فصلنامه رویکردهای پژوهشی نو در علوم مدیریت

شماره ۲۸،
دوره هشتم،
سال ششم،
زمستان ۱۴۰۱
صص ۱-۱۶

تاثیر اعتماد بر رفتار شهروندی کارکنان با نقش میانجی عزت نفس و تعهد (مورد مطالعه: کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران)

حسن امیری[۱] سیداحمد میرحسینی‌موسوی[۲]

چکیده

پژوهش حا ضر با هدف تعیین تاثیر اعتماد بر رفتار شهروندی کارکنان با نقش میانجی عزت نفس و تعهد کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران به روش توصیفی از نوع همبستگی انجام شده است. جامعه آماری آن کلیه کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران شامل نفر که درسال ۱۴۰۱مشغول به خدمت می‌باشند که از این تعداد نفر طبق جدول کرجسی و مورگان به روش طبقه‌ای نسبی و تصادفی ساده ۳۷۸ نفر انتخاب شدند. ابزار پژوهش شامل پرسشنامه اعتماد سازمانی الونن و همکاران (۲۰۰۸)، پرسشنامه استاندارد رفتار شهروند سازمانی اورگان و کانوسکی (۱۹۹۰) و پرسشنامه استاندارد تعهد سازمانی آلن و مایر (۲۰۰۰) و پرسشنامه عزت نفس کوپر اسمیت (۱۹۶۷) است،که پس از تأیید روایی پرسشنامه‌های مذکور، برای تعیین پایایی آن‌ها پس از اجرای آزمایشی بین ۳۰ نفر از آزمودنی‌ها به وسیله آلفای کرونباخ، پرسشنامه اعتماد سازمانی با ضریب ۰/۸۹۶ ، پرسشنامه رفتار شهروند سازمانی با ضریب ۰/۸۸ و پرسشنامه تعهد سازمانی با ضریب ۰/۸۷ و عزت نفس ۰/۸۹ محاسبه و تأیید شد و در نهایت داده‌ها از طریق آمار توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان داد، اعتماد سازمانی تقریباً ۳۴ درصد از تغییرات در عزت نفس، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران را تبیین می‌نماید. از طرفی با توجه به سطح معناداری آزمون(۰/۰۰۰ =p) و کوچک‌تر بودن آن از (۰/۰۵ > p) می‌توان قضاوت کرد که بین اعتماد سازمانی با تعهد سازمانی، عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران تاثیر معناداری وجود دارد. از طرفی با توجه به مثبت بودن میزان تاثیر (۰/۶۸۴ =b1) می‌توان نتیجه گرفت با افزایش اعتماد سازمانی، تعهد سازمانی، عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران افزایش می‌یابد.

کلیدواژه‌ها: اعتماد سازمانی، رفتار شهروند سازمانی، تعهد سازمانی، عزت نفس

۱- عضو هیئت علمی تمام وقت گروه مدیریت دولتی، دانشگاه ازاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران، ایران (نویسنده مسئول)
hassanamiri1349@yahoo.com

۲- کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، گرایش توسعه منابع انسانی، دانشکده مدیریت، گروه علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب، تهران، ایران
seiedahmad2014@gmail.com

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20]

مقدمه

مدیریت بر مبنای اعتماد، بیانی نوین از اندیشه‌های کهن است که جای آن در روابط امروزی به خوبی نمایان و آشکار است و بکارگیری ساز و کارهای آن می‌تواند در کسب نتایج مطلوب فردی و سازمانی مؤثر باشد. مدیریت بر مبنای اعتماد تکنیکی است که انسان ها در روابط خود آن را به کار می گیرند، اما تاکنون بدان به عنوان تکنیک رفتاری که می شود آن را آموزش داد و در جایگاه‌های مختلف از آن بهره گرفت، نگریسته نشده است. اعتماد مفهومی است که از جنبه های مختلف ادبیات علوم اجتماعی، روانشناسی، جامعه شناسی، علوم سیاسی، اقتصاد، مردم شناسی و تاریخ مورد توجه قرار گرفته است (عسکریان ، ۱۳۹۱).

در دنیای امروزی، تنها رهبران با هوش اخلاقی بالا می‌توانند در سازمان، اعتماد و تعهد ایجاد کنند. تجارب مدیران تجاری در آمریکا، ژاپن و بسیاری از مؤسسات خصوصی و شرکت‌های کارآفرینی، نشان داده است که رفتار اخلاقی، تنها انجام درست کار نیست، بلکه انجام کار درست و هوش اخلاقی تأثیر بسیار قوی بر عملکرد سازمان دارد. بسیاری از رفتارهای مدیران تحت تأثیر ارزش های اخلاقی است، به همین دلیل قضاوت افراد در مورد درستی و نادرستی کارها بر کمیت و کیفیت کاری آنان تأثیر دارد (شهبازی و همکاران ، ۱۳۹٦).

رفتار فردی کارکنان در سازمان متأثر از عوامل چهارگانه نگرش، شخصیت، ادراک و یادگیری است. از این رو آگاهی از نگرش‌های کارکنان در زمینه کار و سازمان برای مدیران و کامندان ضروری است. بیشتر پژوهش هایی که اخیرا در حیطه رفتار بعمل آمده است ناظر بر نگرشهای شغلی افراد در سازمانهای کاری مربوط به خودشان است(رابینز، ۱۹۹٦، ترجمه پارسائیان و اعرابی،۱۳۸٦).

همچنین رفتار شهروندی نیز از دو دهه گذشته مورد توجه محققان رفتار سازمانی است و از آنجا که این رفتارها به منظور کمک به افراد یا سازمانها صورت می‌گیرد، جزء ضروریات محسوب نمی شوند و ممکن است در پاداش‌ها و تنبیهات ملاحظه نشوند، از آنها به عنوان رفتارهای بشردوستانه نیز یاد می‌شود. تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروند سازمانی انجام گرفت، بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها و رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، ولی اغلب نادیده گرفته می شد. پژوهش‌های مختلف موید آن است که عوامل متعدد زیادی بر بهبود رفتار شهروند سازمانی دخالت دارند، یکی از این عوامل، اعتماد سازمانی است (عریضی و همکاران،۱۳۹۰).

به دلیل اثرات برجسته اعتماد سازمانی بر افزایش تعهد، رفتار شهروندی و عزت نفس شایسته توجه قابل ملاحظه ای هستند. یکی از پیامدهای مهم اعتماد سازمانی، تعهد سازمانی است. طی سه دهه اخیر، مفهوم تعهد سازمانی، مبحث مهم و مورد علاقه محققین بوده است. مفهوم تعهد سازمانی از آنجا اهمیت پیدا می‌کند که عوامل ریشه گرفته از سطح تعهد سازمانی کارکنان، بر سازمان‌ها به صورت یک جزء و بر رفتار شهروندی به عنوان یک کل اثر عمده و مهمی دارد (مجیدی، ۱۳۹۰).

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20]

تعهد سازمانی به نگرش کلی فرد به سازمان به عنوان یک کل دلالت داشته، در برگیرنده پذیرش اهداف و ارزش‌های سازمان، تمایل به تلاش برای سازمان و قصد ادامه عضویت در سازمان و وفاداری به آن می باشد. برای این که بتوان ادامه کار کارکنان با تجربه را در سازمان تثبیت کرد، باید طوری آنان را مدیریت کرد که سازمان را رها نکنند (مجیدی،۱۳۹۰).

بررسی ادبیات نظری نشان می‌دهد دو رویکرد اساسی در تعریف مفهوم «رفتار شهروندی سازمانی» وجود دارد (اورگان، ۱۹۸۸) و سایر پژوهشگران این نوع رفتار را تحت عنوان رفتار فرانقش مورد مطالعه قرار داده‌اند زیرا فعالیت‌های افراد در محیط کار فراتر از الزامات نقشی است که برای آنها تعیین شده به علاوه رفتارهای آنها به طور مستقیم با آشکار از طریق سیستم پاداش‌دهی رسمی سازمانی مورد تقدیر قرار نمی‌گیرد (مقیمی، ۱۳۹٤).

یکی دیگر از متغیرهایی که اعتماد سازمانی بر آن تأثیر دارد، رفتار شهروند سازمانی است. ارگان۲ (۱۹۸۸) معتقد است که رفتار شهروند سازمانی رفتارهایی هستند که جنبه داوطلبانه دارند و به شکل مستقیم و آشکارا از سوی سازمان مورد پاداش قرار نمی‌گیرند، اما به ارتقاء اثربخشی سازمان کمک می‌کنند. از سوی دیگر عزت نفس از اصلی‌ترین عوامل رشد مطلوب شخصیت است و از جمله مفاهیمی است که در چند دهه اخیر مورد توجه پژوهشگران و صاحب نظران روان شناسی و علوم تربیتی قرار گرفته است. دانشمندان بسیاری به این نتیجه رسیده‌اند که افراد برخوردار از «عزت نفس بالا»، افرادی هستند که با احساس اعتماد به نفس و بهره‌گیری از استعداد و خلاقیت خود به ابراز وجود می‌پردازند و به راحتی تحت تاثیر عوامل محیطی قرار می‌گیرند. به اعتقاد روان شناسان، شخصی که از عزت نفس بالایی برخوردار است خود را به گونه ای مثبت ارزشیابی کرده و برخورد مناسبی با نظریات مثبت خود و دیگران دارد. اما در مقابل کسی که عزت نفس پایینی دارد اغلب نوعی نگرش مثبت تصنعی نسبت به جهان پیرامون خود دارد. این شخص اساساً فردی است که غرور کمی در خود احساس می‌کند (حسینی نسب و وجدانپرست ،۱۳۸۱).

بانک رفاه کارگران به عنوان بانک مرجع در سرویس‌دهی و خدمات بانکی به خیل عظیم کارگران، کارفرمایان و بازنشستگان تامین اجتماعی که بخش قابل ملاحظه‌ای از شهروندان جامعه را تشکیل می‌دهند از رضایت مناسبی نزد مشتریان برخودار نیست. در ایران در حوزه تاثیر اعتماد سازمانی بر تعهدسازمانی و رفتار شهروند سازمانی و عزت نفس تحقیقات جدی صورت نگرفته و این در حالی است که به نظر می‌رسد که این متغیرها با هم ارتباط دارند. همچنین باید خاطر نشان کرد که اکثر تحقیقات صورت گرفته در این راستا در سازمان‌های خارجی با فرهنگ خاص خود بوده که با فرهنگ بومی سازمان‌های داخلی ایران هماهنگی زیادی ندارند. بنابراین با توجه به مستندات فوق مبنی بر چالش‌های فراوان در حیطه کارکنان ستادی بانک رفاه کارگران به عنوان کارکنان بالادستی مبنی بر این که شاهد ضعف اعتماد سازمانی و در نتیجه کاهش تعهد و عزت نفس و در نتیجه در رفتار شهروندی سازمانی منعکس می‌شود. این امر پژوهشگر را برآن داشت که از دیدگاه مدیریت منابع انسانی در صدد برآید که با انجام این پژوهش به شیوه علمی پاسخ دهد که تاثیر اعتماد بر رفتار شهروندی کارکنان با نقش میانجی عزت نفس و تعهد در کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران چگونه است؟

۲- روش‌شناسی

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر توصیفی- پیمایشی از نوع همبستگی است. توصیفی بودن آن به دلیل عدم مداخله پژوهشگر در نتایج تحقیق است، یعنی پژوهشگر درباره متغیرها آنچه در زمان حال اتفاق می افتد وجود دارد،وصف می‌کند و

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20]

همبســـتگی بودن آن بدلیل این اســـت که محقق درباره رابطه بین متغیرها (مولفه‌های اعتماد ســـازمانی، رفتار شـــهروند سازمانی ،تعهد سازمانی و عزت نفس) از دیدگاه کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران به مطالعه پرداخته است.

جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری به طور کلی عبارست از مجموعه عناصری که دارای یک ویژگی مشترک بوده و در یک زمان مشخص و یا موقعیت مناسب قرار می‌گیرند (دلاور، ۱۳۸۸ ص۱۱۲).

جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران که در سال ۱٤۰۱ مشغول به خدمت هستند.

حجم نمونه و روش نمونه‌گیری

در این پژوهش برمبنای جامعه آماری از تعداد ٤٤ ادرات مرکزی این بانک با استفاده از جدول کرجسی و مورگان تعداد ۳۷۸ نفر انتخاب شدند. پرسشنامه به روش طبقه‌ای نسبی و تصادفی ساده جمع آوری شد.به علت این که حجم و تراکم تعداد کارکنان ستادی متفاوت است، بنابراین پژوهشگر ار روش نمونه‌گیری طبقه‌ای استفاده کرده است.

روش جمع‌آوری اطلاعات

۱- روش کتابخانه‌ای: در این پژوهش به طور کلی تمام اطلاعات و مندرجات مربوط به مبانی نظری که در فصـــل‌های اول و دوم آمده با ا ستفاده از روش کتابخانه‌ای و پس از برر سی کتب، مقالات، پایان نامه‌ها، گزارش‌های تحقیق و سایر منابع معتبر در قالب چاپی و الکترونیکی مبانی نظری، پیشـــینه ها و ادبیات مورد نیاز تحقیق، تدوین و گردآوری شـــده است.

۲- روش میدانی: محقق با حضـــور در میدان طبیعی (ادارات مرکزی بانک رفاه کارگران) ابزار اندازه‌گیری را که در پژوهش حاضر پرسشنامه است، در اختیار جامعه آماری قرار داد، تا به آن پاسخ دهند.

۳-ابزارهای گردآوری اطلاعات

ابزار گردآوری اطلاعات در پژوهش حاضر شامل چهار پرسشنامه است.

۱-۳ معرفی ابزار تحقیق

۱- پرسشنامه استاندارد اعتماد سازمانی الونن و دیگران(۲۰۰۸):

پرسشنامه استاندارد اعتماد سازمانی الونن و دیگران در سال ۲۰۰۸ طراحی شد. ودارای ٤۹ سوال می باشد

-مولفه‌های پرسشنامه اعتماد جانبی ، اعتماد عمودی، اعتماد نهادی می باشد.

-نمره گذاری پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت نمره گذاری شده است.

تحلیل بر اساس میزان نمره پرسشنامه

با توجه به نمره‌های بدست آمده در صورتی که نمرات پرسشنامه بین ٤۹تا ۱٤۷ باشد، میزان اعتماد سازمانی در این جامعه ضعیف است.

- در صورتی‌که نمرات‌پرسشنامه بین۱٤۷ تا ۲۳۰باشد، میزان اعتمادسازمانی در سطح‌متوسطی است.

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20]

- در صورتی که نمرات بالای ۲۳۰باشد، میزان اعتماد سازمانی بسیار خوب است.

۲- پرسشنامه استاندارد تعهد سازمانی آلن و مایر(۲۰۰۰): این پرسشنامه متشکل از ٢٤ سوال است که برای سنجش تعهد عاطفی، مستمر (پایدار) و هنجاری (تکلیفی) بکار می‌رود ودر طیف پنج گزینه‌ای لیکرت تنظیم شده است. شکل کلی و نمره گذاری پرسشنامه بصورت کاملا مخالفم، مخالفم، نه موافقم نه مخالفم، موافقم، کاملا موافقم می‌باشد.که به کاملا مخالفم نمره ۱، مخالفم، نمره ۲، نه موافقم نه مخالفم نمره ۳، موافقم نمره ٤ و کاملا موافقم نمره ۵ تعلق می‌گیرد.نمره ٢٤ دارای پایین‌ترین تعهد، نمره ۱۲۰ بالاترین تعهد فرد را نشان می‌دهد. همچنین ابعاد تعهد سازمانی عبارتند از: تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد هنجاری، تعهد سازمانی.

۳- پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانو سکی(۱۹۹۰): شامل ۱۵ گویه و شامل ابعاد (نوع دوستی، وجدان، جوانمردی، رفتار مدنی، ادب و ملاحظه) می‌باشد.این پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت (کاملا مخالفم، ۱؛ مخالفم، ۲؛ نه موافقم نه مخالف، ۳؛ موافقم، ٤؛ کاملا موافقم؛ ۵) می باشد که از ۱ تا ۵ نمره گذاری شده است. در صورتی که نمرات پرسشنامه بین ۱۵ تا ۲۳ باشد، میزان رفتار شهروندی در این جامعه ضعیف می‌باشد. در صورتی که نمرات پرسشنامه بین۳۰ تا ۳۷ باشد، میزان رفتار شهروندی در سطح متوسطی می‌باشد. در صورتی که نمرات بالای ٤۵ باشد، میزان رفتار شهروندی بسیار خوب می‌باشد.

٤- پرسشنامه عزت نفس کوپر اسمیت(۱۹٦۷): ابزار مورد استفاده، پرسشنامه عزت نفس می‌باشد. مقیاس عزت نفس کوپر اسمیت دارای ۵۸ گویه می باشد.که ۸ گویه آن یعنی شماره های ٦-۱۳-۲۰-۲۷-۳٤-٤۱-٤۸-۵۵ آن دروغ‌سنج است. در مجموع ۵۰ گویه آن بر در ٤ حیطه عزت نفس کلی، عزت نفس اجتماعی (همسالان)، عزت نفس خانوادگی (والدین) و عزت نفس شغلی (محیط کار) تقسیم شده است (دلاور، ۱۳۸۸، ص ۱۱۲).

روایی و پایایی ابزار پژوهش

روایی اصطلاحی است که به هدف که آن آزمون برای تحقق بخشیدن به آن اهداف درست شده است، اشاره دارد . به عبارت دیگر آزمودنی دارای روایی است که برای اندازه گیری آنچه مورد نظر می‌باشد، مناسب باشد (دلاور، ۱۳۸۸، ص ۳۱۹) در پژوهش حاضر برای تعیین روایی پرسشنامه ها از نظرات استاد راهنما و افراد متخصص (۱۰ نفر) بهره گرفته شد و پس از اعمال اصلاحات ، مورد تایید قرار گرفت.

- **پایایی پرسشنامه‌ها:** اعتبار یا پایایی یک وسیله اندازه گیری به دقت آن آزمون اشاره دارد. یک آزمون در صورتی دارای پایایی است که اگر آن را در یک فاصله زمانی کوتاه چندین بار به گروه واحدی داده شود، نتایج حاصل به هم نزدیک می‌باشند (دلاور، ۱۳۸۸، ص٣١٤).

پایایی پرسشنامه‌های مربوط به پژوهش حاضر پس از اجرای آزمایشی بین ۳۰ نفر از آزمودنیها با استفاده از فرمول ضریب همسان درونی سوال‌ها (آلفای کرونباخ) مقدارآنها محاسبه و تایید شده و چون اعدد بدست آمده از ۰/۷ بیشترمی‌باشد، پرسشنامه‌های مذکور از اعتبار کافی برخوردار است.پرسشنامه ای پایاست که مقدار آلفای کرونباخ آن

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20]

بزرگتر از مقدار ۰/۷ با شد و هر چه این مقدار به عدد ۱ نزدیکتر با شد، پر سشنامه از پایایی بالاتری برخوردار می‌با شد. بنابراین پرسشنامه‌های پژوهش حاضر از پایایی لازم برخوردارمی‌باشد. نتایج آنها در ذیل ارایه شده است؛

-روایی و پایایی پرسشنامه

قابلیت اعتماد یا پایایی یک ابزار عبارت اســت از درجه ثبات آن در اندازه‌گیری هر آنچه اندازه می‌گیرد یعنی اینکه ابزار اندازه‌گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی به دست می‌دهد.

در پژوهش امامی و همکاران (۱۳۹۲) بین خرده مقیاس‌های پر سشنامه اعتماد سازمانی همبستگی مثبت و منفی مشاهده شد که بیانگر روایی همگرا و واگرای مطلوب این پرسشنامه می‌باشد.

همچنین پایائی پر سشنامه یا قابلیت اعتماد آن با ا ستفاده از روش اندازه‌گیری آلفای کرونباخ محا سبه شد. معمولاً دامنه ضریب اعتماد آلفای کرونباخ از صفر (۰) به معنای عدم پایداری، تا مثبت یک (۱+) به معنای پایائی کامل قرار می‌گیرد و هر چه مقدار بد ست آمده به عدد مثبت یک نزدیکتر با شد قابلیت اعتماد پر سشنامه بیشتر می شود. آلفای کرونباخ برای پرسشنامه اعتماد سازمانی ۸۸/. می‌باشد.

روش تجزیه وتحلیل داده‌ها

در بخش آمار توصیفی از جداول توزیع فراوانی، فراوانی درصدی، میانه، مد، میانگین، انحراف معیار، ضریب کجی و کشیدگی استفاده شد و در بخش آمار استنباطی پس از تأیید نرمال بودن توزیع داده‌ها از طریق آزمون اسمیرونف – کولموگروف از آزمون‌های پارامتریک شامل آزمون رگرسیون خطی چند گانه از طریق نرم‌افزار SPSS، داده‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها

نتایج آمار توصیفی

مشخصات جنسیت کارکنان

در جدول زیر فراوانی و درصد بررسی فراوانی جنسیت کارکنان به تفکیک ارائه شده است.

جدول۱- بررسی فراوانی جنسیت کارکنان

گروه‌ها	فراوانی	درصد
مردان	۲۶۹	۷۱/۲
زنان	۱۰۹	۲۸/۸
جمع کل	۳۷۸	۱۰۰

با توجه به داده‌های جدول ۱- می‌توان استدلال نمود که بیشترین فراوانی جنسیت شامل ۲۶۹ نفر معادل ۷۱/۲ درصد مربوط به کارکنان مرد و کمترین فراوانی با ۱۰۹ نفر معادل ۲۸/۸ درصد مربوط به کارکنان زن ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران است.

مشخصات سابقه خدمت کارکنان:

در جدول ۲- سابقه خدکت کارکنان مشخص شده است.

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20]

جدول ۲- بررسی فراوانی سابقه خدمت کارکنان

شاخص‌های آماری گروه‌ها	فراوانی	درصد
کمتر از ۱۰ سال	۱۳۳	۳۵/۲
بین ۱۰ الی ۲۰ سال	۲۰۲	۵۳/٤
بیش از ۲۰ سال	٤۳	۱۱/٤
جمع کل	۳۷۸	۱۰۰

با توجه به داده‌های جدول ۲- می‌توان بیان کرد که بیشترین فراوانی سابقه خدمت با ۲۰۲ نفر معادل ۵۳/٤ درصد به کارکنان دارای سابقه خدمت بین ۱۰ الی ۲۰ سال و کمترین فراوانی نیز با ٤۳ نفر معادل ۱۱/٤ درصد به کارکنانی که بیش از ۲۰ سال سابقه خدمت دارند تعلق دارد؛ همچنین تعداد ۱۳۳ نفر از کارکنان شامل ۳۵/۲ درصد دارای سابقه کمتر از ۱۰ سال خدمت می‌باشند. نمودار مربوط به توزیع فراوانی سابقه خدمت کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران به شرح زیر ترسیم شده است.

مشخصات سابقه خدمت به تفکیک جنسیت:

در جدول زیر شماره ۳- وضعیت سابقه خدمت به تفکیک جنسیت نشان داده شده است.

جدول ۳- جدول توافقی سابقه خدمت به تفکیک جنسیت

گروه ها	جنسیت		جمع کل
	مرد	زن	
کمتر از ۱۰ سال	۱۱۱	۲۲	۱۳۳
بین ۱۰ الی ۲۰ سال	۱۳۳	٦۹	۲۰۲
بیش از ۲۰ سال	۲۵	۱۸	٤۳
جمع کل	۲٦۹	۱۰۹	۳۷۸

با توجه به داده‌های جدول ۳- می‌توان نتیجه گرفت که بیشترین فراوانی سابقه خدمت در بین کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران مرد با ۱۳۳ نفر به کارکنان دارای سابقه خدمت بین ۱۰ الی ۲۰ سال و کمترین فراوانی نیز با ۲۵ نفر به کارکنان دارای سابقه خدمت بیش از ۲۰ سال تعلق دارد، همچنین بیشترین فراوانی سابقه خدمت در بین کارکنان زن با ٦۹ نفر به کارکنان دارای سابقه خدمت بین ۱۰ الی ۲۰ سال و کمترین فراوانی نیز با ۱۸ نفر به کارکنان دارای سابقه خدمت بیش از ۲۰ سال اختصاص دارد.

تحلیل نرمال بودن داده‌ها

قبل از بررسی سوالات تحقیق، از آزمون کولموگروف اسمیرنوف به منظور تعیین نرمال بودن داده مورد استفاده شد، نتیجه اجرای این آزمون در جدول زیر بیان شده است.

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20]

جدول ٤-نتایج آزمون نرمال بودن داده‌ها

رفتار شهروندی سازمانی	تعهد سازمانی	عزت نفس	اعتماد سازمانی		
۳۷۸	۳۷۸	۳۵۲	۳۷۸		تعداد
۳/۸۹٦	۳/۹۸۱	۳/۸۳۳	٤/۰۲۳		میانگین پارامترها
۰/۲۵۷	۰/٦۰۸	۰/۳۹۳	۰/۳٦۰		انحراف معیار
۰/۰۸۰	۰/۰۸۸	۰/۰۵٦	۰/۱۲۷	کامل	بیشترین میزان کران بالا
۰/۰۸۰	۰/۰٦۹	۰/۰٤۲	۰/۰۹۲		مثبت
-۰/۰۷۹	-۰/۰۸۸	-۰/۰۵٦	-۰/۱۲۷		تفاوت‌ها منفی
۰/۷٤٦	۰/۸۱۸	۱/۰۵۹	۱/۱۸۰		مقدار z کولموگروف -اسمیرنوف
۰/٦۳۳	۰/۵۱۵	۰/۲۱۲	۰/۱۲۳		سطح معناداری

با توجه به داده‌های جدول ٤- مشاهده می‌شود که سطح معناداری (Sig) آزمون نرمال بودن داده در متغیر یاد شده بزرگتر از (p > ۰/۰۵) است. بنابراین با اطمینان ۰/۹۵ می‌توان بیان نمود که متغیر یادشده از مفروضه نرمال بودن برخوردار می‌باشند، بنابراین می‌توان از آزمون‌های پارامتریک جهت بررسی سوالات تحقیق استفاده کرد.

بررسی فرضیه‌های پژوهش:

اعتماد بر رفتار شهروندی کارکنان با نقش میانجی عزت نفس و تعهد در کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران تاثیر دارد.

برای بررسی فرضیه فوق از آزمون رگرسیون چندگانه به شرح جدول زیر استفاده شد؛

جدول ۵-آزمون رگرسیون خطی چندگانه برای فرضیه اصلی

	خلاصه مدل					پارامترهای خطی	
	ضریب تبین (R^2)	F	درجه آزادی(۱)	درجه آزادی (۲)	سطح معناداری	باقیمانده	b1
رگرسیون خطی	۰/۳٤۲	۲۰٤/۰٤٦	۱	۳۷٦	۰/۰۰۰	۳/۰۷۳	۰/٦۸٤

با توجه به داده‌های جدول ۵- و مقدارR^2 محاسبه شده می‌توان بیان نمود که اعتماد سازمانی تقریباً ۳٤ درصد از تغییرات در عزت نفس،تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران را تبیین می‌نماید. از طرفی با توجه به سطح معناداری آزمون (p = ۰/۰۰۰) و کوچکتر بودن آن از (p < ۰/۰۵) می‌توان قضاوت کرد که بین اعتماد سازمانی با تعهد سازمانی،عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20]

تاثیر معناداری وجود دارد .از طرفی با توجه به مثبت بودن میزان تاثیر (۰/٦٨٤ =b1) می‌توان نتیجه گرفت با افزایش اعتماد سازمانی، تعهد سازمانی، عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران افزایش می‌یابد.

اعتماد بر رفتار شهروندی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران تاثیر دارد.

برای بررسی سوال فوق از آزمون رگرسیون خطی چندگانه استفاده شد؛

جدول ٦- ضرایب مربوط به فرضیه اول فرعی

مدل	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد	T	سطح معناداری
	B	خطا انحراف معیار	بتا		
مقدار ثابت	۳/۱٤۹	۰/۱۰٤		۱۹/٦۰۰	۰/۰۰۰
اعتماد جانبی	۰/۷۰۲	۰/۰۸۸	۰/۲۳٤	٤/۱٦٥	۰/۰۰۰
اعتماد عمودی	۰/٤۸۳	۰/۰۸۹	۰/۲۷۹	٤/۲٤۱	۰/۰۰۰
اعتماد نهادی	۰/٦۸٥	۰/۰۳۹	۰/٤۰۹	۷/۳۹٦	۰/۰۰۰

با توجه به داده‌های جدول ٦- و میزان ضریب بتا برای متغییر های وارد شده به رگرسیون مشاهده می‌شود مولفه‌های اعتماد سازمانی (اعتماد جانبی،اعتماد عمودی و اعتماد نهادی) به ترتیب به میزان ۰/۲۳٤، ۰/۲۷۹ و ۰/٤۰۹ با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران رابطه دارند، از طرفی با توجه به کوچکتر بودن سطح معنادری آزمون از (p < ۰/۰٥) در هر سه مولفه می‌توان بیان نمود که روابط فوق معنادار هستند، با توجه به مثبت بودن میزان روابط می‌توان بیان نمود که از نظر کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران با افزایش اعتماد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی بهبود می‌یابد، همچنین مولفه اعتماد نهادی بدلیل دارا بودن ضریب بتا بیشتر، بیشترین سهم و مولفه اعتماد جانبی بدلیل دارا بودن ضریب بتا کمتر، کمترین سهم را در تبیین و پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی دارا می‌باشد.

اعتماد بر عزت نفس کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران تاثیر دارد.

برای بررسی سوال فوق از آزمون رگرسیون خطی چندگانه استفاده شد؛

جدول ۷-ضرایب مربوط به فرضیه دوم فرعی

مدل	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد	T	سطح معناداری
	B	خطا انحراف معیار	بتا		
مقدار ثابت	۳/۱۰۲	۰/۲۳۱		۱۲/۸۸٥	۰/۰۰۰
اعتماد جانبی	۰/٦۸۹	۰/۰۸٥	۰/۲۲۸	٤/۱٦٥	۰/۰۰۰
اعتماد عمودی	۰/٤۷٦	۰/۰۸٥	۰/۲٦۸	٤/۲٤۱	۰/۰۰۰
اعتماد نهادی	۰/٦۷٤	۰/۰۳٦	۰/۳۸۹	۷/۳۹٦	۰/۰۰۰

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20]

با توجه به داده‌های جدول ۷- و میزان ضریب بتا برای متغییرهای وارد شده به رگرسیون مشاهده می‌شود مولفه‌های اعتماد سازمانی (اعتماد جانبی،اعتماد عمودی و اعتماد نهادی) به ترتیب به میزان ۰/۲۲۸، ۰/۲٦۸ و ۰/۳۸۹ با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران رابطه دارند، از طرفی با توجه به کوچکتر بودن سطح معنادری آزمون از ($p < ۰/۰۵$) در هر سه مولفه می‌توان بیان نمود که روابط فوق معنادار هستند، با توجه به مثبت بودن میزان روابط می‌توان بیان نمود که از نظر کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران با افزایش اعتماد سازمانی، عزت نفس کارکنان افزایش می‌یابد، همچنین مولفه اعتماد نهادی بدلیل دارا بودن ضریب بتا بیشتر، بیشترین سهم و مولفه اعتماد جانبی بدلیل دارا بودن ضریب بتا کمتر، کمترین سهم را در تبیین و پیش‌بینی عزت نفس دارا می باشد.

عزت نفس بر رفتار شهروندی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران تاثیر دارد.

برای آزمون فرضیه فوق از آزمون رگرسیون خطی چندگانه استفاده شد؛

جدول ۸- ضرایب مربوط به فرضیه دوم فرعی

مدل	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد	t	سطح معناداری
	B	خطا انحراف معیار	بتا		
مقدار ثابت	۳/۱۱۲	۰/۲٤۱		۱۲/۹۰٤	۰/۰۰۰
عزت نفس کلی	۰/۱۵۸	۰/۰۳۹	۰/۳۰۳	٤/۸۹۲	۰/۰۰۰
عزت نفس اجتماعی	۰/۵۳	۰/۰۳٤	۰/۲۱۱	۳/۵٤۱	۰/۰۰۰
عزت نفس خانوادگی	۰/۰۲٤	۰/۰٦۰	۰/۳۰۱	۰/٤۰٤	۰/۰۰۰
عزت نفس شغلی	۰/۰۲۵	۰/۰٤۲	۰/۲۲۱	۳/۷۷۹	۰/٦۸٦

با توجه به داده‌های جدول ۸- و میزان ضریب بتا برای متغیر های وارد شده به رگرسیون مشاهده می‌شود ابعاد عزت نفس (عزت نفس کلی، عزت نفس اجتماعی، عزت نفس خانوادگی، عزت نفس شغلی) به ترتیب به میزان ۰/۳۰۳ ، ۰/۲۱۱ ، ۰/۳۰۱ ، ۰/۰۲۲۱ با رفتار شهروندی کارکنان کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران رابطه دارند، از طرفی با توجه به کوچکتر بودن سطح معنادری آزمون از ($p < ۰/۰۵$) در ٤ بعد (عزت نفس کلی، عزت نفس اجتماعی، عزت نفس خانوادگی، عزت نفس شغلی) می‌توان بیان نمود که روابط فوق معنادار هستند با توجه به مثبت بودن میزان روابط می‌توان بیان نمود که با افزایش عزت نفس، رفتار شهروندی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران بهبود می‌یابد، همچنین عزت نفس کلی بدلیل دارا بودن ضریب بتا بیشتر نسبت سایر ابعاد بیشترین سهم را در تبیین و پیش‌بینی رفتار شهروندی کارکنان دارا می‌باشد.

اعتماد بر تعهد در کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران تاثیر دارد.

برای بررسی سوال فوق از آزمون رگرسیون خطی چندگانه استفاده شد؛

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20]

جدول ۹-ضرایب مربوط به فرضیه چهارم فرعی

مدل	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد	T	سطح معناداری
	B	خطا انحراف معیار	بتا		
مقدار ثابت	۲/۸۷۷	۰/۱۸۰		۳/۹٤۰	۰/۰۰۰
اعتماد جانبی	۰/۷۰۰	۰/۱۹۸	۰/۲۵۹	۳/٤۱٤	۰/۰۰۰
اعتماد عمودی	۰/۷۳۹	۰/۱٦۰	۰/۲۸۹	۳/٦۲۰	۰/۰۰۰
اعتماد نهادی	۰/۹٤۵	۰/۱۰۳	۰/۲۱٤	۳/۱٦٦	۰/۰۰۰

با توجه به داده‌های جدول ۹- و میزان ضریب بتا برای متغییرهای وارد شده به رگرسیون مشاهده می‌شود مولفه‌های اعتماد سازمانی(اعتماد جانبی، اعتماد عمودی و اعتماد نهادی) به ترتیب به میزان ۰/۲۵۹، ۰/۲۸۹ و ۰/۲۱٤ با تعهد سازمانی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران رابطه دارند، از طرفی با توجه به کوچکتر بودن سطح معنادری آزمون از (۰/۰۵ $p <$) در هر سه مولفه می‌توان بیان نمود که روابط فوق معنادار هستند، با توجه به مثبت بودن میزان روابط می‌توان بیان نمود که از نظر کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران با افزایش اعتماد سازمانی، تعهد سازمانی افزایش می‌یابد ، همچنین مولفه اعتماد عمودی بدلیل دارا بودن ضریب بتا بیشتر، بیشترین سهم و اعتماد نهادی داشتن بدلیل دارا بودن ضریب بتا کمتر، کمترین سهم را در تبیین و پیش‌بینی تعهد سازمانی دارا می باشد.

تعهد بر رفتار شهروندی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران تاثیر دارد.

برای آزمون فرضیه فوق از آزمون رگرسیون خطی چندگانه استفاده شد؛

جدول ۱۰- ضرایب مربوط به فرضیه پنجم فرعی

مدل	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد	t	سطح معناداری
	B	خطا انحراف معیار	بتا		
مقدار ثابت	۳/۲۷۵	۰/۳٤۰		۹/٦۲۹	۰/۰۰۰
تعهد عاطفی	۰/۱۹۵	۰/۰۷۱	۰/۲۲۷	۲/۷۵۸	۰/۰۰۰
تعهد مستمر	۰/۰۳۸	۰/۰٤۸	۰/۰٦۱	۰/۷۹۵	۰/٤۲۷
تعهد هنجاری	۰/۱۵٦	۰/۰۸٤	۰/۱۷۵	۱/۹۸۲	۰/۰٤۵
تعهد سازمانی	۰/۱٤۰	۰/۰۵۹	۰/۱۹٤	۲/۱۳۷	۰/۰۲۹

با توجه به داده‌های جدول ۱۰- و میزان ضریب بتا برای متغیرهای وارد شده به رگرسیون مشاهده می‌شود ابعاد تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد هنجاری و تعهد سازمانی) به ترتیب به میزان ۰/۲۲۷ ، ۰/۰٦۱ ، ۰/۱۷۵ و ۰/۱۹٤ با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران رابطه دارند، با توجه به مثبت بودن میزان روابط می‌توان بیان نمود که با افزایش تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران بهبود

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20]

می‌یابد ، همچنین بعد تعهد عاطفی بدلیل دارا بودن ضریب بتا بیشتر نسبت سایر ابعاد بیشترین سهم و تعهد مستمر کمترین سهم را در تبیین و پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دارا می باشد.

۵- بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های حاصل از تحلیل توصیفی داده‌ها

الف: یافته‌های حاصل از جنسیت کارکنان

با توجه به داده‌های بدست آمده می‌توان استدلال نمود که بیشترین فراوانی جنسیت شامل ۲٦۹ نفر معادل ۷۱/۲ درصد مربوط به کارکنان مرد و کمترین فراوانی با ۱۰۹ نفر معادل ۲۸/۸ درصد مربوط به کارکنان زن ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران است.

ب: یافته‌های حاصل از سابقه خدمت کارکنان

با توجه به داده‌های بدست آمده می‌توان بیان کرد که بیشترین فراوانی سابقه خدمت با ۲۰۲ نفر معادل ٥۳/٤ درصد به کارکنان دارای سابقه خدمت بین ۱۰ الی ۲۰ سال و کمترین فراوانی نیز با ٤۳ نفر معادل ۱۱/٤ درصد به کارکنانی که بیش از ۲۰ سال سابقه خدمت دارند تعلق دارد؛ همچنین تعداد ۱۳۳ نفر از کارکنان شامل ۳٥/۲ درصد دارای سابقه کمتر از ۱۰ سال خدمت می‌باشند.

ج: یافته‌های حاصل از سابقه خدمت به تفکیک جنسیت

با توجه به داده‌های بدست آمده می‌توان نتیجه گرفت که بیشترین فراوانی سابقه خدمت در بین کارکنان مرد با ۱۳۳ نفر به کارکنان دارای سابقه خدمت بین ۱۰ الی ۲۰ سال و کمترین فراوانی نیز با ۲٥ نفر به کارکنان دارای سابقه خدمت بیش از ۲۰ سال تعلق دارد، همچنین بیشترین فراوانی سابقه خدمت در بین کارکنان زن با ٦۹ نفر به کارکنان دارای سابقه خدمت بین ۱۰ الی ۲۰ سال و کمترین فراوانی نیز با ۱۸ نفر به کارکنان دارای سابقه خدمت بیش از ۲۰ سال اختصاص دارد.

د: یافته‌های حاصل از توزیع شاخصهای مرکزی و پراکندگی متغیرها

با توجه به داده‌های بدست آمده می‌توان استدلال کرد که شاخص‌های مرکزی نما، میانه، میانگین برای نمره میزان رفتارشهروندی به دلیل نزدیک بودن مقدار عددی آن‌ها با یکدیگر، حکایت از گرایش به توزیع نرمال دارد. حداقل نمره ۱ و حداکثر آن ٥ می باشد. بنابراین، دامنه توزیع نمرات برابر با ٤ نمره می باشد، همچنین شاخص‌های مرکزی نما، میانه، میانگین برای نمره میزان عزت نفس به دلیل نزدیک بودن مقدار عددی آن‌ها با یکدیگر، حکایت از گرایش به توزیع نرمال دارد. و درادامه شاخص‌های مرکزی نما، میانه، میانگین برای نمره میزان تعهد سازمانی به دلیل نزدیک بودن مقدار عددی آنها با یکدیگر، حکایت از گرایش به توزیع نرمال دارد. لازم به ذکر است که چهار خرده مقیاس اعتماد سازمانی (اعتماد جانبی،اعتماد عمودی و اعتماد نهادی) هم گرایش به توزیع نرمال دارند. بیشترین میزان میانگین در بین خرده مقیاس‌های اعتماد سازمانی با (٤/۲۳) به خرده مقیاس اعتماد نهادی وکمترین میزان آن نیز با (٤/۱۲) به خرده مقیاس اعتماد عمودی اختصاص دارد.

یافته‌های حاصل از تحلیل استنباطی داده

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20]

با توجه به داده‌های بدست آمده می‌توان نتیجه گرفت که بین اعتماد سازمانی با عزت نفس، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. از طرفی با توجه به مثبت بودن میزان رابطه (b1= ۰/٦٨٤) می‌توان نتیجه گرفت با افزایش اعتماد سازمانی، تعهد سازمانی، عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران افزایش می‌یابد.

با توجه به مثبت بودن میزان روابط می‌توان بیان نمود که از نظر کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران با افزایش اعتماد، رفتار شهروندی بهبود می‌یابد، همچنین مولفه اعتماد نهادی بدلیل دارا بودن ضریب بتا بیشتر، بیشترین سهم و مولفه اعتماد جانبی بدلیل دارا بودن ضریب بتا کمتر، کمترین سهم را در تبیین و پیش‌بینی رفتار شهروندی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران دارد.

همچنین می‌توان بیان نمود که از نظر کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران با افزایش اعتماد، رفتار شهروندی بهبود می‌یابد. در تبیین این‌یافته می‌توان گفت که افراد هنگامی‌که از فعالیت و اقدامات خود در سازمان احساس اعتماد و امنیت کنند و علاقمند به ادامه خدمت در سازمان می شوند و خود را متعهد به ادای دین دانسته و سعی در جبران و واکنش متقابل خواهند داشت و به عبارت دیگر کارکنان به دلیل ماهیت اجتماعی خود تمایل دارند در قبال حمایتهای سازمان، نسبت به انجام وظایف خویش دقت و ظرافت بیشتری به خرج دهند و مسئولیت پذیرتر شوند.و این امر باعث می‌شود که رفتارهای شهروندی سازمانی در آنها تقویت گشته و تمایل بیشتری به بروز این رفتارها از خود نشان دهند. این یافته، با نتایج پژوهش‌های سیدجوادین و همکاران (۱۳۹۲)، عریضی و همکاران (۱۳۹۰)، منصوری و دانیالی ده‌حوض(۱۳۹۸) شیخی، احمدیان و کردستانی(۱۳۹٤) و سینگ و سریواستاوا (۲۰۱٦)، همسو می باشد.

ونیز می‌توان بیان نمود که از نظر کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران با افزایش اعتماد، عزت نفس کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران افزایش می‌یابد

در تبیین این یافته می‌توان گفت که کارکنان در فضای سر شار از اعتماد سازمانی در محیط کار خود احساس تعلق خاطر و آرامش بیشتری کسب کرده و این امر بنوبه خود باعث افزایش عزت نفس کارکنان گشته و آنان را در انجام وظایف خود پویاتر و خلاقتر می‌کند. این یافته، با نتایج پژوهش‌های شیخی، احمدیان و کردستانی (۱۳۹٤) همسو می باشد.

همچنین می‌توان بیان نمود که با افزایش عزت نفس، رفتار شهروندی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران بهبود می‌یابد. طبق یافته‌های به دست آمده در پژوهش می‌توان بیان نمود که از نظر کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران با افزایش اعتماد، تعهد کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران افزایش می‌یابد. یکی از مسائل و مشکلات سازمان‌های امروزی کمبود اعتماد بین کارکنان و مدیران، است. در سازمان‌های ما به خصوص سازمان‌های دولتی شکاف قابل ، توجهی بین کارکنان و مدیریت و خواسته‌های این‌دو وجود دارد. نتیجه شکاف، تصمیمات، معمولا با مشکلات اجرایی روبه‌رو می شوند؛ زیرا کارکنان در اجرای تصمیمات سرسختی نشان می‌دهند و در مقابل مدیران نیز به کارکنان اعتماد نمی‌کنند و آنها را در جریان تصمیم‌گیری مشارکت نمی‌دهند و اینها همه باعث فضای ایجاد بی‌اعتمادی در سازمان می‌شود.

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20]

و در آخر یافته‌ها نشان دادند که با افزایش تعهد، رفتار شهروندی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران بهبود می‌یابد. محققانی که در خصوص رفتار شهروندی سازمانی مطالعه می‌کردند به نقش بارز تعهد سازمانی در خصوص این متغیر سازمانی اشاره نمودند و اعلام کردند که تعهد سازمانی می‌تواند از پیش‌گویی‌کنندگان رفتار شهروندی سازمانی باشد. پژوهش‌ها نشان داد که تعهد عاطفی مهمترین جزء تعهد در پیش‌بینی رفتار شهروندی است نتایج یک فراتحلیل از سوی ارگان و رایان در سال ۱۹۹۵ نشان داد که تعهد عاطفی بطور معناداری با ابعاد نوع دوستی و وجدان کاری ارتباط دارد درواقع فردی که تعهد عاطفی بالایی دارد در سازمان باقی می‌ماند و اهداف آن را می پذیرند و برای رسیدن به آن اهداف تلاش بیش از حد و حتی ایثار از خود نشان می‌دهند.

پیشنهادات

۱-انجام پژوهش حاضر با در نظر گرفتن متغیرهایی مثل رضایت شغلی، عملکرد شغلی و...

۲-انجام پژوهش حاضر با در نظر گرفتن متغیرهایی مثل سن، تحصیلات و ..

منابع

امامی، م صطفی، جمالی، الهام، و ا صفهانی، محمدجواد. (۱۳۹۲). برر سی رابطه بین اعتماد سازمانی و خلاقیت سازمانی. ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، ۳(۳)، ٤٤-۲۳.

حسینی نسب،سید داوود و وجدان پر ست،حسین(۱۳۸۱). بررسی رابطه عزت نفس با پیشرفت تحصیلی دانشجویان علوم پایه و علوم انسانی مراکز تربیت معلم، دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه تبریز .٤٥(۱۸۳ ، ۱۸٤)،۱۲٦-۱۰۱.

دلاور، علی (۱۳۸۸). روش تحقیق در علوم تربیتی و روانشناسی. تهران : ویرایش.

رابینز، استیفن پی. (۱۹۹٦). "رفتار سازمانی، مفاهیم، نظریه ها و کاربردها، ترجمه علی پارساییان و سید محمد اعرابی (۱۳۸٦). تهران: انتشارات دفتر پژوهش ها فرهنگی، چاپ دوازدهم.

سیدجوادین و همکاران (۱۳۹۲). بررسی نقش اعتماد و تعهد سازمانی در رابطه با عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی در بیمارستان ها، فصلنامه مدیریت بازرگانی، دوره ۵، شماره ۱، صص۱۰۵-۱۱۸.

شهبازی, ابوذر, رهگذر. (۱۳۹٦). رابطه هوش اخلاقی با تعهد سازمانی و اعتماد سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی, ۳۰(۸), ۲۳٤-۲۰۹.

شیخی، ایوب، احمدیان ،الهه و کردستانی، سیامک (۱۳۹٤).تعهدسازمانی، به عنوان متغیر میانجی روابط حلقوی عدالت سازمانی، رفتارشهروندی سازمانی، اعتماد سازمانی و حمایت سازمانی (مطالعه موردی: دانشگاه آزاد مشهد) فصلنامه مدیریت بر آموزش سازمان‌ها ،دوره ٤ شماره ۱ ص: ۲۰۵-۱۸۳.

عریضی، حمید رضا؛محمدی،مریم، امیری،صولت(۱۳۹۰) "رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی با تعهد سازمانی و میل به ماندن در میان کارکنان شرکت سایپا"،فصلنامه پژوهش های اجتماعی، دوره۱،شماره۱،صص۲۷-٤٤.

عسکریان، مصطفی(۱۳۹۱). اصول مدیریت منابع انسانی (استخدام، به کارگماری، نگهداری)، تهران، انتشارات: امیر کبیر، چاپ اول.

مجیدی، عبدالله(۱۳۹۰). برر سی تأثیر جابجایی بر ر ضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان تهران، مطالعات مدیریت، شماره اول، دوره سوم، تهران، دانشگاه علامه طباطبایی.

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20]

مقیمی،.سید محمد(۱۳۹٤). "بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و فرهنگ کارآفرینی در سازمان‌های دولتی، مجله‌ی فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره‌ی ۱۳، صص ۱۷۱ – ۱۹۳.

منصوری، حسین و دانیالی ده‌حوض ،محمود (۱۳۹۸). مطالعهٔ اثر تعدیل‌کنندگی بهره‌وری نیروی انسانی در رابطهٔ بین اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، دوره ۲۵ شماره ۳ ص: ۵۱۰-٤۸۳.

Allen, N.J., & Meyer, J. P (2000). "Affective continuance and normative commitment to the organization an examination of construct validity", Journal of vocational behavior, Vol 49(3), pp: 252- 276.

Ellonen, R., Blomqvist, K., & Puumalainen, K. (2008). The role of trust in organisational innovativeness. European Journal of Innovation Management, 11(2), 160-181.

Organ, D. W. (1988). Organizational Citizenship Behavior: the good soldier syndrome, Lexington: Lexington book.

Organ, D. W., & Konovsky, M (1990). "Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior", Journal of Applied Psycholoy, Feb 1989, Vol 74(1), pp: 157- 164.

Singh, Upasana and Srivastava, Kailash B.L. (2016). Organizational Trust and Organizational Citizenship Behaviour, Global Business Review Volume 17, Issue 3.pp:37-55.

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20]

The Effect of Trust on Employees' Citizenship Behavior with the Mediating Role of Self-esteem and Commitment (Study Case: Employees of the Central Headquarters of Refah Kargaran Bank)

Hasan Amiri[1], Seyed Ahmad Mirhoseini Mousavi[2]

Abstract

The present study was conducted with the aim of determining the effect of trust on employees' citizenship behavior with the mediating role of self-esteem and commitment of employees of Refah Kargaran Bank headquarters using a descriptive method of correlation type. Its statistical population includes all the employees of the central headquarters of Refah Kargaran Bank, who are employed in 1401, of which 378 people were selected according to the table of Karjesi and Morgan by simple random stratified method. The research tools include the organizational trust questionnaire(2000), Oregon and Kanoski's standard organizational citizen behavior questionnaire (1990), Allen and Mayer's (2001) standard organizational commitment questionnaire, and Cooper Smith's self-esteem questionnaire (1967). After conducting a test among 30 subjects by Cronbach's alpha, the organizational trust questionnaire with a coefficient of 0.896, the organizational citizen behavior questionnaire with a coefficient of 0.88, and the organizational commitment questionnaire with a coefficient of 0.87 and self-esteem of 0.89 were calculated and It was confirmed and finally the data were analyzed through descriptive and inferential statistics. The results showed that organizational trust explains approximately 34% of the changes in self-esteem, organizational commitment and organizational citizenship behavior of employees of Refah Kargaran Bank headquarters. On the other hand, according to the significance level of the test ($p = 0.000$) and it being smaller than ($p < 0.05$), it can be judged that there is a relationship between organizational trust and organizational commitment, self-esteem and organizational citizenship behavior of Refah Bank headquarters employees. workers, there is a significant effect. On the other hand, according to the positive effect rate ($b=1.684$), it can be concluded that with the increase in organizational trust, organizational commitment, self-esteem and organizational citizenship behavior of the employees of Refah Bank Bank headquarters will increase.

Keywords: Organizational Trust, Organizational Citizen Behavior, Organizational Commitment, Self-Esteem

1 Full-time faculty member of Public Administration Department, Islamic Azad University, South Tehran Branch, Tehran, Iran (Responsible Author)

2 Master of Public Administration, Department of Human Resources Development, Faculty of Management, Department of Humanities, Islamic Azad University, South Tehran Branch, Tehran, Iran

[Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20]