



The effect of intellectual capital in the organization on organizational citizenship behaviors mediated by perception management

Saleh Hadiyan¹, Khadijeh Abolmaali Alhasani², Amin Rafiepoor³, Abotaleb Saadati Shamir⁴

1. Ph.D Candidate in Psychology, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

E-mail: saleh.hadiyan@gmail.com

2. Professor, Department of Psychology, Tehran North Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

E-mail: abolmaali@riau.ac.ir

3. Assistant Professor, Department of Psychology, Payame Noor University, Tehran, Iran.

E-mail: Rafiepoor@pnu.ir

4. Assistant Professor, Department of Educational Psychology, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

E-mail: seadatee@srbiau.ac.ir

ARTICLE INFO

Article type:

Research Article

Article history:

Received 6 September 2024

Received in revised form 11 October 2024

Accepted 30 January 2025

Published online 22 May 2026

Keywords:

Intellectual capital, organizational citizenship behaviors, perception management.

ABSTRACT

Background: Psychological, social, cultural, emotional, and organizational perspectives always highlight the importance of human capital in literature. Among these capitals, intangible capitals, including intellectual capital, play a vital role in improving organizational performance. Despite several studies that have examined the impact of intangible assets on organizational citizenship behaviors, there are still ambiguities and gaps in this field.

Aims: The present study aimed to investigate the effect of intellectual capital on organizational citizenship behaviors with the mediation of perception management.

Methods: This descriptive study employed a correlational and structural equation modeling approach. The statistical population comprised all employees of a company ($n = 400$) in fiscal year 1399 (2020-2021). The sample size was determined using G*Power's formula ($n = 376$), and 385 participants were selected. After accounting for attrition, 378 questionnaires were analyzed. The research instruments included questionnaires on intellectual capital (Bontis, 1998), perception management (Bolino & Turnley, 1999), and OCBs (Organ & Konovsky, 1996). Data analysis was conducted using structural equation modeling (SEM) and descriptive statistics in SPSS version 26 and Amos version 24.

Results: The results of structural equation modeling showed that perception management plays a mediating role in the relationship between organizational intellectual capital and organizational citizenship behaviors ($P < 0.05$). Also, perception management has a negative and direct effect on organizational citizenship behaviors ($P < 0.05$). Intellectual capital explained 18% of the variance of perception management. Intellectual capital and perception management explained 23% of the variance in citizenship behaviors.

Conclusion: Considering the mediating role of perception management in the relationship between intellectual capital and organizational citizenship behaviors, it is recommended to improve organizational citizenship behaviors by increasing positive perception management skills and increasing intellectual capital in the organization.

Citation: Hadiyan, S., Abolmaali Alhasani, K., Rafiepoor, A., Saadati Shamir, A. (2026). The effect of intellectual capital, in the organization on organizational citizenship behaviors mediated by perception management. *Journal of Psychological Science*, 25(159), 1-21. [10.61186/jps.25.159.17](https://doi.org/10.61186/jps.25.159.17)

Journal of Psychological Science, Vol. 25, No. 159, 2026.

© The Author(s). DOI: [10.61186/jps.25.159.17](https://doi.org/10.61186/jps.25.159.17)



✉ **Corresponding Author:** Khadijeh Abolmaali Alhosseini, Professor, Department of Psychology, Tehran North Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. E-mail: abolmaali@riau.ac.ir, Tel: (+98) 9123901124

Extended Abstract

Introduction

Organizations thrive on the collective efforts of their employees. Beyond fulfilling their designated roles, employees often engage in organizational citizenship behaviors (OCBs) voluntary actions that contribute to the organization's success but aren't part of their formal job descriptions. These behaviors, like helping colleagues or going the extra mile on a project, foster a positive work environment and enhance overall organizational performance (Alfiero et al., 2021). Understanding the factors that motivate employees to engage in OCBs is crucial for effective human resource management. This study investigates the influence of three key resources within an organization – intellectual capital, social capital, and psychological capital– on employee OCBs. Additionally, it explores the mediating role of perception management in this relationship.

In today's modern or postmodern world, organizations are facing challenges that influence all dimensions, ranging from their structure to specific programmes, which might affect organizations' competence (Yaylaci, 2016). Contemporary organizations have to continuously make efforts to improve their competencies to become more valuable and effective (Sharma, 2016), which urges organizations to replace the traditional hierarchical structure with a team-oriented system (Vanaja et al., 2021). In this stance, employees willing to put in additional effort beyond their formal job descriptions are highly preferred by organizations (Sharma, 2016). Such willingness is identified as an extra-role behavior which is formally defined as Organizational citizenship behavior (Harper, 2015; Zhang et al., 2021).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) is a newly emerging concept (Sharma et al., 2010) that was first introduced in the late 1970s and then officially defined in the 1980s. Its origins, however, can be traced back to the 1930s (Ocampo et al., 2018). Katz and Kahn (1966) were the first to observe employees' extra-role behavior in the workplace; however, it was Bateman and Organ (1983) who coined the term 'organizational citizenship behavior'

(OCB)—the time that greater scholarly interest in OCB teed off (Hazzi, 2018). The foundation of OCB is rooted in the notion that an individual's willingness to cooperate is remarkably important and indispensable to every organization (Barnard, 1938). Likewise, Katz (1964) suggests to OCB with its assertion that, in addition to joining and staying with the organization and meeting performance standards, employees need to spontaneously go beyond their given roles. This idea was extended in 1978 by Katz and his colleague Kahn, describing spontaneous behaviors, which are intrinsically cooperative and unconditionally necessary to organizational functioning (Katz & Kahn, 1978). According to Hart et al. (2016), various scholars were intrigued by the question of 'why is job satisfaction important to organizations?', while the concept is only weakly related to job performance. Followed by, different scholars have also sought to identify behaviors that are important to organizations, however, are not formally required as part of the job, by defining OCB (Sharma et al., 2010). For instance, Organ (1988), the scholar who was defined OCB for the first time as individual behavior that is not rewarded by a formal reward system, but that, when combined with the same behavior in a group, results in effectiveness. It is a term that's used to describe all the positive and constructive employee actions and behaviors (Vanaja et al., 2021), that are not necessarily part of their formal job description (Harper, 2015); it's anything that employees choose to do, out of their own free will that supports their colleagues and benefits the entire organization (Campbell Pickford & Joy, 2016; Lee et al., 2013). Another definition of OCB is behavior that is not an enforced requirement of the role, which does not attempt to gain incentives, which is not an expressive behavior owing to an emotional state, and which overall supports the welfare of the individual as well as the organization (Hazzi, 2018). It refers to discretionary, non-required contributions by members to the organizations that employ them (Ozdemir, & Ergun, 2015). Hart et al. (2016) have also defined OCB as the behaviors of individuals that promote effectiveness in organizational functioning; it accomplishes this effectiveness by providing a positive social and psychological environment

(Somech & Ohayon, 2019) - in which task work can flourish. Employees benefit from OCB insofar as it improves social relationships that affect job performance (Hart et al., 2016). In very general language, OCB describes actions in which employees are willing to go above and beyond their suggested role requirements (Sharma et al., 2010).

Intellectual capital refers to the knowledge, skills, and expertise residing within an organization (Bucsea & Pillai Riddell, 2019). Employees with high intellectual capital possess the ability to solve problems creatively, innovate, and adapt to changing circumstances. This not only enhances their individual performance but also allows them to contribute to the organization's knowledge base. Studies suggest that a strong intellectual capital environment fosters a sense of accomplishment and job satisfaction in employees, which in turn motivates them to go beyond their prescribed duties and engage in OCBs (Rotenberg et al., 2020).

Perception management refers to the strategies organizations employ to influence how employees perceive their work environment, leadership, and organizational values. By promoting a positive and supportive work culture, organizations can enhance employee perceptions of fairness, trust, and organizational support (Gilbert et al., 2022). These positive perceptions in turn motivate employees to reciprocate by engaging in OCBs (Eisenberger et al., 2022).

This study proposes that the relationship between intellectual capital, with OCBs is mediated by perception management. Organizations with strong intellectual capital may implement training programs to enhance employee skillsets, which can be perceived by employees as a form of investment in their development, leading to positive perceptions of the organization and increased motivation to contribute through OCBs. Similarly, strong social capital may be fostered by team-building activities or recognition programs, which can create a sense of belonging and positive perceptions of the work environment, ultimately leading to OCBs. Finally, organizations can nurture psychological capital through positive reinforcement and goal-setting

strategies, which can be perceived as support for employee well-being and further motivate OCBs.

By investigating these relationships, this study aims to shed light on a comprehensive model that explains how organizations can leverage their intellectual, and social cultivate a workforce that consistently goes above and beyond through organizational citizenship behaviors.

Method

This study employed a descriptive, correlational, and structural equation modeling (SEM) approach. The statistical population comprised all employees ($n = 400$) of a company in fiscal year 1399 (2020-2021). **Sample Size Determination** Determining sample size in structural equation modeling can be challenging due to the involvement of multivariate data analysis. Various methods have been proposed for this purpose. One such method, based on GPower's formula (Motamed & Zamani, 2016), calculates the sample size as For the convenience of this study, GPower software was utilized, which recommended a minimum sample size of 376. The maximum sample size was set at 400, and 400 questionnaires were distributed among the employees of the organization. A total of 385 questionnaires were collected, but 7 were unusable, leaving a final sample size of 378. The sampling method employed in this study was convenience sampling. The data collection period was June 2021.

Inclusion criteria for the study were informed consent, employment as a staff member in the organization where the study was conducted, and willingness to complete all survey instruments. Exclusion criteria included incomplete questionnaire responses and non-participation in further collaboration with the researchers.

Data analysis was conducted using descriptive and inferential statistics, aligned with the nature of the research topic and variables. The relationships between variables were examined using structural equation modeling (SEM), and the proposed research model was evaluated and tested. Statistical analysis was performed using SPSS26 and Amos24 software.

Results

The examination of descriptive findings, including demographic characteristics, revealed that out of 378 individuals, 130 were women (34.4%) and 248 were men (65.6%). Among them, 115 were single (30.4%), 249 were married (65.9%), and 14 fell under the category of "others" (widowed, divorced, spouse deceased, etc.) (3.7%). Educationally, 117 individuals held an associate degree (31%), 153 held a bachelor's degree (40.5%), and 108 held a master's degree or higher (28.6%). Age-wise, 52 individuals

were under 25 years old (13.8%), 121 were between 25 and 35 years old (32%), 127 were between 35 and 45 years old (33.6%), 54 were between 45 and 55 years old (14.3%), and 24 were over 55 years old (6.3%).

Regarding work experience, 65 individuals had less than 5 years of experience (17.2%), 82 had between 5 to 10 years of experience (21.7%), 113 had between 10 to 15 years of experience (29.9%), 55 had between 15 to 20 years of experience (14.6%), 38 had between 20 to 25 years of experience (10.1%), and 25 had over 25 years of experience (6.6%).

Table 1. The correlation matrix of the study

Variables	Intellectual Capital	Human Capital	Structural Capital	Communication Capital	Perception Management	citizenship behaviors
Intellectual Capital	1					
Human Capital	0.578	1				
Structural Capital	0.563	0.690	1			
Communication Capital	0.467	0.487	0.512	1		
Perception Management	-0.426	-0.411	-0.453	-0.412	1	
citizenship behaviors	0.566	0.585	0.591	0.398	-0.527	1

Before data analysis, outliers were first addressed by referring to the original questionnaires. Then, the assumption of univariate normality was examined using skewness and kurtosis values and confirmed. The Kolmogorov-Smirnov test for data normality also indicated that this assumption held ($P > 0.05$). To check for the absence of univariate outliers, a box plot was used, which showed no univariate outliers among the data. Subsequently, multivariate outliers were examined using the Mahalanobis distance index (significance levels less than 0.05 indicate the presence of outliers), and no multivariate outliers were found based on this index.

Additionally, to assess multicollinearity, tolerance and variance inflation factor (VIF) statistics were employed. The results indicated that none of the tolerance values were smaller than the acceptable threshold of 0.1, and none of the VIF values were larger than the acceptable threshold of 10, suggesting that the multicollinearity assumption was met. Furthermore, the Durbin-Watson statistic was used to examine the independence of errors, which was estimated at 1.88 ($dw = 1.88$), indicating that this assumption was also met.

Table 2. Goodness Indices of Fit of the Modified and Final Model

Indices	df	χ^2	χ^2/df	CFI	NFI	TLI	GFI	AGFI	RMSEA
Model	150	456.325	2.263	0.94	0.94	0.92	0.92	0.89	0.07

The examination and confirmation of these assumptions indicated that structural equation modeling (SEM) is an appropriate method for model

fit evaluation. Subsequently, the relationships between observable variables were assessed by calculating Pearson correlation coefficients (Table 1).

The results indicated significant relationships among the research variables.

To estimate the structural model, the maximum likelihood method and various indices were used, including the Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA), the Standardized Root Mean Square Residual (SRMR), the Comparative Fit Index (CFI), the Normed Fit Index (NFI), the Goodness of Fit Index (GFI), and the Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI). Different cut-off scores have been proposed for these indices. For instance, an RMSEA value equal to or less than 0.05, and a CFI value equal to or greater than 0.96, indicate adequate model fit.

Table 3 shows that the overall indices were acceptable, and the theoretical model was confirmed. Therefore, it can be said that the final research model

Conclusion

The aim of this research was to examine the impact of intellectual capital, within an organization on organizational citizenship behaviors, mediated by perception management. The results indicated that intellectual capital has a direct effect on perception management. In explaining this finding, it can be said that intellectual capital encompasses all processes and assets that are typically not shown on balance sheets, as well as all intangible assets that are often overlooked in modern accounting methods. Intellectual capital is considered to have components that can be classified simply into three categories: human capital, structural capital, and relational (customer) capital (Bourxia et al., 2019). Since employees create intellectual capital through their competence, attitude, and intellectual agility, the most crucial elements of human capital in an economic enterprise are the skills of the workforce and the depth and breadth of their experience. Human resources are the essence and thought of intellectual capital resources. The skills and competencies of the workforce include their knowledge in areas vital for the success of the economic enterprise, as well as

has a satisfactory data-model fit. In this model, the chi-square value was estimated at 456.325 with 150 degrees of freedom, resulting in a chi-square to degrees of freedom ratio of 2.263.

According to the bootstrap test results using AMOS software, it is observed that when the independent variables of intellectual, social, and psychological capital and the variable of perception management as a mediating variable are included in the research model, the model becomes significant, and 57% of the variance in organizational citizenship behavior can be explained by these four variables. It is worth noting that social capital does not affect perception management, and the mediating role of perception management in the impact of social capital on perception management is not confirmed, but the model remains significant.

their talents, ethics, and behaviors (Miller et al., 2019).

Thus, employees strive to enhance their image by demonstrating and speaking about their education, abilities, and strengths to improve how others perceive them, presenting themselves as valuable individuals. In efforts to impress others, individuals often focus on presenting themselves as kind, likable, and friendly, whereas in trying to appear exemplary, they endeavor to show themselves as distinct and different from others. In acts of threat and intimidation, individuals resort to behaviors like threats and coercion to forcefully demonstrate that they can command others to do whatever they wish (Miller et al., 2019).

The research findings also confirmed the direct effect of intellectual capital on organizational citizenship behavior. These results align with the findings of Miller et al. (2019), which indicated a positive impact of intellectual capital on improving organizational behavior, and Gilbert et al. (2022), which highlighted the role of organizational intellectual capital in enhancing organizational citizenship behavior. In explaining these findings, it can be said that organizations with high levels of cohesion and solidarity among members, formal and informal

relationships, social networks, and customer trust and loyalty are capable of fostering organizational citizenship behaviors. Such organizations possess resources that are formalized, acquired, and relied upon to create valuable assets (Deleong et al., 2021). Today, human resources are the most crucial asset of any organization, capable of driving the organization toward growth and progress or, conversely, hindering it, depending on the strategies employed. By adopting better methods, an organization can achieve a competitive advantage, with intangible assets such as intellectual capital and organizational knowledge playing significant roles (Zhao et al., 2021). In today's technologically advanced environment, organizations cannot rely on traditional methods or inexperienced and basic-skilled personnel to continue their activities and succeed in competition. Organizations now more than ever need knowledgeable, experienced, and highly skilled personnel who demonstrate organizational citizenship behavior and commitment to the organization, making voluntary efforts for organizational progress, rather than merely performing routine tasks for monthly pay. These behaviors are manifested through conscientiousness, altruism, sportsmanship, civic virtue, and courtesy within the organization (Miller et al., 2019). Alongside knowledgeable human resources and an organization with beneficial relationships and capable structures, these behaviors can enhance employee performance. This can

mitigate issues such as absenteeism, underperformance, job dissatisfaction, low motivation, burnout, and poor evaluation scores. Motivated and enthusiastic employees will be present at work, fulfilling their assigned duties, with managers acting as catalysts and supporters, implementing policies to enhance knowledge and organizational citizenship behaviors, thereby improving organizational efficiency. This positive and meaningful result aligns with the views of scholars who argue that organizational citizenship behavior and intellectual capital significantly contribute to enhancing employee performance.

Ethical Considerations

Compliance with ethical guidelines: This article is taken from the doctoral dissertation of the first author in the field of psychology in the Faculty of Psychology, Islamic Azad University. In order to maintain the observance of ethical principles in this study, an attempt was made to collect information after obtaining the consent of the participants. Participants were also reassured about the confidentiality of the protection of personal information and the presentation of results without mentioning the names and details of the identity of individuals

Funding: This study was conducted as a PhD thesis with no financial support.

Authors' contribution: The first author was the senior author, the second were the supervisors and the third was the advisors.

Conflict of interest: the authors declare no conflict of interest for this study.

Acknowledgments: I would like to appreciate the supervisor, the advisors in the study.



تأثیر سرمایه فکری سازمان بر رفتارهای شهروندی سازمانی با میانجی‌گری مدیریت برداشت

صالح هادیان^۱، خدیجه ابوالمعالی الحسینی^۲، امین رفیعی پور^۳، ابوطالب سعادت‌تی شامیر^۴

۱. دانشجوی دکتری روانشناسی، گروه روانشناسی، واحد علوم و پژوهشات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۲. استاد تمام، گروه روانشناسی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۳. دانشیار، گروه روانشناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

۴. استادیار، گروه روانشناسی تربیتی، واحد علوم و پژوهشات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

چکیده

مشخصات مقاله

نوع مقاله:

پژوهشی

تاریخچه مقاله:

دریافت: ۱۴۰۳/۰۶/۱۶

بازنگری: ۱۴۰۳/۰۷/۲۰

پذیرش: ۱۴۰۳/۱۱/۱۱

انتشار برخط: ۱۴۰۵/۰۳/۰۱

کلیدواژه‌ها:

سرمایه فکری، رفتارهای شهروندی سازمانی، مدیریت برداشت.

زمینه: دیدگاه‌های روانشناختی، اجتماعی، فرهنگی، عاطفی و سازمانی همواره اهمیت سرمایه انسانی را در ادبیات برجسته می‌کند. در میان این سرمایه‌ها، سرمایه‌های ناملموس از جمله سرمایه فکری نقشی حیاتی در ارتقای عملکرد سازمانی ایفا می‌کنند. با وجود مطالعات متعددی که به بررسی تأثیر سرمایه‌های ناملموس بر رفتارهای شهروندی سازمانی پرداخته‌اند، اما هنوز هم ابهام و خلاء در این زمینه وجود دارد.

هدف: پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر سرمایه فکری بر رفتارهای شهروندی سازمانی با میانجی‌گری مدیریت برداشت انجام شد.

روش: روش پژوهش، توصیفی و از نوع همبستگی و معادلات ساختاری بود. جامعه آماری پژوهش شامل تمامی کارکنان یک شرکت در شهر تهران به تعداد ۴۰۰ نفر در سال مالی ۱۴۰۰ بود. حجم نمونه بر اساس فرمول جی پاور ۳۷۶ نفر به دست آمد، به خاطر افت آزمودنی ۳۸۵ نفر انتخاب شد و در نهایت ۳۷۸ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفت. ابزارهای پژوهش پرسش‌نامه‌های سرمایه فکری (بونتیس، ۱۹۹۸)، مدیریت برداشت (بولینو و ترنلی، ۱۹۹۹) و رفتار شهروندی (ارگان و کانوسکی، ۱۹۹۶) بود. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از روش معادلات ساختاری (SEM) و برآورد آماره‌های توصیفی در نرم‌افزارهای آماری SPSS نسخه ۲۶ و Amos نسخه ۲۴ انجام شد.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که مدیریت برداشت نقش میانجی در رابطه بین سرمایه فکری سازمان با رفتارهای شهروندی سازمانی دارد ($P < 0.05$). همچنین مدیریت برداشت بر رفتارهای شهروندی سازمانی اثر منفی و مستقیمی دارد ($P > 0.05$). سرمایه فکری ۱۸ درصد از واریانس مدیریت برداشت را تبیین کرد. سرمایه فکری و مدیریت برداشت ۲۳ درصد از واریانس رفتارهای شهروندی را تبیین کردند.

نتیجه‌گیری: با توجه به نقش میانجی مدیریت برداشت در ارتباط بین سرمایه فکری با رفتارهای شهروندی سازمانی توصیه می‌گردد برای بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی با افزایش مهارت‌های مدیریت برداشت مثبت و افزایش سرمایه‌های فکری در سازمان موجب بهبود سلامت رفتاری کارکنان شد.

استناد: هادیان، صالح؛ ابوالمعالی الحسینی، خدیجه؛ رفیعی پور، امین و سعادت‌تی شامیر، ابوطالب (۱۴۰۵). تأثیر سرمایه فکری سازمان بر رفتارهای شهروندی سازمانی با میانجی‌گری مدیریت برداشت. *مجله علوم روانشناختی*، شماره ۱۵۹، ۱-۲۱.

مجله علوم روانشناختی، دوره ۲۵، شماره ۱۵۹، ۱۴۰۵. DOI: [10.61186/jps.25.159.17](https://doi.org/10.61186/jps.25.159.17)



✉ نویسنده مسئول: خدیجه ابوالمعالی الحسینی، استاد تمام، گروه روانشناسی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

ایران‌نامه: abolmaali@riau.ac.ir تلفن: ۰۹۱۲۳۹۰۱۱۲۴

مقدمه

در دنیای مدرن یا پست مدرن امروزی، سازمان‌ها با چالش‌هایی مواجه هستند که بر همه ابعاد سازمان از برنامه‌های آنها تا ساختارشان تأثیر می‌گذارد، هرچند همین عوامل ممکن است بر شایستگی و بازدهی سازمان نیز تأثیر بگذارد (یالاچی، ۲۰۱۶؛ ورگو و دیبالا، ۲۰۲۴). سازمان‌های معاصر باید به طور مستمر تلاش کنند تا شایستگی‌های خود را بهبود بخشند تا برای جوامع ارزشمندتر و مؤثرتر شوند (شرما، ۲۰۱۶). این تلاش مستمر در جهت ارتقای شایستگی سازمان‌ها را ترغیب می‌کند تا ساختار سلسله‌مراتبی را با یک سیستم تیم‌گرا و مشارکتی جایگزین کنند (واناجا و همکاران، ۲۰۲۱). در این حالت، کارکنانی که مایل به تلاش بیشتر فراتر از شرح وظایف رسمی خود هستند، به شدت توسط سازمان‌ها ترجیح داده می‌شوند (شرما، ۲۰۱۶). چنین تمایلی به عنوان یک رفتار فرانقشی شناخته می‌شود که به طور رسمی به عنوان رفتار شهروندی سازمانی تعریف می‌شود (هاربر، ۲۰۱۵؛ زانگ، ۲۰۱۱). از سوی دیگر کارکنان به عنوان یکی از مهم‌ترین منابع و سرمایه‌های هر سازمانی مطرح می‌باشند و رفتارهای آن‌ها هم می‌تواند بسیار با اهمیت تلقی گردد، در چند دهه اخیر محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتارهای شهروندی سازمانی (OCB) پرداخته‌اند، ولی مسئله‌ای که جای تأمل دارد این است که چه عواملی باعث تقویت رفتارهای شهروندی در هر سازمانی می‌شود (جوردن و مارتینز-کوباس، ۲۰۲۱)؛ رفتار شهروندی از جهات مختلفی به سازمان و جامعه کمک می‌کند.

رفتار شهروندی سازمانی یک مفهوم تازه در حال ظهور است که برای اولین بار در اواخر دهه ۱۹۷۰ معرفی شد و سپس به طور رسمی در دهه ۱۹۸۰ تعریف شد (شرما و همکاران، ۲۰۱۰). با این حال، منشأ آن را می‌توان به دهه ۱۹۳۰ ردیابی کرد (اوکامپو و همکاران، ۲۰۱۸). کاتز و کان اولین کسانی بودند که رفتار فرانقشی کارکنان را در محل کار مشاهده کردند. با این حال، این بیتمن و ارگان بودند که اصطلاح «رفتار شهروندی سازمانی» را ابداع کردند، زمانی که علاقه علمی بیشتر به رفتار شهروندی سازمانی از بین رفته بود (هازی، ۲۰۱۸). اساس رفتار شهروندی سازمانی ریشه در این مفهوم دارد که تمایل افراد به همکاری برای هر

سازمانی بسیار مهم و ضروری است (برنارد، ۱۹۳۸). به همین ترتیب، کاتز (۱۹۶۴؛ فلود، ۲۰۱۷) با ادعای خود به اصول رفتار شهروندی سازمانی پیشنهاد می‌کند که علاوه بر پیوستن و ماندن در سازمان و رعایت استانداردهای عملکرد، کارکنان باید به طور خودجوش فراتر از نقش‌های تعیین شده خود پیش بروند (ورگو و دیبالا، ۲۰۲۴). این ایده در سال ۱۹۷۸ توسط کاتز و کان (۱۹۷۸) گسترش یافت آن‌ها رفتارهای خودانگیخته را توصیف کردند که با وجود آن همکاری بدون قید و شرط برای عملکرد سازمانی ضروری است. به گفته هارت و همکاران (۲۰۱۶) محققان مختلف با این سؤال که «چرا رضایت شغلی برای سازمان‌ها مهم است؟»، درگیر شدند، در حالی که این مفهوم با عملکرد شغلی ارتباط ضعیفی دارد. به دنبال آن، محققان مختلف نیز با تعریف رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی رفتارهایی بوده‌اند که برای سازمان‌ها مهم هستند، اما به طور رسمی به عنوان بخشی از کار مورد نیاز نیستند (شرما و همکاران، ۲۰۱۰؛ ورگو و دیبالا، ۲۰۲۴). به عنوان مثال، ارگان (۱۹۸۸)، محقق که برای اولین بار رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان رفتار فردی تعریف کرد که توسط یک سیستم پاداش رسمی پاداش دریافت نمی‌کند، اما هنگامی که با همان رفتار در یک گروه ترکیب می‌شود، به اثربخشی منجر می‌شود. این اصطلاحی است که برای توصیف همه اقدامات و رفتارهای مثبت و سازنده کارکنان، که لزوماً بخشی از شرح شغل رسمی آنها نیست، مورد استفاده قرار می‌گیرد (واناجا و همکاران، ۲۰۲۱) و شامل هر کاری است که کارمندان از روی اراده آزاد خود آن را انتخاب می‌کنند که از همکاران خود حمایت کنند و در نتیجه این رفتار به نفع کل سازمان است (کمپل پیکفورد و جوی، ۲۰۱۶؛ لی و همکاران، ۲۰۱۳) رفتار شهروندی سازمانی به کمک‌های اختیاری و غیر الزامی اعضا به سازمان‌هایی اشاره دارد که آن‌ها را به کار می‌گیرند (اوزدمیر، ۲۰۱۶).

به دلیل اختلافات فرهنگی، ابعاد رفتار شهروندی ممکن است از کشوری به کشور دیگر متفاوت باشد این رفتار مبتنی بر همیاری و همکاری خارج از وظیفه‌های معمول و بر مبنای بک رابطه چند سویه می‌باشد (حبیب و نانینو، ۲۰۱۹). رفتار شهروندی سازمانی مجموعه‌ای از رفتارهای آگاهانه است که تحت نظام رسمی پاداش‌دهی قرار نمی‌گیرد، اما بر عملکرد سازمان تأثیر مثبت بسیاری دارد (دورات، ۲۰۱۵). رفتار شهروندی سازمانی

¹ organizational citizenship behaviors

رفتارهای سودمند و فرانشی هستند که گویای این واقعیت است که وجود چنین رفتارهایی در سازمان‌های دولتی و خصوصی آثار مثبت قابل توجهی دارد. رفتار شهروندی سازمانی بیانگر فعالیت‌های کاری مرتبط، داوطلبانه و اختیاری بوده و به‌طور مستقیم و ضمنی از طریق توصیف رسمی شغل و سیستم‌های پاداش، سازمان‌دهی شده و در نهایت کارآیی و اثربخشی سازمان را ارتقاء می‌دهد (آلفیرو و همکاران، ۲۰۲۱). می‌توان گفت معتبرترین تقسیم‌بندی درباره ابعاد و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی توسط ترن و همکاران (۲۰۲۲) ارائه شده که عبارتند از نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، تواضع و فضیلت شهروندی است (خان و همکاران، ۲۰۲۱). از سوی دیگر رفتار شهروندی سازمانی رفتار کاری کارکنان است که برای یک سازمان مثبت و مفید است، اما به‌طور خاص در شرح شغل مورد نیاز نیست. رفتار شهروندی سازمانی رفتاری اختیاری است که به‌طور مستقیم یا رسمی توسط سیستم پاداش سازمان جبران نمی‌شود. این رفتار واقعاً رفتار فرانشی است که وقتی توسط افراد زیادی انجام شود، عملکرد کلی یک سازمان را بهبود می‌بخشد. نمونه‌هایی از رفتار شهروندی سازمانی شامل داوطلب شدن برای کار اضافی، ارتقای سازمان به افراد خارجی، کمک به همکار که دارای کارهای عقب مانده است، یا کنار گذاشتن راه برای تشویق یا ابراز قدردانی از همکاران است (لای لی، ۲۰۲۲).

یکی از عوامل مهم که بر عملکرد منابع انسانی نقش و تاثیر زیادی داشته و بر کیفیت و بهبود عملکرد منابع انسانی موثر است، سرمایه فکری^۱ است (آباس و همکاران، ۲۰۲۲). تغییرات و چالش‌هایی که در محیط سازمان‌های امروزی در حال رخ دادن است، بیانگر این واقعیت است که موفقیت سازمان‌ها متأثر از نقش کارکنانی می‌باشد که از دانش و مهارت و توانمندی بالایی برخوردارند، بنابراین کارکنان اثر بخش همواره مورد توجه صاحب‌نظران علم مدیریت بوده‌اند و طبعاً سازمان‌ها نیازمند کارمندانی با عملکرد بالا و قابلیت علمی و عملی گسترده است، لذا امروزه، با توجه به تغییرات گسترده در عملیات سازمانی، شکل‌های سنتی سرمایه‌ای، مانند: ساختمان‌ها، تجهیزات و منابع مالی دگرگون شده و سرمایه‌های جدیدی، مطرح شده است (فیشر، ۲۰۱۷). این سرمایه‌های غیر ملموس، نقش زیادی در توسعه و رشد سازمان دارند. از جمله این سرمایه‌ها، سرمایه

اجتماعی و سرمایه فکری است. سرمایه اجتماعی و فکری برخلاف سرمایه انسانی یا سرمایه فیزیکی، مفهومی است که بسیار فراتر از دارایی‌هایی است که یک فرد در اختیار دارد (لینگ، ۲۰۱۳). سرمایه‌های فکری در یک طبقه‌بندی ساده، در سه دسته سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای (مشتی) قرار می‌گیرند. سرمایه انسانی: به ذخیره دانش اعضای یک سازمان اطلاق می‌شود که شامل شایستگی‌ها و طرز فکر کارکنان است. سرمایه انسانی ترکیبی از قدرت ذهن و تخیل است و اشتباه نیست اگر آن را به عنوان قلب سرمایه فکری معرفی کنیم (اوبس و همکاران، ۲۰۱۳). مهم‌ترین عناصر تشکیل‌دهنده سرمایه انسانی بنگاه اقتصادی، مجموعه مهارت‌های نیروی کار و عمق و وسعت تجربه آنان است (وایتمن و همکاران، ۲۰۱۸). منابع انسانی روح و فکر منابع سرمایه فکری است و مهارت‌ها و شایستگی‌های نیروی کار، دانش آنان در زمینه‌هایی که برای موفقیت بنگاه اقتصادی مهم و ضروری هستند و استعدادها، اخلاق و رفتار آنان را در بر می‌گیرد (اولا و همکاران، ۲۰۲۲). نتایج پژوهش حیات (۲۰۱۷) نشان داد که بین سرمایه فکری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین (اورقیس و رسایی، ۲۰۱۶) دریافتند که بین مدیریت سرمایه فکری و حفظ و نگهداری کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و همچنین بین مدیریت سرمایه فکری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. حمزه‌پور (۲۰۱۶) نیز نشان داد که سرمایه فکری بر رفتار شهروندی سازمانی بطور مستقیم و معناداری تأثیر می‌گذارد به‌طوری‌که از بین شاخص‌های سرمایه فکری سرمایه ارتباطی بیشترین و سرمایه انسانی کمترین تأثیر را بر رفتار شهروندی سازمانی بود. اومک و سیرت (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان رابطه سرمایه فکری، رفتار شغلی و عملکرد کسب و کار و بیان کردند که اگر سرمایه فکری با مدیریت درست به سمت رفتار شغلی نوآورانه هدایت شود، باعث توسعه عملکرد سازمانی و موفقیت در کسب و کار خواهد شد.

یکی دیگر از متغیرهای این پژوهش که در ارتباط با نیروی سازمان و ابعاد مربوط به آن تعریف می‌شود مدیریت برداشت^۲ است (کاکس، ۲۰۱۰؛ میلر و همکاران، ۲۰۱۹). براساس پیشینه پژوهشی، متغیر مدیریت برداشت می‌تواند به عنوان نقش واسطه‌ای در این پژوهش کارکرد داشته باشد، چرا

1. Intellectual Capital

2 Perception management

رفتار شهروند سازمانی و در زمینه ارتباط میان رفتارهای شهروندی سازمانی و تنوعی از پیامدهای آن در سطوح فردی و سازمانی انجام گرفت و نتایج نشان داد رفتار شهروندی نقشی مهم در تحقق اهداف سازمانی و موفقیت سازمان دارد. همچنین یافته‌های (چن و گائو، ۲۰۲۰) نشان داد که مدیریت برداشت بر مهارت سیاسی کارکنان تأثیر منفی دارد ولی مدیریت برداشت بر رفتار شهروندی کارکنان تأثیر مثبت دارد. میلر و همکاران (۲۰۱۹) نیز نشان داد که بین سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت وجود دارد. بین سرمایه روان‌شناختی و رفتار کمک‌کنندگی، رفتار مدنی و رفتار جوانمردی رابطه مثبت وجود دارد و همچنین از بین مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی به ترتیب سازه خودکارآمدی، خوش‌بینی و تاب‌آوری دارای بیشترین قدرت پیش‌بینی رفتار شهروند سازمانی هستند. همچنین مطالعه حیات (۲۰۱۷) نشان داد که بین سرمایه فکری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد و همچنین بین ابعاد سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری قادر به پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی هستند. همچنین نتایج او و لاروس (۲۰۱۶) نشان داد که ادراکات کارمندان در خصوص ارتباط و انصاف مدل شایستگی دارای اثر مثبتی بر نتایج توانمندی‌های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی آنان بود.

در مجموع باید گفت؛ در محیط رقابتی کسب‌وکار امروزه سرمایه مالی ابزار کافی برای مزیت رقابتی تاب‌آوری شرکت نیست. در پاسخ به این نیاز، سرمایه روان‌شناختی مثبت، سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری به عنوان اشکال سرمایه‌ای کامل‌کننده سرمایه مالی به وجود آمدند. براساس پژوهش لوتانز و همکاران (۲۰۱۰)، سرمایه روان‌شناختی مثبت نتایج مثبتی را در سطح فردی و سازمانی دارد، سرمایه اجتماعی منعکس‌کننده روابط اجتماعی و هنجارها و ارزش‌های پیشرو کارکنان است، سرمایه فکری متشکل از تجربیات و مهارت‌های کارکنان، روابط با مشتری، صلاحیت یا شایستگی تکنولوژیکی، دانش و فرهنگ سازمانی است که از موفقیت شرکت در محیط رقابتی کسب و کار پشتیبانی می‌کند (گوپتا و همکاران، ۲۰۱۷). بنابراین در این پژوهش به بررسی رابطه سرمایه روان‌شناختی مثبت،

که بر مبنای مطالعات پیشین، این متغیر می‌تواند از ابعاد مختلف سرمایه فکری، سرمایه روان‌شناختی و سرمایه اجتماعی تأثیر بگیرد و خود نیز بر رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر بگذارد. بر همین اساس در این مطالعه در نقش میانجی به کار برده شده است (زیگلر و همکاران، ۲۰۱۲). انسان‌ها به لحاظ روان‌شناختی موجوداتی هستند که دوست دارند دیگران از آن‌ها تصویری مطلوب داشته باشند. به همین دلیل نیز اغلب به صورتی فعال برای ایجاد چنین تصویر مثبتی از خود در دیگران تلاش می‌کنند. مدیریت برداشت از نظر تاریخی ریشه در نظریات مربوط به انگیزش، خودنمایشگری و نظریات نفوذ اجتماعی دارد (زیگلر و همکاران، ۲۰۱۲). براساس نظریات خودنمایشگری و نفوذ اجتماعی انسان‌ها هر یک به اشکال مختلف درصدد هستند تا با نفوذ بر دیگران بر آن‌ها تاثیراتی مطابق با تصورات و تمایلات خود به جای گذارند که این تلاش برای نفوذ و تأثیر بر دیگران در قالب تاکتیک‌ها و راهبردهای مدیریت برداشت در پژوهش‌ها و متون علمی به علاقه‌مندان معرفی شده است. از نظر تعریف، مدیریت برداشت را می‌توان هر تلاشی توسط یک فرد یا یک بازیگر در صحنه روابط اجتماعی دانست که هدف آن ایجاد، حفظ، مراقبت و یا به شکلی تغییر تصویری از خود نزد فردی ناظر یا تماشاگر است (کاکس، ۲۰۱۰). در ادبیات موجود، با استفاده از فونوی نظیر تحلیل عاملی، پنج مؤلفه را برای مدیریت برداشت به نام‌های ارتقاء خود^۱، خودشیرینی^۲، تظاهر به نمونه بودن^۳، تهدید و ارباب^۴ و تظاهر به ناتوانی^۵ (دو دسته اخیر در صورت‌بندی‌های جدید به عنوان دو مؤلفه دفاعی مدیریت برداشت معرفی شده‌اند) معرفی نموده‌اند. طی پژوهشی که اسماعیلی و همکاران (۲۰۱۳) پیرامون ارتباط شخصیت‌ها بر رفتار شهروندی سازمانی انجام داد، نتایج نشان داد که سه عامل مسئولیت‌پذیری، روان‌آزرده‌گرایی و تعهد سازمانی پرستاران بیشترین نقش را در تبیین تغییرات رفتار شهروندی دارند به طوری این سه عامل قادرند ۴۱/۷٪ از واریانس رفتار شهروندی را پیش‌بینی نمایند. همچنین عوامل نظیر جنسیت، تحصیلات و سال‌های خدمت تأثیر معناداری در میزان رفتار شهروندی نداشته‌اند. پژوهش بوکسیا و همکاران (۲۰۱۹) نیز با هدف بررسی در زمینه

1. Self -Promotion

2. Ingratiation

3. Exemplification

4. Intimidation

5. Supplication

جمع‌آوری شد، اما ۷ فقره پرسشنامه قابلیت بهره‌برداری را نداشته و به تعداد ۳۷۸ پرسشنامه تکمیل شده اکتفا شد. روش نمونه‌گیری هم در این پژوهش به صورت در دسترس بود. در بازه زمانی خرداد ماه ۱۴۰۰ بود. ملاک‌های ورود به مطالعه عبارت بود از رضایت آگاهانه، شاغل به عنوان کارمند در سازمان محل اجرای مطالعه و تمایل به پاسخ‌دهی به تمام ابزارها بود، همچنین ملاک‌های خروج از مطالعه عدم پاسخ‌گویی به سؤالات پرسشنامه‌ها و عدم ادامه همکاری با پژوهشگران بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی با توجه به ماهیت موضوع و متغیرهای پژوهش روابط بین متغیرها با استفاده از روش معادلات ساختاری (SEM) بررسی شده و مدل علمی مورد نظر مورد مطالعه و آزمون قرار گرفته است. در فرآیند تجزیه و تحلیل آماری از نرم‌افزارهای آماری SPSS26 و Amos24 استفاده شد.

ب) ابزار

پرسشنامه سرمایه فکری بونیتس^۳ (ICQ): پرسشنامه ارزیابی سرمایه فکری، توسط بونیتس (۱۹۹۸) ساخته شده است که دارای ۴۲ سؤال بسته پاسخ می‌باشد. این پرسشنامه سه مؤلفه سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای «مشتری» را در میان مدیران و کارشناسان شرکت‌ها و سازمان‌ها اندازه‌گیری می‌کند و براساس مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت ساخته شده است و به طوری که حداقل نمره ۴۲ و حداکثر نمره کل ۲۱۰ می‌باشد. روایی و پایایی این پرسشنامه در نسخه اصلی که توسط بونیتس (۱۹۹۸) گزارش شده است در سطح مطلوبی برآورد شده به طوری که برای روایی از تحلیل عاملی اکتشافی و تاییدی استفاده شده است و مقدار ضریب پایایی برای مؤلفه سرمایه انسانی برابر با ۰/۹۱، برای سرمایه ساختاری برابر با ۰/۸۳ و برای سرمایه رابطه‌ای برابر با ۰/۷۹ برآورد و گزارش کرده است. در ایران نیز پرسشنامه مذکور در پژوهش یارمحمدزاده (۱۳۸۹) برای جامعه آماری دانشگاه‌های دولتی اصفهان مورد استفاده قرار گرفته و ضریب پایایی آن ۰/۹۳ گزارش شده است و همچنین برای روایی از محتوایی از ضریب کوهن استفاده شده است که برابر با ۰/۷۹ برآورد و گزارش شد و همچنین پایایی این پرسشنامه در

سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری با رفتار شهروندی سازمانی پرداخته می‌شود و اهمیت کدام سرمایه بیشتر است و باعث بهبود عملکرد سازمان می‌شود و در یک جمع بندی کلی با توجه به مبحث جهانی شدن و افزایش سطح تعاملات، امروزه سازمان‌ها به دنبال کارکنانی هستند که توانایی برقراری ارتباط با افرادی از فرهنگ‌های مختلف را دارا باشند. از آن جایی که افراد همواره به تصور و قضاوت دیگران درباره خود توجه می‌کنند و بدان اهمیت می‌دهند، بدون استفاده از هنر مدیریت برداشت در تعاملات و ارتباط خود با دیگران دچار مشکل خواهند شد. مدیریت برداشت می‌تواند تأثیر زیادی بر برداشت دیگران داشته باشد، مشروط بر این‌که برداشت‌های صورت گرفته صحت داشته باشند؛ از نوآوری‌های پژوهش این است که مدیریت برداشت را در سازمان مورد توجه قرار داده که متغیر جدیدی است و تأثیرات آن بر رفتارهای شهروندی سازمانی را بررسی کرده است، همچنین از دیگر نوآوری‌های پژوهش این است که توانسته سرمایه شامل سرمایه فکری که دارای سه سطح انسانی، ساختاری و ارتباطی است را بر مدیریت برداشت و رفتارهای شهروندی سازمانی مورد توجه قرار دهد. براساس نظریه گافمن نیز بر نحوه تاثیرگذاری و برداشت افراد تاکید می‌شود. لذا با توجه به مباحث آورده شده این پژوهش درصدد پاسخ به این سؤال است که آیا سرمایه فکری سازمان بر رفتارهای شهروندی سازمانی با میانجی‌گری مدیریت برداشت کارکنان تاثیرگذار است؟

روش

الف) طرح پژوهش و شرکت‌کنندگان:

پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی که با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری انجام شد. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی کارکنان یک سازمان^۱ در سال مالی ۱۴۰۰ بود که تعداد آنها برابر با ۴۰۰ نفر بود که با استفاده از فرمول جی‌پاور^۲ حجم نمونه برآورد شد (معتمد و زمانی، ۱۳۹۵). حداقل حجم نمونه توصیه شده برای مدل‌سازی ۳۷۶ می‌باشد. حداکثر حجم نمونه یعنی ۴۰۰ در نظر گرفته شد و تعداد ۴۰۰ پرسشنامه میان کارکنان سازمان مذکور توزیع شد، و تعداد ۳۸۵ پرسشنامه

^۱ . با توجه به اینکه سازمان اجازه نداد نامش فاش شود لذا به خاطر ضوابط و رعایت اخلاق از آوردن نام معذوریم.

^۲ . GPower

^۳ . The Intellectual Capital Questionnaire

پژوهش آقاجانزاده (۱۳۹۰) در جامعه آماری شرکت‌های سهامی بیمه آسیا در شهر تهران با آلفای کرونباخ ۰/۸۲ گزارش شده است. با توجه به اینکه پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش، پرسشنامه استاندارد می‌باشند. برای حصول اطمینان از روا بودن ابزار مذکور، روایی آن از طریق تحلیل عاملی تأییدی نیز محاسبه شد، نتایج بارهای عاملی تأییدی پرسشنامه سرمایه فکری همگی بالاتر از ۰/۳ می‌باشد. بنابراین همه گویه‌های پرسشنامه جهت تجزیه و تحلیل مورد استفاده قرار می‌گیرند. لذا روایی پرسشنامه در این پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد. همچنین مقدار ضریب آلفای کرونباخ کل پرسشنامه فوق ۰/۹۱۵ سرمایه انسانی (۰/۸۷۵)؛ سرمایه ساختاری (۰/۷۶۲) و سرمایه رابطه‌ای (۰/۸۰۷) که بیشتر از ۰/۷ می‌باشند که نشان از دقت بالای ابزار اندازه‌گیری مورد استفاده در پژوهش حاضر دارد، لذا ابزار پژوهش از روایی و پایایی لازم برخوردار می‌باشد.

پرسشنامه مدیریت برداشت بولینو و ترنلی^۱ (IMQ): برای

سنجش مدیریت برداشت در محیط کار از پرسشنامه ۲۲ سوالی معرفی شده توسط بولینو و ترنلی (۱۹۹۹) که پنج حوزه‌ی ارتقاء خود (۱ تا ۴)، خودشیرینی (۵ تا ۸)، تظاهر به نمونه بودن (۹ تا ۱۲)، تهدید و ارباب (۱۳ تا ۱۷) و تظاهر به ناتوانی (۱۸ تا ۲۲) را پوشش می‌دهد و مقیاس پاسخ‌گویی آن پنج درجه‌ای (هرگز = ۱ تا همیشه = ۵) است، به طوری که حداقل نمره ۲۵ و حداکثر کل ۱۲۵ می‌باشد، این پرسشنامه از طریق فرایند دو مرحله‌ای ترجمه و آماده اجرا شده است (گل‌پرور و قریشی، ۱۳۹۴). بولینو و ترنلی (۱۹۹۹) از طریق انجام تحلیل عامل اکتشافی و تأییدی در چهار مطالعه مستقل نشان داده‌اند که پنج عامل این پرسشنامه با داده‌های جمع‌آوری شده از گروه‌های نمونه مستقل پژوهش آن‌ها دارای برازش مناسبی است. همچنین بولینو و ترنلی (۱۹۹۹) ضریب آلفای کرونباخ مقیاس‌های مدیریت برداشت، بالاتر از میزان ۰/۷ گزارش کرده‌اند، به طوری که ضریب آلفای کرونباخ آلفای کرونباخ ارتقاء خود، خودشیرینی، تظاهر به نمونه بودن، تهدید و ارباب و تظاهر به ناتوانی را به ترتیب برابر با ۰/۷۸، ۰/۸۳، ۰/۷۵، ۰/۸۶ و ۰/۸۸ گزارش نموده‌اند. در نسخه فارسی نیز دامغانیان و یزدانی زیارت (۱۳۹۵) در

مطالعه خود در جامعه آماری کارکنان استانداری خراسان شمالی، ضریب آلفای کرونباخ را برای این پرسشنامه ۰/۸۲ و طهماسبی و همکاران (۱۳۹۳) در جامعه آماری کارکنان ستادی بانک سپه پایایی این مقیاس را ۰/۸۸ گزارش کردند به طوری که روایی و پایایی پرسشنامه در پژوهش‌های فوق تأیید شده است. همچنین در پژوهش گل‌پرور و قریشی (۱۳۹۴) در جامعه آماری کارکنان یک شرکت داروسازی در شهر اصفهان، پس از اجرای تحلیل عاملی اکتشافی که به منظور بررسی وضعیت روایی سازه این پرسشنامه ترجمه شده انجام گرفته که به ترتیب آلفای کرونباخ برای ارتقاء خود، خودشیرینی، تظاهر به نمونه بودن، تهدید و ارباب و تظاهر به ناتوانی برابر با ۰/۸۸، ۰/۸۷، ۰/۸۷، ۰/۸۳ و ۰/۸۱ گزارش شده است که بیانگر مورد تأیید بودن روایی و پایایی پرسشنامه مذکور در پژوهش‌های متعدد می‌باشد. با توجه به اینکه پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش، پرسشنامه استاندارد می‌باشند. برای حصول اطمینان از روا بودن ابزار مذکور، روایی آن از طریق تحلیل عاملی نیز محاسبه شد، وجود پنج بعد یا زیر مقیاس آن را تأیید کرد که در آن ۹۲/۴۲۰ درصد واریانس سؤال‌ها استخراج شده بود. نتایج بارهای عاملی تأییدی پرسشنامه مدیریت برداشت همگی بالاتر از ۰/۳ برآورد شد؛ لذا روایی پرسشنامه مدیریت برداشت بولینو و ترنلی (۱۹۹۹) در این پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد. همچنین مقدار ضریب آلفای کرونباخ کل پرسشنامه فوق ۰/۹۷۰، ارتقاء خود (۰/۸۸۵)؛ خودشیرینی (۰/۸۷۷)؛ تظاهر به نمونه بودن (۰/۸۸۰)؛ تهدید و ارباب (۰/۹۲۳) و تظاهر به ناتوانی (تضرع) (۰/۹۰۳) که بیشتر از ۰/۷ می‌باشند که نشان از دقت بالای ابزار اندازه‌گیری مورداستفاده در پژوهش حاضر دارد، لذا ابزار پژوهش از روایی و پایایی لازم برخوردار می‌باشد.

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ارگان و

کانوسکی^۲ (OCBS): این پرسشنامه توسط ارگان و کانوسکی (۱۹۹۶) ساخته شده و دارای ۱۵ سوال بوده و هدف آن ارزیابی رفتار شهروندی و ابعاد آن یعنی نوع دوستی (۱ تا ۳)، وجدان (۴ تا ۶)، جوانمردی (۷ تا ۱۰)، رفتار مدنی (۱۱ تا ۱۳)، ادب و ملاحظه (۱۴ تا ۱۵) است. طیف پاسخ‌گویی آن از نوع لیکرت (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً

² Organizational Citizenship Behavior Scale

¹ perception Management Questionnaire

تحقیقات و فناوری وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی مورد استفاده قرار گرفته و روایی و پایایی پرسشنامه مورد تایید قرار گرفته است. برای حصول اطمینان از روا بودن ابزار مذکور، روایی آن از طریق تحلیل عاملی نیز محاسبه شد، نتایج بارهای عاملی تائیدی رفتار شهروندی سازمانی همگی بالاتر از ۰/۳ برآورد شد. لذا روایی پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ارگان و کانوسکی (۱۹۹۶) در این پژوهش مورد تایید قرار می‌گیرد. همچنین مقدار ضریب آلفای کرونباخ کل پرسشنامه فوق ۰/۹۴۵؛ نوع دوستی (۰/۷۵۵)؛ وجدان (۰/۷۳۳)؛ جوانمردی (۰/۷۷۹)؛ رفتارمدنی (۰/۷۲) و ادب و ملاحظه (۰/۷۳۵) که بیشتر از ۰/۷ می‌باشند که نشان از دقت بالای ابزار اندازه‌گیری مورد استفاده در پژوهش حاضر دارد، لذا ابزار پژوهش از روایی و پایایی لازم برخوردار می‌باشد.

سال (۰/۳۳/۶)، ۵۴ نفر دارای سنی بین ۴۵ تا ۵۵ سال (۱۴/۳٪) و ۲۴ نفر دارای سنی بالای ۵۵ سال (۶/۳٪) می‌باشد. بنابراین بیشترین شرکت‌کننده به طوری که ۶۵ نفر درای سابقه کار زیر ۵ سال (۱۷/۲٪)، ۸۲ نفر دارای سابقه کار بین ۵ تا ۱۰ سال (۲۱/۷٪)، ۱۱۳ نفر دارای سابقه کار بین ۱۰ تا ۱۵ سال (۲۹/۹٪)، ۵۵ نفر درای سابقه کار بین ۱۵ تا ۲۰ سال (۱۴/۶٪)، ۳۸ نفر درای سابقه کار بین ۲۰ تا ۲۵ سال (۱۰/۱٪) و ۲۵ نفر نیز درای سابقه کار بالای ۲۵ سال (۶/۶٪) می‌باشد. جدول ۱ شاخص‌های مرکزی و پراکندگی متغیرهای پژوهش یعنی سرمایه فکری، سرمایه اجتماعی، سرمایه روانشناختی، مدیریت برداشت و رفتار شهروندی سازمان را نشان می‌دهد.

موافقم (= ۵) بوده ولی شیوه نمره‌گذاری در مورد سوالات ۷، ۸، ۹ و ۱۲ به صورت معکوس می‌باشد به طوری که حداقل نمره ۱۵ و حداکثر نمره ۷۵ می‌باشد. در نسخه اصلی روایی و پایایی آن مطلوب برآورد شده است و پایایی کل برای این ابزار برابر با ۰/۸۹ گزارش شده است. پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی در ایران توسط اسلامی (۱۳۸۶)، ترجمه و در مطالعات مختلفی در داخل کشورمان مورد استفاده قرار گرفته است و دارای روایی و پایایی مناسبی است. در پژوهش پورسلطانی زرنندی و همکاران (۱۳۹۲) اعتبار پرسشنامه با بهره‌گیری از نظرهای اصلاحی استادان مدیریت ورزشی با مطالعه آزمایشی روی ۳۰ نفر از معلمان تربیت بدنی شهر مشهد پایایی درونی پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ ۰/۷۶ گزارش شده است. همچنین در پژوهش فانی و همکاران (۱۳۸۹) در جامعه آماری کارکنان معاونت

یافته‌ها

بررسی یافته‌های توصیفی شامل ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نشان داد که از ۳۷۸ نفر، ۱۳۰ نفر زن (۳۴/۴٪) و ۲۴۸ نفر مرد (۶۵/۶٪) به طوری که ۱۱۵ نفر مجرد (۳۰/۴٪)، ۲۴۹ نفر متأهل (۶۵/۹٪) و ۱۴ نفر هم‌گزینه سایر یعنی «بیوه، مطلقه، همسر فوت کرده» (۳/۷٪) که ۱۱۷ نفر دارای مدرک تحصیلی فوق دیپلم (مقطع کاردانی) (۳۱٪)، ۱۵۳ نفر دارای مدرک تحصیلی لیسانس (مقطع کارشناسی) (۴۰/۵٪) و ۱۰۸ نفر دارای مدرک تحصیلی فوق لیسانس و بالاتر (مقطع ارشد و دکتری) (۲۸/۶٪) است. از نظر سنی نیز ۵۲ نفر دارای سنی زیر ۲۵ سال (۱۳/۸٪)، ۱۲۱ نفر دارای سنی بین ۲۵ تا ۳۵ سال (۳۲٪)، ۱۲۷ نفر دارای سنی بین ۳۵ تا ۴۵

جدول ۱. شاخص‌های مرکزی و پراکندگی متغیرهای پژوهش

متغیر	انحراف معیار ± میانگین	چولگی	کشیدگی	کمترین نمره	بیشترین نمره
سرمایه انسانی	۴۳/۷۷ ± ۱۰/۷۱۳	۰/۰۹۸	-۰/۷۴۶	۱۷	۶۸
سرمایه ساختاری	۳۷/۳۴ ± ۷/۶۲۷	-۰/۰۰۶	-۰/۳۸۱	۱۸	۵۸
سرمایه ارتباطی (مشتری)	۴۰/۰۳ ± ۸/۶۰۹	۰/۰۳۵	-۰/۷۵۳	۲۰	۶۱
سرمایه فکری	۱۲۱/۱۵ ± ۲۳/۰۹۶	۰/۱۳۱	-۰/۷۱۱	۵۹	۱۷۶
خودارتقائی	۱۳/۱۵ ± ۳/۹۲۶	-۰/۰۸۵	-۰/۹۷۴	۴	۲۰
خودشیرینی	۱۳/۲۴ ± ۳/۳۸۳	-۰/۰۰۲	-۰/۸۹۴	۴	۲۰
نظاها	۱۳/۰۳ ± ۳/۸۷۴	-۰/۰۷۴	-۱/۰۱۳	۴	۲۰
ارعاب	۱۶/۴۰ ± ۴/۷۹۶	-۰/۰۳۹	-۱/۰۱۳	۵	۲۵
تضرع	۱۵/۸۹ ± ۴/۶۸۴	-۰/۰۱۵	-۰/۸۶۶	۶	۲۵

۱۱۰	۲۲	-۰/۹۹۴	-۰/۰۶۲	۷۱/۷۰ ± ۲۰/۲۰۰	مدیریت برداشت
۱۵	۳	-۰/۴۷۵	۰/۲۲۹	۸/۴۲ ± ۲/۶۰۰	نوع دوستی
۱۴	۴	-۰/۹۳۲	۰/۰۲۸	۸/۴۸ ± ۲/۵۵۹	وجدان
۱۹	۵	-۰/۸۳۸	۰/۰۱۶	۱۱/۲۵ ± ۳/۲۷۹	جوانمردی
۱۵	۳	-۰/۶۴۰	۰/۱۶۰	۸/۵۳ ± ۲/۵۲۱	رفتارمدنی
۱۰	۲	-۰/۶۴۲	۰/۱۴۸	۵/۵۳ ± ۱/۸۹۰	ادب و ملاحظه
۷۳	۱۵	-۰/۷۹۹	۰/۱۳۱	۴۲/۲۰ ± ۱۲/۰۲۸	رفتار شهروندی سازمان

داده‌های پرت است) که براساس این شاخص داده پرت چندمتغیری در میان داده‌ها یافت نشد. همچنین به منظور بررسی هم‌خطی چندگانه از آماره‌های تلورانس و تورم واریانس استفاده شد که نتایج بیانگر آن بود که هیچکدام از مقادیر تلرانس کوچک‌تر از حد مجاز ۰/۱ و هیچکدام از مقادیر تورم واریانس بزرگ‌تر از حد مجاز ۱۰ نبود که می‌توان استنباط کرد مفروضه هم‌خطی برقرار است. افزون بر آن از آماره دوربین واتسون برای بررسی استقلال خطاها استفاده شد که میزان آن $dw = 1/88$ برآورد شد و حاکی از برقراری مفروضه بود. بررسی مفروضات و برقراری آن‌ها نشان داد که روش مدل‌سازی معادلات ساختاری روش مناسبی بریا ارزیابی برازش مدل است. در ادامه روابط بین متغیرهای مشاهده‌پذیر با محاسبه ضریب همبستگی پیرسون مورد بررسی قرار گرفت (جدول ۲). نتایج حاکی از آن است که بین متغیرهای پژوهش رابطه معنی‌دار وجود دارد.

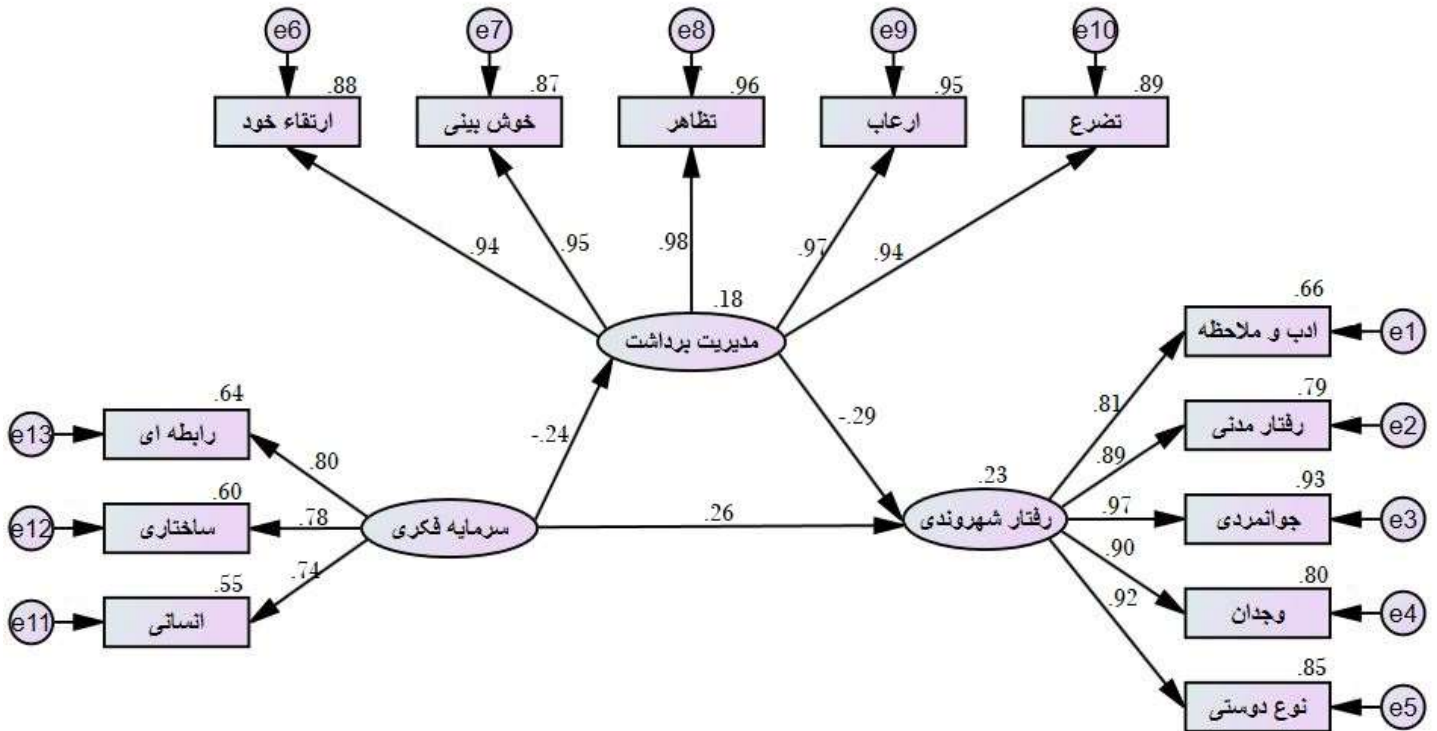
همانطور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود میانگین (و انحراف استاندارد) نمره کل سرمایه فکری ۱۲۱/۱۵ (و ۲۳/۰۹۶)، مدیریت برداشت ۷۱/۷۰ (و ۲۰/۲۰۰) و رفتار شهروندی سازمان ۴۲/۲۰ (و ۱۲/۰۲۸) بود. پیش از تحلیل داده‌ها، ابتدا داده‌های خارج از محدوده بررسی و با مراجعه به اصل پرسشنامه‌ها برطرف شدند. سپس مفروضه نرمال بودن تک متغیری با استفاده از مقادیر کجی و کشیدگی مورد بررسی قرار گرفت و تایید شد. همچنین نتیجه آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای نرمال بودن داده‌ها نشان داد این مفروضه برقرار است ($P > 0/05$). برای بررسی عدم وجود داده‌های پرت تک متغیری از نمودار جعبه‌ای (Box Plot) استفاده شد و نتیجه آن بیانگر این بود که داده پرت تک متغیری در میان داده‌ها وجود ندارد. در ادامه داده‌های پرت چندمتغیری با استفاده از شاخص فاصله ماهالانویس، بررسی شد (سطوح معناداری کمتر از ۰/۰۵ بیانگر وجود

جدول ۲. ماتریس همبستگی متغیرهای مکنون

متغیرها	سرمایه فکری	سرمایه انسانی	سرمایه ساختاری	سرمایه ارتباطی	مدیریت برداشت	رفتار شهروندی
سرمایه فکری	۱					
سرمایه انسانی	۰/۵۷۸**	۱				
سرمایه ساختاری	۰/۵۶۳**	۰/۶۹۰**	۱			
سرمایه ارتباطی	۰/۴۶۷**	۰/۴۸۷**	۰/۵۱۲**	۱		
مدیریت برداشت	۰/۴۲۶**	۰/۴۱۱**	۰/۴۵۳**	۰/۴۱۲**	۱	
رفتار شهروندی	۰/۵۶۶**	۰/۵۸۵**	۰/۵۹۱**	۰/۳۹۸**	۰/۵۲۷**	۱

مشاهده شده و خود این متغیرها یعنی سرمایه فکری، سرمایه اجتماعی، سرمایه روانشناختی، مدیریت برداشت و رفتار شهروندی نقش متغیر مکنون را در مدل ساختاری داشتند.

پس از اطمینان از روایی و پایایی ابزار پژوهش با تحلیل داده‌های پرسشنامه، مدل نهایی معادلات ساختاری به صورت شکل ۱ حاصل شد. لازم به ذکر است که در این مدل ابعاد متغیرهای پژوهش یعنی نقش متغیر



شکل ۱. مدل نهایی و اصلاح شده پژوهش

برای برآورد مدل ساختاری از روش بیشینه درست‌نمایی و شاخص‌های ریشه واریانس خطای تقریب، ریشه استاندارد واریانس پس‌مانده، شاخص برازندگی مقایسه‌ای، شاخص برازش نرم شده، شاخص نیکویی برازش و شاخص نیکویی برازش تعدیل شده استفاده شد. برای این شاخص‌ها نمرات برش مختلفی مطرح شده است. برای مثال مقدار مساوی یا کمتر از ۰/۰۵ برای ریشه واریانس خطای تقریب، مقدار مساوی یا بالاتر از ۰/۹۶ برای شاخص برازندگی مقایسه‌ای بیانگر برازندگی کافی مدل است.

جدول ۳. شاخص‌های نیکویی برازش مدل اصلاح شده و نهایی

شاخص‌های برازش	Df (درجه آزادی)	χ^2 (خی دو)	(χ^2/df)	CFI	NFI	TLI	GFI	AGFI	RMSEA
مدل نهایی	۱۵۰	۴۵۶/۳۲۵	۲/۲۶۳	۰/۹۴	۰/۹۴	۰/۹۲	۰/۹۲	۰/۸۹	۰/۰۷

این شاخص به‌طور معمول معنی دار است و نمی‌توان آن را به عنوان ملاکی مطمئن در جهت بررسی برازش الگوی پیشنهادی با داده‌ها در نظر گرفت. همچنین، سایر شاخص‌های برازندگی، مانند نسبت مجذور خی به درجه آزادی (χ^2/df) با مقدار ۲/۲۶۳، شاخص برازندگی افزایشی^۲ (IFI) با مقدار ۰/۹۴، شاخص نیکویی برازش^۳ (GFI) با مقدار

در این پژوهش با توجه به مطلوب بودن شاخص‌های برازش مطلق، شاخص‌های برازش تطبیقی و شاخص‌های برازش مقتصد دست به اصلاح مدل نزدیکیم در نهایت مدل پیشنهادی از برازش مطلوب با داده‌ها برخوردار بود. همان‌طور که مشاهده می‌شود در مدل تأییدی نهایی مقدار خی دو^۱ (χ^2) معنی دار شده است، اما از آنجا که در نمونه‌های بزرگ

³ goodness of fit index¹ Chi-Square² incremental of fit index

۰/۹۲، شاخص برازش هنجار شده یا شاخص توکر- لویس^۱ (NNFI=۰/۹۲)، شاخص نیکوی برازش تعدیل یافته^۲ (AGFI=۰/۸۹)، شاخص برازندگی هنجار شده^۳ (NFI=۰/۹۴) و ریشه میانگین مجذورات خطای تقریب^۴ (RMSEA) با مقدار ۰/۰۷ حاکی از برازش مطلوب الگوی تأییدی نهایی با داده‌ها است.

جدول ۴. نتایج الگوسازی معادله ساختاری برای الگوی مفهومی پژوهش

اثر متغیر میانجی	رابطه غیر مستقیم a به m به b	رابطه مستقیم میان a و b	رابطه مستقیم میان m و b	رابطه مستقیم میان a و m	روابط میان متغیرهای پژوهش		
					متغیر وابسته (b)	متغیر میانجی (m)	متغیر مستقل (a)
سرمایه فکری	۰/۰۶۹	۰/۲۶ ^{***}	۰/۲۹ ^{***}	۰/۲۴ ^{***}	رفتار شهروندی	مدیریت برداشت	سرمایه فکری

می‌شود و ۲۳ درصد متغیر رفتار شهروندی توسط متغیرهای سرمایه فکری و مدیریت برداشت قابل تبیین می‌باشد.

باتوجه نتایج آزمون بوت استراپ به وسیله نرم افزار آموس مشاهده می‌گردد وقتی که متغیر مستقل سرمایه‌های فکری و متغیر مدیریت برداشت به عنوان متغیر میانجی وارد مدل پژوهش می‌شوند مدل معنادر

جدول ۵. ضریب رگرسیونی استاندارد و معناداری اثر متغیرهای برون‌زاد بر متغیر درون‌زاد (مستقیم و غیرمستقیم)

نوع روش	متغیرها	β	S.E.	C.R.	p	نتیجه
مستقیم	سرمایه فکری بر مدیریت برداشت	-۰/۲۴۱	۰/۰۷۲	-۳/۳۴۷	۰/۰۵	تایید فرضیه
	مدیریت برداشت بر رفتار شهروندی سازمانی	-۰/۲۹۳	۰/۰۵۶	-۵/۲۳۲	۰/۰۰۱	تایید فرضیه
غیرمستقیم	سرمایه فکری بر رفتار شهروندی سازمانی	۰/۲۶۴	۰/۰۶۰	۴/۴۰	۰/۰۰۳	تایید فرضیه
	نقش میانجی مدیریت برداشت در رابطه بین سرمایه فکری و رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۶۹	۰/۰۲۱	۳/۲۸۵	۰/۰۰۹	تایید فرضیه

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از این پژوهش تأثیر سرمایه فکری سازمان بر رفتارهای شهروندی سازمانی با میانجی‌گری مدیریت برداشت بود. براساس نتایج یافته‌های پژوهش سرمایه فکری بر مدیریت برداشت اثر مستقیم دارد، تایید شد. در تبیین یافته‌های این فرضیه می‌توان گفت که سرمایه فکری شامل همه فرآیندها و دارایی‌هایی است که معمولاً در ترازنامه نشان داده نمی‌شوند و همچنین همه دارایی‌های ناملموسی که در روش‌های حسابداری مدرن مورد توجه قرار نمی‌گیرند (گیلبرت و همکاران، ۲۰۱۹). سرمایه‌های فکری را دارای اجزایی می‌دانند که در یک طبقه‌بندی ساده، در سه دسته سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای (مشتری) قرار

می‌گیرند (بورکسیا و همکاران، ۲۰۱۹). باتوجه به اینکه کارکنان، سرمایه فکری را از طریق شایستگی، نگرش و چالاکی فکری خود ایجاد می‌کنند و مهم‌ترین عناصر تشکیل دهنده سرمایه انسانی بنگاه اقتصادی، مجموعه مهارت‌های نیروی کار و عمق و وسعت تجربه آنان است. منابع انسانی روح و فکر منابع سرمایه فکری است و مهارت‌ها و شایستگی‌های نیروی کار، دانش آنان در زمینه‌هایی که برای موفقیت بنگاه اقتصادی مهم و ضروری هستند و استعدادها، اخلاق و رفتار آنان را در بر می‌گیرد (میلر و همکاران، ۲۰۱۹). بنابراین کارکنان در ارتقاء خود تلاش می‌کند تا با نشان دادن و سخن گفتن در باره تحصیلات، توانایی‌ها و نقاط قوت خود تصویری که دیگران از وی دارند را ارتقاء بخشیده و نشان دهد فردی ارزشمند است و در خودشیرینی فرد تلاش می‌کنند به ارائه

³ normal of fit index

⁴ root mean square error of approximation

¹ tucker - lewis index

² adjusted goodness of fit index

متخصص می‌شود که فراهم کننده مظاهر، تعبیرها و تفسیرها و سیستم‌های معانی مشترک در میان گروه‌ها است که باعث تاثیر مستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی که شامل نوع دوستی، وظیفه‌شناسی (وجدان)، جوانمردی، تواضع (ادب و ملاحظه) و فضیلت شهروندی (رفتار مدنی) می‌گردد. بنابراین روابط بین فردی قوی و تعاملات مکرر بین کارکنان به ایجاد اطلاعات بیشتر و ارزشمندتر کمک می‌کند، بنابراین پذیرش اطلاعات ارزشمند و ارضای نیازها را افزایش می‌دهد. و کارکنان در تعامل، انتقال و درک این اطلاعات را به طور مؤثرتری ارتقا می‌دهد و در نتیجه رضایت کارکنان را بهبود می‌بخشد. هنگامی که کارکنان از خدمات شرکت راضی باشند یا احساس کنند که رفتاری فراتر از انتظارات آن‌ها در همه زمینه‌ها دریافت کرده‌اند، با استفاده از تئوری تبادل اجتماعی، تمایل بیشتری به یادگیری از رفتار شهروندی در آن‌ها خواهند داشت.

با این حال، سرمایه فکری به عنوان یک کل نمی‌تواند OCB را پیش‌بینی کند، اما عوامل ترکیبی متشکل از سرمایه‌های اجتماعی، روانشناختی، سازمانی می‌توانند OCB را در صورتی که به صورت فردی در یک محیط سازمانی عمل کنند، پیش‌بینی کنند. عملکرد و رفتار یک کارمند در یک سازمان به نوع فردی که کارمند است، یعنی وضعیت روانی یک کارمند بستگی دارد. اگر کارمند چارچوب ذهنی خوشبینانه‌ای داشته باشد و به توانایی‌های خود اعتماد داشته باشد تنها در این صورت می‌تواند توانایی‌های مرتبط با شغل خود را به نحو احسن انجام دهد. بنابراین، سرمایه فکری با تأکید بر ساختار و ابعاد رابطه‌ای با توجه به نیروهای ماهر متخصص می‌تواند، رابطه بین عملکرد یک سازمان با هر گونه تصویر رفتاری از کارمند مانند جو حمایتی را تقویت می‌کند (روتبرگ و همکاران، ۲۰۲۰). بنابراین بیشتر یافته‌ها نیز از این یافته‌ها حمایت می‌کنند و به این نتیجه می‌رسند که اگر یک کارمند شخصیتی فعال داشته باشد، از تمام مؤلفه‌های سرمایه فکری بالایی برخوردار است. با چنین ساختار روانی، اگر جو سازمان شامل عدالت و حمایت باشد، کارکنان OCB‌های بیشتری را به نمایش خواهند گذاشت.

از محدودیت‌های پیش‌روی این مطالعه می‌توان به همکاری ضعیف بعضی از مشارکت‌کنندگان به پاسخ‌گویی پرسشنامه‌ها به خاطر تعداد زیاد سوالات و شرکت در روند پژوهش به خاطر جمع‌آوری مقطعی داده‌ها برای انجام پژوهش اشاره کرد؛ همچنین وجود محدودیت زمانی برای

تصویری از خود به عنوان فردی مهربان، دوستدار دیگران و دوست داشتنی بودن متمرکز شود و در مقابل در تظاهر به نمونه بودن فرد تلاش می‌کند تا نشان دهد که فردی متمایز و متفاوت از دیگران است. در تهدید و ارباب، فرد به رفتارهایی نظیر تهدید و زورگویی روی می‌آورد تا به اجبار به دیگران نشان دهد هر کاری اراده کند و بخواهد می‌تواند از دیگران بخواهد تا انجام دهند (گیلبرت و همکاران، ۲۰۱۹). بالاخره در آخرین مؤلفه یعنی در تظاهر به ناتوانی فرد با ارائه این تصویر از خود که وی فردی است که نیاز به کمک و مساعدت دیگران دارد و در صورت عدم کمک به وی با مشکلات متعددی مواجه خواهد شد سعی می‌کند تا دیگران را با خود همراه نموده و در معرض توجه و حمایت آن‌ها قرار گیرد لذا توجه به محتوای هر یک از این مؤلفه‌های مدیریت برداشت نشان می‌دهد که به ظاهر انگیزه‌های زیربنایی متفاوتی برای هر یک از تاکتیک‌های پنج‌گانه مدیریت برداشت وجود دارد (ریس و همکاران، ۲۰۱۹). اما از نگاه نظریه پردازان مطرح در حوزه مدیریت برداشت، تمامی این راهبردها دارای زیربنای انگیزشی موسوم به تمایل به کنترل برداشت و تصویری که دیگران از انسان دارند و یا کسب خواهند کرد، هستند. بنابراین در حالی جامع از نظر محتوایی، تاکتیک‌های مدیریت برداشت را می‌توان مبتنی بر نیاز به کنترل محیط پیرامون نگریست. از نظر عوامل مرتبط با مدیریت برداشت و تاکتیک‌های تحت پوشش این پدیده مطالعات نشان می‌دهند که مجموعه عوامل فردی، موقعیتی و سازمانی تعیین می‌کنند که افراد در موقعیت‌های مختلف از چه تاکتیک و باچه شدتی با توجه به سرمایه فکری که دارند استفاده کنند (روتبرگ و همکاران، ۲۰۲۰).

بر اساس نتایج یافته‌های پژوهش سرمایه فکری بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق مدیریت برداشت اثر غیرمستقیمی بر رفتار شهروندی دارد، تایید شد (گیلبرت و همکاران، ۲۰۱۹). در تبیین این یافته می‌توان گفت که سرمایه فکری دارای ابعاد انسانی، ساختاری و ارتباطی می‌باشد. عنصر رابطه‌ای توصیف کننده نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به خاطر سابقه تعاملات‌شان برقرار می‌کنند. بعد ساختاری در سرمایه فکری به الگوی کلی تماس‌های بین افراد بستگی دارد یعنی افراد یک سازمان به چه کسانی و چگونه دسترسی دارند اشاره می‌کند. سومین بعد سرمایه فکری بعد انسانی می‌باشد که مربوط به نیروی انسانی ماهر و

توزیع پرسشنامه در بین کارکنان از دیگر محدودیت‌های این مطالعه بود. از دیگر محدودیت‌ها می‌توان به این نکته اشاره کرد که به دلیل اینکه خارج از وقت اداری کارکنان تمایلی به همکاری در این مطالعه نداشتند عملاً امکان گردآوری داده‌ها در خارج از وقت اداری مقدور نبود و همچنین در ساعات اداری نیز هریک به دلیل مسئولیت‌های اجرایی که داشتند به سختی حاضر به همکاری می‌شدند. از همین رو پیشنهاد می‌شود باتوجه به اهمیت و جایگاه رفتار شهروندی سازمانی در سازمان، در زمینه‌ی پژوهشی موردنظر، تحقیقات بیشتری صورت گیرد و مطالعات آتی، مواردی نظیر فرهنگ، عوامل شناختی و هیجانی افراد را در بررسی‌ها دخیل سازند و نتایج مقایسه گردد. بنابراین براساس یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر و پژوهش‌های پیشین پیشنهاد میشود که کارگاه‌هایی با هدف ارتقاء سرمایه فکری، اجتماعی و سرمایه روانشناختی و در نتیجه افزایش رفتار شهروندی سازمانی برای کارکنان برگزار شود. برای بروز رفتارهای شهروندی سازمانی، باید در محیط کار بین مدیران و کارکنان نوعی صمیمیت و یکپارچگی و دوستی از طریق تشکیل کارهای گروهی، ایجاد اعتماد متقابل بین اعضا، ایجاد اهداف و ارزش‌های مشترک، تحقق عدالت سازمانی و همچنین تقدم منافع عمومی بر منافع شخصی حکم فرما شود. مسئولان و دست‌اندرکاران سازمان (شرکت)، بیش از پیش، سعی در بهبود سرمایه‌های فکری شرکت نمایند تا بدین وسیله موجبات آمادگی کارکنان برای بروز رفتار شهروندی سازمانی را فراهم آورند. مسئولان سازمان (شرکت)، ساختار سازمانی خود را به طور پیوسته، بازمهندسی کنند و سرمایه‌های ساختاری خود را اعم از فرهنگ سازمانی، غنی تر کنند تا موجبات بروز رفتار شهروندی سازمانی را در کارکنان ایجاد کنند. باتوجه به رابطه بین ابعاد سرمایه فکری با رفتار شهروندی سازمانی پیشنهاد می‌شود، مدیران و روسا بیشتر به سرمایه‌های انسانی توجه کنند و زمینه را برای ایجاد ارتباط موثر که یکی از ابعاد سرمایه فکری می‌باشد با کارکنان و دیگر شرکت‌ها و صنایع فراهم کنند تا بتوانند پیشرفت و اثربخشی لازم را در سازمان ایجاد کنند.

ملاحظات اخلاقی

پیروی از اصول اخلاق پژوهش: این مقاله برگرفته از رساله دکتری نویسنده اول در رشته روانشناسی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات است. به جهت حفظ رعایت اصول اخلاقی در این پژوهش سعی شد تا جمع‌آوری اطلاعات پس از جلب

رضایت شرکت‌کنندگان انجام شود. همچنین به شرکت‌کنندگان درباره رازداری در حفظ اطلاعات شخصی و ارائه نتایج بدون قید نام و مشخصات شناسنامه افراد، اطمینان داده شد.

حامی مالی: این پژوهش در قالب رساله دکتری و بدون حمایت مالی می‌باشد.

نقش هر یک از نویسندگان: این مقاله از رساله دکتری نویسنده اول و به راهنمایی نویسنده دوم و مشاوره نویسنده سوم استخراج شده است.

تضاد منافع: نویسندگان همچنین اعلام می‌دارند که در نتایج این پژوهش هیچ‌گونه تضاد منافی وجود ندارد.

تشکر و قدردانی: بدین وسیله از اساتید راهنما و مشاوران این پژوهش تشکر و قدردانی می‌گردد.

منابع

قرائتی، ماهرخ؛ کاشانی وحید، لایلا و اساسه، مریم. (۱۴۰۳). تدوین مدل ساختاری شادکامی مادران دارای فرزند با ناتوانی هوشی بر اساس سرمایه روانشناختی با میانجی‌گری انعطاف‌پذیری شناختی، *مجله علوم روانشناختی*، ۲۳(۱۳۶)، ۸۰۰-۷۸۵.

<http://dx.doi.org/10.52547/JPS.23.136.785>

عریضی، حمیدرضا. (۱۳۹۷). نظریه ضد سرمایه‌ای فساد اداری و نقد مفهوم سرمایه اجتماعی. *رفاه اجتماعی*، ۱۸(۶۹)، ۷۹-۱۲۷.

<https://sid.ir/paper/56568/fa>

شارع پور، محمود، و حجتی، حدیثه. (۱۳۹۷). تحلیل عوامل اجتماعی مؤثر بر مشارکت شهروندی: ارزیابی تجربی نظریه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی. *مطالعات جامعه‌شناختی شهری (مطالعات شهری)*، ۲۸(۱-۳)، ۳۲-۱.

<https://sid.ir/paper/210314/fa>

References

Abbas, M. G., Wang, Z., Ullah, H., Mohsin, M., Abbas, H., & Mahmood, M. R. (2022). Do entrepreneurial orientation and intellectual capital influence SMEs' growth? Evidence from Pakistan. *Environmental science and pollution research international*, 29(17), 25774–25789. <https://doi.org/10.1007/s11356-021-17542-y>

Alfiero, S., Brescia, V., & Bert, F. (2021). Intellectual capital-based performance improvement: a study in healthcare sector. *BMC health services research*, 21(1), 73. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06087-y>

- Barnard, C. I. (1938). *The functions of the executive*. Harvard University Press. [org/record/1938-15046-000](https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.06.001)
- Bolino, M. C., & Turnley, W. H. (1999). A model of perception management and its influence on employee satisfaction. *Academy of Management Journal*, 42(5), 614-625. <https://www.jstor.org/stable/259117?origin=crossref>
- Bontis, N. (1998). Intellectual capital: An exploratory framework for measuring intangible assets. *Management Decision*, 36(2), 99-106.
- Bucea, O., & Pillai Riddell, R. (2019). Non-pharmacological pain management in the neonatal intensive care unit: Managing neonatal pain without drugs. *Seminars in fetal & neonatal medicine*, 24(4), 101017. <https://doi.org/10.1016/j.siny.2019.05.009>
- Campbell Pickford, H., & Joy, G. (2016). Organisational citizenship behaviours: Definitions and dimensions. *Saïd Business School WP* 2016-31. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2893021>
- Fisher P. (2017). Homeopathy and intellectual honesty. *Homeopathy: the journal of the Faculty of Homeopathy*, 106(4), 191-193. <https://doi.org/10.1016/j.homp.2017.10.001>
- Flood, F. (2017). Social Psychology of Organizations. In: Farazmand, A. (eds) *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance*. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_3059-1
- Harper, P. J. (2015). Exploring forms of organizational citizenship behaviors (OCB): antecedents and outcomes. *Journal of Management and Marketing Research*, 18, 1. [118a37b15791dfcc40068ed654039bb98e829c46](https://doi.org/10.118a37b15791dfcc40068ed654039bb98e829c46)
- Harper, P. J. (2015). Exploring forms of organizational citizenship behaviors (OCB): antecedents and outcomes. *Journal of Management and Marketing Research*, 18, 1. <https://aabri.com/manuscripts/142119>
- Hart, T. A., Gilstrap, J. B., & Bolino, M. C. (2016). Organizational citizenship behavior and the enhancement of absorptive capacity. *Journal of Business Research*, 69(10), 3981-3988. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.06.001>
- Hazzi, O.A. (2018). Organizational Citizenship Behavior: A Holistic Review. In: Farazmand, A. (eds) *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance* (pp. 1-12). Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_3677-1
- Jardon, C. M., & Martinez-Cobas, X. (2021). Measuring intellectual capital with financial data. *PloS one*, 16(5), e0249989. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0249989>
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1966). *The social psychology of organizations*. Wiley. [apa.org/record/1966-35011-000](https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_3677-1)
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). Organizations and the system concept. *Classics of Organization Theory*, 80, 480. [doi/full/10.1080/23311975.2024.2350804#refere](https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2350804#refere)
[nces](https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2350804#refere)
- Khan, N. U., Anwar, M., Li, S., & Khattak, M. S. (2021). Intellectual capital, financial resources, and green supply chain management as predictors of financial and environmental performance. *Environmental science and pollution research international*, 28(16), 19755-19767. <https://doi.org/10.1007/s11356-020-12243-4>
- Knorst, J. K., Tomazoni, F., Sfredo, C. S., Vettore, M. V., Hesse, D., & Ardenghi, T. M. (2022). Social capital and oral health in children and adolescents: A systematic review and meta-analysis. *Community dentistry and oral epidemiology*, 50(6), 461-468. <https://doi.org/10.1111/cdoe.12714>
- Lilly, J.D. (2022). Organizational Citizenship Behavior. In: Farazmand, A. (eds) *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance*. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-66252-3_125
- Mengesha, E. W., Alene, G. D., Amare, D., Assefa, Y., & Tessema, G. A. (2021). Social capital and maternal and child health services uptake in low- and middle-income countries: mixed methods systematic review. *BMC health services*

- research, 21(1), 1142.
<https://doi.org/10.1186/s12913-021-07129-1>
- Miller, E. T., & Abu-Alhaija, D. M. (2019). Cultural Influences on Pain Perception and Management. *Pain management nursing: official journal of the American Society of Pain Management Nurses*, 20(3), 183–184.
<https://doi.org/10.1016/j.pmn.2019.04.006>
- Motamed, H., & Zamani, G. H. (2016). A comprehensive review of sample size determination methods with a special focus on the field of nursing. *Journal of Nursing and Health Studies*, 2(1), 43-55.
- Ocampo, L., Acedillo, V., Bacunador, A. M., Balo, C. C., Lagdameo, Y. J., & Tupa, N. S. (2018). A historical review of the development of organizational citizenship behavior (OCB) and its implications for the twenty-first century. *Personnel Review*, 47(4), 821–862.
<https://doi.org/10.1108/PR-04-2017-0136>
- Organ, D. S., & Konovsky, M. A. (1996). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Özdemir, Y., & Ergun, S. (2015). The relationship between organizational socialization and organizational citizenship behavior: the mediating role of person-environment fit. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 207, 432-443.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.10.113>
- Parhehi, H. (2017). Anti-capitalist theory of administrative corruption and criticism of the concept of social capital. *Social Welfare*, 18(69), 79-127. (In Persian). SID.
<https://sid.ir/paper/56568/fa>
- Qaraeti, M., Kashani Vahid, L., & Asaseh, M. (2024). Developing a structural model of happiness of mothers with children with intellectual disabilities based on psychological capital with the mediation of cognitive flexibility. *Journal of Psychological Sciences*, 23(136), 785-800. (In Persian).
<http://dx.doi.org/10.52547/JPS.23.136.785>
- Sharapour, M., & Hojjati, H. (2017). Analysis of social factors affecting citizenship participation: empirical evaluation of social capital theory. *Urban Sociological Studies (Urban Studies)*, 8(28), 1-32. (In Persian). SID.
<https://sid.ir/paper/210314/fa>
- Sharma, A. (2016). Organizational citizenship behaviour: A literature review of the dimensions and antecedents. *International Journal of Education and Management Studies*, 6(3), 351.
[doi/10.1177/014920630002600307](https://doi.org/10.1177/014920630002600307)
- Sharma, J. P., Bajpai, N., & Holani, U. (2010). Organizational citizenship behavior in public and private sector and its impact on job satisfaction: A comparative study in Indian perspective. *International Journal of Business and Management*, 6(1), 67.
<https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n1p67>
- Somech, A., & Ohayon, B. E. (2019). The trickle-down effect of OCB in schools: The link between leader OCB and team OCB. *Journal of Educational Administration*, 58(6), 629–643.
<https://doi.org/10.1108/JEA-03-2019-0056>
- Spottswood, E. L., & Wohn, D. Y. (2020). Online social capital: recent trends in research. *Current opinion in psychology*, 36, 147–152.
<https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2020.07.031>
- Tran, T. P., Nguyen, P. V., Nguyen, Q. L., Tran, N. P., & Vo, D. H. (2022). Does national intellectual capital matter for shadow economy in the Southeast Asian countries?. *PloS one*, 17(5), e0267328.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0267328>
- Ullah, H., Wang, Z., Mohsin, M., Jiang, W., & Abbas, H. (2022). Multidimensional perspective of green financial innovation between green intellectual capitals on sustainable business: the case of Pakistan. *Environmental science and pollution research international*, 29(4), 5552–5568.
<https://doi.org/10.1007/s11356-021-15919-7>
- Vanaja, N., Rajeswari, P. S., & Tamil, K. (2021). Organizational citizenship behaviour—evolving dimensions and antecedents. *Journal of Xi'an*

- University of Architecture & Technology*, XIII(4)
DOI: 10.1080/23311975.2024.2350804
- Wightman, A., Goldberg, A., & Diekema, D. (2018). Fairness, severe intellectual disability, and the special case of transplantation. *Pediatric transplantation*, 22(5), e13228.
<https://doi.org/10.1111/petr.13228>
- Worku, M. A., & Debela, K. L. (2024). A systematic literature review on organizational citizenship behavior: conceptualization, antecedents, and future research directions. *Cogent Business & Management*, 11(1).
<https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2350804>
- Yaylaci, A. F. (2016). An analysis of studies on organizational citizenship behaviors in Turkey: 2000-2015. *Journal of Education and Training Studies*, 4(8), 99-115.
<https://doi.org/10.11114/jets.v4i8.1560>
- Zhang, H., Zhao, Y., Zou, P., Lin, S., Mu, S., Deng, Q., Du, C., Zhou, G., Wu, J., & Gan, L. (2021). Explaining Organizational citizenship behavior among Chinese nurses combating COVID-19. *Risk Management and Healthcare Policy*, 14, 979-986.
<https://doi.org/10.2147/RMHP.S292436>