

## تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی در بین کارکنان شهرداری های استان گیلان

مهدی شطرنجی<sup>۱</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۱/۱۸ تاریخ چاپ: ۱۴۰۲/۰۳/۲۷

### چکیده

هدف از انجام تحقیق حاضر بررسی تأثیر جهت گیری استراتژیک بر عملکرد سازمانی و فرهنگ یادگیری در بین کارکنان شهرداری های استان گیلان می باشد. این پژوهش از نوع کاربردی، توصیفی - همبستگی است و جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کارکنان فنی شهرداری های استان گیلان بوده که تعداد آنها ۵۶۰ نفر می باشد. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۲۲۹ نفر بوده و از روش نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای استفاده شد. داده های تحقیق با استفاده از پرسشنامه های استاندارد گردآوری شد و با استفاده از نرم افزار SPSS22 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان می دهد که کلیه فرضیات مورد تایید قرار گرفته و همچنین رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی در بین کارکنان شهرداری های استان گیلان تأثیر معناداری دارد.

### واژگان کلیدی

رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد شغلی، شهرداری های استان گیلان

<sup>۱</sup> کارشناس مدیریت دولتی، نویسنده مسئول: Email: Mehdi.shatranji64@gmail.com

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
رتال جامع علوم انسانی

## 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 در اداره گاز استان 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 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 برخورد کرده اند، مورد ارزیابی قرار گیرد (صفری، ۱۳۹۵). مفهوم رفتار شهروندی بیانگر رفتار کارکنان به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره‌وری و همبستگی و انسجام در محیط کاری می باشد که ورای 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 غیرمشخص، رفتارهایی که به طور مشخص مبنای پاداش قرار نمی‌گیرد و به وسیله ساختارهای رسمی سازمان شناسایی نمی‌شود. 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 بهره‌وری 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

<sup>1</sup> -Farh

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 رقبایی 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>۲</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 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 هدر رفتن سرمایه های مادی و غیرمادی سازمان می شود (الوداری، ۱۳۹۵). سازمان های امروزی و به ویژه اداره مرکزی گاز استان گیلان 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

<sup>2</sup> Dangho

تعریف شده است. حمایت اجتماعی شامل کمک و آرامشی است که کسی از رابطه‌ای 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 خودبه‌خودی 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 کرده‌اند (بخشانی، ۱۳۹۴). بعد ساختاری حمایت اجتماعی ویژگی‌های کمی و عینی منبع حمایت است و بعد عملکردی حمایت اجتماعی عبارت است از ویژگی‌های کیفی و ذهنی حمایت. حمایت اجتماعی دو شکل عاطفی و ابزاری دارد؛ حمایت اجتماعی عاطفی را می‌توان ایجاد نوعی رابطه صمیمی و بامحبت با افراد دانست و مراد از حمایت اجتماعی ابزاری ارائه خدمات، کمک در فعالیت‌ها، دادن پول و دیگر کمک‌هایی است که در اختیار افراد قرار می‌گیرد (Orgambidez-Ramos, 2017). حمایت اجتماعی به عنوان منبعی شناخته شده که باعث می‌شود کارکنان با استرس کنار آیند. افرادی که دارای حمایت اجتماعی بیشتری هستند، دارای دسترسی بیشتری به کمک‌های ابزاری، حمایت از اعتبار و نظایر آن می‌باشند. بنابراین، منطق اصلی فرض میانجی بودن حمایت اجتماعی در سازمان این است که کارکنانی که دارای سازمان‌های حمایتی هستند، سرپرستان و همکاران می‌توانند مواقعی که در کار مشکل دارند به آنها تکیه کنند. (Kim, 2017). حمایت اجتماعی سازه‌ای 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 می‌گیرد (Orgambidez-Ramos, 2017) و در این رابطه، کارکنان حمایت اجتماعی درک شده را به عنوان نوعی راهبرد برای کنار آمدن با مشکلات حرفه‌ای خود می‌پندارند و تحت تأثیر این مفهوم در می‌یابند که سازمان از نیازها و ارزش‌های آن‌ها حمایت می‌نماید (Dong, 2017). حمایت اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی نیز رابطه دارد. با افزایش حمایت اجتماعی ادراک شده، میزان رفتار شهروندی نیز افزایش می‌یابد (Hong Zhu, 2016). عدم برخورداری از حمایت اجتماعی در محیط کار ممکن است موجب جدایی و دوری‌گزینی کارکنان از یکدیگر گردد که این ناهماهنگی و از هم گسیختگی سبب می‌شود کارکنان تلاش‌های خود را بی نتیجه دیده و به دلیل عدم دریافت بازخوردهای حمایتی در قبال تلاش‌های حرفه‌ای، از شغل خود و روابط حاکم در محیط کار ناراضی شوند و نوعی ناامیدی در کارکنان ایجاد شود که نهایتاً می‌تواند منجر به تهدید بقا و پایداری سازمان به طور کلی گردد. کمبود عوامل حمایتی باعث کاهش سطح رفتارهای شهروندی می‌شود. حمایت اجتماعی ادراک شده همواره نقش مهمی در بروز و تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی دارد. همچنین حمایت سازمانی ادراک شده، پیش‌بینی‌کننده‌ی معنی‌داری برای رفتار شهروندی است. از طرفی موفقیت و مقبولیت هر سازمان خدماتی در گرو رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات آن است. از این رو نحوه عملکرد و رفتار کارکنانی که با مردم تماس داشته و تعامل برقرار می‌کنند، نقش حیاتی در موفقیت سازمان خواهد داشت (فلاح-گر، ۱۳۹۵). همچنین رضامندی (۱۳۹۵) در مطالعه‌ای 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. بنابراین 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 (رمضانی، ۱۳۹۵).

لذا با توجه به اهمیت موضوع، سوال اصلی در این تحقیق عبارت است از: تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی در بین کارکنان شهرداری های استان گیلان چگونه می باشد؟

### روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر نوع استفاده، کاربردی و با توجه به هدف، توصیفی-پیمایشی می باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کارکنان فنی شهرداری های استان گیلان بوده که تعداد آنها ۵۶۰ نفر می باشد. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۲۲۹ نفر بوده و از روش نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای استفاده شد. جمع آوری داده ها از پرسش نامه استاندارد استفاده شد؛ و در کل دارای ۲۲ سوال با پاسخ بسته و طیف ۵ گزینه ای لیکرت با سطوح پاسخ «کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم، کاملاً مخالفم» می باشد و داده های به دست آمده از طریق پرسشنامه، با استفاده از نرم افزار Spss مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### یافته های تحقیق

نتایج آنالیز پاسخ دهندگان نشان می دهد که ۳۴/۹ درصد از پاسخ دهندگان زن و ۶۵/۱ درصد نیز مرد می باشند. ۱۰/۷ درصد از پاسخ دهندگان بین ۲۰ تا ۳۰ سال، ۴۱/۶ درصد بین ۳۱ تا ۴۰ سال، ۴۳ درصد بین ۴۱ تا ۵۰ سال و ۴/۷ درصد نیز بیشتر از ۵۰ سال بوده اند. میزان تحصیلات ۱۶/۶ درصد از پاسخ دهندگان دیپلم، ۱۷ درصد فوق دیپلم، ۵۳/۸ درصد لیسانس و ۱۲/۸ درصد نیز فوق لیسانس و بالاتر می باشد. سنوات خدمت ۳/۴ درصد از پاسخ دهندگان کمتر از ۵ سال، ۱۲/۸ درصد بین ۵ تا ۱۰ سال، ۲۱/۳ درصد بین ۱۰ تا ۱۵ سال، ۲۳/۲ درصد بین ۱۵ تا ۲۰ سال و ۳۹/۳ درصد نیز ۲۰ سال به بالا بوده اند. برای بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده می کنند. در این قسمت به بررسی داده های تحقیق پرداخته و اطلاعات مربوط به آنها را مورد تجزیه و تحلیل قرار می دهیم.

جدول ۱- توصیف کمی متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	میانه	مد	چولگی	کشیدگی	کمینه	بیشینه
رفتار شهروندی	۴/۵۲	۱/۴۵۶	۴/۵۰	۴/۵۰	-۰/۱۷۶	-۰/۵۳۹	۱/۲۵	۷
عملکرد شغلی	۴/۴۸	۱/۲۶۴	۴/۶۶	۴/۳۳	-۰/۳۷۲	-۰/۳۸۰	۱	۷
سرمایه اجتماعی	۳/۸۵	۱/۲۶۴	۴	۳/۷۵	-۰/۲۳۲	-۰/۶۳۱	۱/۲۵	۷
حمایت اجتماعی	۴/۰۱	۱/۱۵۸	۴/۳۳	۴/۳۳	-۰/۴۹۰	-۰/۶۵۸	۱/۳۳	۶/۳۳



جدول ۲- آزمون کولموگروف- اسمیرنوف یک نمونه‌ای برای متغیرهای پژوهش

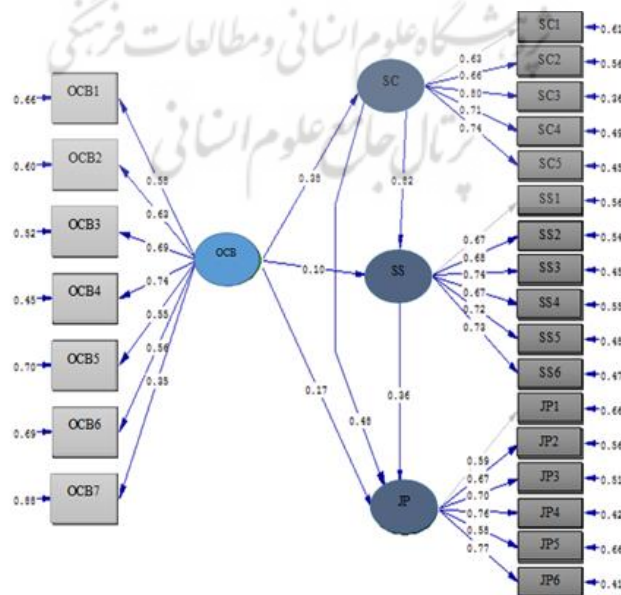
متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	آماره آزمون	سطح معناداری	نتیجه آزمون
رفتار شهروندی	۲۲۹	۴/۵۲	۱/۱۵۶	۱/۰۹۹	۰/۱۷۹	نرمال است
عملکرد شغلی	۲۲۹	۴/۴۸	۱/۲۶۴	۱/۰۴۳	۰/۲۲۷	نرمال است
سرمایه اجتماعی	۲۲۹	۳/۸۵	۱/۲۶۴	۱/۱۵۹	۰/۱۳۶	نرمال است
حمایت اجتماعی	۲۲۹	۴/۰۱	۰/۱۵۸	۰/۹۳۵	۰/۳۴۷	نرمال است

همانطور که از داده‌های جدول فوق مشخص است، سطح معناداری آزمون کولموگروف- اسمیرنوف برای تمامی متغیر- های پژوهش بزرگتر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه تمامی متغیرهای پژوهش دارای توزیع نرمال می‌باشند.

جدول ۳- AVE و همبستگی بین متغیرهای پرسشنامه تحقیق

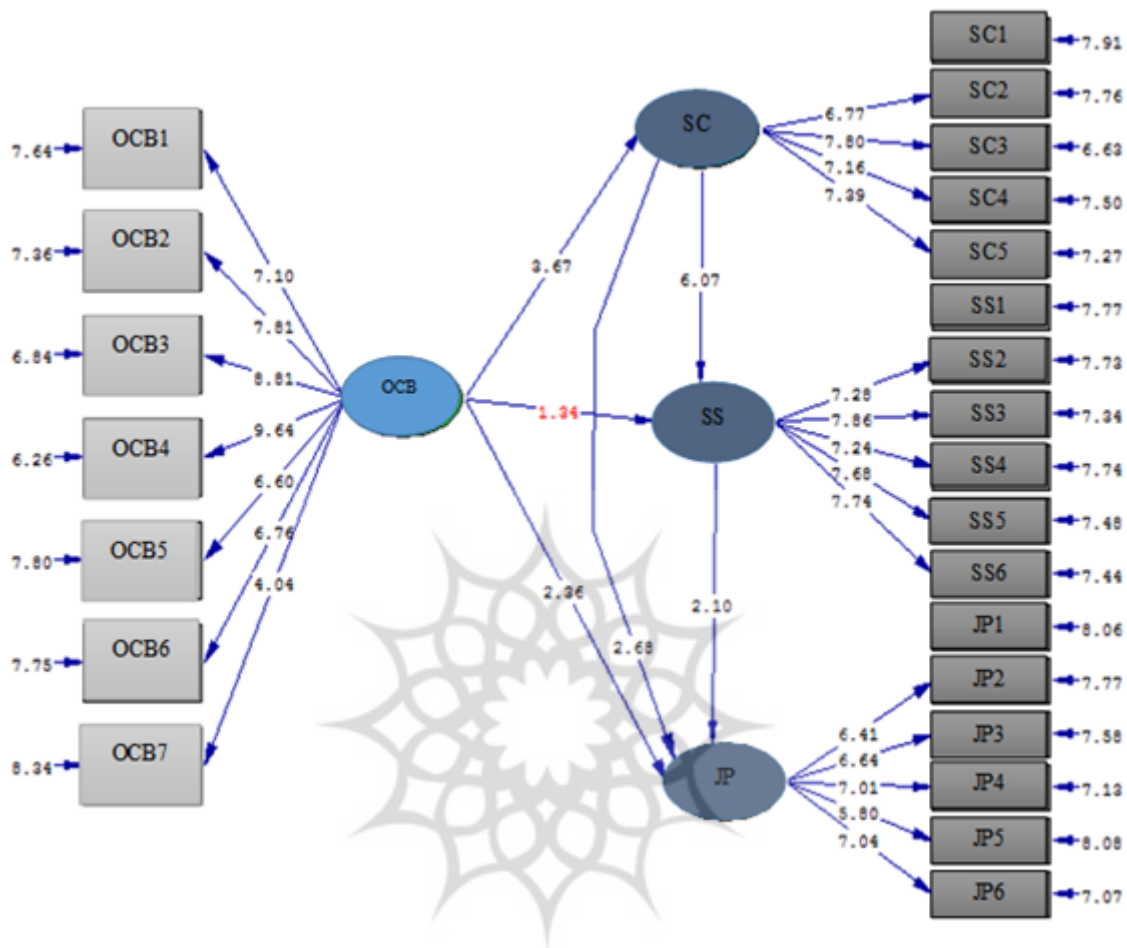
شاخص	رفتار شهروندی	عملکرد شغلی	سرمایه اجتماعی	حمایت اجتماعی
رفتار شهروندی	۰/۸۰۷			
عملکرد شغلی	-۰/۴۲۷	۰/۸۱۴		
سرمایه اجتماعی	۰/۶۴۰	-۰/۴۰۸	۰/۸۶۵	
حمایت اجتماعی	-۰/۵۴۱	۰/۶۰۷	-۰/۶۷۸	۰/۸۶۰

همانطور که از داده‌های جدول فوق مشخص است، جذر میانگین واریانس استخراج شده برای هر متغیر بیشتر از همبستگی آن متغیر با سایر متغیرها است؛ بنابراین روایی تشخیصی پرسشنامه تحقیق مورد تایید است. پس از بررسی مدل اندازه‌گیری، نوبت به بررسی و آزمون مدل ساختاری پژوهش می‌رسد. خروجی گرافیکی مدل پژوهش به صورت زیر می‌باشد.



شکل ۱- ضرایب مسیر استاندارد مدل مفهومی پژوهش

اعداد نوشته شده بر روی مسیرها ضرایب مسیر را نمایش می‌دهد. برای آزمون معناداری ضرایب مسیر با استفاده از روش بوت استراپ ۳ مقادیر آزمون تی-استیودنت محاسبه شده است. مقادیر آزمون تی-استیودنت اگر مقداری مقداری بزرگتر از ۱/۹۶ باشد، ضریب مسیر در سطح ۰/۰۵ معنادار است.



شکل ۲- نتایج آزمون تی- استیودنت برای بررسی معناداری ضرایب مسیر

جدول ۴- شاخص‌های معنی داری و برازش مدل

نام شاخص	اختصار	بrazنده است اگر	میزان در مدل بدست آمده نتیجه
ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	RMSEA	کوچکتر از ۰/۰۸ باشد	۰/۰۶۸
شاخص‌های معنی داری	$\frac{\chi^2}{d_f}$	مساوی و کوچکتر از ۳ باشد	۱/۶۷
شاخص نیکویی برازش	GFI	بزرگتر از ۰/۸ باشد	۰/۸۱
شاخص برازش هنجارنشده	NNFI	بزرگتر از ۰/۸ باشد	۰/۸۷
شاخص‌های برازش	NFI	بزرگتر از ۰/۸ باشد	۰/۸۹
شاخص برازش تطبیقی	CFI	بزرگتر از ۰/۸ باشد	۰/۹۰
شاخص برازش افزایشی	IFI	بزرگتر از ۰/۸ باشد	۰/۹۰

<sup>3</sup> Bootstrapping



با توجه به نتایج بدست آمده می توان گفت که مدل تحقیق از نظر شاخص های معنی داری و برازش مورد تأیید است. نتیجه گیری و بحث

با توجه به انالیز داده های تحقیق نتایج بدست آمده از آزمون فرضیه های تحقیق به شرح زیر می باشد:

۱- رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبتی بر عملکرد شغلی کارکنان شهرداری های استان گیلان دارد.

با توجه به مدل تحقیق در حالت اعداد معنی داری، مشاهده می شود که میزان آماره ی t بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی برابر با ۲/۳۶ 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 رفتار شهروندی سازمانی بر روی عملکرد شغلی کارکنان شهرداری های استان گیلان برابر ۰/۱۷ است.

۲- رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبتی بر سرمایه اجتماعی کارکنان شهرداری های استان گیلان دارد.

با توجه به مدل تحقیق در حالت اعداد معنی داری، مشاهده می شود که میزان آماره ی t بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی برابر با ۳/۶۷ 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 رفتار شهروندی سازمانی بر روی سرمایه اجتماعی کارکنان شهرداری های استان گیلان برابر ۰/۳۸ است.

۳- رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبتی بر حمایت اجتماعی کارکنان شهرداری های استان گیلان دارد.

با توجه به مدل تحقیق در حالت اعداد معنی داری، مشاهده می شود که میزان آماره ی t بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و حمایت اجتماعی برابر با ۱/۳۴ است؛ و از آن جا که این مقدار در داخل بازه ی [۱/۹۶ & -۱/۹۶] قرار دارد. این فرضیه تایید نمی شود.

۴- سرمایه اجتماعی تأثیر مثبتی بر عملکرد شغلی کارکنان شهرداری های استان گیلان 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 شهرداری های استان گیلان برابر ۰/۴۸ است.

۵- حمایت اجتماعی تأثیر مثبتی بر عملکرد شغلی کارکنان شهرداری های استان گیلان 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 شهرداری های استان گیلان برابر ۰/۳۶ است.

۶- سرمایه اجتماعی تأثیر مثبتی بر حمایت اجتماعی شهرداری های استان گیلان 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  $6/07$  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 سرمایه اجتماعی بر روی حمایت اجتماعی کارکنان شهرداری های استان گیلان برابر  $0/82$  است.

## منابع و مآخذ

افجه، سیدعلی اکبر (۱۳۹۴)، تأثیر حمایت سازمانی، توانمندسازی و رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی، نشریات علمی دانشگاه تربیت مدرس، مجله پژوهش های مدیریت منابع سازمانی، دوره ۵، شماره ۳، صص ۲۳-۴۷  
بخشانی، نورمحمد و همکاران (۱۳۹۴) «ارتباط حمایت اجتماعی ادراک شده و رویدادهای استرسزای زندگی با افسردگی»، اندیشه و رفتار، شماره ۵۵: ۹-۴۹.

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.

حیدری، سعیده و همکاران (۱۳۹۴) «ارتباط حمایت اجتماعی درک شده و اندازه شبکه اجتماعی با کیفیت زندگی بیماران مبتلا به سرطان»، فصلنامه فیض، دوره دوازدهم، شماره ۲: ۶۳-۵۷

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

رعایت خواه، صدیقه و حمیدرضا رضایی کلید بری، (۱۳۹۴)، تأثیر تعهد سازمانی بر عملکرد و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، نخستین کنفرانس ملی آینده پژوهی، مدیریت و توسعه، تهران، مرکز توسعه آموزش های نوین ایران، صص

۱-۷

ذاکر فرد، 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 تاثیر 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

گل پرور، محسن (۱۳۹۵)، رابطه بین هوش هیجانی با عملکرد شغلی کارکنان کارخانجات صنعتی شهر اصفهان، روانشناسی بالینی و شخصیت (دانشور رفتار)، دوره ۱۷، شماره ۴۰، صص ۳۴-۱۹

محمدی، جیران (۱۳۹۵)، تبیین نقش پارتی بازی در رضایت و عملکرد شغلی کارکنان، مجله پژوهش های مدیریت منابع سازمانی، دوره ۶، شماره ۱، صص ۲۳۷-۲۵۷

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

Chiang, Chun-Fang (2015), The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior, International Journal of Hospitality Management, Volume 31, Issue 1, March 2015, Pages 180-190

Clercq, Dirk De (2017), Perceived threats of terrorism and job performance: The roles of job-related anxiety and religiousness, Journal of Business Research, Volume 78, September 2017, Pages 23-32

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

Lambert, Eric G (2016), Social support's relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment, *The Social Science Journal*, Volume 53, Issue 1, March 2016, Pages 22-32

Orgambídez-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

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

## The effect of organizational citizenship behavior on job performance among municipal employees in Gilan province

Mehdi Shatranji <sup>1</sup>

### Abstract

The purpose of this research is to investigate the impact of strategic orientation on organizational performance and learning culture among municipal employees in Gilan province. This research is of an applied, descriptive-correlation type, and the statistical population of this research includes the technical employees of the municipalities of Gilan province, whose number is 560. The sample size was 229 people using Cochran's formula and multi-stage cluster sampling method was used. Research data were collected using standard questionnaires and analyzed using SPSS22 software. The results show that all the hypotheses have been confirmed and also organizational citizenship behavior has a significant effect on job performance among municipal employees in Gilan province.

### Keywords

Organizational citizenship behavior, job performance, municipalities of Gilan province

<sup>1</sup> Public administration expert, responsible author: Email: Mehdi.shatranji64@gmail.com

