

# ادراک از مسئولیت اجتماعی و عملکرد درون نقشی و فرا نقشی کارکنان؛ نگرش‌های کاری به مثابه متغیر میانجی

سید محمد میرمحمدی<sup>۱</sup>، محمد رحیمیان<sup>۲\*</sup>، مریم عابدینی<sup>۳</sup>

۱. استاد، گروه اقتصاد بازرگانی، دانشکده اقتصاد، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

۲. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

۳. دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد واحد علوم تحقیقات، تهران، ایران

تاریخ دریافت: ۹۴/۱۱/۲۰

تاریخ پذیرش: ۹۵/۵/۶

## چکیده

بسیاری از نظریه‌پردازان مدیریت بر بهبود عملکرد درون نقشی و عملکرد فرانشی کارکنان به منظور افزایش اثربخشی سازمان تأکید دارند. تحقیقات مختلفی در جهت بهبود عملکرد فرانشی و درون نقشی کارکنان انجام شده است که می‌توان به ادراک از مسئولیت اجتماعی و نگرش‌های کاری کارکنان اشاره کرد. هدف از انجام این تحقیق بررسی تأثیر ادراک از مسئولیت اجتماعی با عملکرد فرانشی و درون نقشی با توجه به نقش میانجی نگرش‌های کاری است. جامعه آماری این تحقیق را ۱۶۴۰ نفر از مدیران و کارکنان ستادی بانک تجارت تشکیل می‌دهند. داده‌های این تحقیق از طریق پرسش‌نامه و نمونه‌ای متشکل از ۳۱۴ نفر به روش تصادفی ساده گردآوری و با روش مدل معادلات ساختاری تجزیه و تحلیل گردید. روایی پرسش‌ها تحقیق با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی و پایایی آن نیز به وسیله آلفای کرونباخ مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. نتایج مدل معادلات ساختاری به جز یک فرضیه دیگر فرضیات تحقیق را تأیید می‌کند، همچنین نشان داده شد نگرش‌های کاری به عنوان متغیر میانجی اثر کامل در رابطه بین ادراک از مسئولیت اجتماعی و عملکرد کارکنان دارد.

**واژگان کلیدی:** ادراک از مسئولیت اجتماعی، نگرش‌های کاری، عملکرد فرانشی، عملکرد درون نقشی

## ۱- مقدمه

امروزه مسئولیت اجتماعی سازمان مورد توجه بسیاری قرار گرفته است [۱]، از جمله دلایل توجه روزافزون به مسئولیت اجتماعی سازمان می‌توان به مواردی چون تأثیر مستقیم آن بر عملکرد مالی و بهبود شهرت سازمان اشاره کرد، این مزایا موجب شده است تا سازمان‌ها ترغیب شوند برنامه‌های مسئولیت اجتماعی را به عنوان یک بخش مهم از کسب و کار خود در نظر گیرند [۲، ص ۱]. در یک تعریف کلی مسئولیت اجتماعی سازمان به عنوان اقدامات و فعالیت‌های سازمان فراتر از الزامات قانونی، اقتصادی و فناوری در جامعه تعریف می‌شود.

نتایج و یافته‌های پژوهش‌های اخیر حاکی از آن است که مسئولیت اجتماعی سازمان علاوه بر تأثیرات بیرونی چون بهبود عملکرد مالی و شهرت و وجهه سازمان، بر تعهد، عملکرد، آینده‌نگری، ارتباطات، رفتار شهروندی سازمانی، دلبستگی شغلی و هویت سازمانی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد [۳، ص ۷-۱۱]. ادراک کارکنان از اخلاق‌گرایی و رعایت مسئولیت‌های اجتماعی از سوی سازمان می‌تواند بر نگرش و عملکرد کارکنان و همزمان بر کل سازمان اثرگذار باشد [۴]. شواهد و مدارک تجربی فراوانی وجود دارد که نشان می‌دهد کارمندان مهم‌ترین نقش را در پیشبرد استراتژی‌های مسئولیت اجتماعی دارند. نتایج یک پژوهش بین‌المللی از مدیران ارشد شرکت‌های مختلف نشان داد که موفقیت اجرای برنامه‌های مسئولیت اجتماعی در گرو ادراک از جذابیت این برنامه‌ها توسط کارکنان است [۳، ص ۴].

بیشتر مطالعات و پژوهش‌های صورت گرفته به پیامدهای اقتصادی مسئولیت اجتماعی و تأثیر آن بر زی‌نفعان بیرونی سازمان پرداخته‌اند و توجه کمتری به زی‌نفعان درونی سازمان مانند کارکنان داشته‌اند. بررسی تأثیر مسئولیت اجتماعی بر نگرش و عملکرد کارکنان درخور توجه بیشتر است [۲، ص ۱]. با توجه به توضیحات داده شده هدف از انجام این پژوهش بررسی تأثیر ادراک از مسئولیت اجتماعی سازمان با عملکرد شغلی با توجه به نقش میانجی نگرش‌های کاری در بین مدیران و کارکنان حوزه ستادی بانک تجارت است. در کشور ما با توجه به اهمیت این موضوع پژوهشی در ارتباط با ادراک کارکنان از مسئولیت اجتماعی و عملکرد شغلی به چشم نمی‌خورد و همین موضوع اهمیت دو چندان را برای انجام این تحقیق فراهم ساخته است. اضافه کردن «نگرش‌های کاری» به مدل به عنوان متغیر میانجی از جمله فرآیندهای جدیدی است که در این پژوهش مورد بررسی قرار می‌گیرد. محققان پس از مرور

مبانی نظری با توجه به مدل به بررسی روش‌شناسی و تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از مدل معادلات ساختاری می‌پردازند.

## ۲- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

### ۲-۱- ادراک از مسئولیت اجتماعی

ادراک از مسئولیت اجتماعی سازمان به ارزیابی و استنباط کارکنان از برنامه‌های مسئولیت اجتماعی در قبال خود و جامعه اشاره دارد [۲، ص ۳۶]. اقدامات و برنامه‌های مسئولیت اجتماعی سازمان، نگرش‌ها و رفتار کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد و سبب ارزیابی‌های مثبت و منفی کارکنان از این اقدامات می‌شود. به منظور چگونگی تأثیر ادراک از مسئولیت اجتماعی بر نگرش‌های کاری کارکنان می‌توان از تئوری‌های هویت اجتماعی، عدالت سازمانی و مبادله اجتماعی بهره گرفت [۵]. براساس تئوری هویت اجتماعی، افراد تمایل دارند تا خود را توسط دیگر گروه‌ها شناسایی کنند تا از این طریق اعتماد به نفس و تصویر از خود را بهبود بخشند. تحقیقات تجربی بسیاری نشان داده است که چگونه هویت اجتماعی بر ادراک و نگرش‌های کارکنان تأثیر می‌گذارد. بر این اساس اقدامات مسئولیت اجتماعی سبب بهبود هویت کارکنان آن سازمان در جامعه خواهد شد [۳، ص ۱۴]. عدالت براساس تئوری عدالت سازمانی یکی از انتظارات اجتماعی است که عامل انگیزش بسیاری از رفتارهای کاری است؛ بنابراین زمانی که کارکنان احساس برخورد عادلانه (عدالت توزیعی، تعاملی و رویه‌ای) می‌کنند در برابر اقدامات سازمان عکس‌العمل مثبتی از خود نشان می‌دهند. ادراک از مسئولیت اجتماعی به عنوان معیاری از رفتار عادلانه در تصمیم کارکنان در خصوص ارتباط آن‌ها با سازمان اثر گذار است [۶؛ ۷]. رفتارهای اجتماعی براساس تئوری مبادله اجتماعی ناشی از یک فرآیند تعاملی و دو طرفه است. چنانچه کارکنان نسبت به کار خود در سازمان خشنود باشند به احتمال به عنوان یک رفتار متقابل اجتماعی در برابر آن‌چه که از سازمان دریافت می‌دارند عکس‌العمل مثبت و مناسب نشان می‌دهند [۳، ص ۱۴-۱۵]. ادراک از مسئولیت اجتماعی سازمان شامل ارزیابی و تفسیر کارکنان از اقدامات سازمان در چهار بعد قانونی، اخلاقی، اقتصادی و نوع‌دوستانه می‌شود. ادراک کارکنان از فعالیت‌های سازمان مطابق با قوانین، مقررات و استانداردهای تنظیم شده از سوی جامعه و نهادهای قانون‌گذار بعد قانونی

مسئولیت اجتماعی را شامل می‌شود. بعد اخلاقی به انجام دادن یا ندادن اقدامات و رفتارهایی که در قانون به آن اشاره‌ای نشده است، اما از طریق اعضای سازمان، گروه‌ها و جامعه انتظار می‌رود که سازمان آن‌ها را رعایت نماید، اشاره می‌کند. بعد اقتصادی شامل دیدگاه کارکنان در مورد مسائلی چون جبران خدمات، ایجاد فرصت‌های شغلی برابر، سلامتی و ایمنی شغل، تنوع شغلی و حفظ حریم خصوصی آن‌ها و غیره می‌شود. بعد نوع‌دوستی اشاره به ادراک کارکنان از مشارکت سازمان در انجمن‌های غیرانتفاعی و سازمان‌های خیریه دارد. فعالیت‌های نوع‌دوستانه می‌تواند مزایایی چون افزایش کیفیت زندگی کاری، کاهش میزان دخالت دولت در فعالیت‌های خیریه و اثر گذاشتن بر اصول اخلاقی کارکنان را برای سازمان به همراه داشته باشد [۸].

## ۲-۲- نگرش‌های کاری کارکنان<sup>۲</sup>

نگرش را می‌توان تمایل به نسبت دایمی هر فرد به منظور احساس و رفتار کردن به شیوه‌ای خاص نسبت به یک موضوع یا پدیده معین دانست. یک فرد می‌تواند نگرش‌های متعدد و متنوعی داشته باشد، اما رفتار سازمانی توجه ما را بر تعداد محدودی از نگرش‌های مرتبط با کار متمرکز می‌سازد. این نگرش‌های مرتبط به کار، ارزیابی‌های مثبت یا منفی را که کارکنان درباره جنبه‌های گوناگون محیط کارشان دارند، در اختیار ما قرار می‌دهند. در اغلب تحقیقاتی که در این زمینه صورت گرفته چهار نوع نگرش کاری تعهد سازمانی<sup>۲</sup>، دلبستگی شغلی<sup>۳</sup>، تمایل به ترک خدمت<sup>۴</sup> و رضایت شغلی<sup>۵</sup> مورد توجه قرار گرفته است [۹]. با توجه به پیشینه تحقیقات انجام شده در این زمینه تعهد سازمانی و رضایت شغلی به عنوان دو بعد اصلی نگرش‌های کاری در این تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است.

### الف- تعهد سازمانی

در دو دهه اخیر توجه زیادی به مفهوم تعهد سازمانی شده و تحقیقات زیادی در این مورد صورت گرفته است. دلیل توجه به این موضوع آن است که تعهد سازمانی بخش مهمی از ویژگی‌های روان‌شناختی و نگرش‌های کاری کارکنان را تشکیل می‌دهد [۱۰]. تعهد سازمانی به عنوان یک بعد مهم نگرش شغلی هویت روان‌شناختی است که یک فرد نسبت به سازمان متبوع خود احساس می‌کند. به عبارت دیگر مفهوم تعهد سازمانی حاکی از میزانی

است که یک فرد سازمان را معرفی خود می‌داند و در آن مشارکت می‌کند [۱۱]. تعهد سازمانی قدرت نسبی شناخته شدن و مشارکت در یک سازمان خاص است که حداقل به وسیله سه عامل باور قوی و پذیرش اهداف و ارزش‌های سازمان، تمایل به اعمال تلاش قابل توجه به نیابت از سازمان و تمایل قوی به تداوم عضویت در سازمان متمایز می‌شود [۱۲]. تعهد سازمانی سبب افزایش مشارکت کارکنان، افزایش عملکرد کاهش مقاومت در برابر تغییر و بهبود ایفای وظایف شغلی می‌شود [۱۳].

#### ب- رضایت شغلی

رضایت شغلی نتیجه ارزیابی کارکنان از میزان برآورده شدن نیازهای فردی خود در محیط کاری و نشانگر احساسات و نگرش‌های افراد نسبت به کار خود است. نگرش مثبت و مطلوب نسبت به شغل نشان‌دهنده رضایت شغلی و نگرش‌های منفی و نامطلوب نشان‌دهنده ناراضی‌تبی است. در واقع رضایت شغلی احساسات یا واکنش‌های عاطفی به وضعیت‌های مختلف است. رضایت شغلی دارای دو بعد درونی و بیرونی است. منابع رضایت درونی بستگی به ویژگی‌های شخصیتی فرد چون توانایی ابتکار عمل، روابط با سرپرستان و غیره دارد. عوامل بیرونی رضایت شغلی همچون پرداخت‌ها، ارتقاء و امنیت شغلی موقعیتی است و بستگی به شرایط محیطی دارند [۱۴]. رضایت شغلی یک عامل بسیار مهم جهت بهبود عملکرد شغلی کارکنان است. عملکرد بالا منجر به تحقق اهداف استراتژیک سازمان و در نتیجه کسب مزیت رقابتی برای سازمان می‌شود؛ بنابراین مدیران منابع انسانی سعی در جذب و نگهداری کارکنان راضی دارند، چرا که این مدیران از نقش عامل رضایت شغلی در بهبود عملکرد سازمان آگاه است. تحقیقات نشان‌دهنده وجود ارتباط قوی بین رضایت شغلی و عملکرد شغلی و سازمانی است [۱۵].

#### ۲-۳- عملکرد درون نقشی و عملکرد فرانقشی<sup>۷</sup>

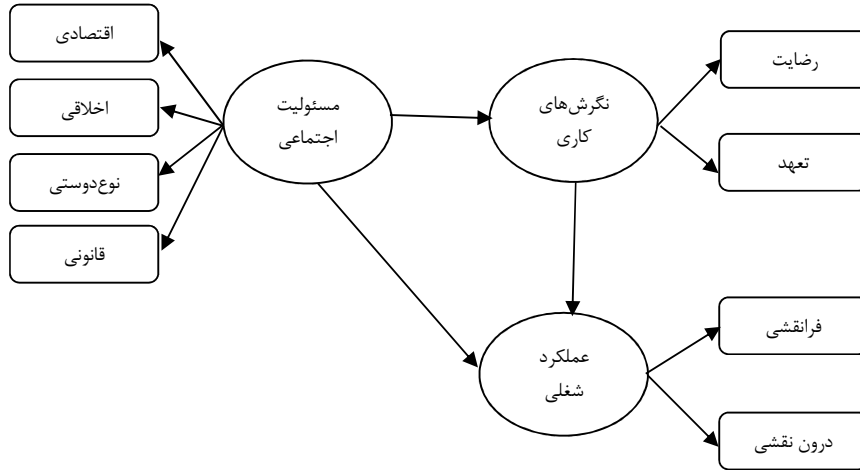
کاتز و کاهن<sup>۸</sup> (۱۹۷۸) عملکرد شغلی را به دو نوع عملکرد درون نقشی و فرانقشی تقسیم کردند. عملکرد درون نقشی مرتبط با الزامات و مشخصات رسمی شغل است. عملکرد درون نقشی یک عملکرد مستمر است که برای ادامه کار و اشتغال الزامی بوده و توسط سیستم رسمی پاداش سازمان شناسایی می‌شود. رفتارهای فرانقشی به عنوان رفتارهایی مثبت و

اختیاری در نظر گرفته می‌شود که فراتر از الزامات شغل بوده و توسط سیستم رسمی پاداش شناسایی نمی‌شود، همچنین عدم انجام آن‌ها عواقب تنبیهی به همراه ندارد. این رفتارها به صورت داوطلبانه و با میل و انگیزه فردی انجام می‌شود. امروزه به دلیل محیط‌های پیچیده کسب و کار و عدم اطمینان بالا رفتارهای فراتر از ارزش تلقی می‌شوند. رفتارهای فراتر از طریق مقیاس‌هایی چون رفتار شهروند سازمانی<sup>۴</sup> و ابعاد آن چون جوان‌مردی، فضایل مدنی و مشارکت و همکاری داوطلبانه شناخته می‌شوند [۱۶].

#### ۲-۴- بررسی ارتباط بین متغیرها، فرضیات و مدل مفهومی تحقیق

ادراک کارکنان یک عامل ذهنی و درونی است که نشان‌دهنده درک و تفسیر کارکنان از اقدامات سازمان و فرآیند معناسازی آن‌هاست. ادراک مثبت کارکنان از اقدامات سازمان منجر به عکس‌العمل‌های نگرشی و بهبود عملکرد از سوی کارکنان می‌شود. برای نمونه چنانچه یک کارمند ادراک مثبتی از اقدامات اجتماعی سازمان داشته باشد، سازمان خود را به عنوان یک نهاد اخلاقی در نظر گرفته و هم‌زمان تلاش می‌کند از طریق رفتارهای فراتر از عکس‌العمل با سازمان بپردازد. تئوری عدالت سازمانی و مبادله اجتماعی پایه و اساس ارتباط بین ادراک از مسئولیت اجتماعی و نگرش‌های کارکنان است. براساس تئوری عدالت سازمانی ادراک کارکنان از عدالت سازمانی، نیازهای روانی آن‌ها را برآورده ساخته و به تبع آن بر نگرش‌ها و عملکرد شغلی کارکنان تأثیر می‌گذارد [۳، ص ۴۲]. براساس تئوری مبادله اجتماعی کارکنانی که دارای نگرش‌های شغلی مثبتی هستند سازمان خود را از طریق عملکردهای درون نقشی و فراتر از نقشی مورد حمایت متقابل قرار می‌دهند. طبق تئوری عدالت سازمانی مسئولیت‌های اجتماعی می‌تواند چارچوب ادراک کارکنان از عدالت سازمانی را شکل دهد. فرض اساسی این است که مسئولیت‌های اجتماعی نه تنها سهام‌داران که تمام ذی‌نفعان را دربرمی‌گیرد. مسئولیت‌های اجتماعی از طریق عدالت محوری نیازهای روانی کارکنان را برآورده می‌سازد. فردی که احساس کند با او منصفانه رفتار شده است در برابر شغل خود احساس مثبتی خواهد داشت. احساس عدالت منجر به واکنش‌های نگرشی از سوی کارکنان خواهد شد؛ بنابراین ادراک کارکنان از برنامه‌های سازمان در خصوص مسئولیت‌های اجتماعی می‌تواند تأثیر مثبتی بر نگرش‌های شغلی از جمله رضایت شغلی و

تعهد سازمانی داشته باشد. براساس تئوری هویت اجتماعی افراد خودشان را به واسطه عضویت در گروه‌های اجتماعی تعیین هویت می‌کنند. این تعیین هویت مبنای مقایسه افراد را تشکیل داده و به آن‌ها در شکل‌گیری مفهوم خود یاری می‌رسانند. درک مفهوم خود در سطوح بالا منجر به افزایش تعهد سازمانی می‌شود، زیرا کارکنان ترجیح می‌دهند که به سازمانی که به واسطه آن برای خود کسب هویت می‌نمایند، پایبند باشند. با توجه به آنچه بیان شد تعهد سازمانی و عملکرد وظیفه‌ای می‌تواند رابطه مثبتی با هم داشته باشند، همچنین تئوری مبادله اجتماعی وجود این رابطه را تبیین می‌نماید و احساس تعلق روانی به سازمان می‌تواند برای انجام بهینه الزامات شغل در کارکنان ایجاد انگیزه نماید. در عین حال تعهد سازمانی بر عملکرد وظیفه‌ای مؤثر است. بین ادراک کارکنان از مسئولیت اجتماعی و عملکرد وظیفه‌ای آن‌ها ارتباط وجود دارد که این ارتباط با نقش میانجی تعهد سازمانی به عنوان متغیر نگرشی تعریف می‌شود [۳، ص ۴۶-۴۷]. تحقیقات چندی به بررسی ابعاد مختلف تحقیق حاضر پرداخته‌اند. برای نمونه ژنگ<sup>۱۱</sup> (۲۰۱۰) در تحقیق خود تحت عنوان تأثیر مسئولیت اجتماعی بر نگرش‌ها و رفتارها به روش مدل معادلات ساختاری به این نتیجه دست یافت که ادراک از مسئولیت اجتماعی تأثیر معناداری بر رفتارهای درون نقشی و فرانقشی و نگرش‌های کاری کارکنان دارد. تام و همکاران<sup>۱۱</sup> (۲۰۱۰) در تحقیقی تحت عنوان ارتباط بین مسئولیت اجتماعی و رضایت شغلی کشورهای حوزه بالتیک به این نتیجه دست یافتند که همبستگی معناداری بین مسئولیت اجتماعی و رضایت شغلی کارکنان وجود دارد. گلاوس و کلی<sup>۱۲</sup> (۲۰۱۴) در تحقیق خود با عنوان ادراک از مسئولیت اجتماعی بر نگرش‌های کاری کارکنان به وسیله مدل معادلات ساختاری و همبستگی به این نتیجه دست یافتند که ادراک از مسئولیت اجتماعی بر نگرش‌های کاری کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. بازکورت و بال<sup>۱۳</sup> (۲۰۱۲) تحقیقی با عنوان بررسی رابطه مسئولیت اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی انجام دادند. نتایج و یافته‌های تحقیق حاکی از این بود که بین مسئولیت اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی به عنوان عملکرد فرانقشی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. با توجه به مبانی نظری و پیشینه تحقیق مدل مفهومی پژوهش حاضر بر مبنای پژوهش ژنگ (۲۰۱۰) مطابق شکل ۱ است.



شکل ۱ مدل مفهومی پژوهش

### ۳- فرضیه‌های تحقیق

#### - فرضیه اصلی

ادراک از مسئولیت اجتماعی بر عملکرد شغلی با توجه به نقش میانجی نگرش‌های کاری تأثیر مثبت و معناداری دارد.

#### - فرضیه‌های فرعی

ادراک از مسئولیت اجتماعی بر عملکرد تأثیر مثبت و معناداری دارد.

ادراک از مسئولیت اجتماعی بر نگرش‌های کاری تأثیر مثبت و معناداری دارد.

نگرش‌های کاری بر عملکرد تأثیر مثبت و معناداری دارد.

### ۴- روش‌شناسی پژوهش

از آنجا که هدف پژوهش تعیین روابط علی میان متغیرهای ادراک از مسئولیت اجتماعی، نگرش‌های کاری، عملکرد فرانقشی و درون نقشی است؛ بنابراین پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی- پیمایشی و مبتنی بر مدل معادلات



ساختاری<sup>۱۴</sup> است. جامعه آماری این پژوهش را ۱۶۴۰ نفر از مدیران و کارکنان ستادی بانک تجارت تشکیل می‌دهند که از این تعداد ۳۱۴ نفر براساس فرمول کوکران به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. داده‌های این پژوهش به وسیله پرسش‌نامه استاندارد ژنگ (۲۰۱۰) و بال (۲۰۱۱) به روش تصادفی ساده گردآوری شده است. بر این اساس برای متغیرهای مورد بررسی به ترتیب ۱۶ پرسش برای ابعاد ادراک از مسئولیت اجتماعی (چهار مورد برای اقتصادی، سه مورد برای قانونی، پنج مورد برای اخلاقی و چهار مورد برای نوع‌دوستی)، ۲۰ پرسش برای نگرش‌های کاری (پانزده مورد برای تعهد سازمانی و پنج مورد برای رضایت شغلی)، ۲۰ پرسش برای عملکرد فرآینقی و ۱۰ پرسش برای عملکرد درون‌نقشی با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت در نظر گرفته شده است. برای سنجش پایایی از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد. میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ برای متغیرهای پژوهش به ترتیب ۷۸٪ برای مسئولیت اجتماعی، ۷۱٪ برای نگرش‌های کاری، ۹۰٪ برای عملکرد فرآینقی و ۸۴٪ برای عملکرد درون‌نقشی است. این اعداد نشان‌دهنده این است که پرسش‌نامه از قابلیت اعتماد و از پایایی لازم برخوردار است. برای سنجش روایی پرسش‌ها از اعتبار عاملی استفاده شده است که در بخش‌های بعد به طور کامل نشان داده می‌شود. برای تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از نرم‌افزارهای LISREL، pls و SPSS بهره گرفته شده و به منظور بررسی آزمون فرضیات پژوهش از مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. مدل‌سازی معادلات ساختاری عضوی از خانواده مدل‌های آماری است که به دنبال توصیف روابط میان متغیرهای چندگانه است. برای انجام این کار مدل معادلات ساختاری ساختار بین رابطه‌ای که در مجموعه معادلات وجود دارد و مشابه مجموعه معادلات رگرسیون چندگانه است را مورد آزمون قرار می‌دهد. این معادلات نشانگر تمام رابطه‌های میان سازه‌های (متغیر مستقل و وابسته) درگیر تحلیل است، سازه‌ها عوامل غیرقابل مشاهده یا پنهان می‌باشند که توسط چندین متغیر ارائه می‌گردند [۱۷]. در این مقاله شاخص‌های برازش مناسب مدل شامل کای اسکوئر ( $\chi^2$ )، GFI (شاخص نكویی برازش)، AGFI (شاخص تعدیل‌شده نكویی برازش)، CFI (شاخص برازش مقایسه‌ای)، SRMR (ریشه میانگین توان دوم باقی‌مانده استاندارد شده) است؛ به این صورت که مدلی از برازش مناسب برخوردار است که نسبت  $\chi^2$  به درجه آزادی (DF) آن کمتر از ۳، مقدار CFI بیشتر از ۰/۹، مقدار GFI و AGFI بیشتر از

۰/۸ و مقدار SRMR کمتر از ۰/۰۷ باشد. چنانچه عدد معناداری (مقدار CR) بیشتر از ۱/۹۶ یا کمتر از ۱/۹۶- باشد، رابطه موجود در مدل پژوهش معنادار است. روش تخمین مورد استفاده حداکثر راست نمایی (بیشینه احتمالات)<sup>۳۲</sup> است. این روش شاخص‌های مناسب‌تری را نسبت به دیگر روش‌های تخمین گزارش می‌کند. البته در این روش باید پیش‌شرط‌هایی از جمله نرمال بودن چندمتغیره<sup>۳۹</sup>، داده‌های پرت و نمونه مناسب بررسی شود. در این پژوهش هیچ داده پرتی مشاهده نشد، نرمال بودن چندمتغیره با استفاده از چولگی و کشیدگی متغیرها تأیید شد. در ارتباط با نمونه مناسب نظرات متفاوتی ارائه شده، ولی در مجموع برخی محققان بر مبنای یک نظر سرانگشتی حداقل نمونه ۱۰۰ نفره را اعلام کرده‌اند [۱۸] که در این تحقیق رعایت شده است.

## ۵- یافته‌های جمعیت‌شناختی

جدول ۱ یافته‌های جمعیت‌شناختی

| جنسیت   | تحصیلات     |        |                   | سابقه کار         |                        |             |
|---------|-------------|--------|-------------------|-------------------|------------------------|-------------|
|         | مرد         | زن     | دیپلم و فوق دیپلم | کارشناسی و بالاتر | کارشناسی ارشد و بالاتر | بیشتر از ۱۶ |
| فراوانی | ۱۲۱         | ۱۹۳    | ۳۳                | ۱۷۹               | ۱۰۲                    | ۱۰۸         |
| درصد    | ۰,۳۸        | ۰,۶۱   | ۰,۱۹              | ۰,۴۹              | ۰,۳۲                   | ۰,۳۴        |
| فراوانی | نوع قرارداد |        |                   | سن                |                        |             |
|         | رسمی        | پیمانی | قراردادی          | ۳۰-۴۰             | ۴۰-۵۰                  | ۵۰-۶۰       |
| فراوانی | ۱۹۸         | ۸۴     | ۳۲                | ۲۰                | ۳۱                     | ۵۱          |
| درصد    | ۰,۶۳        | ۰,۲۷   | ۰,۱۰              | ۰,۰۵              | ۰,۲۴                   | ۰,۰۹        |

جدول ۱ یافته‌های جمعیت‌شناختی را نشان می‌دهد. طبق جدول بیشترین گروه پاسخ‌دهندگان را مردان (۱۹۳ نفر)، بیشترین سطوح تحصیلات را افراد با مدرک کارشناسی (۱۷۹ نفر)، بیشترین سابقه کار در بازه ۱۱-۱۵ سال (۱۱۹ نفر) و سن بیشتر افراد در بازه

۴۱-۵۰ (۱۹۳ نفر) قرار دارد، همچنین نوع استخدام بیشتر کارکنان رسمی است.

## ۶- مدل اندازه‌گیری

آزمون فرضیه‌های مربوط به روابط ساختاری میان سازه‌ها تنها به اندازه مدل‌های اندازه‌گیری معتبر و قابل اطمینان خواهد بود و توضیح می‌دهد چگونه این سازه‌ها اندازه‌گیری می‌شوند [۱۹]. سنجش مدل اندازه‌گیری ادراک از مسئولیت اجتماعی و عملکرد شغلی نشان داد تمامی ضرایب معناداری گویه‌های پرسش‌نامه از قدرمطلق ۱/۹۶ دارد و در نتیجه پرسش‌نامه روایی کافی در سنجش این متغیر را دارد، همچنین ضرایب معناداری مدل نگرش‌های کاری به جزء یک گویه تعهد سازمانی تأییدکننده این مدل اندازه‌گیری است. در جدول ۲ شاخص‌های برازش مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای اصلی پژوهش آورده شده است.

جدول ۲ شاخص‌های برازش مدل‌های اندازه‌گیری

| متغیر           | سطح معناداری | کای دو | درجه آزادی | RMSA  | CFI  | GFI  |
|-----------------|--------------|--------|------------|-------|------|------|
| مسئولیت اجتماعی | ۰/۰۷۱        | ۲۱۳/۵  | ۹۴         | ۰/۰۴۱ | ۰/۹۳ | ۰/۹۶ |
| نگرش‌های کاری   | ۰/۰۶۱        | ۱۹۵/۴۱ | ۸۴         | ۰/۰۴۹ | ۰/۹۳ | ۰/۹۵ |
| عملکرد شغلی     | ۰/۰۸۴        | ۳۹۷/۳۱ | ۱۸۲        | ۰/۰۳۹ | ۰/۹۱ | ۰/۹۲ |

مختص مدل‌سازی معادلات ساختاری برای بررسی دقیق‌تر روایی پرسش‌نامه توسط دو معیار روایی همگرا و واگرا بررسی شد. برای ارزیابی روایی همگرا از معیار AVE (میانگین واریانس استخراج شده) استفاده شد که نتایج این معیار برای ابعاد چهار متغیر پژوهش در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳ نتایج میانگین واریانس استخراج شده سازه پژوهش

| متغیر | اقتصادی | قانونی | اخلاقی | نوع دوستی | تعهدکاری | رضایت شغلی | عملکرد فرا نقشی |
|-------|---------|--------|--------|-----------|----------|------------|-----------------|
| AVE   | ۰/۷۴۹   | ۰/۶۵۳  | ۰/۶۲۳  | ۰/۷۰۳     | ۰/۸۰۷    | ۰/۷۴۸      | ۰/۶۳۳           |

۰/۵ مقدار ملاک برای سطح قبولی AVE است [۲۰]. براساس جدول ۳ تمامی مقادیر AVE مربوط به سازه‌ها از مقدار ۰/۵ بیشتر بوده و این مطلب مؤید این امر است که روایی همگرایی پرسش‌نامه حاضر در حد قابل قبول است. در قسمت روایی واگرا میزان تفاوت بین شاخص‌های یک سازه با شاخص‌های سازه‌های دیگر در مدل مقایسه می‌شود. این کار از طریق مقایسه جذر AVE هر سازه با مقادیر ضرایب همبستگی بین سازه‌ها محاسبه می‌شود. برای این کار باید یک ماتریس تشکیل داد که مقادیر قطر اصلی، ماتریس جذر ضرایب AVE هر سازه است و مقادیر پایین و بالای قطر اصلی، ضرایب همبستگی بین هر سازه با سازه‌های دیگر است. این ماتریس در جدول ۴ نشان داده شده است.

جدول ۴ ماتریس مقایسه جذر AVE و ضرایب همبستگی سازه‌ها (روایی واگرا)

| اقتصادی | قانونی | اخلاقی | نوع دوستی | تعهد کاری | رضایت شغلی | عملکرد فرانقشی | عملکرد درون نقشی | ابعاد متغیرها    |
|---------|--------|--------|-----------|-----------|------------|----------------|------------------|------------------|
|         |        |        |           |           |            |                | ۰/۷۵۱            | عملکرد درون نقشی |
|         |        |        |           |           |            | ۰/۷۳۲          | ۰/۵۹۵            | عملکرد فرانقشی   |
|         |        |        |           |           | ۰/۹۰۱      | ۰/۲۰۱          | ۰/۲۵۷            | رضایت شغلی       |
|         |        |        |           | ۰/۸۷۴     | ۰/۶۴۵      | ۰/۲۴۱          | ۰/۲۶۵            | تعهد کاری        |
|         |        |        | ۰/۸۰۴     | ۰/۴۰۱     | ۰/۵۲۳      | ۰/۳۲۱          | ۰/۴۳۴            | نوع دوستی        |
|         |        | ۰/۸۵۷  | ۰/۴۰۳     | ۰/۳۲۴     | ۰/۴۵۱      | ۰/۴۱۲          | ۰/۲۳۲            | اخلاقی           |
|         | ۰/۸۹۵  | ۰/۱۱۹  | ۰/۱۱۰     | ۰/۱۱۷     | ۰/۲۱۰      | ۰/۱۸۷          | ۰/۳۲۱            | قانونی           |
| ۰/۸۶۶   | ۰/۲۱۲  | ۰/۱۱۱  | ۰/۱۰۸     | ۰/۱۱۸     | ۰/۱۱۲      | ۰/۲۱۱          | ۰/۳۴۲            | اقتصادی          |

همان طور که از جدول ۴ مشخص است جذر AVE هر سازه از ضرایب همبستگی آن سازه با سازه‌های دیگر بیشتر شده که این مطلب حاکی از قابل قبول بودن روایی و اگرای سازه‌هاست.

## ۷- مدل معادلات ساختاری

همان‌طور که در روش‌شناسی پژوهش اشاره شد در بخش ساختاری مدل روابط بین متغیرهای نهفته درونی و بیرونی مورد توجه قرار می‌گیرد. در این‌جا هدف تشخیص این موضوع است که آیا روابط تئوریکی که بین متغیرها در مرحله تدوین چارچوب مفهومی مورد نظر محقق بوده به وسیله داده‌ها تأیید شده است یا خیر. همچنین برای اندازه‌گیری نقش متغیر میانجی از دستورالعمل بارن و کنی<sup>۳۳</sup> (۱۹۸۶) استفاده شده است. ایشان معتقدند که برای اندازه‌گیری اثر متغیر میانجی سه گام مورد نیاز است.

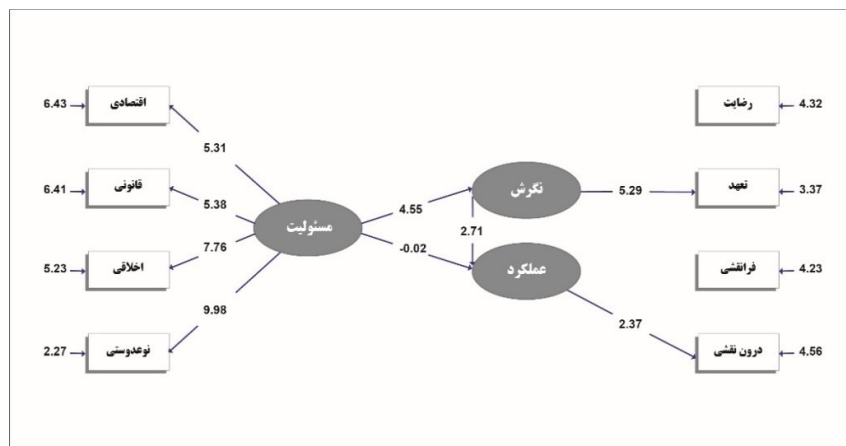
گام اول- نشان دادن رابطه معنادار بین متغیر(های) مستقل و متغیر وابسته؛

گام دوم- نشان دادن رابطه معنادار بین متغیر(های) مستقل و متغیر میانجی؛

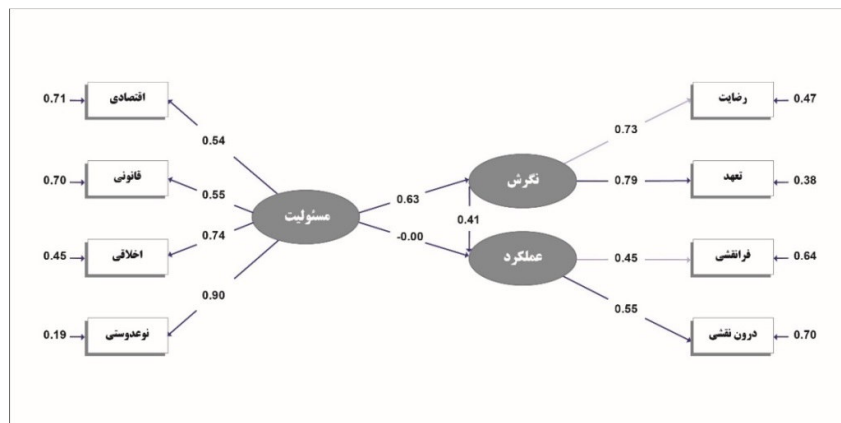
گام سوم- سنجش اثر هم‌زمان متغیر مستقل و میانجی بر متغیر وابسته در یک مدل؛

در نهایت در صورت محقق شدن دو شرط می‌توان گفت که متغیر میانجی در این رابطه اثرگذار بوده است. نخست متغیر میانجی رابطه معنادار با متغیر وابسته داشته باشد و دوم به لحاظ معناداری اثر مستقیم متغیر مستقل بر متغیر وابسته کاهش یافته باشد. کاهش این اثر به معنای اثر نسبی متغیر میانجی و غیرمعنادار شدن آن به معنای اثر کامل متغیر میانجی است [۲۱]. با توجه به این دستورالعمل نخست روابط دوگانه بررسی شده و سپس با استفاده از تحلیل مسیر مدل ساختاری تحقیق اندازه‌گیری می‌شود. همان‌طور که در شکل‌های ۲ و ۳ نشان داده شده ادراک از مسئولیت اجتماعی بر عملکرد شغلی تأثیر نامعناداری دارد، اما با اضافه شدن متغیر میانجی نگرش‌های کاری این ارتباط معنادار می‌شود. به عبارت دیگر تنها در صورتی ادراک از مسئولیت اجتماعی بر عملکرد شغلی اثر گذار است که متغیر میانجی نگرش‌های کاری وجود داشته باشد؛ بنابراین با توجه به دستورالعمل بارن و کنی (۱۹۸۶) نگرش‌های کاری به عنوان متغیر میانجی نقش کاملی را در تأثیر ادراک از مسئولیت اجتماعی بر عملکرد شغلی ایفا می‌کند. با توجه به توضیحات داده شده به جز فرضیه فرعی اول (تأثیر ادراک از مسئولیت اجتماعی بر عملکرد شغلی) دیگر فرضیه‌های تحقیق مورد تأیید قرار گرفتند. براساس جدول ۴ تمامی شاخص‌های برآزش در سطح

مطلوبی قرار دارند به طوری که مقدار کای اسکوئر نسبی کمتر از ۳، CFI و GFI بیش از ۰/۹، AGFI بیشتر از ۰/۸ و SRMR کمتر از ۰/۰۷ و RMSE کمتر از ۰/۰۵ است.



شکل ۲ مدل معناداری پژوهش



شکل ۳ مدل ضرایب استاندارد

در جدول ۵ شاخص‌های برآزش مدل اصلی پژوهش نشان داده شده است.

جدول ۵ شاخص‌های برآزش مدل اصلی پژوهش

| شاخص‌ها | $\chi^2$ | DF | CFI  | GFI  | AGFI | SRMR  |
|---------|----------|----|------|------|------|-------|
| مقدار   | ۲۳۵      | ۸۷ | ۰/۹۶ | ۰/۹۳ | ۰/۸۵ | ۰/۰۵۵ |

### ۸- نتایج و یافته‌های پژوهش

همان‌طور که اشاره شد امروزه مسئولیت اجتماعی سازمان مورد توجه بسیاری در ادبیات کسب و کار قرار گرفته است. اگر چه که توجه به مسئولیت‌های اجتماعی در سطح جهان روبه رشد بوده، اما تمرکز بیشتر مطالعات صورت گرفته بر ذی‌نفعان بیرون سازمان بوده و توجه کمتری به کارکنان سازمان به عنوان ذی‌نفعان داخلی سازمان شده است. از این‌رو این تحقیق به بررسی رابطه مسئولیت اجتماعی سازمان از منظر کارکنان پرداخته است. نتایج و یافته‌های فرضیه اصلی تحقیق نشان داد که نگرش‌های کاری به عنوان متغیر میانجی بر رابطه میان ادراک از مسئولیت اجتماعی و عملکرد تأثیر کامل دارد. نتایج و یافته‌های این فرضیه منطبق با یافته‌های ژنگ (۲۰۱۰) است. با این تفاوت که در تحقیق ژنگ (۲۰۱۰) نگرش‌های کاری نقشی نسبی داشته است، اما در این تحقیق نگرش‌های کاری نقش مطلق داشته است. بدین صورت که در تحقیق ژنگ ممکن است به غیر از نگرش‌های عوامل دیگری نیز بر عملکرد تأثیرگذار باشند. حال آن‌که در این تحقیق تنها در صورتی ارتباط میان ادراک از مسئولیت اجتماعی با عملکرد برقرار است که نگرش‌های کاری وارد مدل مفهومی تحقیق گردد. پیشنهاد می‌شود سازمان به منظور افزایش عملکرد درون نقشی و فرآینقی کارکنان با سیاست‌ها و رویه‌هایی چون برقرار کردن عدالت، افزایش انگیزه و... ابتدا بر نگرش‌های کاری مثبت افراد کار کنند و سپس نتایج حاصل آن را بر عملکرد مشاهده نمایند. بر مبنای فرضیه فرعی اول (تأثیر ادراک از مسئولیت و عملکرد) تحقیق پیشنهاد می‌شود کارکردهای منابع انسانی بهتر است بر مبنای مسئولیت اجتماعی لحاظ شود. بدین ترتیب که روابط مدیران با کارکنان و روابط سازمان با دیگر طرف‌های سازمانی باید بر مبنای مسئولیت‌های اجتماعی و با در نظر گرفتن آن‌ها باشد. بر مبنای فرضیه فرعی دوم (تأثیر ادراک از مسئولیت

نگرش‌های کاری) پیشنهاد می‌گردد سازمان در جهت یک تصویر روشن و شفاف از مفهوم مسئولیت اجتماعی منشور اصول اخلاقی و دستورالعمل‌های مرتبط با آن را طراحی و تدوین کند تا کارکنان ادراک و نگرش بهتری نسبت به مسئولیت اجتماعی سازمان خود داشته باشند. بر مبنای فرضیه فرعی سوم (تأثیر نگرش‌های کاری بر عملکرد) پیشنهاد می‌شود محیط کاری ایمن و آسوده هم به لحاظ سخت‌افزاری (لوازم سرمایشی، گرمایشی، اداری و غیره) و از نظر نرم‌افزاری فراهم شود. در این‌جا منظور از نرم‌افزاری فراهم کردن آرامش ذهنی برای کارکنان است تا بدون دغدغه خاطر و به دور از تنش و استرس توان انجام کارها را داشته باشند. این تحقیق به بررسی رابطه میان مسئولیت اجتماعی و عملکرد در یک سازمان خدماتی پرداخته است. پیشنهاد می‌شود محققان آتی این تحقیق را در سازمان‌های صنعتی و تولیدی انجام دهند تا بتوان تفاوت و شباهت‌های صنایع مختلف را دریافت. هر پژوهشی با محدودیت‌هایی مواجه است. این پژوهش نیز از این اصل مستثنی نبوده است. داده‌های این تحقیق به روش خودگزارشی گردآوری شده است. استفاده از این روش خطاهایی را تحت عنوان واریانس روش مشترک ایجاد می‌کند. این امر به دلیل مسائلی مانند مطلوبیت اجتماعی (حساسیت به تعدادی پرسش‌های خاص) تورش‌هایی از جمله بزرگ‌نمایی همبستگی را به دنبال دارد. البته برخی محققان از جمله کرمپتون و واگنر تأثیر آن را اندک ارزیابی کرده‌اند [۲۲]. از آنجایی که داده‌های پژوهش از بخش‌های ستادی گرفته شده، امکان دارد نتایج تحت تأثیر محیط خاص آن قرار گرفته باشد و در نتیجه یافته‌های تحقیق به آسانی به دیگر بخش‌ها قابل تعمیم نباشد. اگرچه مدل تحقیق بر مبنای روابط علی طرح‌ریزی شده، ولی برای سنجش این مدل داده‌ها با استفاده از رویکرد میان‌بخشی گردآوری و تحلیل شده است. در این رویکرد علت و معلول در یک زمان معین سنجیده می‌شود و بنابراین نتیجه‌گیری‌های علی قطعی و محدود است. برای درک بهتر این روابط علی لازم است از رویکرد تکوینی یا طولی استفاده شود [۲۳].

## ۹- پی‌نوشت‌ها

1. Perception of social responsibility
2. Work attitude
3. Organizational commitment



4. Job engagement
5. Intention to leave
6. Job satisfaction
7. In-role and extra -role behavior
8. Katz and Kahn
9. organizational citizenship behavior
10. Zheng
11. Tamm
12. Glavas and Kelley
13. Bozkurt and Bal
14. Structural equation modeling
15. Observed variables
16. Latent variables

#### ۱۰- منابع

- [1] Fu,H.,Ye.B.H.,Law,R.(2014). You do well and I do well? The behavioral consequences of corporatesocial responsibility. International Journal of Hospitality Management 40. 62–70.
- [2] Zheng,D.(2010). The Impact of Employees' Perception of Corporate Social Responsibility on Job Attitudes and Behaviors: A Study in China.Master Dissertation of Singapore Management University.1-125.
- [3] Gond,J.p., Akremi,A.,Igalens,J., Swaen,V.(2010). Corporate Social Responsibility Influence on Employees. Nottingham University Business School. International Centre for Corporate Social Responsibility.1-47.
- [4] Bashir,B., Hassan,A., Cheema,F.(2012). Impact of Corporate Social Responsibility Activities over the Employees of the Organizations: An exploratory study. Journal of Management and Social Sciences 8(2). 11-21.
- [5] Farooq,O., Payaud,M., Merunka,D., Valette-Florence,P.(2013). The Impact of Corporate Social Responsibility on Organizational Commitment: Exploring Multiple Mediation Mechanism. Journal of Business Ethics. 1-19.
- [6] Tziner,A.,Oren,L.,Bar,Y.,Kadosh,G.(2011). Corporate Social Responsibility, Organizational Justice and Job Satisfaction: How do They Interrelate, If at All?



Vol. 27.. 67-72.

- [7] Glavas,A.,Kelley,K. The Effects of Perceived Corporate Social on Responsibility Employee Attitudes. *Business Ethics Quarterly*.2014.1-38.
- [8] Nicolae, J.C. & Sabina J.M.(2014). Dimension and Challenges of Social Responsibility. *Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica*, 12(1). 147-238.
- [9] Mirmohammadi,,S.M(2012). The role of work-life balance on employee work attitude. *Social Development & Welfare Planing*,16.42-67. [In Persian].
- [10] Albhour, A & Altarawne, I.(2014). Employee Engagement and Organizational Commitment. *International Journal of Business*, 19(2). 192-212.
- [11] Riveros, M & Tau Tsai, T.(2011). Career Commitment and Organizational Commitment in for-Profit and non-Profit Sectors. *International Journal of Emerging Sciences*, 1.324-340.
- [12] Fani, Ali Asghar; Isakhani, Ahmad., Danai Fard, Hasan.(2011). clarifying the antecedents of occupational attachment and their impact on organizational commitment. *Journal of Management Resarches In Iran*,16(2).151-166.[in Persian].
- [13] Jufry, H. and Adraga, T.(2014). The Effect of Locus of Control, Organizational Commitment, and position Toward Dysfunctional Audit Behavior. *The 2nd International Conference on Business, Economics and Accounting*, Hong Kong. 26-27.
- [14] Funmilola,O.F.,Sola,K.T.,Olusola.,A.G.(2013). Impact of job satisfaction dimensons on job performance in a small and medium enterprise in IBADAN.interdisciplinay journal of contemporary research in business.4(11).509-521.
- [15] Perera,G.D.,Khatibi,A.,Navaratna,N.,Chinna,K.(2014). Job satisfaction and job performance among factory employees in apparel sector. *Asian journal of management sciences & education*.3(4).96-104.

- [16] Mann, Melissa.J.(2010). "A Quantitative and Qualitative Analysis Identifying Antecedents of Work Ethics beliefs and the relationship Between Work Ethic Beliefs and In-Role and Extra-Role Work Behavior". A Dissertation of the Degree of Doctor of Philosophy. State University Of New York..
- [17] Azar.A &Khadivar,A.(2014). Application of Multivariate Statistical Analysis in Management,Tehran, Negah Danesh publication. [In Persian].
- [18] Kalantari K.(2009). Modeling the cultural equations in the socio-economic studies (by LISREL and SIMPLIS); Tehran: Farhange Saba.,1-۲۴۰. [In Persian].
- [19] Hair,j.,Hult.T.,Ringle.C.,Sartedt.M.(2015). Partial Least Squares Structural Equation Modeling(pls-sem). Translate by adel azar & rasul gholamzadeh,Tehran,Negah Danesh publication. [In Persian].
- [20] Delavar,A.,Rezazadeh,A.(2013). Structural Equation Modeling By PLS.Tehran.Jahad deneshgahi publication. [In Persian].
- [21] Mirmohammadi,,S.M &Rahimian,M.(2014). The effect of authentic leadership on employees creativity with regard to the mediator role of psychological capital. Journal of Management Resarches In Iran,18(3). 181-203. [in Persian].
- [22] Meade A. W.,Watson A. M., Kroustalis C. M(2007). Assessing common methods bias in organizational research. Paper Presented at the 22nd Annual Meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology, New York. 1-10.
- [23] Rajulton F.(2001). The fundamentals of longitudinal research An overview, special issue on longitudinal methodology; Canadian Studies in Population 28(2). 2.169-185.