

نقش سرمایه فکری بر رفتار شهروندی سازمان با تاکید فرآیندهای خط مشی گذاری بر اساس نهج البلاغه (مورد مطالعه: آموزش و پرورش شهرستان شوشتر)

صابر ایروانی^۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۳/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۰۳/۱۷

چکیده

هدف از انجام تحقیق حاضر؛ نقش سرمایه فکری بر رفتار شهروندی سازمان با تاکید فرآیندهای خط مشی گذاری بر اساس نهج البلاغه در آموزش و پرورش شهرستان شوشتر است. بر این اساس پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه ی گردآوری اطلاعات، پژوهشی توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق حاضر مدیران و کارکنان آموزش و پرورش شهرستان شوشتر می باشد که تعداد ۱۹۲ نفر می باشد؛ بنابراین تعداد حجم نمونه ۱۳۰ نفر می باشد. روش نمونه گیری تصادفی ساده می باشد. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم افزار اسمارت pls مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. نتایج نشان داد که سرمایه فکری بر رفتار شهروندی سازمان در آموزش و پرورش با تاکید فرآیندهای خط مشی گذاری بر اساس نهج البلاغه در آموزش و پرورش شهرستان شوشتر تأثیر دارد. همچنین نتایج سایر فرضیات نشان داد که سرمایه انسانی از طریق فرایند خط مشی گذاری (براساس نهج البلاغه) بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد. سرمایه ساختاری از طریق فرایند خط مشی گذاری (براساس نهج البلاغه) بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد. سرمایه ارتباطی از طریق فرایند خط مشی گذاری (براساس نهج البلاغه) بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

واژگان کلیدی

سرمایه فکری، رفتار شهروندی سازمان، تاکید فرآیندهای خط مشی گذاری، نهج البلاغه، آموزش و پرورش شهرستان شوشتر

۱. دانش آموخته رشته مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر.

بیان مسأله

رویکرد سرمایه فکری، مدیران سازمانها را ملزم به تجدید نظر در مأموریت و دلیل وجودی اجتماعیشان می کند. سرمایه فکری به منظور ایجاد ارزش برای سازمان استفاده می شود و امروزه نقش سرمایه های فکری در ایجاد ارزش برای سازمان ها و شرکت ها و واحدهای تجاری بسیار بیشتر از نقشی است که سرمایه های مالی در واحدها ایفا می کنند. بسیاری از صاحب نظران حوزه ی مدیریت بر این نکته باور دارند که سرمایه فکری و نیروی انسانی با کیفیت و دانش محور، عامل اصلی بهره وری و خلاقیت در سازمان است که می تواند با ایده های خود فرآیندهای جدیدی را خلق و کارآفرینی سازمانی را در سازمان تشویق کند که در نهایت باعث افزایش مزیت رقابتی سازمان خواهد شد (شبان، ۱۳۹۵).

سرمایه فکری، به عنوان منبعی تعریف می شود که رسمیت می یابد، کسب می شود و بر آن تکیه می شود که دارایی های با ارزش بالاتر، ایجاد کند. سرمایه فکری، به مواد فکری؛ مثل دانش، اطلاعات، دارایی های معنوی و تجربه که منجر به خلق ارزش می شوند، دلالت دارد. سرمایه فکری بحث مهمی برای تنظیم اهداف و استراتژی های سازمان است. بدون تعیین و ارزیابی مناسب سرمایه فکری، سازمان نمی تواند به طور مناسب، ارزیابی شود و مدیریت نمی تواند قادر به تنظیم استراتژی باشد (هوهو و عبدالحق، ۲۰۱۸).

سازمان ها 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 می دهد؛ در حالیکه در همکاری خودجوش و آگاهانه، افراد کوشش ها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی های خود به نفع سازمان به کار می گیرند. در این حالت افراد، معمولاً از منافع شخصی خود می گذرند و مسئولیت پذیری در راستای منافع دیگران را در اولویت قرار می دهند. امروزه در ادبیات نوین مدیریت، از رفتارهای خودجوش و آگاهانه افراد در سازمان، تحت عنوان «رفتار شهروندی سازمانی» یاد می شود (احمدی زهرانی و پورحیدر شیرازی، ۱۳۹۸).

شهروند خوب سازمانی، یک تفکر و ایده است و مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان؛ نظیر پذیرش و به عهده گرفتن وظایف و مسئولیت های اضافی، فرانش و پیروی از مقررات و رویه های سازمانی است که به عملکرد موثر سازمان، کمک می کند (تقوی فرد، ۱۳۹۴).

بررسی ادبیات نشان می دهد که دو رویکرد اصلی در تعریف رفتار شهروند سازمانی وجود دارد. اورگان و سایر محققین متقدم در این موضوع، این نوع رفتار را تحت عنوان رفتار فرانشی مورد ملاحظه قرار داده اند و معتقد هستند که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است، به گونه ای که کمک های افراد در محیط کار فراتر از الزامات نقشی است که برای آنها تعیین شده است و بطور مستقیم و آشکار از طریق سیستم پاداش رسمی سازمان مورد تقدیر قرار نمی گیرد، با این وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارآیی عملکرد سازمان می شود (تاشکیران و ایگان، ۲۰۱۹).

رفتار فرانشی در اسلام را میتوان در مفاهیمی چون ایثار، فضل و احسان کنکاش کرد. احسان آموزه های اسلامی در برابر عدل در روابط اجتماعی واقع شده که به منزله رفتاری درون نقشی است (دیالمه و افضلی قادی، ۱۳۹۵). در نهج البلاغه، کلمه

یا عبارت دقیقاً معادل برای بعد نوع دوستی رفتار شهروندی سازمانی مطابق با تعریف مستخرج از ادبیات نظری یافت نشد؛ لذا تلاش شد با بهره گیری از تعریف نظری و مفهومی آن، مفاهیم بامعنی مشابه را پیدا نمود که در نهج البلاغه با توجه به تعریف می توان کمک دادن و همکاری کردن (تمایل افراد برای کمک کردن به دیگران در حل مشکلات به صورت داوطلبانه) را مطرح نمود که در تمام خطبه ها، نامه ها یا حکمت ها به نشانه ای از این کلمه می توان دست یابید (پورطهماسبی و تاجور، ۱۳۹۰).

در این راستا، باید گفت که شاید طرح بحث شهروندی از دیدگاه نهج البلاغه و نظرهای حضرت علی (ع) بهترین شیوه در دستیابی به این حوزه است؛ زیرا نهج البلاغه در حکم برادر قرآن کریم و حضرت علی (ع) از آگاه ترین شخصیتها به اسلام بعد از پیامبر است. از طرف دیگر، وی برای مدتی زمامداری حکومت اسلامی را در دست داشته است و بیش از سایر دوره ها زمامداری آن حضرت با تنوع نژادها، زبان ها، رنگ ها، دین ها و سرزمینها رو به رو شده است و در این دوره گروه های سیاسی، عقیدتی و کلامی نیز رشد کرده بودند (عباسی و جهرمی، ۱۳۹۷).

خط مشی عمومی در برگیرنده اجزایی است که اصطلاحاً هدف، محتوا و اثر نامیده می شود. هدف به مقصدی گفته می شود که خط مشی عمومی برای نیل به آن شکل می گیرد. محتوا به بخشی از خط مشی اطلاق می شود که از انتخاب گزینه مطلوب به دست می آید، اثر یا نتیجه خط مشی نیز به تغییراتی که به سبب اجرای خط مشی حادث می شود دلالت دارد (مولر، ۲۰۲۰).

از یک نظرگاه خط مشی گذاری در حوزه های فرهنگی و اجتماعی یکی از مباحث پیچیده و مهم در جوامع مختلف به حساب می آید. در کشور ایران توجه به فرهنگ به عنوان زیربنای تمام شئون و استقلال فرهنگی و ایجاد محیط مساعد برای رشد فضائل اخلاقی بر اساس ایمان، تقوا، مبارزه با تمام مظاهر فساد و تباهی و بالا بردن سطح آگاهی های عمومی در همه زمینه ها با استفاده صحیح از مطبوعات و رسانه های گروهی، توجه خاص به تعلیم و تربیت اسلامی، طرد کامل استعمار و جلوگیری از نفوذ اجانب از موضوعات مهمی است که در قانون اساسی به آن توجه شده است (افراسیابی و ملکی، ۱۳۹۹). بدیهی است که هر سیستم خط مشی گذاری عمومی، تحت تاثیر آموزه های غالب پذیرفته در جامعه هدف خود قرار دارد؛ بنابراین اگر خواسته شود سازه های علمی معتبر بن مایه طراحی یک سیستم خط مشی گذاری معطوف به موازین نهج البلاغه قرار گیرد، باید آنها را از موقعیت مکانی و زمانی موقت خود منتزع ساخت. از طرفی، در نهج البلاغه که یکی از متون اساسی دینی، حکومتی و زمامداری با رویکردی اسلامی، مملو از مباحث نظری و عملی، در عرصه سیاست و حکومت است، در جاهای گوناگون از جمله خطبه ها، نامه ها و حکمت ها به رفتار شهروندی اشاره داشته است (پورعزت، ۱۳۹۴). در پی آنچه بیان شد، سوال اصلی تحقیق به این شکل می شود که نقش سرمایه فکری بر رفتار شهروندی سازمان در آموزش و پرورش شهرستان شوشتر با تاکید فرآیندهای خط مشی گذاری بر اساس نهج البلاغه چیست؟

اهمیت و ضرورت انجام تحقیق

بنابراین، با توجه به اهمیتی که سرمایه فکری در سازمان های دانش محور دارد، تحقیقات اندک و بعضاً نامرتبیطی در این زمینه به انجام رسیده است. انتقادی کلی که به تحقیقات گذشته در این حوزه وارد است این است که اغلب تحقیقات، ماهیتی

مفهومی و فاقد تستهای تجربی دارند به همین دلیل، توجه به رفتار شهروندی و فرایند خط مشی گذاری در این سازمانها از جمله آموزش و پرورش نیز از اولویت خاصی برخوردار است تا آنجا که این عامل جزء ذاتی سازمانها محسوب شده و کسب و کار آنها، بدون توسعه این بخش، مقبول و موفق نخواهد بود. در این میان تاکید بر رفتار شهروند سازمانی برای ایجاد ارزش برتر برای کارکنان و مدیران، می تواند راهبرد مفیدی باشد. در این راستا، با بررسی سطح دانشی و سرمایه فکری در راستای توسعه رفتار شهروندی کارکنان در آموزش و پرورش می توان شاهد روند پر نوسان و بحث برانگیز عمل این بخش، طی چندسال گذشته بود. بی توجهی به مقوله سرمایه فکری و فرایند خط مشی گذاری، موجب هدر رفتن منابع مالی و انسانی سازمانها از جمله آموزش و پرورش و عدم دستیابی و یا کند شدن روند نیل به رفتار شهروند سازمانی کارکنان در رسیدن به اهداف چشم انداز خود می شود بنابراین نبود راهکارهای لازم برای فرایند خط مشی گذاری در جهت ارتقای سرمایه فکری، مسئله ای است که باید توجه ویژه ای به آن داشت، زیرا آنچه مدیران باید به آن توجه کنند تقویت سرمایه فکری سازمان در جهت پویایی رفتار شهروندی سازمانی است. این مهم، علاوه بر ایجاد هزینه فرصت از دست رفته ی ناشی از عدم دانش کافی و عوامل مربوط به سرمایه فکری، باعث شده است که مدیران و سیاست گذاران بخش های مختلف آموزش و پرورش در مواردی بدون راهبرد و استراتژی خاص عمل کرده و در برخی اقدامات، مستدل و حتی متضاد و مغایر با هم داشته باشند. درنتیجه، به جای ارایه تصویری شفاف، روش و منسجم؛ تصاویری ناهماهنگ، متناقض و آشفته از سازمان خود ارایه داده اند.

فرضیه های تحقیق:

فرضیه اصلی

سرمایه فکری بر رفتار شهروندی سازمان در آموزش و پرورش با تاکید فرآیندهای خط مشی گذاری بر اساس نهج البلاغه در آموزش و پرورش شهرستان شوشتر تأثیر دارد.

فرضیه های فرعی

سرمایه انسانی از طریق فرایند خط مشی گذاری (براساس نهج البلاغه) بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

سرمایه ساختاری از طریق فرایند خط مشی گذاری (براساس نهج البلاغه) بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

سرمایه ارتباطی از طریق فرایند خط مشی گذاری (براساس نهج البلاغه) بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

سرمایه فکری

در سالهای گذشته عمده ای از اندیشمندان سرمایه فکری را به عنوان منبع اصلی رقابت در سازمان ها که ناشی از منابع نامشهود سازمانی است، مورد ارزیابی قرار داده اند. در حوزه مدیریت و حسابداری و بازاریابی تحقیقات تجربی زیادی برای بررسی ارتباط بین سرمایه فکری، عملکرد و بازده مالی در کشورهای مختلف جهان صورت گرفته است و تلاش های قابل توجهی در جهت شناسایی، اندازه گیری و گزارشگری آن انجام شده است. مروری بر ادبیات سرمایه فکری موید توجه قابل ملاحظه به سنجش، ارزشگذاری و گزارشگری آن می باشد.

شرکت ها برای بقاء استراتژیکی باید مزیت رقابتی را مد نظر قرار دهند و از آنجایی که بازارها، تولیدات، تکنولوژی، رقبا و مقررات به طور سریع در جامعه در حال تغییر هستند، بهبود دانش و نوآوری مستمر، آن ها را قادر به حفظ مزیت رقابتی پایدار خواهد نمود. از این رو، امروزه مدیران، دانش و توانایی ایجاد و به کارگیری دانش را به عنوان مهمترین منبع مزیت

رقابتي پايدار به شمار مي آورند. چرا که دانش به عنوان يک دارايي تلقی شده و تلاش در جهت مدیریت دانش و به کارگیری دارايي های فکری با موفقیت قابل ملاحظه ای در راستای هدایت سازمان ها همراه بوده است. قبل از پرداختن به موضوع سرمایه فکری تعریفی از دارايي معنوی ارایه می شود.

تاریخچه و سیر تکاملی سرمایه فکری:

در اوایل دهه ۱۹۸۰، ایده عمومی ارزش نا ملموس مورد توجه بوده است. در اواسط دهه ۱۹۸۰ که مقارن با بوجود آمدن عصر اطلاعات می باشد، بین ارزش دفتری و ارزش بازاری شکاف ایجا شد. همچنین در اواخر دهه ۱۹۸۰، تلاش برای نوشتن و تدوین حسابها و اندازه گیری سرمایه فکری و گزارش به گروه های بیرونی مد نظر بوده است. در اوایل دهه ۱۹۹۰، مشروعیت یافتن نقش مدیریت سرمایه فکری با تخصیص يک پست سازمانی و معرفی کارت امتیاز دهی متوازن توسط کاپلان و نورتن در سال ۱۹۹۲ مبنی بر آنچه که شما اندازه میگیرید همان چیزی است که شما بدست میاورید. در اواسط دهه ۱۹۹۰، نونو کا و تاکیشی در سال ۱۹۹۵ سازمان دانش آفرین را معرفی میکنند و در سال ۱۹۹۴ ابزار شبیه سازی سلمی با نام تا نگو روانه بازار شد که درباره اهمیت عوامل نا ملموس می پردازد و گزارش در سال ۱۹۹۴ سالانه شرکت اسکاندیا در باره سرمایه فکری نشان می دهد.

اواخر دهه ۱۹۹۰، سرمایه فکری در مقالات و کنفرانسها و نشریات مطرح میشود که در سال ۱۹۹۰ يک سمپوزیوم بین المللی در باره سرمایه فکری در آمستردام بر گزار میشود. اوایل ۲۰۰۰، اولین مجله معتبر در ارتباط با سرمایه فکری انتشار میابد و اولین استانداردهای حسابداری سرمایه فکری توسط دولت دانمارک تدوین می شود و اتحادیه اروپا اولین گزارش خود را منتشر میکنند. کتاب ثروت نا مشهود توسط موسسه برو کینگ و کتاب مدیریت انازه گیری و گزارش دهی داراییهای نا مشهود توسط لو منتشر می شود.

مفهوم سرمایه فکری

ظهور اقتصاد جدید مبتنی بر دانش و اطلاعات منجر به افزایش علاقه محققان به مطالعه در حوزه سرمایه فکری (IC) شده است. این حوزه که توجه بسیاری از محققین را به خود جلب نموده است IC را به عنوان ابزاری برای تعیین ارزش شرکت مورد استفاده قرار می دهند (پیوتانگ و دیگران^۱، ۲۰۰۷). با ورود به اقتصاد دانشی به مدل جدیدی از دارایی های سازمانی نیاز داریم. به طور کلی، دارایی های سازمانی را می توان به دو دسته کلی تقسیم نمود:

- دارایی های مشهود

این دارایی ها شامل دارایی های فیزیکی و مالی هستند که به صورت کامل در ترازنامه شرکت ها منعکس می شود. این دارایی ها تحت اصول اقتصاد کمیایی عمل می کنند، یعنی با استفاده بیشتر از آنها از ارزش آنها کاسته می شود.

- دارایی های نا مشهود

این دارایی ها به دو دسته کلی تقسیم می شوند:

¹ Peiutang&la

دارایی‌های نامشهودی که تحت حمایت قانون قرار داشته و با عنوان مالکیت معنوی شناخته می‌شوند و این دارایی‌ها شامل حق امتیازها، کپی رایت، حق اختراع، فرانشیز و ثبت علائم و مارک‌های تجاری است؛ که برخی از موارد آن در ترازنامه منعکس می‌شوند.

سایر دارایی‌هایی نامشهود که شامل سرمایه فکری است تحت اصول اقتصاد فراوانی عمل می‌کنند، یعنی با استفاده بیشتر از آنها از ارزش آنها کاسته نمی‌شود و معمولاً در ترازنامه منعکس نمی‌شوند (تایلس و همکاران^۲، ۲۰۱۸). امروزه در سازمان‌ها علاوه بر دارایی‌های مشهود دارایی‌های نامشهود اهمیت کلیدی را در راستای موفقیت هر چه بیشتر سازمان‌ها بر عهده دارند، چرا که این منابع جزئی از منابع بی‌پایان و از عناصر کلیدی موفقیت هر سازمان به شمار می‌رود. در این میان، سرمایه فکری از مهم‌ترین دارایی‌های نامشهود سازمان است و آن را ابزاری ارزشمند برای توسعه دارایی‌های کلیدی سازمان می‌دانند. سرمایه فکری زاده عرصه علم و دانش است و می‌تواند نقش بسیار موثری را در راستای موفقیت مستمر سازمان ایفا نماید. با ورود به اقتصاد دانش محور، دانش سازمان‌ها در مقایسه با سایر عوامل تولید مانند زمین و سرمایه و ماشین آلات و... از ارجحیت بیشتری برخوردار شده است، به طوری که در این اقتصاد، دانش به عنوان مهم‌ترین عامل تولید محسوب می‌شود و از آن به عنوان مهم‌ترین مزیت رقابتی سازمان‌ها یاد می‌گردد (سی‌سارمان^۳، ۲۰۱۸). جنبه نامشهود اقتصاد بر پایه سرمایه فکری بنیان نهاده شده و ماده نخستین و اصلی آن دانش و اطلاعات است. سازمان‌ها برای مشارکت در بازارهای امروز در هر شکل و نوع برای بهبود عملکرد خود به اطلاعات و دانش نیازمندند (خاوندکار و متقی، ۱۳۸۸). هم‌چنین بقاء و تداوم فعالیت‌های سازمان‌ها و موسسات به چگونگی عملکرد کارکنان بستگی دارد. در هر اداره‌ای نقش نیروی کار در تمام عرصه‌های فعالیت مهم شناخته شده است، بنابراین مهم‌ترین مولفه کار و فعالیت انسان‌ها هستند که تصمیمات را اتخاذ می‌کنند، سپس آن را به اجرا درمی‌آورند و بر پایه آنها تداوم فعالیت‌های آینده را پیش‌بینی می‌کنند. شواهد تجربی نشان می‌دهد زمانی که عملکرد کارکنان پایین باشد مشکلات بسیاری در سازمان‌ها و ادارات به وجود می‌آید، بنابراین در حیطه مشاغل گاهی فرصت‌ها به گونه‌ای فراهم می‌شوند که فرد بتواند اولویت‌های شغلی خود را بدون تغییر مسیرهای شغلی خود بیان کند (دیویس^۴، ۱۳۷۶). در جوامع دانش محور کنونی نقش و اهمیت بازده سرمایه فکری به کار گرفته شده در قابلیت سودآوری پایدار و مستمر شرکت‌ها بیش از بازده سرمایه مالی به کار گرفته شده است (رستمی و سراجی، ۱۳۸۴). در اقتصاد دانش محور سرمایه فکری بخش مهمی از ارزش شرکت‌ها محسوب می‌شود. توانایی برای مدیریت و کنترل سرمایه فکری مستلزم این است که شرکت‌ها بتوانند سرمایه فکری را شناسایی، اندازه‌گیری و گزارش کنند (میرکویسترا و همکاران^۵، ۲۰۰۱).

رفتار شهروندی سازمان

رفتار شهروندی سازمانی: ریشه‌ها و چارچوب‌های مرتبط با آن

سال ۱۹۸۳ بود که باتمن و اورگان اصطلاح «شهروندی» را به عنوان رفتارهایی معرفی کردند که ماشین‌های اجتماعی سازمان را روان می‌کند و کارمندانی را که دارای چنین رفتارهایی هستند به عنوان «شهروندان خوب» برچسب می‌زند. اگرچه

² Tayles&la

³ Sisarman

⁴ Deyvis

⁵ Meir kouyestera

تاریخچه رفتار شهروندی سازمانی بسیار قدیمی نیست، اما ریشه های آن را می توان در بارنارد (۱۹۳۸) جستجو کرد که اشاره کرد که برای دستیابی به اهداف سازمانی، کارکنان باید مایل به مشارکت در سیستم تعاونی باشند. کاتز (۱۹۶۴) و کاتز و کان (۱۹۶۶) مشاهده کردند که رفتارهای سازنده و مشارکتی فراتر از الزامات شغلی سنتی برای عملکرد موفق یک سازمان ضروری است، همانطور که در لستر، مگلینو و کورسگارد (۲۰۰۸) مورد بحث قرار گرفت.

کاتز (۱۹۶۴) به سه نوع رفتار اساسی اشاره کرد که برای بقا و عملکرد خوب یک سازمان مهم است. به عقیده کاتز، افراد باید به سیستم وارد شوند و در سیستم بمانند، باید وظایف خود را به شیوه ای قابل اتکا انجام دهند و باید فعالیتهای بدیع و خودجوش در دستیابی به اهداف سازمانی وجود داشته باشد که فراتر از مشخصات نقش است. ممکن است شرایطی مانند تغییر در محیط سازمانی، تغییر در منابع انسانی و شرایط مختلف مربوط به عملیات وجود داشته باشد که توسط سازمان قابل پیش بینی نیست و بنابراین ممکن است اقداماتی علیه آنها انجام نشود؛ بنابراین رفتارهای بدیع و خودجوش برای غلبه بر چنین شرایطی و ادامه موثر عملکرد مورد نیاز است. او به منظور برجسته ساختن اهمیت چنین رفتارهایی اظهار داشت که «اگر سیستم مطابق توصیفات و پروتکل شغلی از قانون پیروی کند، به زودی متوقف می شود» (کاتز، ۱۹۶۴).

اسمیت و همکارانش (۱۹۸۳) بر آخرین نوع رفتاری که کاتز آن را به عنوان «فعالیت بدیع و خودجوش» توصیف کرد، تمرکز کردند و آنها را «اقداماتی که با دستورالعمل های نقش مشخص نشده است و با این وجود تحقق اهداف سازمانی را تسهیل می کند» تعریف کردند (کاتز، ۱۹۶۴) پنج سال پس از معرفی اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی به ادبیات، ارگان (۱۹۸۸) یک بررسی گسترده از رفتار شهروندی سازمانی ارائه داد و آن را به شرح زیر تعریف کرد:

رفتار فردی که اختیاری است، مستقیماً توسط سیستم پاداش رسمی شناخته نمی شود و در مجموع عملکرد موثر سازمان را ارتقا می بخشد. منظور ما از اختیاری این است که رفتار یک الزام قابل اجرا برای نقش یا شرح شغل نیست، یعنی شرایط واضح مشخص شده اشتغال فرد در سازمان. این رفتار بیشتر یک انتخاب شخصی است، به طوری که حذف آن به طور کلی مجازات پذیر نیست.

اورگان (۱۹۸۸) با بیان اینکه:

تعریف ما از رفتار شهروندی سازمانی مستلزم آن است که مستقیماً یا به طور رسمی پاداش آن توسط سیستم پاداش سازمان نباشد ... آیا این بدان معناست که رفتار شهروندی سازمانی باید به حرکاتی محدود شود که به طور کامل و ابدی فاقد هرگونه بازگشت ملموس به فرد هستند؟ ... لازم نیست. با گذشت زمان، جریان مداوم رفتار شهروندی سازمانی از انواع مختلف ... به خوبی می تواند تصویری را که یک فرد از سرپرست یا همکاران ایجاد می کند، تعیین کند. این تصور به نوبه خود می تواند بر توصیه رئیس برای افزایش حقوق یا ارتقاء تأثیر بگذارد. مسئله مهم در اینجا این است که چنین بازدهی از نظر قراردادی تضمین نمی شود.

بنابراین سه ویژگی اساسی رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد که می توان از این تعریف استخراج کرد: اول، رفتار شهروندی سازمانی ماهیت اختیاری دارد و بسیار فراتر از الزامات سنتی شغل است (اسمیت، ارگان و نزدیک، ۱۹۸۳). بر خلاف شرح شغل رسمی که در قرارداد بین کارمند و سازمان نوشته شده است، کارمند ملزم به مشارکت در رفتار شهروندی

سازمانی ها نیست. بلکه نشان دادن چنین رفتارهایی بستگی به تمایل کارمند دارد و با هدایت هیچ یک از ناظران القا نمی شود. دوم، رفتار شهروندی سازمانی به طور مستقیم یا رسمی توسط سیستم پاداش شناخته نمی شود. اگرچه مشارکت در چنین فعالیتهایی ممکن است افزایش حقوق یا ارتقاء با توصیه رئیس را تسهیل کند، اما نمی توان آن را با شرایط قرارداد تضمین کرد (ارگان، ۱۹۹۷). سوم، رفتار شهروندی سازمانی در مجموع عملکرد کارآمد و موثر سازمان را ارتقا می بخشد. ارگان (۱۹۹۷) این ویژگی را با کمک به همکار به عنوان مثال روشن می کند. او بیان می کند که کمک به همکار ممکن است منجر به وضعیت ناکارآمد برای کارمند شود، اما هنگامی که تعداد زیادی از کارکنان مرتباً چنین رفتاری را انجام دهند، اثربخشی سازمان را افزایش می دهد.

هرچند اولین بار واژه رفتار شهروندی سازمانی بوسیله اورگان و همکارانش در سال ۱۹۸۳ به کار گرفته شد، ولی قبل از او افرادی همچون "کتز" و "کاهن" با تمایز قائل شدن بین عملکرد نقش و "رفتارهای نوآورانه و خودجوش" در دهه هفتاد و هشتاد میلادی و قبل تر از آنها، "جستر بارنارد" با بیان مفهوم "تمایل به همکاری" در سال ۱۹۳۸ میلادی، این موضوع را مورد توجه قرار دادند (پودساکوف، ۲۰۰۰). تعاریف متعددی از رفتار شهروندی سازمانی شده است که در جدول (۱) به برخی از این تعاریف می پردازیم:

جدول (۱) تعاریف رفتار شهروندی سازمانی

تعریف	سال	نظریه پرداز
واژه رفتار شهروندی سازمانی را در دو مفهوم بیان کردند: رفتارهای کمک کننده نظیر وقت شناسی و انجام دادن امور فراتر از وظایف رسمی سازمانی.	۱۹۸۳	باتمن و ارگان
رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان رفتارهایی مبتنی بر شغل تعریف می نماید اما از نظر وی اینگونه رفتارها به سیستم پاداش رسمی مرتبط نمی باشد. بلکه مجموعه وظایفی می باشند که به پیشبرد فعالیت ها و اهداف مؤثر سازمان کمک می نماید.	۱۹۸۸	گراهام
رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان نوعی از رفتار کارکنان سازمان تعریف می نماید که هدف آن ارتقا بخشیدن به عملکرد موثر در سازمان بدون توجه به اهداف بهره وری فردی هر کارمند می باشد، از نظر وی عناصر کلی رفتار شهروندی سازمانی عبارتند از: نوعی از رفتار که فراتر از آنچه می باشد که بطور رسمی توسط سازمان تشریح شده است. رفتاری که به طور مستقیم بوسیله ساختار رسمی سازمان شناخته نشده است. رفتاری که بر عملکرد شرکت و موفقیت عملیاتی با اهمیت می باشد.	۱۹۸۸	اورگان
رفتار شهروندی سازمانی به رفتاری اطلاق می شود که از روی میل و اراده فردی بوده و بطور مستقیم از طریق سیستم پاداش رسمی سازمانی مورد تقدیر قرار نمی گیرند، ولی موجب ارتقا عملکرد اثربخش سازمان می شود.	۱۹۹۸	اورگان

(منبع: ابراهیم پور، جانعلی زاده و حسینی، ۱۳۹۰)

بررسی ادبیات نشان می دهد که دو رویکرد اصلی در تعریف مفهوم رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد؛ اورگان ۱۹۸۸ و سایر محققین متقدم در این موضوع، این نوع رفتار را تحت عنوان رفتار فرانقشی مورد ملاحظه قرار داده اند. به گونه ای که کمک های افراد در محیط کار فراتر از الزامات نقشی است که برای آن ها تعیین شده است و بطور مستقیم و آشکار از طریق سیستم پاداش رسمی سازمان مورد تقدیر قرار نمی گیرد (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۰).

جریان دیگری از محققان همچون "گراهام" پیشنهاد می کنند که رفتار شهروندی سازمانی باید بصورت مجزا از عملکرد کاری مورد ملاحظه قرار گیرد؛ بنابراین دیگر مشکل تمایز بین عملکرد نقش و فرانقشی وجود نخواهد داشت. در این دیدگاه، رفتار شهروندی سازمانی را باید به عنوان یک مفهوم جهانی که شامل تمامی رفتارهای مثبت افراد در درون سازمان است، مورد توجه قرار داد. تمایز بین عملکرد نقش و فرانقش به دلایل مختلفی مشکل خواهد بود. اولاً: ادراکات مدیریتی و کارمندی از عملکرد کارکنان و مسؤولیتها ضرورتاً با یکدیگر مشابه نیستند. ثانیاً: ادراک کارمندان از عملکرد و مسؤولیتهاشان تأثیر گرفته از رضایت آن ها در محیط کارشان است. با توجه به چنین پیچیدگی هایی، تعریف اولیه اورگان از رفتار شهروندی سازمانی بعنوان رفتار فرانقشی مورد توجه قرار گرفته است (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴).

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

علیرغم توجه فزاینده به موضوع رفتارهای شهروندی سازمانی، با مروری بر ادبیات این حوزه، فقدان اجماع درباره ابعاد این مفهوم آشکار می گردد. نتایج بررسی ادبیات نشان می دهد که تقریباً سی نوع متفاوت از رفتار شهروندی قابل تفکیک است و تعاریف متعددی از آن به عمل آمده است که البته همپوشانی های زیادی بین آن ها وجود دارد. در جدول (۲-۵) برخی از مهمترین تقسیم بندی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بیان شده است:

جدول (۲) ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه نظریه پردازان مختلف

نظریه پرداز	سال	تقسیم بندی
اسمیت	۱۹۸۳	۱. نوع دوستی ۲. اطاعت عمومی
اورگان	۱۹۸۸	۱. آداب اجتماعی ۲. نوع دوستی ۳. وجدان کاری ۴. جوانمردی ۵. نزاکت
پودساکوف و همکاران	۱۹۹۰	۱. رفتار امدادی ۲. جوانمردی ۳. تعهد سازمانی ۴. اطاعت سازمانی ۵. ابتکار فردی ۶. فضیلت مدنی ۷. خود بهبودی.
نت میر	۱۹۹۷	۱. جوانمردی ۲. آداب اجتماعی ۳. وجدان کاری ۴. نوع دوستی.
لیویا	۱۹۹۷	۱. یاری و کمک مثبت و فعال

نظریه پرداز	سال	تقسیم بندی
مارکوزی		۲. اجتناب از رفتارهایی که به همکاران و سازمان فرد لطمه وارد می کند.
فارح	۱۹۹۷	۱. آداب اجتماعی ۲. نوع دوستی ۳. وجدان کاری ۴. هماهنگی متقابل شخصی ۵. محافظت از منابع سازمانی.
پودساکوف	۲۰۰۰	در سال ۲۰۰۰ تقسیم بندی جدیدی ارائه داد: ۱. رفتارهای امدادی ۲. جوانمردی ۳. ابتکار فردی ۴. آداب اجتماعی ۵. تعهد سازمانی ۶. خود رضایت مندی ۷. توسعه شخصی.

(منبع: ابراهیم پور و همکاران، ۱۳۹۰)

خط مشی های نهج البلاغه

گستره شهروندی به چگونگی باز یا بسته بودن برخورداری از حقوق شهروندی در یک جامعه و قلمرو آن برمی گردد. در جامعه اسلامی امکان استفاده و برخورداری از حقوق شهروندی برای تمام شهروندان وجود دارد و در این زمینه هیچ تفاوتی میان شهروندان- از هر قشر که باشند- وجود ندارد. در نهج البلاغه نیز امیرمؤمنان (علیه السلام) به این مهم اشاره و تأکید فرموده است.

حضرت با نگاه ویژه خود خلقت برابریانها را می پذیرند. در کانون توجه قرار دادن نوع انسان، فارغ از قوم و قبیله و دین و مذهب، محور سیاست های حضرت علی را تشکیل می داد.

در نهج البلاغه بارها توصیه اکید حضرت به تلاش و کار برای تمام شهروندان آمده است؛ یعنی ایشان برخورداری از حقوق شهروندی را برای همه شهروندان یک حق تلقی می کردند و رعایت آن را برحاکم، لازم و واجب می شمردند. در سفارشهای آن حضرت به مالک اشتر درباره شهروندان آمده است: «پس آنها دو دسته اند: دسته ای برادر دینی تو هستند و دسته دیگر در آفرینش باتو همانند»

بر همین اساس باید همه شهروندان در تمام حقوق و امتیازات باهم برابر باشند که از جمله اینها تساوی در تقسیم بیت المال، تساوی در بهره بردن از انصاف حاکم، (نهج البلاغه، ن ۵۳، ص ۹۹۳) تساوی در اجرای قانون، (همان، خ ۳۷، ص ۱۲۱). برابری در فرصت ها و مسئولیت و وظیفه دولت در قبال همه طبقات جامعه (همان، ن ۵۳، ص ۱۰۰۲) است. حتی در کلام امام در نهج البلاغه توصیه ایشان به تلاش برای جلب رضایت عوام تا خواص را می بینیم: «ولیکن احب الامور الیک اوسطها فی الحق و اعماها فی العدل و اجمعها لرضی الرعیه، فان سخط العامه یجحف برضی الخاصه و ان سخط الخاصه یغفر مع رضی العامه» (همان، ن ۵۳، ص ۹۹۳)

امام در این بخش از پیام خود ارزش را به جلب رضایت عموم و سیاه ملت و گسترش عدالت داده است و اینکه ملاک در محبوبیت، میانه روی در حق است و بس و زمامدار باید توجه داشته باشد آنچه رضایت عموم را سبب می گردد، مقدم است

برآنچه رضایت خواص و بستگان را دربرمی گیرد؛ زیرا رضایت خواص در صورت خشم و غضب ملت ناچیز است و بکار نمی آید و نمی تواند مدافع از کیان زمامدار باشد، به خلاف رضایت عموم و ملت و چنانچه در این صورت خشم و غضب خواص عارض گردد، به جایی صدمه نمی زند و توانایی کاری را ندارد؛ چون غضب خواص در برابر رضایت ملت و عموم ناچیز است. پس ملاک، بدست آوردن رضایت مردم و عموم ملت است نه رضایت خواص و بستگان و زمامدار زمانی عدالت را محقق نموده و گسترش داده است که عامه مردم از او راضی باشند چه خواص راضی باشند یا نه.

گستره‌ی شهروندی نیز از دیدگاه امیرمؤمنان (علیه السلام)، باز می‌باشد؛ یعنی آن حضرت قائل است که در جامعه‌ی اسلامی همگان باید از حقوق شهروندی برخوردار باشند و شهروندان در بهره‌مندی از این حقوق مساوی باشند در نامه ۵۳ نهج البلاغه از این قبیل توصیه ها فراوان است، از جمله سفارش به اجرای حق برای هرکس که باشد، حتی نزدیکان و دوستان، توصیه به پرهیز از امتیاز دادن به اطرافیان، توصیه به پرهیز از انحصار طلبی و اختصاص دادن اموال عمومی به خود، توصیه به پرهیز از تجاهل و...

حضرت با این بیانات به گستره ای باز برای شهروندی قائل است و برخورداری از حقوق شهروندی را برای همه قشرهای جامعه اسلامی از نزدیکان حاکم تا عامه مردم از مسلمانان تا مردم اهل کتابی تحت حاکمیت حکومت اسلامی به سر می‌برند، یکسان می‌داند که این گستره باز از جمله شامل تساوی در برخورداری از بیت المال، تساوی در بهره‌مندی از انصاف حاکم، تساوی در اجرای قانون، تساوی در برخورداری از فرصت هاست.

غایت شهروندی در نهج البلاغه

در نظریه‌های مختلف شهروندی، درباره‌ی غایت شهروندی دیدگاه‌های مختلفی طرح شده است. غایت شهروندی به غایت نظام سیاسی و جامعه بستگی دارد. به اجمال می‌توان غایاتی را که برای شهروندی وجود دارد، غایت رفع نیاز در جوامع سنتی؛ زمینه‌سازی فضیلت؛ رسیدن به کمال و سعادت؛ آزادی؛ یا نفی سلطه و سیطره دانست؛ اما ببینیم در قاموس امیرمؤمنان (علیه السلام)، غایت و هدف از شهروندی که همان غایت نظام سیاسی است، چیست.

به طور کلی در بحث مبنایی اینکه ماهیت حکومت چیست و آیا حکومت هدف است یا وسیله، برخی حکومت را هدف و غایت و مقصد تلقی می‌کنند و برخی دیگر حکومت را وسیله و طریق می‌دانند و از این رو، حکومت را برای اموری دیگر می‌خواهند و در آن جهت به کار می‌گیرند، که در بحث غایت شهروندی نیز ما با این نگاه وارد بحث شده و به آن پرداخته‌ایم. حال در اینجا نوع هدف و غایت متفاوت است. ممکن است حکومت وسیله و طریق رسیدن به قدرت و مکت و نگهداری و گسترش اینها باشد و ممکن است حکومت وسیله و طریق خدمتگزاری و دادگری باشد و اعتبارش فقط در این جهت باشد. اکنون باید دید که امیرمؤمنان علی حکومت را چگونه دیده و برای آن، چه نقشی قائل شده است.

سوابق داخلی موضوع

بهالدینی (۱۳۹۹) در پژوهشی به «بررسی اثرات مدیریت سرمایه فکری بر قابلیت های یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی» پرداختند: امروزه ماهیت کسب و کار با چالش ها و تغییرات سریع و مهمی مواجه است که فعالیت های اقتصادی را دگرگون ساخته است. وقوع رویدادهایی مانند گسترش رقابت، پیشرفت فن آوری اطلاعات، تغییر در ساختارهای سازمانی و تلاش

همه جانبه واحدهای اقتصادی برای احراز رتبه برتر، ضرورت توجه به بهبود مستمر عملکرد سازمانی را اجتناب ناپذیر کرده است. در دو دهه اخیر، عملکرد سازمانی و یادگیری سازمان به یکی از موضوع های مورد توجه و جذاب تبدیل شده است و این تمایل هم در زمینه های تحقیقاتی و هم در زمینه های کاربردی به بروز نوآوری های بسیاری منجر شده است. بقا و بالندگی در چنین محیط هایی تنها با به دست آوردن عملکرد سازمانی برتر امکان پذیر است که لازمه آن رسیدن به ویژگی سازمانهای با عملکرد برتر و توجه به مقوله های تاثیرگذار بر عملکرد سازمانی است. یکی از عوامل موثر بر عملکرد سازمانی و یادگیری سازمان، سرمایه های فکری سازمان است که در این مقاله مورد بحث قرار گرفته است.

عارفی و شکوه (۱۳۹۹) در پژوهشی به «بررسی رابطه اعتماد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع برق جنوب استان کرمان (شهرستانهای بم، فهرج و نرماشیر)» پرداختند: پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه اعتماد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع برق جنوب استان کرمان اجرا گردید. این تحقیق از لحاظ ماهیت و روش یک تحقیق توصیفی نوع همبستگی و از منظر هدف یک تحقیق کاربردی میباشد. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کارکنان اعم از مدیران و کارمندان شرکت توزیع برق جنوب استان کرمان (شهرستانهای بم، فهرج و نرماشیر) به تعداد ۱۶۳ نفر تشکیل میداد که به روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای و با استفاده از جدول مورگان حجم نمونه ای به اندازه ۱۳۷ نفر انتخاب و مورد پژوهش قرار گرفت. به منظور گردآوری داده ها و سنجش اساسی متغیرهای پژوهش از دو پرسشنامه استاندارد استفاده شد که میزان روایی آنها با استفاده از روش روایی محتوایی و پایایی آنها هم به روش آلفایکرونباخ بررسی و مورد تایید قرار گرفت. داده ها با استفاده از نرم افزار تحلیل آماری SPSS ویراست ۲۱ و در سطح معنیداری ۰/۰۵ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج تحلیل داده ها با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون نشان داد اعتماد سازمانی و دو بعد آن (اعتماد عمودی، اعتماد نهادی) با رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع برق جنوب استان کرمان رابطه مثبت، مستقیم و معناداری دارند؛ اما بین بعد اعتماد افقی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری یافت نشد. همچنین نتایج تحقیق نشان داد از بین سه بعد اعتماد افقی، اعتماد عمودی و اعتماد نهادی، تنها بعد اعتماد نهادی توانایی پیش بینی تغییرات متغیر رفتار شهروندی سازمانی را در شرکت توزیع برق جنوب استان کرمان دارد.

سوابق خارجی موضوع

هوانگ و مین هوانگ (۲۰۲۰) در پژوهشی به «توانایی های خارجی و داخلی و عملکرد سازمانی: آیا سرمایه فکری اهمیت دارد؟» پرداختند: در حالی که تحقیقات قبلی چگونگی دستیابی توانایی های خاص شرکت ها به عملکرد سازمانی را بررسی می کنند، تعداد کمی از مطالعات یک دیدگاه کل نگر دارند. در این مطالعه، ما یک مدل جامع را برای بررسی چگونگی عملکردهای مختلف در واقع عملکرد سازمانی در نظر گرفته ایم. ما همچنین در نظر داریم که چگونه سرمایه فکری واسطه روابط بین تواناییهای سازمانی و عملکرد است. ما یک نظرسنجی از طریق ۱۶۷ مدیر در وسیله نقلیه حمل و نقل تایوان انجام داده ایم. انجمن تولیدکنندگان با استفاده از مدل معادلات ساختاری بر اساس حداقل مربعات جزئی، در می یابیم که دانش بازار، رابطه و قابلیت های نوآورانه، تأثیرات مثبتی بر سرمایه فکری دارند، در حالی که قابلیت های دانش مشتری هیچ تأثیر قابل توجهی ندارند. سرمایه فکری تا حدی واسطه روابط بین تواناییهای سازمانی و عملکرد سازمانی است. ما با نشان دادن

تأثیرات واسطه ای سرمایه فکری بر روابط بین توانایی سازمانی، چه در ابعاد خارجی و داخلی آن و عملکرد سازمانی، به ادبیات مربوط به توانایی های سازمانی کمک می کنیم و هم به شرکت هایی که هدف آنها ارتقا عملکرد سازمانی است، به ویژه آنها در صنعت حمل و نقل.

تفرا و هونساکر (۲۰۲۰) در پژوهشی به «دارایی های نامشهود و رفتار شهروندی سازمانی: یک مدل مفهومی» پرداختند: این مقاله مفهومی از طریق مرور ادبیات موجود، بهبود درک مکانیسم های مداخله گرانه است که بر رابطه بین دارایی های نامشهود و رفتار شهروندی سازمانی برای بهبود عملکرد سازمان های وابسته به دانش معاصر تأثیر می گذارد. نویسندگان معتقدند این اولین تلاش برای گردآوری چهار مولفه اصلی دارایی های نامشهود و بررسی رابطه آنها با رفتار شهروندی سازمانی است. این امر به ایجاد آگاهی از ضرورت تطبیق منابع اصلی با رفتار مناسب برای بهبود مزیت های رقابتی سازمان کمک می کند. مدل پیشنهادی و گزاره ها به ترتیب روابط بین دارایی های نامشهود و رفتار شهروندی سازمانی را نشان می دهد که با مشارکت کاری و حمایت سازمانی ادراک شده تعدیل می شوند. علاوه بر این، این مقاله نیاز به مطالعات چند سطحی یکپارچه را برای تقویت ارتباط بین منابع حیاتی و رفتارها برای قرار دادن سازمان یادگیرنده در مسیر رشد مناسب پیشنهاد می کند. تحقیقات آینده در مورد مفهوم سازی جدید دارایی های نامشهود مانند سرمایه معنوی و همچنین رابطه دارایی های نامشهود با سایر گونه های رفتار شهروندی سازمانی پیشنهاد شده است.

روش تحقیق

بر این اساس پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه ی گردآوری اطلاعات، پژوهشی توصیفی از نوع پیمایشی است همچنین این پژوهش از نظر نحوه جمع آوری اطلاعات از نوع مقطعی است همچنین این نوع از تحقیقات علی می باشد

روش گردآوری داده ها:

در تحقیق حاضر، برای گردآوری داده های تحقیق از ابزار پرسشنامه استفاده شده است.

جدول ۳: گویه های مربوط به هر یک از مولفه های متغیر سرمایه های فکری

ردیف	مولفه های مورد بررسی	تعداد گویه
۱	سرمایه انسانی	۱۵
۲	سرمایه ساختاری	۱۳
۳	سرمایه مشتری (رابطه ای)	۱۴
جمع کل		۴۲

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پادساکف و همکاران (۱۹۹۰)

پرسشنامه رفتار شهروندی ذیل توسط پادساکف و همکاران در سال ۱۹۹۰ طراحی گردیده است. پرسشنامه مذکور متشکل از ۲۰ سوال و ۵ مولفه نועدوستی، وظیفه شناسی، جوانمردی، فضیلت مدنی و احترام و تکریم می باشد.

مولفه های پرسشنامه

در خصوص متغیرهای تعیین شده جهت سنجش رفتار شهروندی سازمانی در این پرسشنامه که شامل: نועدوستی، وظیفه شناسی، جوانمردی، فضیلت مدنی و احترام و تکریم می باشد. به ترتیب جهت سنجش نועدوستی سوالات ۱ الی ۴ وجدان کاری، وظیفه شناسی سوالات ۵ الی ۷، جوانمردی سوالات ۸ الی ۱۰، فضیلت مدنی سوالات ۱۱ الی ۱۳ و احترام و تکریم سوالات ۱۴ الی ۲۰ در نظر گرفته شده است.

جامعه آماری تحقیق حاضر مدیران و کارکنان آموزش و پرورش شهرستان شوشتر می باشد که تعداد ۱۹۲ نفر می باشد. بنابراین تعداد حجم نمونه ۱۳۰ نفر می باشد.

روش ها و ابزار تجزیه و تحلیل داده ها:

در این تحقیق از دو روش آمار توصیفی و استنباطی استفاده می شود. آمار توصیفی شرایط موجود را توصیف می کند، به این ترتیب که از طریق بدست آوردن فراوانی، میانگین، واریانس و انحراف معیار، متغیرهای مورد مطالعه توصیف می شوند. در مبحث معادلات ساختاری برای ارزیابی مدل طراحی شده از نرم افزار اسمارت پی ال اس نسخه سه استفاده شده است. این نرم افزار مخصوص مدل سازی، مدل یابی معادلات ساختار می باشند. این نرم افزار برای مدل سازی به جای استفاده از ماتریس کوواریانس از روش حداقل حداقل مربعات جزئی PLS استفاده می نماید و بسیاری از شروط سخت گیرانه کار با LISREL را ندارد. از این نرم افزار برای برازش مدل، اصلاح و ارزیابی مدل استفاده می شود.

توصیف متغیرهای جمعیت شناختی

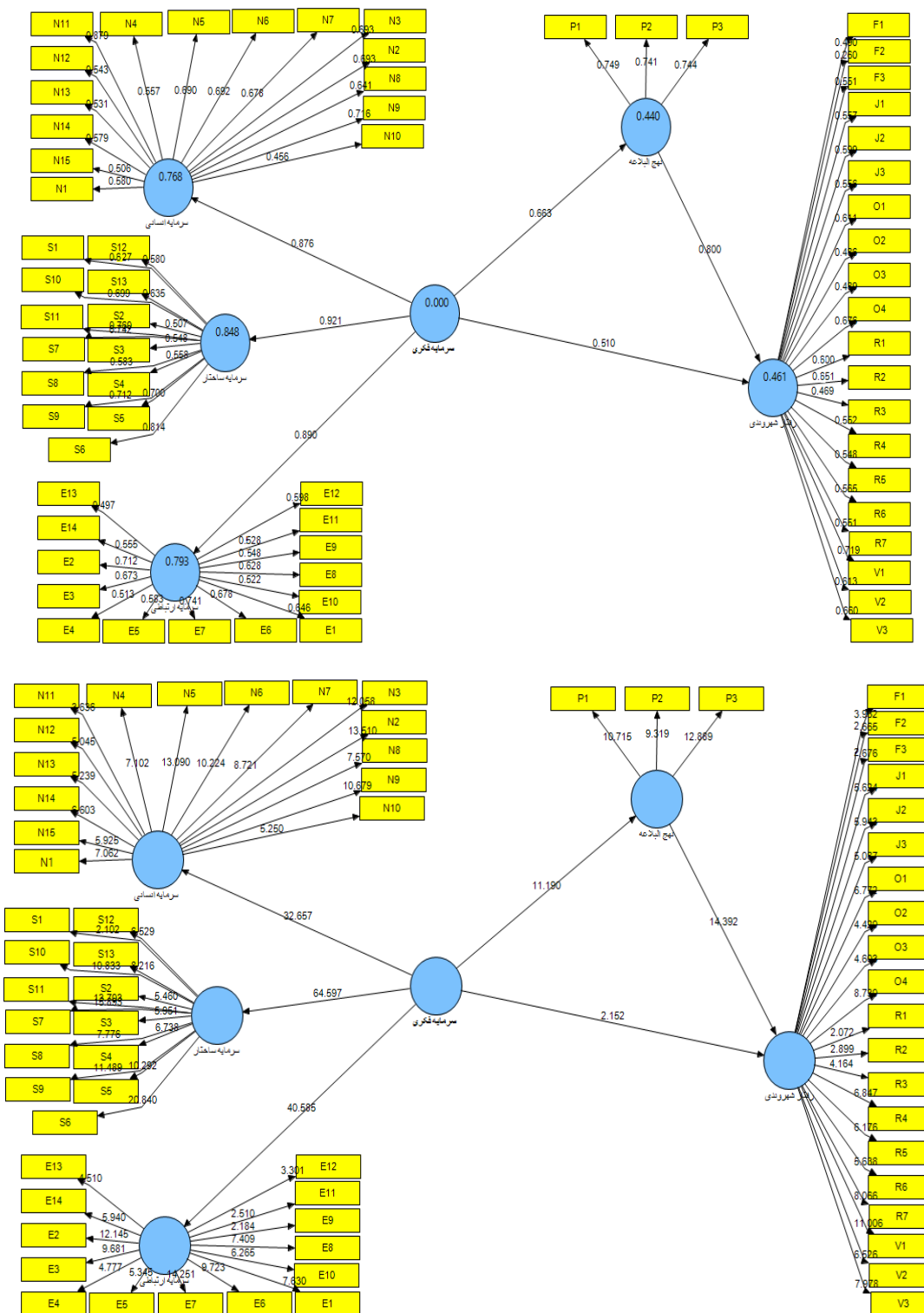
از بین ۱۳۰ نفر موجود در تحقیق ۵۸,۵ درصد مرد و ۴۱,۵ درصد زن می باشند. نتایج جدول فوق بصورت گرافیکی در نمودار زیر آمده است.

در این مطالعه ۱۳۰ نفر شرکت داشته اند. جدول و نمودار ۴-۲ توزیع فراوانی افراد بر حسب تحصیلات را نشان می دهد. همانطور که مشاهده می شود، تحصیلات 62 نفر (۴۷,۷ درصد) در سطح کارشناسی و تحصیلات ۶۸ نفر (۵۲,۳ درصد) در سطح کارشناسی ارشد می باشد. نتایج جدول فوق بصورت گرافیکی در نمودار زیر آمده است.

از دیگر یافته های توصیفی نمونه مورد مطالعه می توان به چگونگی توزیع افراد بر مبنای وضعیت تاهل اشاره کرد که نتایجش در جدول و نمودار ۴-۳ آمده است. همانطور که مشاهده می شود، افراد مجرد ۲۶,۹ درصد و افراد متأهل ۷۳,۱ درصد از کل را شامل می شود.

وضعیت سابقه خدمت در جدول و نمودار ۴-۴ نشان داده شده است. سابقه ۱ تا ۱۰ سال، ۲۸ نفر (۲۱,۵ درصد) و ۱۱ تا ۲۰ سال، ۶۷ نفر (۵۱,۶ درصد) و سابقه بیشتر از ۲۰ سال، ۳۵ نفر (۲۶,۹ درصد) می باشد.

مدل تحلیل عاملی تاییدی با ضرایب مسیر استاندارد شده



نمودار مدل تحلیل عاملی تاییدی با مقدار آماره

فرضیه اصلی: سرمایه فکری بر رفتار شهروندی سازمان در آموزش و پرورش با تاکید فرآیندهای خط مشی گذاری بر اساس نهج البلاغه در آموزش و پرورش شهرستان شوشتر تأثیر دارد.

جدول ۴- تأثیر سرمایه فکری بر رفتار شهروندی سازمان با تاکید بر فرآیندهای خط مشی گذاری بر اساس نهج البلاغه

مسیر	ضریب مسیر	مقدار تی	سطح معناداری	نتیجه
(سرمایه فکری با تاکید بر فرآیندهای خط مشی گذاری بر اساس نهج البلاغه) رفتار شهروندی سازمان	۰,۸۰۰	۱۴,۳۹۲	۰,۰۰۰	تایید

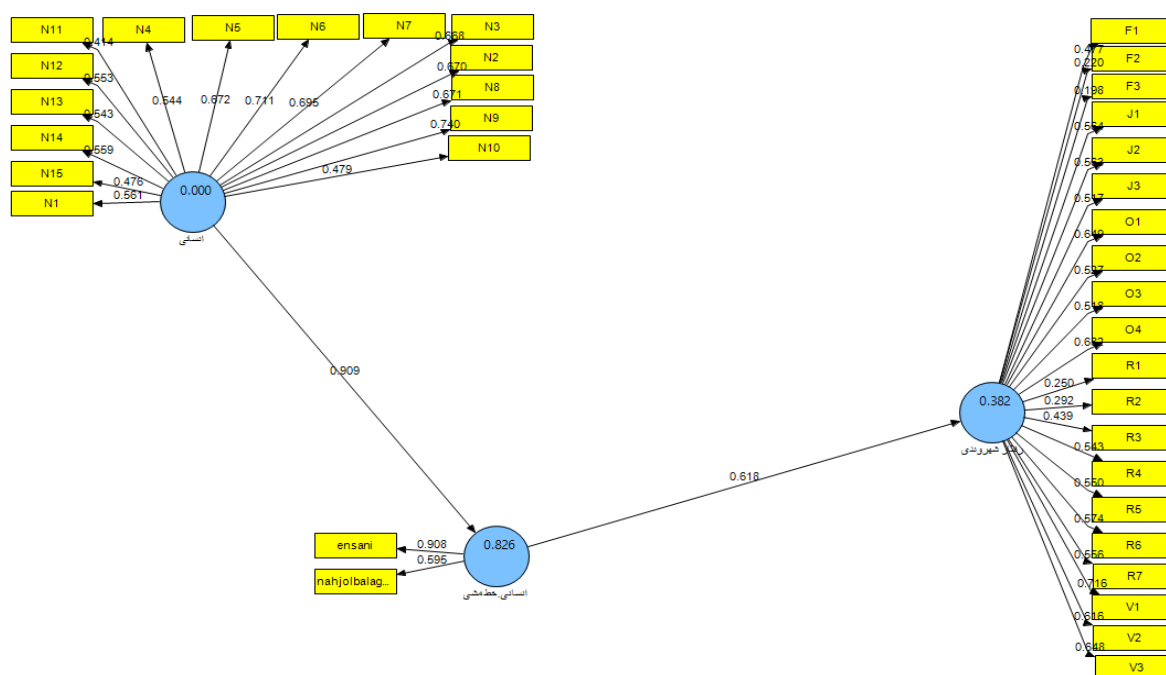
یافته های تحقیق نشان داد که مقدار آماره تی و ضریب مسیر استاندارد شده سرمایه فکری بر رفتار شهروندی سازمان در آموزش و پرورش با تاکید فرآیندهای خط مشی گذاری بر اساس نهج البلاغه در آموزش و پرورش شهرستان شوشتر بترتیب برابر با ۱۴,۳۹۲ و ۰,۸۰۰ محاسبه شده است. با توجه به اینکه مقدار آماره تی محاسبه شده بیشتر از حد مرزی ۱,۹۶ و سطح معناداری (۰,۰۰۰) کمتر از سطح خطای ۰,۰۵ بدست آمده، اینگونه استنباط می گردد که فرضیه اصلی تحقیق با احتمال ۹۵ درصد تایید می شود. عبارتی دیگر تأثیر سرمایه فکری بر رفتار شهروندی سازمان در آموزش و پرورش با تاکید فرآیندهای خط مشی گذاری بر اساس نهج البلاغه در آموزش و پرورش شهرستان شوشتر تایید می شود. همچنین با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر برآورد شده ($\beta = 0.800$)، میتوان نتیجه گرفت که با افزایش نمرات سرمایه فکری با تاکید فرآیندهای خط مشی گذاری بر اساس نهج البلاغه، شاهد افزایش نمرات رفتار شهروندی سازمان در آموزش و پرورش شهرستان شوشتر خواهیم بود؛ بنابراین فرضیه اصلی تحقیق تایید می شود.

فرضیه فرعی اول: سرمایه انسانی از طریق فرایند خط مشی گذاری (براساس نهج البلاغه) بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

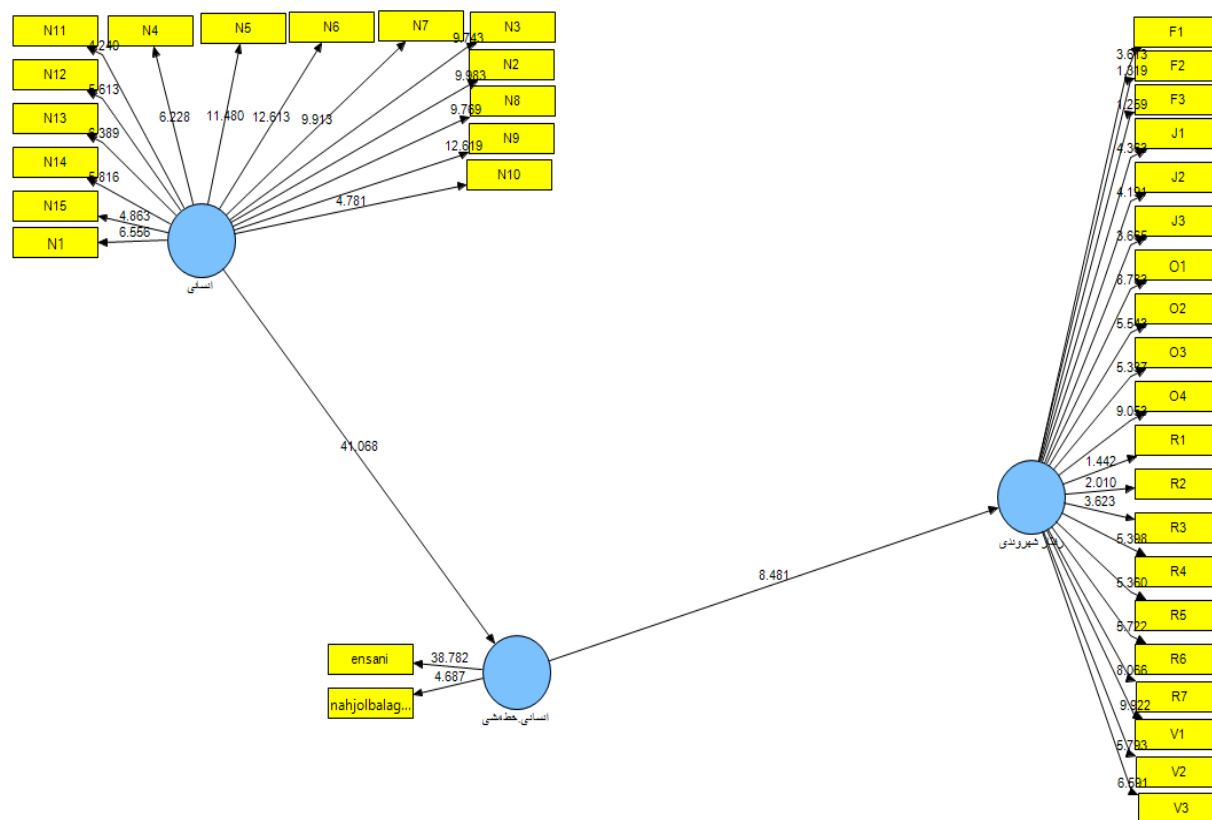
جدول ۵- تأثیر سرمایه انسانی بر رفتار شهروندی سازمان با تاکید بر فرآیندهای خط مشی گذاری بر اساس نهج البلاغه

مسیر	ضریب مسیر	مقدار تی	سطح معناداری	نتیجه
جمله تعاملی (سرمایه انسانی × فرآیند خط مشی گذاری بر اساس نهج البلاغه) رفتار شهروندی سازمانی	۰,۶۱۸	۸,۴۸۱	۰,۰۰۰	تایید

یافته های تحقیق نشان داد که مقدار آماره تی و ضریب مسیر استاندارد شده سرمایه انسانی از طریق فرایند خط مشی گذاری (براساس نهج البلاغه) بر رفتار شهروندی سازمانی بترتیب برابر با ۸,۴۸۱ و ۰,۶۱۸ محاسبه شده است. با توجه به اینکه مقدار آماره تی محاسبه شده بیشتر از حد مرزی ۱,۹۶ و سطح معناداری (۰,۰۰۰)، اینگونه استنباط می گردد که فرضیه اول فرعی تحقیق تایید می شود. بعبارتی دیگر تاثیر سرمایه انسانی از طریق فرایند خط مشی گذاری (براساس نهج البلاغه) بر رفتار شهروندی سازمانی تایید می شود؛ بنابراین فرضیه اول فرعی تحقیق تایید می شود.



نمودار مدل پژوهش با ضرایب مسیر استاندارد شده (فرضیه فرعی اول)



نمودار مدل پژوهش با ضرایب t-Values (فرضیه فرعی اول)

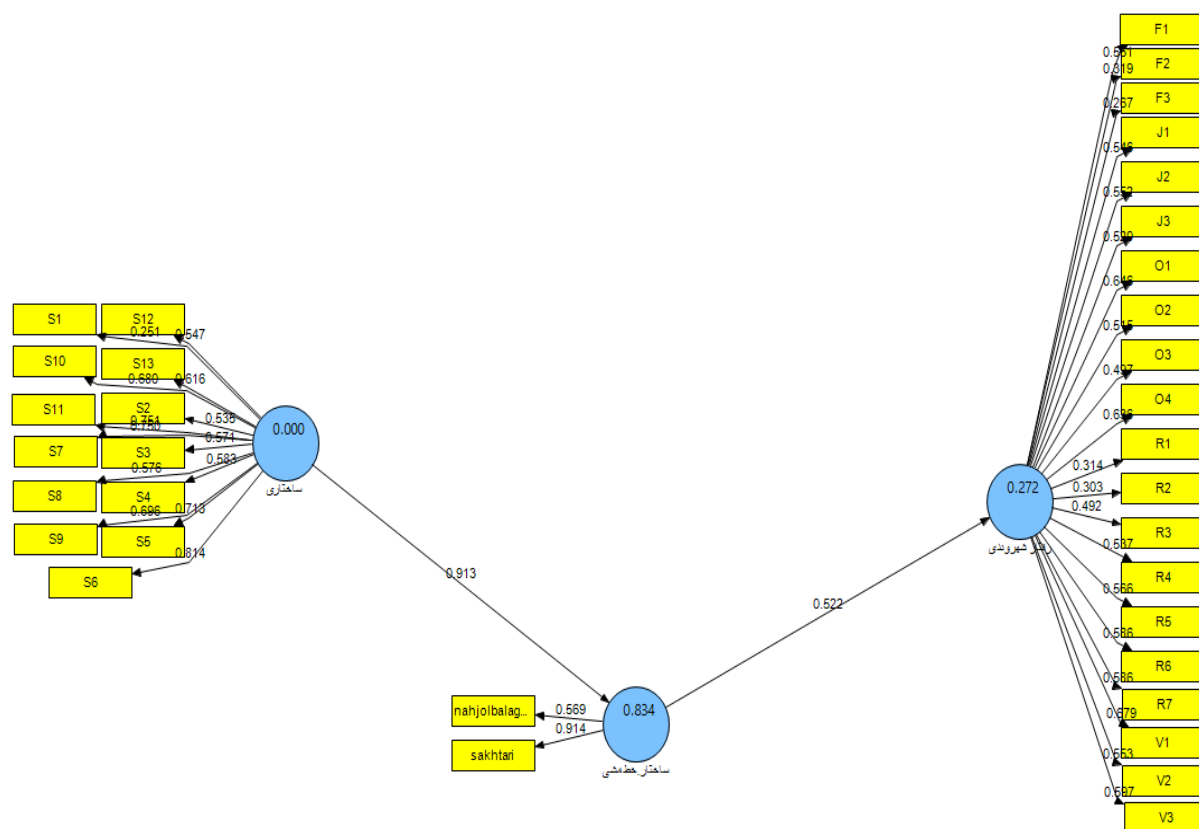
فرضیه فرعی دوم: سرمایه ساختاری از طریق فرایند خط مشی گذاری (براساس نهج البلاغه) بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

نتایج مربوط به فرضیه فرعی دوم تحقیق در جدول ۴-۱۵ آمده است.

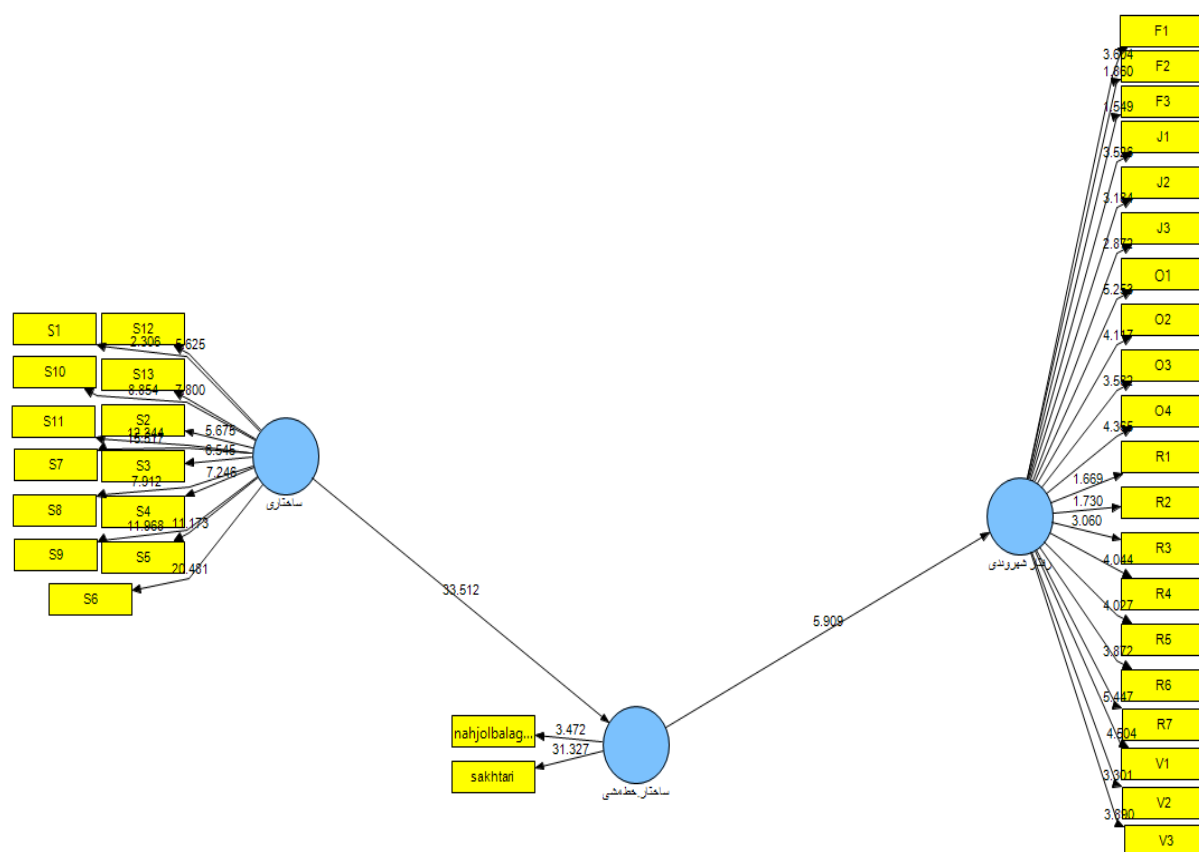
جدول ۶- تأثیر سرمایه ساختاری بر رفتار شهروندی سازمان با تأکید بر فرآیندهای خط مشی گذاری بر اساس نهج البلاغه

مسیر	ضریب مسیر	مقدار تی	سطح معناداری	نتیجه
جمله تعاملی (سرمایه ساختاری × فرآیند خط مشی گذاری بر اساس نهج البلاغه) رفتار شهروندی سازمانی	۰,۵۲۲	۵,۹۰۹	0.000	تایید

یافته های تحقیق نشان داد که مقدار آماره تی و ضریب مسیر استاندارد شده سرمایه ساختاری از طریق فرایند خط مشی گذاری (براساس نهج البلاغه) بر رفتار شهروندی سازمانی بترتیب برابر با ۵,۹۰۹ و ۰,۵۲۲ محاسبه شده است. با توجه به اینکه مقدار آماره تی محاسبه شده بیشتر از حد مرزی ۱,۹۶ و سطح معناداری (0.000) کمتر از سطح خطای ۰,۰۵ بدست آمده، اینگونه استنباط می گردد که فرضیه فرعی دوم تحقیق با احتمال ۹۵ درصد تایید می شود. عبارتی دیگر تاثیر سرمایه ساختاری از طریق فرایند خط مشی گذاری (براساس نهج البلاغه) بر رفتار شهروندی سازمانی تایید می شود؛ بنابراین فرضیه فرعی دوم تحقیق تایید می شود.



نمودار مدل پژوهش با ضرایب مسیر استاندارد شده (فرضیه فرعی دوم)



نمودار. مدل پژوهش با ضرایب t-Values (فرضیه فرعی دوم)

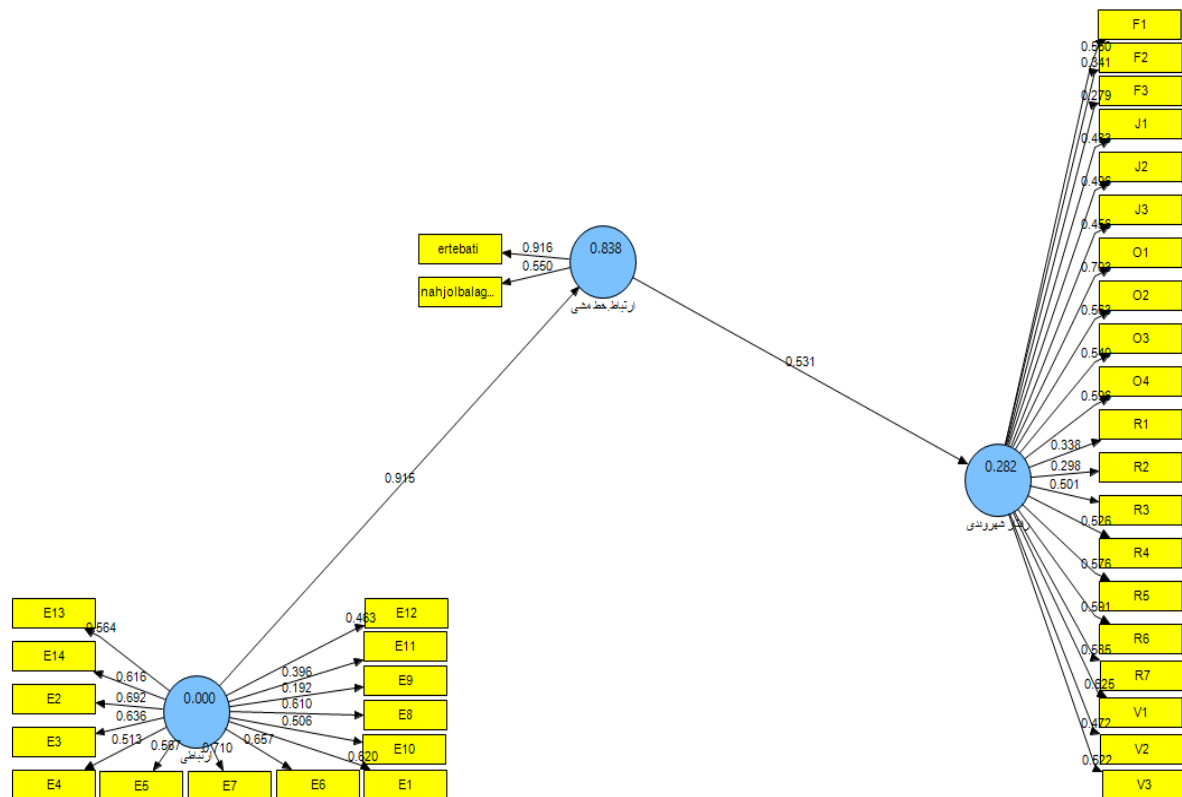
فرضیه فرعی سوم: سرمایه ارتباطی از طریق فرایند خط مشی گذاری (براساس نهج البلاغه) بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

نتایج مربوط به فرضیه فرعی سوم تحقیق در جدول ۴-۱۶ آمده است.

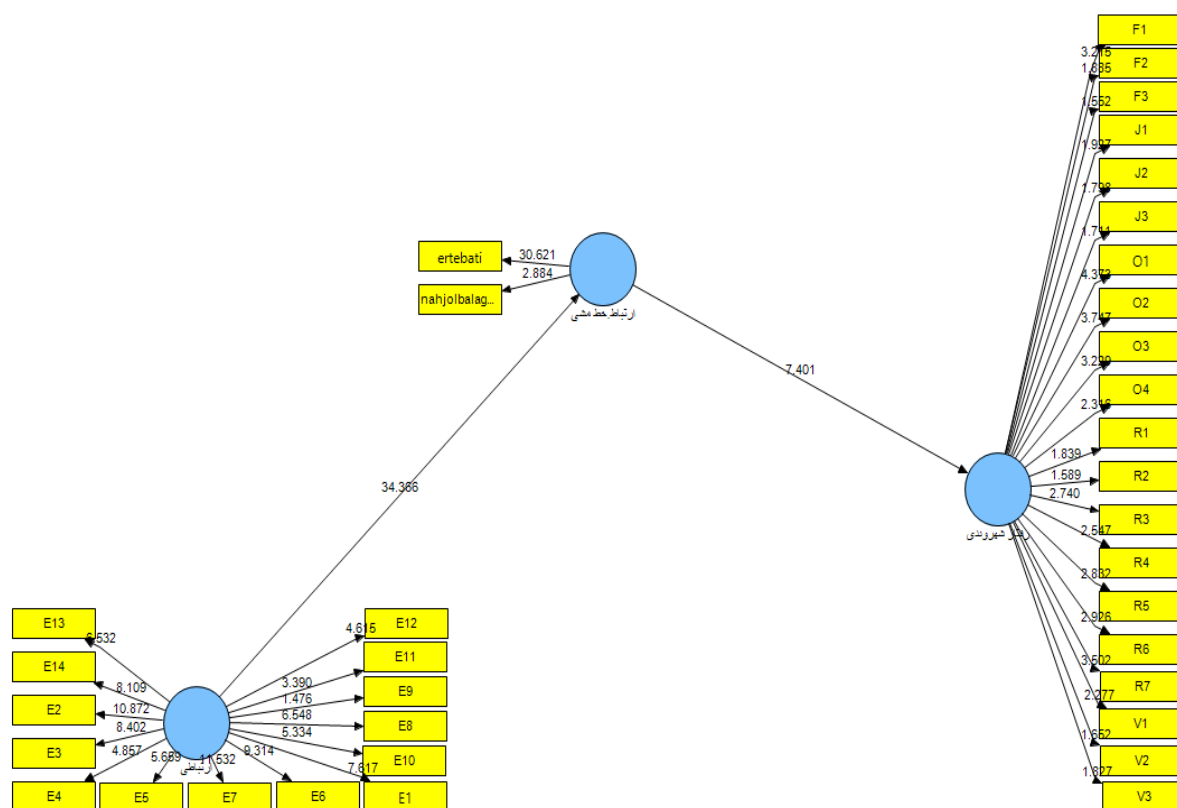
جدول ۷- تأثیر سرمایه ارتباطی بر رفتار شهروندی سازمان با تأکید بر فرآیندهای خط مشی گذاری بر اساس نهج البلاغه

مسیر	ضریب مسیر	مقدار تی	سطح معناداری	نتیجه
جمله تعاملی (سرمایه ارتباطی × فرآیند خط مشی گذاری بر اساس نهج البلاغه) رفتار شهروندی سازمانی	۰,۵۳۱	۷,۴۰۱	۰,۰۰	تایید

یافته های تحقیق نشان داد که مقدار آماره تی و ضریب مسیر استاندارد شده بین سرمایه ارتباطی از طریق فرایند خط مشی گذاری (براساس نهج البلاغه) بر رفتار شهروندی سازمانی بترتیب برابر با ۷,۴۰۱ و ۰,۵۳۱ محاسبه شده است. با توجه به اینکه مقدار آماره تی محاسبه شده بیشتر از حد مرزی ۱,۹۶ و سطح معناداری (۰,۰۰) کمتر از سطح خطای ۰,۰۵ بدست آمده، اینگونه استنباط می گردد که فرضیه فرعی سوم تحقیق با احتمال ۹۵ درصد تایید می شود. بعبارتی دیگر تاثیر سرمایه ارتباطی از طریق فرایند خط مشی گذاری (براساس نهج البلاغه) بر رفتار شهروندی سازمانی تایید می شود؛ بنابراین فرضیه فرعی سوم تحقیق تایید می شود.



نمودار مدل پژوهش با ضرایب مسیر استاندارد شده (فرضیه فرعی سوم)



نمودار مدل پژوهش با ضرایب t-Values (فرضیه فرعی سوم)

بحث و نتیجه گیری

مفهوم تأمل به معنای نوعی روش فکر کردن است که جوینده حقیقت بواسطه آن، تجربه اجتماعی را در بوته آزمایش عقلی قرار می دهد تا تمام جوانب و علت هایی را که برای بوجود آمدن آن واقعه لازم بوده است کشف نماید و تمام اجزاء آن را جمع آوری نماید بدانسان که گویی خود او آن تجربه را دارا شده است. با مراجعه به فرهنگ فلسفی درمی یابیم که تأمل به کارگیری فکر است به خلاف تدبیر که تصرف در فکر است با توجه به عواقب آن. به این معنا تأمل مترادف فکر و نظر است و در مقابل فعالیت های عملی قرار می گیرد. تأمل فرورفتن در موضوع فکر است تا آنجا که متأمل چیزهای دیگر حتی خودش را نیز فراموش می کند. یعنی تأمل، تفکر عمیق در یک موضوع خاص است. امام علیه السلام می فرماید: [اهل بیت پیامبر صلی الله علیه و آله] دین را آن چنان که سزاوار بود شناختند و به آن عمل کردند نه اینکه بشنوند و برای دیگران نقل کنند. زیرا راویان دانش بسیار اما نگاه دارندگان و عمل کنندگان به آن بسیار اندکند.

اگر چه خود دین مستقیماً در مسیر تجربه اجتماعی داخل نمی شود ولی در مبادی و آغاز جامعه قرار می گیرد. ولی قاعده «تأمل» آن را در یک سطح وسیع تر گسترش می دهد و انسان را در اندیشه «وجود» فرو می برد تا با تفسیر نمودن وجود و عمل کردن بر طبق مقتضای آن به یک درک کلی و عمومی برسد. به بیان دیگر «تأمل» اولین حرکت برای فهم دین و شناختن آثار و نمودهایش در جامعه است (حکمت ۳۱).

بهمین دلیل است که فهمیدن «تجربه اجتماعی دینی» - اگر این اصطلاح درست باشد - در همان آغاز با درک دینی شروع می شود و در فضای اجتماعی ظهور و تبلور پیدا می کند.

این اعتقاد، نگارنده را در برابر اندیشه گروهی از فلاسفه دوران نو قرار می دهد که شاخه جدیدی را در علم جامعه شناسی تشکیل داده اند و به آن «جامعه شناسی تفکر» می گویند و از آن شاخه های فرعی کوچک تری به صورت امواج جدید منتشر گردیده است. مهمترین آنها عبارتند از:

موج آلمانی که در اندیشه های هگل و مارکس متجلی شد، در آغاز قرن بیستم بوجود آمد که جامعه شناسی لیبرالی را رد می کرد.

این موج اشکال مختلف جامعه و روابط موجود در آن را به شکل اندیشه ای ثابت که منبعث از قوانین تاریخ است مورد بررسی قرار می داد [گرچه تاریخ را به صورت انتزاعی و فرا زمانی در نظر نمی گرفت] اما آنرا قراردادی هم نمی دانست. اینان معتقد بودند که تاریخ از قوانین ثابتی پیروی می کند. این نوع جامعه شناسی می خواست با درس دادن مسلمات یا مقولات خاصی که لازمه هر اجتماعی است بدون اینکه از داده های واقعی و تجربیات موجود جامعه استفاده نماید چگونگی رشد و افول جوامع را نشان دهد. این موضوع گرچه با برخی مقدمات صحیح آغاز کرده بود به علت نتایج ناقصی که بدست آورد از مدار اندیشه خارج شد. علت شکست آن، این بود که از داده های واقعی تجربه های اجتماعی غافل بود. غفلت از دو اصل مهم و مبدا اساسی در تجربه اجتماعی باعث این شکست شد. یکی «تکامل» و دیگری «همزمانی». ما این مسئله را آنگاه به خوبی درک می کنیم که به تقسیم «ماکس وبر» آنجا که معانی را به واقعی و خیالی تقسیم می کند توجه کنیم. شکل مثالی و خیالی، انعکاس واقعیت نیست بلکه یک رشد نظری است که به مسیر خاصی می رود تا آنجا که بعضی از جوانب «واقعیت» را بزرگ نموده و مورد توجه قرار می دهد در حالیکه به بعضی از جوانب دیگر آن اصلاً توجه نمی کند (حکمت ۳۱).

[فهم مثالی و خیالی] گونه ای انگاشت ذهنی و غیرمادی و غیرواقعی است که ممکن است به توصیف واقع کمک کند ولی یک روش واقعی و تجربی نیست بلکه وسیله ای است که عقل می تواند بوسیله آن و با استفاده از آن حقیقت را بفهمد [با تشکیل علم حصولی]. اندیشه مثالی، ذهن را از راه خود دور می کند زیرا ذهن این قابلیت را دارد که تصورات نادرست را هم بسازد [یعنی هم تصورات صحیح و هم غلط را در خود جای می دهد] و تجربه را از واقعیت و سنت ها و قوانین آن دور کند. امام علی علیه السلام زنجیره مراحل رسیدن به یقین را اینگونه ترسیم نموده است:

«یقین بر چهار شاخه استوار است: بینش زیرکانه، دریافت حکیمانه واقعیت ها، پندگرفتن از حوادث روزگار، پیمودن راه درست پیشینیان، پس آن کس که هوشمندانه به واقعیت ها نگریست حکمت را آشکارا ببیند و آن که حکمت را آشکارا دید عبرت آموزی را شناسد و آن که عبرت آموزی را شناخت گویا چنان است که با گذشتگان می زیسته است.» (حکمت ۳۱).

ارتباط متقابل و مستحکم بین واقعیت و تاریخ وجود دارد که از مطالعه آن دانش نو و تخصص جدیدی بر خبرهای گذشته حاصل می شود و روش آن این است که از تأمل در واقعیت برای شناخت تاریخ استفاده می شود و برعکس از حرکت تاریخ برای فهم وقایع (حال و آینده) بهره برده می شود. حرکت میان دو سوی «تاریخ و واقعیت» بوسیله «ارجاع» که گام سوم است در روش فهمیدن تجربه اجتماعی کامل می شود (حکمت ۳۱).

نتایج حاصل از یافته های تحقیق

فرضیه اصلی: سرمایه فکری بر رفتار شهروندی سازمان در آموزش و پرورش با تاکید فرآیندهای خط مشی گذاری بر اساس نهج البلاغه در آموزش و پرورش شهرستان شوشتر تأثیر دارد.

یافته های تحقیق نشان داد که مقدار آماره تی و ضریب مسیر استاندارد شده سرمایه فکری بر رفتار شهروندی سازمان در آموزش و پرورش با تاکید فرآیندهای خط مشی گذاری بر اساس نهج البلاغه در آموزش و پرورش شهرستان شوشتر بترتیب برابر با ۱۴,۳۹۲ و ۰,۸۰۰ محاسبه شده است. با توجه به اینکه مقدار آماره تی محاسبه شده بیشتر از حد مرزی ۱,۹۶ و سطح معناداری (۰,۰۰۰) کمتر از سطح خطای ۰,۰۵ بدست آمده، اینگونه استنباط می گردد که فرضیه اصلی تحقیق با احتمال ۹۵ درصد تایید می شود. عبارتی دیگر تأثیر سرمایه فکری بر رفتار شهروندی سازمان در آموزش و پرورش با تاکید فرآیندهای خط مشی گذاری بر اساس نهج البلاغه در آموزش و پرورش شهرستان شوشتر تایید می شود. همچنین با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر برآورد شده ($\beta = 0.800$)، میتوان نتیجه گرفت که با افزایش نمرات سرمایه فکری با تاکید فرآیندهای خط مشی گذاری بر اساس نهج البلاغه، شاهد افزایش نمرات رفتار شهروندی سازمان در آموزش و پرورش شهرستان شوشتر خواهیم بود؛ بنابراین فرضیه اصلی تحقیق تایید می شود. نتایج این فرضیه با یافته های تفرا و هونساگر (۲۰۲۰)، حیات (۱۳۹۸)، ایزدی و قلیچ قره جه (۱۳۹۹) و عارفی و شکوه (۱۳۹۹) همسو می باشد.

فرضیه فرعی اول: سرمایه انسانی از طریق فرایند خط مشی گذاری (براساس نهج البلاغه) بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

یافته های تحقیق نشان داد که مقدار آماره تی و ضریب مسیر استاندارد شده سرمایه انسانی از طریق فرایند خط مشی گذاری (براساس نهج البلاغه) بر رفتار شهروندی سازمانی بترتیب برابر با ۸,۴۸۱ و ۰,۶۱۸ محاسبه شده است. با توجه به اینکه مقدار آماره تی محاسبه شده بیشتر از حد مرزی ۱,۹۶ و سطح معناداری (۰,۰۰۰)، اینگونه استنباط می گردد که فرضیه اول فرعی تحقیق تایید می شود. عبارتی دیگر تأثیر سرمایه انسانی از طریق فرایند خط مشی گذاری (براساس نهج البلاغه) بر رفتار شهروندی سازمانی تایید می شود؛ بنابراین فرضیه اول فرعی تحقیق تایید می شود. نتایج این فرضیه با یافته های تفرا و هونساگر (۲۰۲۰)، حیات (۱۳۹۸)، ایزدی و قلیچ قره جه (۱۳۹۹) و عارفی و شکوه (۱۳۹۹) همسو می باشد.

فرضیه فرعی دوم: سرمایه ساختاری از طریق فرایند خط مشی گذاری (براساس نهج البلاغه) بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

یافته های تحقیق نشان داد که مقدار آماره تی و ضریب مسیر استاندارد شده سرمایه ساختاری از طریق فرایند خط مشی گذاری (براساس نهج البلاغه) بر رفتار شهروندی سازمانی بترتیب برابر با ۵,۹۰۹ و ۰,۵۲۲ محاسبه شده است. با توجه به اینکه مقدار آماره تی محاسبه شده بیشتر از حد مرزی ۱,۹۶ و سطح معناداری (0.000) کمتر از سطح خطای ۰,۰۵ بدست آمده، اینگونه استنباط می گردد که فرضیه فرعی دوم تحقیق با احتمال ۹۵ درصد تایید می شود. عبارتی دیگر تأثیر سرمایه ساختاری از طریق فرایند خط مشی گذاری (براساس نهج البلاغه) بر رفتار شهروندی سازمانی تایید می شود؛ بنابراین فرضیه

فرعی دوم تحقیق تایید می شود. نتایج این فرضیه با یافته های تفرا و هونساکر (۲۰۲۰)، حیات (۱۳۹۸)، ایزدی و قلیچ قره جه (۱۳۹۹) و عارفی و شکوه (۱۳۹۹) همسو می باشد.

فرضیه فرعی سوم: سرمایه ارتباطی از طریق فرایند خط مشی گذاری (براساس نهج البلاغه) بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

یافته های تحقیق نشان داد که مقدار آماره تی و ضریب مسیر استاندارد شده بین سرمایه ارتباطی از طریق فرایند خط مشی گذاری (براساس نهج البلاغه) بر رفتار شهروندی سازمانی بترتیب برابر با ۷,۴۰۱ و ۰,۵۳۱ محاسبه شده است. با توجه به اینکه مقدار آماره تی محاسبه شده بیشتر از حد مرزی ۱,۹۶ و سطح معناداری (۰,۰۰) کمتر از سطح خطای ۰,۰۵ بدست آمده، اینگونه استنباط می گردد که فرضیه فرعی سوم تحقیق با احتمال ۹۵ درصد تایید می شود. بعبارتی دیگر تأثیر سرمایه ارتباطی از طریق فرایند خط مشی گذاری (براساس نهج البلاغه) بر رفتار شهروندی سازمانی تایید می شود؛ بنابراین فرضیه فرعی سوم تحقیق تایید می شود. نتایج این فرضیه با یافته های تفرا و هونساکر (۲۰۲۰)، حیات (۱۳۹۸)، ایزدی و قلیچ قره جه (۱۳۹۹) و عارفی و شکوه (۱۳۹۹) همسو می باشد.

پیشنهادهات

پیشنهادهات کاربردی

کارشناسان مسوول و مدیران سازمان باید تصویر روشن و شفافی از آینده ی سازمان به کارکنان ارائه دهند. جو حمایتی و دوستانه ای در سازمان به وجود آورند و از طریق فرایندهای خط و مشی مطلوب، کارکنان را به توسعه رفتار شهروندی تشویق کنند.

برای تقویت هریک از اجزای سرمایه انسانی پیشنهادهای زیر ارائه می شود:

-طراحی و ایجاد سیستم اندازه گیری و پایش رضایت شغلی در سازمان

-اندازه گیری مستمر رضایت شغلی کارکنان در بازه های زمانی و تجزیه و تحلیل این اطلاعات

-اتخاذ تصمیماتی بر اساس نتایج حاصله از تجزیه و تحلیل این اطلاعات برای رفع موانع دستیابی به رضایت شغلی

-اندازه گیری مستمر عملکرد کارکنان در بازه های زمانی

-تجزیه و تحلیل اطلاعات حاصله از اندازه گیری عملکرد کارکنان و مقایسه آن با استانداردهای عملکردی و انجام اقدامات مقتضی از

قبیل تشویق و تنبیه و بازخورهای مناسب و استفاده از بازخور ۳۶۰ درجه

-تهیه مسیرهای شغلی و جداول جانشینی برای مشاغل سازمان

-استفاده از اطلاعات عملکردی افراد به هنگام ارتقای افراد

-ارائه آموزشها و مشاوره ها و فرصتهای سازمانی برای کمک به بهبود وضع آتی کارکنانی که دارای عملکرد مناسب هستند.

برای تقویت هریک از اجزای سرمایه مشتری پیشنهادات زیر ارائه می شود:

- پیگیری مستمر و پاسخگویی به موقع به انتظارات و شکایات مشتریان
 - امکان ارسال شکایات مشتریان از طریق وب
 - ایجاد خطوط تلفن مجانی برای مطرح شدن شکایات مشتریان
 - اتوماسیون و خودکارسازی برخی از امور مشتریان
 - استفاده از بانکداری الکترونیکی
 - بررسی انتظارات مشتریان
 - تجزیه و تحلیل نظرات مشتریان و انجام اقداماتی بر اساس این یافته ها
 - ایجاد سیستم شکایات و پیشنهادات
 - آموزشهای رفتاری به کارکنان به هنگام مواجهه با مشتریان
 - استخدام و آموزش و ایجاد انگیزه و توانمندسازی کارکنان به نحوی که بتوانند بطور کامل به مشتری ارائه خدمت کنند.
- برای تقویت هریک از اجزای سرمایه ساختاری پیشنهادات زیر ارائه می شود:
- دقت در گزینش و استخدام افرادی که دارای مهارتهای فنی و مهارتهای گروهی و تیمی باشند.
 - شناسایی آن دسته از فرایندهای کلیدی که دارای بیشترین ارزش برای مشتریان می باشند
 - مهندسی مجدد فرایندهای مذکور با هدف بهبود ویژگیهای فرایندها (هزینه، زمان، کیفیت و...) جهت افزایش ارزش برای مشتریان.

- مستندسازی فرایندهای مذکور و شناسایی و بکارگیری بهترین تجربیات رقبای داخلی و خارجی.
- استفاده از سیستم های اطلاعاتی که دستیابی به اطلاعات را ساده سازد.
- آموزش تیم کاری و تکنیکهای مربوط به آن در تمامی سطوح سازمانی.
- قدرتدانی و پاداش دهی به کار تیمی و استفاده از معیارهای عملکردی تیمی.

منابع و مآخذ

- ۱- آذر عادل مؤمنی، منصور، ۱۳۹۰، «آمار و کاربرد آن در مدیریت»، جلد دوم، چاپ پنجم، تهران: انتشارات سمت.
- ۲- اصلانی، امیر، ۱۳۹۴، «روش های تحقیق در علوم اجتماعی»، تهران، نشر میدان.
- ۳- بیگی، تورج (۱۳۹۶)، بررسی تطبیقی اثرات سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی صنعت بانکداری ایران در دو بخش دولتی

و خصوصی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات دانشگاه بوعلی سینا.

۴- پرویز راد، پیمان (۱۳۹۱)، "از اندازه گیری عملکرد تا مدیریت عملکرد"، سومین کنفرانس بین المللی مدیریت کیفیت، تهران.

۵- ثاقب تهرانی، مهدی و تدین، شبیم، ۱۳۹۰، «**مدیریت فناوری اطلاعات**»، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.

۶- خاکی، غلامرضا، (۱۳۷۹)، «**روش تحقیق در مدیریت**»، تهران: مرکز انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی.

۷- خاوندکار، جلیل، خاوندکار، احسان و متقی، افشین، ۱۳۹۹، «**سرمایه فکری؛ مدیریت توسعه و مدل‌های سنجش**»، تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.

۹- دلاور، علی، ۱۳۹۰، «مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی»، تهران: انتشارات رشد.

۹- رابینز، اسیفن، پی، ۱۳۹۴، «مدیریت رفتار سازمانی»، ترجمه و تألیف فرزاد امیدواران، تهران: مؤسسه کتاب مهربان نشر.

۱۰- رابینز، استیفن، ۱۳۹۶، «مبانی رفتار سازمانی»، ترجمه علی پارسائیان و سید محمود اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

۱۱- رضائیان، علی، (۱۳۹۰)، مدیریت رفتار سازمانی، تهران: انتشارات سمت.

۱۲- رهنورد، فرج اله و کاظم نژاد، سعید (۱۳۹۹)، ایجاد همترازی بین عناصر سازمانی در پرتو نقاط مرجع استراتژیک و رابطه آن با عملکرد سازمانی، **نشریه مدیریت دولتی**، دوره یک، شماره ۲، صص ۱۹.

۱۳- زاهدی، محمد و لطفی‌زاده، فرشته، ۱۳۹۶، «ابعاد و مدل‌های اندازه‌گیری سرمایه فکری»، فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره ۵۵، صص ۶۴-۳.

۱۴- زنجیردار، مجید، کهن، علی، سلطان‌زاده، علی‌اکبر، ۱۳۹۷، «مدیریت اندازه‌گیری و گزارشی از سرمایه فکری»، ماهنامه اتاق بازرگانی، شماره ۴، ص ۱۰.

۱۵- سرمد، زهره، بازرگان، عباس، حجازی، الهه، (۱۳۹۰)، «روشهای تحقیق در علوم رفتاری»، چاپ پنجم تهران: انتشارات آگاه.

۱۶- سکاران، اوما ۱۳۹۱، «روش تحقیق در مدیریت» ترجمه محمد صائبی و شیرازی، چاپ اول، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

۱۷- سلطانی، محمدعلی، ۱۳۹۱، «بررسی فرهنگ سازمانی و رابطه آن با عملکرد کارکنان در معاونت صدا و سیما»، مجله رادیو، سال هفتم، شماره ۴۷، صص ۷۷-۹۱.

۱۹- عبدالرحمانی، علی و پارسائیان، علی (۱۳۹۷) مدیریت مالی، انتشارات سمت.

- ۱۹- عسگریان، مصطفی (۱۳۷۰)، مدیریت نیروی انسانی، تهران: جهاد دانشگاهی.
- ۲۰- علاقه‌بند، علی (۱۳۹۶). اصول مدیریت آموزشی. تهران: نشر روان.
- ۲۱- علوی، علی و قریشی، روح اله (۱۳۹۶)، الگوی اندازه‌گیری سرمایه فکری در سازمانهای ایرانی، ماهنامه اندیشه مدیریت، سال اول، شماره ۲، تهران، صص ۱۵۰-۱۲۷.
- ۲۲- علیپور آذر، رضوان (۱۳۹۱)، بررسی نگرش دبیران منطقه ۹ نسبت به عملکرد آموزشی مدیران و عوامل مؤثر بر آن در مدارس، پایاننامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد تبریز.
- ۲۳- علیرضائی، محمدرضا؛ و میرحسینی، سیدعلی (۱۳۹۱)، "ایجاد یک نظام ارزیابی عملکرد کارآمد برای کلیه سطوح عملکردی سازمانها"، اولین کنفرانس ملی مدیریت عملکرد، جهاد دانشگاهی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- ۲۴- غلامی، حسین و نورعلیزاده، حمیدرضا، ۱۳۹۴، «مقایسه روش‌های ارزیابی عملکرد»، اولین کنفرانس ملی مدیریت عملکرد، جهاد دانشگاهی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- ۲۵- فطرس، محمدحسن و بیگی، تورج (۱۳۹۹)، الگوهای اندازه‌گیری سرمایه فکری با نگاهی به بخش خدمات، ماهنامه تدبیر، سال بیستم، شماره ۲۰۳، صص ۲۴-۳۵.
- ۲۶- قرشی، روح اله (۱۳۹۶)، طراحی الگوی اندازه‌گیری سرمایه فکری سازمان، پایاننامه کارشناسی ارشد، دانشگاه امام صادق، معارف اسلامی و مدیریت.
- ۲۷- قلیچ لی، بهروز، مشبکی، اصغر، ۱۳۹۵، «نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری در سازمان: مطالعه دو شرکت خودروسازی»، فصلنامه دانشمدیریت، شماره ۷۵، صص ۱۲۵-۱۴۷.
- ۲۹- کاپلان رابرت، نورتون دیوید (۱۳۹۹)، نقشه استراتژی تبدیل دارایی‌های نامشهود به پیامدهای مشهود، ترجمه حسین اکبری، مسعود سلطانی و امیرملکی، تهران: انتشارات آسیا.
- ۲۹- کریمی، تورج (۱۳۹۵)، مدل‌های نوین ارزیابی عملکرد سازمانی، مجله تدبیر، سال هفدهم، شماره ۱۷۱.
- ۳۰- میرسپاسی، ناصر، ۱۳۷۶، «مدیریت منابع انسانی و روابط کار و نگرش راهبردی»، تهران: انتشارات شروین.
- ۳۱- میرسپاسی، ناصر، ۱۳۹۲، «مدیریت استراتژیک منابع انسانی (با نگرش به روند جهانی شدن)»، تهران: انتشارات میر.
- ۳۲- مورهد، گریگوری و گریفین، ریکی (۱۳۷۷)، رفتار سازمانی، ترجمه سید مهدی الوانی، تهران: انتشارات مروارید.

33. Arora, A. and Gambardella, A. (1990), "Complementarity and external linkages: the strategies of the large firms in biotechnology", *Journal of Industrial Economics*, Vol. XXX V III, pp. 361-379.
34. Bellinger, G., Castro, D., Mills, A. (□□□□), Data, Information, Knowledge, and Wisdom.<http://www.systems-thinking.org/dikw/dikw.htm>
35. Bititci, U., K. Mendibil, S. Nudurupati, T. Turner, and P. Garengo (□□□□), The interplay between performance measurement, organizational culture and management styles, In: A. Neely, M. Kennerly, and A. Waters (ed.), *Performance measurement and management: public and private*, Centre for Business Performance, Cranfield.University, Cranfield: □□□□□□□.
36. Bloemer J., Ruyter K., Peeters P (□□□□), Investigating drivers of bank loyalty: the complex relationship between image, service quality and satisfaction, *International Journal of Bank Marketing*, MCB University Press, Vol. □□□□ pp□□□□□□□□.
37. Bontis, N (□□□□), Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models, *Journal of Managing Decision*, Vol. □□, No. □, pp.□□□□□.
38. Bontis, N. (□□□□) 'National intellectual capital index: a United Nations initiative for the Arab region', *Journal of Intellectual Capital*, Vol. □, No. 1, pp.□□□□□.
39. Brooking, A (□□□□) *Intellectual Capital: Core Asset for the Third Millennium Enterprises*, International Thomson Business Press, London, Vol. □ ,No. □□□□□, pp□□□□.
40. Chen, J., Zhu, Z., & Xie, H.Y (□□□□), Measuring intellectual capital: a new model and empirical study, *Journal of Intellectual Capital*, □□□□□□□□□□□□□□□□
41. Edvinsson, L. and Malone, M.S (□□□□), *Intellectual Capital: Realizing Your Company's True Value by Finding its Hidden Brainpower* ,New York: Harper Business.
42. Engstrom, T. J.; Westnes, P.; and Westnes, S. F, (□□□□), Evaluating Intellectual Capital in the Hotel Industry, *Journal of intellectual capital*, Vol. □, No□□, pp:□□□□□□□.
43. Hsu, Ya-Hui. Fang, Wenchang (□□□□), Intellectual capital and new product development performance: The mediating role of organizational learning capability", *Technol. Forecast. Soc. Change*, available.in[<http://dx.doi.org/□□□□□□□/j.techfore.□□□□.□□.□□□□>]
44. Johnson W (□□□□), Leveraging intellectual capital through product and process management of human capital, *Journal of Intellectual Capital*; Vol. □ No. □;
45. Suibi, W. H.A (□□□□), An Integrative Taxonomy of Intellectual Capital: Measuring the Stock and Flow of Intellectual Capital Components in the Firm. *International Journal of Technology Management*, V□□(□□□), □□□-□□□
46. Jardón, Carlos Maria F. and Martos, Maria Susana (□□□□), Intellectual capital and performance in wood industries of Argentina, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. □□ Iss: □, pp.□□□ - □□□
47. Kong, Eric (□□□□), The Strategic importance of intellectual capital in the non-profit sector, *Journal of intellectual capital*, vol 9, No.□, pp □□□-□□□

48. Marr B., Schiuma G, Neely,A (□□□□), Intellectual capital – defining key performance indicators for organizational knowledge assets, Business Process Management Journal, Vol. □□ No. □. pp. □□□-□□□
49. Marr, B. (□□□□), Impacting Future Value: How to Manage your Intellectual Capital, Published by the Society of Management Accountants of Canada, the American Institute of Certified Public Accountants and The chartered Institute of Management Accountants.
50. Neely, A.D., Richards ,A.H., Mills, J.F., Platts, K.W., Bourne, M.C.S., Gregory,M. and Kennerley, M .(□□□□),Performance Measurement system Design: Developing and Testing aprocess-based Approach", International Journal of Operations&ProductionManagement, Vol.□□ No.□□,pp□□□□□
51. Tekgen, R. L(□□□□), Contact points and flash pints: Conceptulizing the use of justice mechanisms in the performance appraisal interview, human resource Management Review.vol□□□□□.pp.□□□□□□□
52. Fernandez, Pablo(2009)." Valuing Companies by Cash Flow Discounting:Ten Methods and Nine Theories" A previous version of this paper was published in 2007: *Managerial Finance*, Vol. 33 No 11, pp. 953-976, new version in:(www.ssrn.com)
53. Vasile, B, (2009). " factors of the earning functions and their influnce on the intellectual capital of an organization ", Journal of applied Quantitative methods,Vol.3,No.4.
54. Rose and Barrons, (2005)."The Effect of Disclosing Intellectual Capital(The Core Asset for theThird Millennium Economic entities) on the Internal and ExternalFinacial Statements'Users".
55. Seetharman,a. hadi helmi bin zaini sooria and saravanana,s. (2002) “intellectual capital accounting and reporting in the knowledge economy”.journal of intellectual capital, vol.3, issue 2.
56. Gupta, O. and Roos, G. (2001), “Mergers and acquisitions through an Intellectual capital perspective”, Journal of Intellectual capital, Vol.2 No. 3, pp. 297-309.
57. Bonthis, N., Keow, W,C,C. and Richardson, S. (2000), “Intellectual capital and Business performance in Malaysian Industries”, Journal of Intellectual capital, Vol. 1 No. 1, pp. 95-100.
58. Bontis,N.,Dargonetti,N,C., Jacobsen,K.and Roos,G. (1999), “ The knowledge toolbox: A review of the tools available to measure and manage intangible resource ”, European Management Journal, Vol.17 No.4,pp.391-402
59. Edvinsson, L. and Malone, M. (1997), Intellectual capital: Realizing your Company's True value by Finding its Hidden Brain Prower, Harper collins Publisher Inc, New york, NY.
60. Roos, J. G, Roos, G, Dragonetti, N. C., & Edvinsson, L (1997)." Intellectual capital: Navigating in the new business landscape."Houndsmills, Basingtoke: Macmillan.
61. Stewart, T.A. (1997), “Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations”, Doubleday, New York, NY.
62. Bontis, N. (1996), “There's a price on your head: managing intellectual capital strategically”, Business Quarterly, Summer, pp. 40-47.

The role of intellectual capital on the organization's citizenship behavior with an emphasis on policy-making processes based on Nahj al-Balagheh (Study case: Shushtar city education)

Saber Irvani¹

Date of Receipt: 2021/05/23 Date of Issue: 2021/06/07

Abstract

The purpose of this study; The role of intellectual capital on the citizenship behavior of the organization by emphasizing the policy-making processes based on Nahj al-Balagheh in the education of Shushtar city. Accordingly, the present study is a descriptive survey in terms of applied purpose and in terms of data collection. The statistical population of the present study is the managers and education staff of Shushtar city, which is 192 people. Therefore, the sample size is 130 Is. The random sampling method is simple. The collected data were analyzed using Smart pls software. The results showed that Intellectual capital has an effect on the citizenship behavior of the organization in education by emphasizing the policy-making processes based on Nahj al-Balagheh in the education of Shushtar city. The results of other hypotheses also showed that; Human capital influences organizational citizenship behavior through the policy-making process (based on Nahj al-Balagheh). Structural capital influences organizational citizenship behavior through the policy-making process (based on Nahj al-Balagheh). Communication capital through the policy-making process (based on Nahj al-Balagheh) affects organizational citizenship behavior.

Keywords

Intellectual Capital, Organizational Citizenship Behavior, Emphasis on Policy-Making Processes, Nahjul Balagha, Shushtar Education

1. Graduated from the field of public administration, Islamic Azad University, Shushtar branch.