saraniemi, S; Vähätalo, M; Kallio, T. J; Tevameri, T (2019) Employee Engagement and Internal Branding: Two Sides of the Same Coin? Corporate Reputation Review. 24, 48–63.

- Zolfagharian M.A., Paswan A. (2015) Customer Co-Production and Service Innovation Characteristics: A Conceptual Argument. In: Deeter-Schmelz D. (eds) Proceedings of the 2010 Academy of Marketing Science (AMS) Annual Conference. Developments in Marketing Science: Proceedings of the Academy of Marketing Science. Springer, Cham.



## The effect of employees' job engagement on social responsibility with the mediating role of their supportive behavior in Tabriz metropolitan municipality

Mohammad Jedali <sup>\*1</sup>  
Yaghoub Alavi Matin <sup>2</sup>  
Rasol Fathi <sup>3</sup>

Date of Receipt: 2021/05/11 Date of Issue: 2021/05/22

### Abstract

The aim of this research is the effect of employees' job engagement on social responsibility with the mediating role of their supportive behavior in Tabriz metropolitan municipality. The research method used is descriptive and survey and the statistical population of the present study are managers, deputies and employees of Tabriz metropolitan municipality which is 3760 people. The sample size was 349 using Cochran's formula. Data collection tool was three standard questionnaires that the validity of the data collection tool was based on content validity and Cronbach's alpha test was used to assess their reliability. SPSS and Lisrel software were also used to test the research hypotheses. Findings showed that supportive behavior of employees has a mediating role in the effect of job engagement on social responsibility. Also, Job engagement affects employees' social responsibility and supportive behavior.

### Keywords

Job motivation, social responsibility, supportive behavior.

1. Graduate of Information Technology Management, Islamic Azad University, Tabriz, Tabriz, Iran. (Corresponding Author).
2. Assistant Professor and Scientific Membership of Islamic Azad University, Tabriz Branch, Department of Management, Tabriz, Iran.
3. Graduate of General Psychology, Islamic Azad University, Tabriz Branch, Tabriz, Iran.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی