فصلنامه علمی اقتصاد و بانکداری اسلامی، شماره چهل و هفتم، تابستان ۱۴۰۳- صفحات ۲۶۱-۲۳۷

# ارائه مدل توسعه رفتارشهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی

## نوع مقاله: پژوهشی

مریم تهیدست شاهخالی[۱]
مهرداد گودرزوند چگینی[۲]
سعید باقرسلیمی[۳]
محمد دوستار[۴]

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۰/۲۶ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۱۲/۲۳

**چکیده**

*توسعه رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی مورد اهمیت بالایی می باشد زیرا این حوزه مستلزم مدیریت مسئولانه و اطلاعات حساس است.هدف از این پژوهش ارائه مدل توسعه رفتارشهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی مورد بررسی قرار گرفته است، بدین منظور با بهره گیری از مصاحبه اکتشافی به همراه نظر سنجی از۱۹ نفر از مدیران نظام بانکی از روش نمونه‌گیری هدفمند به اشباع نظری رسیده و سپس اطلاعات به دست آمده با استفاده از روش تحلیل مضمون مورد بررسی و مدل پارادایمی توسط نرم فزار Maxqda20 مورد تحلیل قرار گرفته است، یافته های پژوهش نشان از انواع عوامل علّی(رهبری سبز و مدیریت، ساختار سازمانی، سیاست‌های سازمانی و چشم‌انداز و نگاه سبز)، پدیده محوری( اقتصادی، اجتماعی، محیطی و فرهنگی)، راهبردها( انگیزش‌کارکنان، آموزش و فرهنگسازی سبز و ارتباطات)، مداخله گر نقش رهبری، فرهنگ سازمانی و سیستم پاداش)،زمینه ای( بستر فرهنگی‌سازمان، بسترتوسعه‌فناروی، بسترمالی و بسترساختاری) و پیامدها (عملکردسازمانی، صرفه جویی اقتصادی، بهبود و توسعه فرهنگ*

---

۱ دانشجوی دکتری گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری،واحد رشت ، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران. elia_tohidast@yahoo.com

۲ استاد، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری،واحد رشت ، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران (نویسنده مسئول) mgch.chegini@gmail.com

۳ استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری ،واحد رشت ، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران. sa.salimi@gmail.com

۴ دانشیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه گیلان، رشت، ایران. doustar@guilan.ac.ir

[ Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26 ]

*سازمانی سبز و ارتقا فرهنگ اجتماعی سبز و محیط زیست پایدار) بوده که، مدل تحقیق در سطح ابعاد و مولفه های مورد بررسی و اعتبار سنجی در مرحله کیفی انجام پذیرفت. نتایج نشان از طراحی مدل رفتار-شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی می‌تواند به بهبود تصمیمات مصرفی افراد و کاهش تأثیرات منفی بر محیط زیست و جوامع کمک نماید، این مدل می‌تواند به ارتقاء اخلاق مصرفی و توسعه پایداری در نظام بانکی کمک و به توسعه اصول اخلاقی در تصمیمات کمک که در نهایت منجر به تأثیر مثبت بر سیستم نظام بانکی خواهد داشت.*

**واژگان کلیدی**: توسعه رفتارشهروندی، رفتارشهروندی سازمانی پایدار، نظام بانکی.
**طبقه بندی JEL** : N01, D23, G24

[ Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26 ]

**مقدمه**

رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی به مجموعه اقدامات و رفتارهایی اشاره دارد که بانک‌ها و سایر مؤسسات مالی در جهت تامین منافع جامعه و حفظ محیط زیست برخوردارند. این رفتارها با هدف ایجاد توازن بین مسائل مالی و اجتماعی و حفظ منافع همه طرفین، شامل مشتریان، سهامداران، کارکنان، جامعه و محیط زیست ایجادمی شود،یکی از اصول اساسی در رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی، تسهیل دسترسی به خدمات مالی میان مخاطبان است. بانک‌ها باید برای افراد و شرکت‌های متنوع، اقتصادی و اجتماعی، خدمات مالی قابل دسترسی و مناسبی ارائه می نمایند، علاوه بر این، بانک‌ها باید با توجه به نیازهای مشتریان، خدمات مناسب و با کیفیتی ارائه که به اصول شفافیت و عدالت در ارائه خدمات مالی پایبند باشند.رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی شامل مدیریت مسئولیت‌های اجتماعی می باشد که بانک‌ها باید در فعالیت‌های خود به مسئولیت‌های اجتماعی پایبند بوده و به انجام اقداماتی که به بهبود شرایط اجتماعی و محیط زیست کمک می‌کند، متعهد شوند. در نظام بانکی، رفتار شهروندی سازمانی پایدار شامل اصول حفظ حریم خصوصی و امنیت اطلاعات نیز می باشد که در آن بانک‌ها باید از محرمانگی و حفظ امنیت اطلاعات مشتریان خود مراقبت و از انتشار غیرمجاز آنها جلوگیری نمایند، همچنین، باید اقداماتی را برای پیشگیری از سوءاستفاده از اطلاعات مشتریان و حفظ امنیت اطلاعات خود انجام دهند.در نهایت، رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی نیازمند همکاری و تعامل با دیگر سازمان‌ها و نهادهای مرتبط است. بانک‌ها برای تحقق اهداف اجتماعی و محیطی خود نیازمند همکاری با سایر سازمان‌ها، دولت، مراکز تحقیقاتی و جوامع محلی هستند. این تعامل‌ها می‌توانند شامل اشتراک تجربیات، تبادل دانش و همکاری در پروژه‌های مشترک باشند( شاها و همکاران[1]، ۲۰۲۰: ۱۷۲).

رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی به منافع جامعه و جوامع محلی توجه نمی کند، آن‌ها ممکن است به جای سودآوری برای خود، تمرکز بیشتری بر روی بخشی از جامعه داشته باشند و منافع عمومی را در نظر نگیرند که این موارد ناشی از نقض قوانین و مقررات در رفتار خود نسبت به قوانین و مقررات حاکم بر نقص حوزه بانکی می باشد، این عوامل می‌تواند شامل تخطی از محدودیت‌های سرمایه‌گذاری، عدم انطباق با استانداردهای حسابرسی و گزارشدهی، و عدم رعایت نظام اعتباری بانکی است، که ناشی از نقض حقوق کارکنان در رفتار خود نسبت به حقوق آنان می باشد( عباسی و وان اسماعیل[2]،۲۰۲۳: ۳)، برای رفع این مشکلات، بانک‌ها باید به سمت رفتارهای

1 Shah et al
2 Abbasi& Wan Ismail

[ Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26 ]

شهروندی سازمانی پایدار تمایل نشان دهند. این شامل رعایت قوانین و مقررات، توجه به منافع جامعه، حفظ حقوق کارکنان، حفاظت از محیط زیست و حفظ حریم خصوصی مشتریان است. همچنین، بانک‌ها باید به ارتقای فرهنگ شهروندی در سازمان و تسهیل تعامل با دیگر سازمان‌ها و جوامع محلی توجه نمایند( ما و همکاران[1]،۲۰۲۳: ۸۸۰)، در واقع مفهوم مهم رفتار شهروندی سازمانی پایدار این است که سازمان به رفتار داوطلبانه فردی به عنوان بخشی از سیستم پاداش خود نگاه نمی کند، ممکن است به نظر برسد که هر یک از این رفتارها زمانی که به صورت جداگانه در نظر گرفته شوند، جزئی و بی اهمیت هستند، با این حال ترویج این رفتارها در سراسر یک سازمان می تواند تأثیر قابل توجهی داشته باشد( آلتانیان و همکاران[2]،۲۰۲۲: ۳). در واقع تحقیقات اولیه ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می شد. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه گیری می شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می گرفتند، اما در اثربخشی سازمان مؤثر بودند. (رستگار و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۹۴) اگرچه رفتار شهروندی سازمانی پایدار معمولاً با تأثیرات مثبتی همراه است، اما ممکن است در برخی موارد نقش منفی در نظام بانکی داشته باشد. برخی از این تأثیرات منفی عبارتند از؛ کاهش سودآوری، اجرای تدابیر پایداری در نظام بانکی ممکن است هزینه های اضافی را به دنبال داشته باشد. مثلاً سرمایه گذاری در پروژه های محیط زیست یا آموزش کارکنان در زمینه پایداری مالی. تأثیر منفی دیگر محدودیت در عملکرد مالی می باشد، اجرای تدابیر پایداری ممکن است باعث محدودیت هایی در عملکرد مالی بانک ها شود. مثلاً تعیین محدودیت هایی برای اعطای وام به صنایع آلوده کننده محیط زیست. رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی تعهد داوطلبانه و همچنین انتخابی یک کارمند در یک بخش یا شرکت است که جزء مسئولیت ها و وظایف او در محل کار نیست. مطالعات مختلف نشان می دهد که رفتار شهروندی سازمانی پایدار عمدتاً با رفتارها و اعمالی سروکار دارد که موردنیاز کارکنان نیست. محققان نشان دادند که رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی به طور قابل توجهی با عملکرد سطح واحد و همچنین عملکرد کلی محیطی مرتبط هستند(دانلوان و همکاران[3]،۲۰۲۰: ۴۳).بانک ها به عنوان نهادهایی با تأثیر زیاد در جامعه، مسئولیت های اجتماعی و زیست محیطی قابل توجهی دارند. اما برخی سازمان ها ممکن است به روشنی در راستای اهداف پایداری اجتماعی عمل نکنند یا فقط به صورت سطحی به این مسائل توجه کنند. همچنین بعضی از بانک ها هنوز به طور کافی به عدالت اجتماعی و تساوی

1 Ma et al.
2 Althnayan et al
3 Danlwan et al.

[ Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26 ]

جنسیتی توجه ای نمی کنند. این می تواند منجر به نابرابری های اجتماعی و اقتصادی شود که باعث ضعف در رفتار شهروندی سازمانی پایدار می شود. رفتار شهروندی سازمانی پایدار یک رفتار اختیاری است که به طور مستقیم یا صریح توسط سیستم رسمی پاداش شناسایی نمی شود و در مجموع باعث ارتقای عملکرد مؤثر در سازمان می گردد. کلمه اختیاری نشان می دهد که چنین رفتاری نه بخشی از شرح شغل است و نه در قرارداد کاری گنجانده شده است، بلکه نشان دادن این نوع رفتار تنها به خود فرد و انتخاب های شخصی او بستگی دارد(تاامینه و همکاران[1]،۲۰۱۸: ۶). به طور کلی رفتار شهروندی سازمانی پایدار در بانک ها می تواند باعث کاهش قابلیت رقابتی بانک در بازار شود، به عنوان مثال اقداماتی مانند تحمیل الزامات محیط زیستی یا تأمین اعتبار اجتماعی ممکن است هزینه های اضافی ای را به بانک اعمال کنند و قابلیت رقابت با سایر نهادها نیز محدود شوند. چیزی که در ادبیات مدیریت امری بدیهی به نظر می رسد، این است که سازمان به کارکنانی نیازمند است که مایل باشند، فراتر از الزامات رسمی شغل عمل کنند. تحقیقات کنونی، رفتارهای فراتر از نقش را به عنوان رفتار شهروندی سازمانی مدنظر قرار دادند و غفلت از آنها در ارزیابی عملکرد شغلی نمی پذیرند و در آن بر مشارکت بلندمدت فرد در موفقیت سازمان تأکید می ورزند (افراسیابی و خزاعی، ۱۳۹۸: ۳۴۶).

محققان بر این باورندکه رفتار شهروندی سازمانی پایدار به طور کلی، دارای دو خصیصه عمومی هستند: یکی آنکاه به طور مستقیم قابل تقویت نیستند و دوم اینکه این رفتارها ناشی از تلاش های ویژه ای هستند که سازمان به منظور دستیابی به موفقیت از کارکنانش انتظار دارد. یافته های تحقیقات مختلف حاکی از آن است که رفتار شهروندی سازمانی پایدار ممکن است در فرهنگ های مختلف به اشکال متمایز، تفسیر و ارزیابی گردد. کارکنان در سازمان هایی با فرهنگ بوروکراتیک، کارهایی که جزء الزامات رسمی شغلشان است، انجام می دهند و فعالیت های نوآورانه را چالشی نسبت به اختیارات مدیر به حساب می آورند. بنابراین، می توان انتظار داشت که رفتارهای شهروندی سازمانی پایدار که فعالیت هایی نوآورانه، خودجوش و خارج از نقش هستند، در چنین فرهنگ هایی محدود می شوند. (سلیمی و عبدی، ۱۳۹۶: ۷۷).هدف اصلی تحقیق حاضر این است که با توجه هم زمان بر مدل توسعه رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی در سطوح مختلف بپردازد، به همین منظور اهداف زیر مطرح شده است:

- شناخت شرایط علّی تاثیرگذار بر مدل توسعه رفتار شهروندی سازمانی پایدار و راهبردهای حاصل از آن

[1] Taamneh et al.

[ Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26 ]

- شناخت شرایط زمینه‌ای تاثیرگذار بر مدل توسعه رفتار شهروندی سازمانی پایدار و راهبردهای حاصل از آن
- شناخت راهبردهای تاثیرگذار بر مدل رفتار توسعه شهروندی سازمانی پایدار و راهبردهای حاصل از آن
- شناخت عوامل مداخله‌گر تاثیرگذار بر مدل توسعه رفتار شهروندی سازمانی پایدار و راهبردهای حاصل از آن
- شناخت پیامدهای مدل توسعه رفتار شهروندی سازمانی پایدار و راهبردهای حاصل از آن

## پیشینه و چارچوب نظری پژوهش

### فلسفه رفتار شهروندی سازمانی پایدار

تفاوت سازمان های اثربخش نسبت به سازمان های کمتر اثربخش، داشتن کارکنان دارای رفتار شهروندی سازمانی پایدار است. این افراد، سازمان را خانه خود می دانند و برای تحقق اهداف آن، بدون انتظار هیچ گونه پاداشی، فراتر از وظیفه رسمی خود عمل می کنند و در این راه، از هیچ کوششی دریغ نمی نمایند(شمس قهفرخی و همکاران، ۱۴۰۰: ۱۶). اما باید به این نکته توجه نمود که رفتار شهروندی سازمانی پایدار به معنای ساعات طولانی کار کردن و انجام تکالیف اضافی بدون فکر کردن به پاداش نیست. بلکه به این معناست که کارکنان از طریق این نوع رفتار، راه حل های نوین، مبتکرانه و خلاقانه بسیاری را برای مشکلات به سازمان ارائه می دهند و پیشنهاداتی را برای تسهیل اجرای استراتژی ها ارائه می کنند(گرگیو-پلنیر[1]،۲۰۱۹: ۵). منظور از اختیاری این است که این رفتار جزء شرح وظایف شغلی و یا رفتارهای نقشی نمی باشد، در تعهد استخدامی کارکنان قرار نگرفته است، کاملا انتخابی می باشد و کوتاهی در آن هیچ گونه تنبیهی را به دنبال ندارد. به عنوان مثال یک کارکن ممکن است نیازی به اضافه کاری و تا دیر وقت در محل کار ماندن نداشته باشد، اما با وجود این برای بهبود امور جاری و تسهیل جریان کاری سازمان بیشتر از ساعات کاری رسمی خود در سازمان می ماند و به دیگران یاری می رساند(زکی و زکی، ۱۳۹۹: ۶). عناصر کلیدی رفتار شهروندی سازمانی پایدار عبارتند از فراتر بودن از تعریف رسمی سازمان، عدم دریافت پاداش رسمی و مهم بودن برای عملکرد، اثربخشی و موقعییت سازمان(ارشدی و همکاران، ۱۳۹۸: ۹۳). محققان با توجه چشمگیری به رفتارهای شهروندی سازمانی پایدار که به عنوان رفتارهای اختیاری تعریف می شود و سیستم پاداش سازمان به طور رسمی آن ها را تشخیص نمی دهد، اما اثربخشی سازمانی را

1 Grego-Planer

[ Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26 ]

ارتقا می دهد، پرداخته و به نقش مهم رفتار شهروندی سازمانی پایدار نسبت به مشتریان اذعان کرده اند که یک نوع عملکرد برون نقشی بسیار مرتبط کارمند در تنظیمات خدمات مشتری است(شین و همکاران[1]،۲۰۱۷: ۱).

**آموزش رفتار شهروندی سازمانی پایدار**

سازمان های امروزی، به خودی خود سازمان هایی شهروندمدار نبوده و رفتار شهروندی سازمانی به ندرت در آن ها به چشم می خورد و کارکنان خواسته و یا ناخواسته از بروز چنین رفتارهایی اجتناب می ورزند. فقدان رفتار شهروندی سازمانی، احساس تعلق اعضا به سازمان را خدشه دار نموده و از میزان عجین شدن افراد به کار و تعهد آن ها به ارزش ها و اهداف سازمان و همچنین حساسیت آن ها نسبت به تحقق این اهداف کاسته است و از این طریق، موجب به خطر افتادن موجودیت سازمان در محیط پویا و رقابتی خواهد شد. بنابراین آگاهی هر چه بیشتر مدیران از عوامل موثر بر شکل گیری رفتار شهروندی سازمانی و همچنین تاثیر وجود رفتار شهروندی سازمانی مستحکم بر میزان عجین شدن کارکنان با کار، ضروری بوده و زمینه لازم جهت شکل دادن به رفتار شهروندی سازمانی منسجم و دست یافتن به مزایای رقابتی حاصل از آن را در پی خواهد داشت(لنگری و همکاران، ۱۳۹۵: ۹۲). و همچنین از آنجا که آموزش، یکی از نیازهای اساسی انسان برای رشد، پرورش، تکامل و رسیدن به سطوح بالای کمال و عنصر مهمی در بالندگی افراد و توانمند ساختن آن ها در امور مختلف است. بنابراین، فراهم بودن شرایط آموزشی مناسب در هر سازمانی می تواند زمینه ساز رشد و بالندگی کارکنان سازمانی از ابعاد مختلف و در موضوعات متفاوت شود. آموزش اثربخش زمانی اتفاق می افتد که محتوا و چگونگی آموزش متناسب با سطح و علاقه یادگیرنده باشد. آموزش رفتار شهروند سازمانی نیز از این قاعده مستثنا نیست. اگر این موضوع اساسی برای سازمان های امروزی در دستور کار مدیران و مسئولان قرار گیرد، می تواند باعث افزایش رفتارهای فراشغلی گردد که نتیجه آن کمک به کارایی و اثربخشی سازمان است(سلیمانی کشایه و همکاران، ۱۳۹۶: ۱۳۲). لذا آموزش همراه با مجموعه ای از فعالیت ها برای دستیابی به اهداف اولیه و ثانویه توسط سرپرستان و دست اندرکاران توسعه منابع انسانی امری ضروری تلقی گشته است. آموزش ممکن است به عنوان یک تمرین مدیریتی فعال تعریف شود که به مهارت ها، رفتار و عملکرد کارکنان کمک می کند و آن ها را بهبود می بخشد. مربیگری مدیریتی و آموزش به عنوان یک تکنیک معتبر برای پیشرفت سازمان، تحول ساختاری، آموزش کارکنان، یادگیری و توسعه، مدیریت تاکتیکی سرمایه انسانی و عملکرد بهتر مورد بحث قرار گرفته

1 Chan et al

[ Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26 ]

است(رضا و همکاران[1]،۲۰۱۸: ۲۸). بنابراین پیشنهاد می شود که مسئولین هنگام به کارگیری نیرو، به ویژه در مشاغل کلیدی سازمان ها وجود معیارهای ایدئولوژیکی و ارزشی - اخلاقی در افراد را که زمینه ساز رعایت اخلاقیات و قانون در محیط کار توسط آن هاست مدنظر قرار دهند و آموزش عملی اخلاق توسط مدرسانی که خود مسلط به صفات و رفتارهای اخلاقی باشند و قانون را رعایت کنند، می تواند یک راهکار دیگر باشد. در نهایت لازم است اجرای برنامه های آموزشی بر اساس نیازهای شغلی و به منظور تعالی کارکنان برای ایجاد خرسندی از شغل و تضمین وجدان کاری و در نهایت تحقق معنویت در محیط کار در برنامه های سازمان قرار گیرد(باقرپور، ۱۳۹۸: ۲۱).

**عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی پایدار**

از هر انسانی به عنوان شهروند سازمانی انتظارات خاصی وجود دارد. از این قبیل که انتظار می رود رفتار کارمند به گونه ای باشد که بیش از الزامات نقش و فراتر از وظایف رسمی در خدمت اهداف سازمان به فعالیت بپردازد. بر مبنای بررسی های محققان از رفتار شهروندی سازمانی پایدار به لحاظ علمی و تئوریک، نتیجه گرفته اند که رفتارهای شهروندی سازمانی پایدار نوعی از نگرش مثبت شغلی، ویژگی های وظیفه ای و رفتارهای رهبری ناشی می شوند(رستگار و همکاران، ۱۳۹۶: ۷۲). در واقع رفتار شهروندی سازمانی پایدار مجموعه ای از رفتارهای سازمانی مطلوب را تشریح می کند که روابط چند بعدی را با نتایج مثبت سازمانی نشان می دهد. رفتار شهروندی سازمانی پایدار می تواند از طرق مختلف به اثربخشی و موفقیت سازمان کمک کند. در تعداد زیادی از تحقیقات گذشته، رفتار شهروندی سازمانی به عنوان پیش بینی کننده برخی از نتایج ارزشمند در سطوح سازمانی، گروهی و فردی در نظر گرفته شده(داس[2]، ۲۰۲۰:۳۰) و با توجه به اهمیت و ارزش رفتار شهروندی سازمانی پایدار، پژوهشگران تلاش کرده اند تا عوامل نگرشی، موقعیت یا شغلی را که با رفتار شهروندی سازمانی پایدار ارتباط دارند، شناسایی کنند. بررسی تحقیقات مختلف نشان داد، عوامل بسیاری مانند رضایت شغلی، تعهد سازمانی، ادارک از عدالت سازمانی، سبک های رهبری، فرهنگ سازمانی ویژگی های شغلی، ویژگی های سازمانی و هویت سازمانی در بروز رفتار شهروندی سازمانی پایدار اثر گذار هستند(نیازآذری و همکاران، ۱۳۹۵: ۲۰۲).

1 Raza et al
2 Das

[ Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26 ]

**عوامل فردی رفتار شهروندی سازمانی پایدار**

یکی از محققین برجسته، رفتار شهروندی سازمانی پایدار را به عنوان رفتارهای فردی که اختیاری می باشند و به صورت مستقیم و آشکار به وسیله سیستم پاداش دهی رسمی سازمان تعریف نشده است اما در مجموع کارآیی سازمان را افزایش می دهد تبیین نموده است(زکی و زکی، ۱۳۹۹: ۴). در این میان، روشی که افراد خواسته ها و نیازهای کاری خود را توصیف می کنند برای رفتار شهروندی بسیار مهم است. سطح مشارکت در فعالیت های نقش اضافی یا رفتار شهروندی سازمانی را تعیین می کند. انتظار نقش را می توان به عنوان یک دیدگاه فردی در مورد آنچه برای داشتن یک اجرای موفق نقش ضروری است، یا نظر فردی در مورد چیزهایی است که برای انجام موفقیت آمیز کار مهم هستند؛ تعریف نمود(ویلکیوسکا[1]،۲۰۱۷: ۴۲). به عبارتی رفتار شهروندی سازمانی پایدار یک نوع شناسی از رفتار فردی در کار است که پیامدهای مثبتی برای سازمان ها دارد. مفهوم شهروندی سازمانی پایدار عواملی فراتر از مبادلات اقتصادی را برجسته می کند که روابط بین افراد و سازمان ها را تنظیم می کند. این مبادله شامل تمایل به همکاری، نوعی جهت گیری رفتاری اجتماعی و مشارکت بالای سازمانی می باشد. رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر عمده ای بر اثربخشی و کارایی گروه های کاری و سازمان ها دارد و در نتیجه به بهره وری کلی سازمان کمک می کند(کیورکیوریتو و گریفین[2]،۲۰۱۸: ۳۰) و در زمینه عوامل فردی، مبنای فردی رفتارهای فراتر از نقش را می توان در تجزیه و تحلیل سازمانی چستر برنارد جُست که بر تمایل فرد به مایه گذاشتن از خود برای سازمان تأکید می کند(شعبانی بهار و همکاران، ۱۳۹۴: ۷۶). به عبارتی رفتار شهروندی سازمانی پایدار می تواند تحت تأثیر عوامل متعددی از جمله عوامل داخلی و خارجی قرار گیرد. عوامل درونی یا شخصی شامل شخصیت (ویژگی ها، گرایش ها و توانایی ها)، نگرش های فردی، انگیزه، رضایت شغلی و تعهد سازمانی است. عوامل بیرونی یا موقعیتی شامل ویژگی های وظیفه، ویژگی های گروهی و سازمانی، عدالت سازمانی، شیوه های منابع انسانی، اعتماد به رهبران، سبک های رهبری، فرهنگ سازمانی و روابط کاری است. تفاوت های فردی در عوامل شخصی پیش بینی کننده هایی هستند که نقش اساسی در اعضای سازمان دارند، بنابراین رفتار شهروندی سازمانی خود را نشان می دهند(ساباتی[3]،۲۰۲۲: ۱۴) ؛ لذا می توان آن ها را در چهار ویژگی طبقه بندی کرد. ویژگی های فردی کارکنان؛ ویژگی هایی چون رضایت شغلی، تعهد سازمانی، ادراک عدالت، ادراک از حمایت رهبری و ابتکار فردی اهمیت بسیاری در تعیین رفتار شهروندی دارند. ویژگی های شغلی؛ شامل بازخور شغلی، تکراری بودن شغل، رضایتمندی درونی شغل به طور

1 Veličkovska
2 Curcuruto & Griffin
3 Sabati

[ Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26 ]

معناداری با مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارند. ویژگی های سازمانی؛ ویژگی های سازمان تاحدی می تواند بر رفتار شهروندی سازمانی اثرگذار باشد(خوبیاری و همکاران، ۱۴۰۰: ۸۲).

**جدول۱: پیشینه پژوهش**

| نام محقق | سال | عنوان تحقیق | نتایج |
|---|---|---|---|
| پیشینه داخلی | | | |
| صفری فرد و همکاران | ۱۴۰۱ | شناسایی و ارائه مدل عوامل فردی مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: ستاد مرکزی سازمان انتقال خون ایران) | یافته ها در مورد عوامل فردی، نشان داد که به ترتیب شخصیت، رضایت شغلی، وجدان کاری، تعهد سازمانی و مهارت های ارتباطی در توسعه رفتار شهروندی سازمانی مؤثر بودند. |
| جعفری و حسینی | ۱۴۰۱ | بررسی رابطه هوش فرهنگی و هوش سازمانی با رفتار شهروند سازمانی | یافته های تحلیل بیانگر آن است که، از بین مؤلفه های بررسی شده، تنها هوش سازمانی، بعد شناختی، سرنوشت مشترک، کاربرد دانش و فشار عملکرد بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیری نداشته اند. |
| زارعان دولت آبادی و همکاران | ۱۴۰۰ | ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس دولتی ایران | یافته ها نشان داد که در مدل رفتار شهروندی سازمانی مدارس دولتی ایران عوامل علی شامل تغییرات راهبردی نظام آموزش و پرورش (همگامی با تغییرات و تحولات امروزی، رشد سجایای اخلاقی و روحیه ایثار و از خودگذشتگی) و نگرش های توسعه گرایانه سازمانی(توسعه کنش های مشارکتی، بروندادهای توسعه نظام آموزشی کارآمد)، شرایط زمینه ای شامل ویژگی های رهبری سازمانی (گرایش های نیک خواهانه رهبران، رفتارهای رهبری موثر و پویا) و ویژگی های فردی پیروان |

[ Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26 ]

| نام محقق | سال | عنوان تحقیق | نتایج |
|---|---|---|---|
| | | | (ارزش های آرمانی، هنجارهای رفتاری) و ویژگی های سازمانی (فرهنگ سازمانی ارزش مدار، جو سازمانی شفقت محور) و شرایط مداخله گر شامل سرمایه جمعی (سرمایه روانشناختی اجتماعی فرهنگ عمومی) تغییر ارزشی (رشد ارزش های کثرت گرایی، رشد فرهنگ اجتماعی) راهبردها شامل راهبردهای سازمانی (آموزش کارکنان و فرهنگ سازمانی محرک) راهبردهای مدیریتی(رهبری کارا) راهبردهای اجتماع محور (بازنمایی نقش فرهنگیان، توسعه فرهنگ عمومی) و پیامدها شامل فردی (پیامد روانشناختی توسعه عمل گرایی فردی) سازمانی اجتماعی(سازمان فرا بالنده، پویایی اجتماعی) بود که بارعاملی همه آن ها معنادار بوده است |
| صفری فرد و همکاران | ۱۴۰۰ | شناسایی و ارائه مدل عوامل کنترل‌کننده سازمانی مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: ستاد مرکزی سازمان انتقال خون ایران) | یافته ها، عوامل سازمانی شناسایی شده به ترتیب اولویت شامل عدالت سازمانی، حمایت سازمانی، امنیت شغلی، نظام پاداش و تشویق، فرهنگ سازمانی، آموزش، کیفیت زندگی کاری، ماهیت شغل، ساختار سازمانی و معنویت سازمانی در توسعه رفتار شهروندی مؤثر می باشند |
| شاهسوندی و موسوی | ۱۴۰۰ | پیش بینی سلامت و بهداشت روانی کارکنان یک مجتمع صنعتی براساس حمایت سازمانی ادارک شده، اعتیاد به | با توجه به توان رفتار شهروندی و حمایت سازمانی در پیش بینی سلامت روان با اندیشیدن تدابیری برای افزایش تمایل کارکنان به انجام رفتارهای داوطلبانه |

[ Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26 ]

| نام محقق | سال | عنوان تحقیق | نتایج |
|---|---|---|---|
| | | کار و رفتار شهروندی سازمانی | (شهروندی) سازمانی کارکنان و همینطور حمایت سازمانی حداکثری از کارکنان می‌توان از تقلیل میزان سلامت روان کارکنان کاست و عوامل بهبود آن را فراهم نمود که این فرآیندها منجر به افزایش بهره‌وری خواهد شد |
| پیشینه خارجی | | | |
| ستیادی و آریفتیارا | ۲۰۲۲ | نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی تعادل زندگی کاری، تعبیه شغلی و قصد گردش مالی در بانکداری اسلامی | یافته های این مطالعه نشان داد که تعبیه شغلی و تعادل بین کار و زندگی با تأثیر مثبت بر قصد جابجایی و همچنین تعادل بین کار و زندگی بر رفتار شهروندی سازمانی به شدت تاثیر می گذارد. یافته های جدید این مطالعه می تواند توضیح دهد که چگونه میانجی گری رفتار شهروندی سازمانی برای کارکنانی که در بانکداری اسلامی کار می کنند بسیار مهم است. |
| ساباتی | ۲۰۲۲ | دیدگاه و رفتار شهروندی سازمانی | تحلیل داده ها با استفاده از رگرسیون ساده در برنامه SPSS نشان داد که دیدگاه بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد |
| پوروانتو | ۲۰۲۲ | نقش رهبری تحول آفرین و رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان صنایع کوچک و متوسط | یافته ها حاکی از آن است که رهبری تحول آفرین بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد، رهبری تحول آفرین بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد و رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد کارکنان دارد |

[ Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26 ]

| نام محقق | سال | عنوان تحقیق | نتایج |
|---|---|---|---|
| جاسین و فرمانسیا | ۲۰۲۲ | عدالت سیستم پاداش در بیمارستان ها: بررسی نقش رفتار شهروندی سازمانی و بهزیستی ذهنی | یافته های این مطالعه حاکی از آن است که رفتار شهروندی سازمانی بر عدالت سیستم پاداش بیمارستان ها و بهزیستی ذهنی بر عدالت سیستم پاداش بیمارستان ها تأثیر مثبت و معناداری دارد |
| سومارسی و ریزال | ۲۰۲۲ | تأثیر شایستگی و کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی با میانجیگری تعهد سازمانی (مطالعه بر روی کارکنان مرکز بهداشت جاکن و جاکنان) | بر اساس نتایج تجزیه و تحلیل داده ها می توان نتیجه گرفت که شایستگی بر تعهد سازمانی به کارکنان، کیفیت زندگی کاری تاثیر مثبت بر تعهد سازمانی به کارکنان، شایستگی بر رفتار شهروندی سازمانی، کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد، اما تعهد سازمانی تأثیری بر رفتار شهروندی سازمانی ندارد. |

مدل رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی به عنوان یک سرمایه اصلی برای ایجاد و توسعه یک سازمان بانکی پایدار و موفق محسوب می‌شود. این مدل شامل چندین بندی مهم است که به طور جدی باید مورد توجه قرار گیرد.یکی از مهم‌ترین بندی‌ها در این مدل، اخلاق و شفافیت است. بانک‌ها باید بر اصول اخلاقی و شفافیت در ارتباط با مشتریان، کارکنان و سایر ارتباطات مالی تاکید کنند. این ارزش‌ها می‌توانند اعتماد عمومی را تقویت کرده و به ارتقای پایداری سازمانی کمک کنند.مسئولیت اجتماعی نیز یک بندی مهم در این مدل است. بانک‌ها باید به مسئولیت‌های اجتماعی خود نسبت به جامعه و محیط زیست توجه کنند. این شامل حفاظت از محیط زیست، حمایت از توسعه محلی و ارایه خدمات به مشتریان کمتر براثرگذار می‌شود.همچنین، مدیریت مالی پایدار یکی دیگر از بندی‌های اصلی است. بانک‌ها باید به مدیریت مالی پایدار تاکید کنند، از جمله کاهش ریسک‌های مالی، تنظیم و کنترل مناسب هزینه‌ها و بهره‌وری منابع مالی. این بندی‌ها با هم ترکیب شده و مدل رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی را تشکیل می‌دهند که به تحقق اهداف پایداری مالی و عملکرد مثبت سازمانی کمک می‌کند.

[ Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26 ]

## روش پژوهش

برای پاسخ به سؤال تحقیق از روش‌شناسی کیفی استفاده شده و از حیث فلسفه پژوهش در زمره پارادایم اثبات‌گرایی از نوع کاربردی و از حیث سبقه پژوهش کیفی و کمی، دارای رویکرد استقرائی و قیاسی و راهبرد پیمایشی است. این پژوهش از حیث هدف اکتشافی است و به اکتشاف متغیرها و ارتباط علی آن‌ها می‌پردازد.اطلاعات موردنیاز با استفاده از مصاحبه از خبرگان جمع‌آوری و به‌صورت کیفی از نرم‌افزارMaxqda 20 استفاده شده است. جامعه پژوهش تحقیق حاضر شامل ۱۲ نفر از مدیران ارشد بانک ملی بوده‌اند .با استفاده از روش غیراحتمالی قضاوتی (هدفمند) نمونه گیری انجام شده است. مصاحبه با نمونه‌های پژوهش انجام شد. ویژگی‌های خبرگان مدیران در نظر گرفته شده است. برای ارائه مدلی برای فرآیند توسعه رهبری اقتضایی در سطوح مختلف با توجه به مدیریت عملکرد مصاحبه شد. به‌منظور نمونه‌گیری از روش گلوله برفی استفاده شده و مصاحبه به‌صورت نیم ساختاریافته با سؤالات باز و کلی تا ۱۲ نفر انجام شد تا به اشباع داده‌ها رسیدیم ولی جهت اطمینان بیشتر تا ۲۰ نفر مصاحبه انجام شد. همچنین براساس تحقیات کلارک (۲۰۰۵)، در ارائه مدل هایی که شرایط کنونی تأثیر زیادی در تغییرات ارکان اصلی مدل دارد، تحلیل داده بنیاد مفید است. درنهایت با استفاده از تکنیک داده بنیاد با استفاده از نرم‌افزار Maxqda 20 عوامل شناسایی گردید.

## یافته‌های پژوهش

استراوس و کوربین (۱۹۹۸)، انواع دسته‌هایی که پیرامون پدیده محوری می‌توانند جای بگیرند را شامل: شرایط علی (عواملی که سبب پدیدار شدن مقوله محوری می‌شوند)، شرایط زمینه‌ای و مداخله گر (عوامل داخلی و خارجی مؤثر بر اجرای راهبردهای مدل)، راهبردها (استراتژی‌های پیشنهادی در واکنش به پدیده محوری) و درنهایت پیامدها (نتایج به کارگیری راهبردها) برشمردند.به منظور تحلیل داده‌ها وبرساخت طراحی ارائه مدلی برای فرآیند توسعه رهبری اقتضایی در سطوح مختلف با توجه به مدیریت عملکرد (مورد مطالعه: بانک ملی ایران) از تحلیل مضمون و شبکه مضامین استفاده شده است.

**جدول ۱- فرایند کدگذاری نظری به منظورکشف مضامین پایه، سازمان‌یافته ارائه ارائه مدل توسعه رفتارشهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی**

| مفاهیم | مقوله ها | مقوله های عمده | نوع مقوله |
|---|---|---|---|
| رهبری، مدیریت، حفاظت از | رهبری سبز و | مدیریت سازمانی و | |

[ Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26 ]

| مفاهیم | مقوله ها | مقوله های عمده | نوع مقوله |
|---|---|---|---|
| محیط زیست،منابع طبیعی | مدیریت | اجتماعی | عوامل علی |
| تقسیم وظایف، مسئولیت ها، ارتباطات بین اعضاء. | ساختار سازمانی | | |
| دستورالعمل ها، اهداف، ماموریت ها | سیاست های سازمانی | | |
| طراحی و برنامه ریزی، توسعه پایدار، ایجاد محیط کاری، تصمیم گیری پایدار و مسئولانه | چشم انداز و نگاه سبز | | |
| رشد اقتصادی،توسعه اقتصادی، ایجاد اشتغال | اقتصادی | رفتارشهروندی سازمانی پایدار | محوری |
| ارتقاء سطح زندگی، رفاه اجتماعی، بهبودی سلامت | اجتماعی | | |
| حفاظت از محیط زیست، تنوع زیستی، مصرف پایدار منابع | محیطی | | |
| حفظ و ارتقاء ارزش ها، آموزش، دسترسی به فرهنگ هنر | فرهنگی | | |
| شرایط و فرصت به صورت مستمر و پایدار، ایجاد انگیزه | انگیزش کارکنان | توسعه پایدار در کسب و کار سازمان | راهبردها |
| ارائه دانش، محیط زیست و توسعه پایدار، فرهنگ محیط زیستی | آموزش و فرهنگسازی سبز | | |
| ارتباطات موثر و کارآمد،ارتباط با مشتریان، ارتباط با جامعه و ارتباطات خارجی | ارتباطات | | |
| ارزش ها، باورها، رفتارها، | بستر فرهنگی | توسعه موفقیت و | |

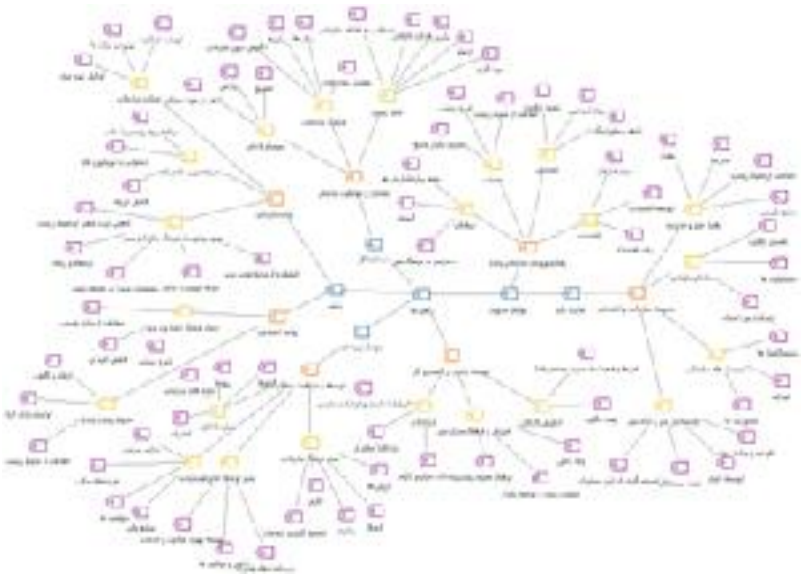
[ Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26 ]

| مفاهیم | مقوله ها | مقوله های عمده | نوع مقوله |
|---|---|---|---|
| نگرش ها، تصمیم گیری و ارتباطات | سازمان | عملکرد | زمینه ای |
| زیرساخت، فناوری ها، دانش و توانایی ها،توسعه بهبود فعالیت ها و خدمات | بستر توسعه فناوری | | |
| منابع مالی، سیاست ها، فرآیندهای مالی، دارایی سازمان | بستر مالی | | |
| الگوها، روابط، نظام های سازمانی، اختیارات | بستر ساختاری | | |
| جهت گیری، ارتقاء ، انگیزش، هدایت کارکنان، دستیابی به اهداف سازمانی | نقش رهبری | عملکرد و موفقیت سازمان | عوامل مداخله گر |
| ارزش ها، باورها، نگرش های درون سازمانی، عملکرد رفتار افراد. | فرهنگ سازمانی | | |
| تشویق، پادارش، تلاش در جهت عملکرد | سیستم پاداش | | |
| ارزیابی عملکرد، بهبود فرآیندها، افزایش بهره وری | عملکرد سازمانی | پیامدهای سازمانی | پیامد |
| برنامه ریزی و مدیریت مالی،دستیابی به بهره وری بالا،کاهش هزینه | صرفه جویی اقتصادی | | |
| توسعه و ارتقاء، مسئولیت پذیری در محیط زیست، صرفه جویی در منابع، استفاده از منابع تجدید پذیر، کاهش اثرات منفی بر محیط زیست | بهبود و توسعه فرهنگ سازمانی سبز | | |

[ Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26 ]

| مفاهیم | مقوله ها | مقوله های عمده | نوع مقوله |
|---|---|---|---|
| حفاظت از منابع طبیعی، کاهش آلودگی، تنوع زیستی | ارتقا فرهنگ اجتماعی سبز | پیامدهای اجتماعی | |
| ارتقاء و آگاهی، توانمندسازی افراد، حفاظت از محیط زیست | محیط زیست پایدار | | |

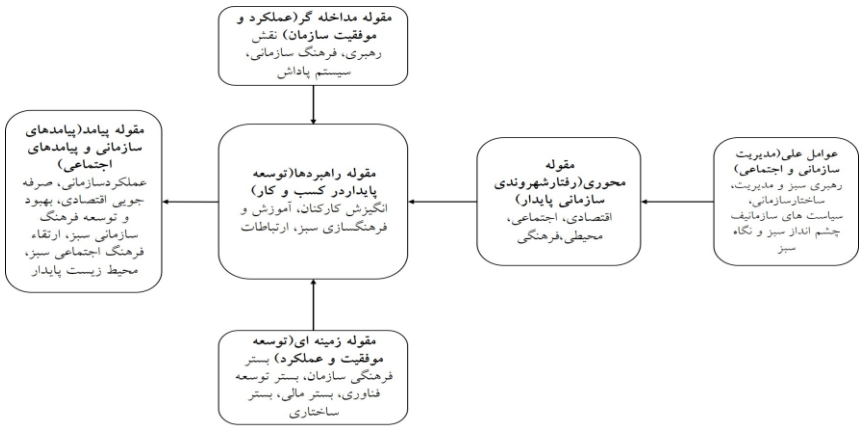
شکل زیر، نشان‌دهنده مدل ارائه مدلی برای فرآیند ارائه مدل توسعه رفتارشهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی می‌باشد



**شکل۱:مدل مفهومی پژوهش**

با تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده در پژوهش، در مرحله ابتدایی (کدگذاری باز) تعداد ۸۰مفهوم در قالب ۷ مقوله عمده رونویسی شده مصاحبه‌ها استخراج گردید. همچنین کدگذاری انتخابی و کدگذاری محوری نیز انجام شد. از میان عوامل شناسایی شده، پارادایم کدگذاری محوری انجام شد و بر اساس آن ارتباط خطی میان مقوله‌های پژوهش شامل شرایط علی، مقوله‌های محوری، شرایط زمینه‌ای و پیامدها مشخص شد. شکل ۱، پارادایم کدگذاری محوری و به عبارت دیگر مدل فرآیند کیفی پژوهش را نشان می‌دهد

[ Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26 ]




**شکل۲- کدگذاری محوری براساس مدل پارادیمی مدل رفتارشهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی**

## نتیجه گیری و پیشنهادات

مدل رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی شامل عوامل مختلفی است که تأثیرگذار بر رفتار کارکنان و مدیران در این حوزه می‌باشد. این عوامل شامل فرهنگ سازمانی، سیاست‌ها و الگوهای مدیریتی، اعتماد، پاداش و تشویقات مالی، رهبری و مدیریت، اخلاق کاری، ارتباطات داخلی و خارجی، فناوری اطلاعات و ارتباطات، و عوامل محیطی و اجتماعی می‌باشد. بررسی این عوامل و تأثیر آنها بر رفتار شهروندی سازمانی در بانک‌ها می‌تواند به بهبود عملکرد و پایداری این نظام کمک کند. البته، مدل رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی به معنای ایجاد یک فرهنگ سازمانی و الگوهای مدیریتی که افراد درون سازمان بتوانند به طور مستمر و پایدار به نحو مسئولانه و اخلاقی عمل کنند، می‌باشد. این مدل باید به عوامل مختلفی که بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارند، توجه کند. به عنوان مثال، فرهنگ سازمانی که ارزش‌های اخلاقی و مسئولیت‌پذیری را ترویج می‌دهد، می‌تواند به ایجاد رفتار شهروندی سازمانی پایدار کمک کند.همچنین، سیاست‌ها و الگوهای مدیریتی که از افراد انتظار می‌رود به طور مسئولانه و پایدار به کار خود بپردازند و اقداماتی از جمله ارتقاء اعتماد، ارزش‌گذاری اخلاق کاری، ارتقاء رهبری موثر و استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور ایجاد و حفظ رفتارهای شهروندی سازمانی پایدار می‌توانند باشند.بنابراین، بررسی و تحقیق در این حوزه می‌تواند به شناخت بهتر این عوامل و ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی کمک کند.رفتار شهروندی سازمانی یکی از مفاهیم اساسی در مدیریت

[ Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26 ]

سازمانی است که تأثیر گسترده‌ای بر عملکرد و پایداری سازمان‌ها دارد. در نظام بانکی، که به عنوان یکی از بخش‌های حیاتی اقتصاد هر کشور محسوب می‌شود، اهمیت رفتار شهروندی سازمانی بیش از پیش مشهود است. این رفتار نه تنها به بهبود عملکرد واحدهای مختلف بانکی کمک می‌کند، بلکه نقش بسیار مهمی در ارتقای روابط با مشتریان، کارکنان و جامعه دارد.به طور کلی رفتار شهروندی سازمانی به مجموعه اعمال و رفتارهایی اشاره دارد که اعضای یک سازمان در جهت حمایت از اهداف و ارزش‌های سازمانی و ارتقاء آنها در جامعه عمل می‌کنند. این اعمال ممکن است شامل رفتارهای مثبت نظیر مشارکت فعال در فعالیت‌های سازمانی، انعطاف‌پذیری و همکاری با همکاران و مدیران، ارتقاء اخلاقیات کاری و مسئولیت پذیری، توسعه مهارت‌ها و دانش فردی و گروهی می باشد.در نظام بانکی، رفتار شهروندی سازمانی بسیار اهمیت دارد زیرا بانک‌ها به عنوان مؤسسات مالی حیاتی در اقتصاد هر کشور شناخته می‌شوند و نقش بسیار مهمی در تأمین منابع مالی و اعتبار اقتصادی دارند. رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی نه تنها به بهبود عملکرد مالی و اقتصادی بانک‌ها کمک می‌کند بلکه نقش مهمی در ارتقای روابط با مشتریان، کارکنان و جامعه دارد. این شامل ارتقاء اعتماد مشتریان به بانک، ارتقاء رضایتمندی کارکنان و ایجاد یک فضای کاری مثبت و پایدار، و همچنین حفظ و توسعه روابط مثبت با جامعه و مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی و مسئولیت‌های اجتماعی سازمانی می‌باشد.بنابراین، توسعه رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی می‌تواند به بهبود عملکرد مالی، ارتقاء روابط و ارزش افزوده بانک‌ها در جامعه، و ارتقاء اعتبار و اعتماد عمومی نسبت به بانک‌ها کمک نماید.توسعه رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی می‌تواند به صورت مستقیم و غیرمستقیم به بهبود عملکرد مالی بانک‌ها کمک و از یک سو، ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند منجر به افزایش مشارکت و همکاری کارکنان در فعالیت‌های بانکی شود که این موضوع می‌تواند به بهبود بهره‌وری و کارایی سازمانی منجر شود واز سوی دیگر، ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند منجر به افزایش اعتماد و رضایت مشتریان شود که این امر می‌تواند به افزایش تعداد مشتریان، حفظ مشتریان فعلی و افزایش معیارهای مالی مثل درآمد و سود بانک‌ها منجر شود.علاوه بر این، توسعه رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند به ارتقاء روابط و ارزش افزوده بانک‌ها در جامعه کمک نماید. با بهبود روابط با مشتریان، کارکنان، تأمین‌کنندگان و دیگر نهادهای اقتصادی و اجتماعی، بانک‌ها می‌توانند به عنوان یک عامل اصلی در توسعه اقتصادی و اجتماعی جامعه شناخته شوند. این موضوع می‌تواند به افزایش تعاملات مثبت با دیگر نهادها و افزایش ارزش افزوده اجتماعی و اقتصادی بانک‌ها منجر شود.در نهایت، ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند به ارتقاء اعتبار و اعتماد عمومی نسبت به بانک‌ها کمک و وقوع رفتارهای شهروندی مثبت به عنوان یک سازمان مالی مسئول، معتبر و حسن اعتماد در جامعه

[ Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26 ]

شناخته شدن بانک‌ها را افزایش می‌دهد و این امر می‌تواند به حفظ و توسعه بازار و افزایش سهم بازار بانک‌ها منجر شود. اعتماد عمومی به بانک‌ها همچنین می‌تواند به کاهش هزینه‌ها و افزایش سودآوری بانک‌ها نیز منجر شود

## پیشنهادات

برای تحقیقات آتی در مورد مدل رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی، پیشنهادات زیر را می‌توان ارائه کرد:

بررسی تأثیر عوامل مختلف بر رفتار شهروندی سازمانی: می‌توانید عوامل مثبت و منفی موثر بر رفتار شهروندی سازمانی را شناسایی کنید و نقش آن‌ها در نظام بانکی را بررسی کنید. عواملی مانند سیاست‌ها و رهبری سازمانی، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی و پاداش‌ها می‌توانند مورد تحقیق قرار بگیرند.

مقایسه رفتار شهروندی سازمانی در بانک‌های مختلف: می‌توانید رفتار شهروندی سازمانی در بانک‌های مختلف را مقایسه کنید و عواملی که تأثیر بیشتری بر رفتار شهروندی سازمانی در بانک‌ها دارند را شناسایی کنید. این تحقیق می‌تواند به بانک‌ها کمک کند تا راهکارهای بهینه‌سازی رفتار شهروندی سازمانی خود را شناسایی کنند.

بررسی تأثیر فناوری بر رفتار شهروندی سازمانی: با توجه به پیشرفت فناوری در نظام بانکی، می‌توانید تأثیر این فناوری‌ها بر رفتار شهروندی سازمانی را بررسی کنید. مثلاً تأثیر استفاده از سیستم‌های هوش مصنوعی و رباتیک در رفتار شهروندی سازمانی را مورد بررسی قرار دهید.

بررسی راهکارهای ارتقای رفتار شهروندی سازمانی: می‌توانید راهکارهایی برای ارتقای رفتار شهروندی سازمانی در نظام بانکی بررسی کنید. این راهکارها می‌توانند شامل طراحی سیستم‌های پاداش و تشویق، تقویت فرهنگ سازمانی، آموزش و آگاهی‌بخشی و توسعه رهبری شهروندی سازمانی باشند.

مطالعه تأثیر مدیریت اخلاقی بر رفتار شهروندی سازمانی: می‌توانید تأثیر مدیریت اخلاقی بر رفتار شهروندی سازمانی در نظام بانکی را بررسی کنید. بررسی ارتباط بین اصول اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند به بهبود اخلاقیات در سازمان‌های بانکی کمک کند.

بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رضایتمندی مشتریان: می‌توانید تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رضایتمندی مشتریان در نظام بانکی را مورد بررسی قرار دهید. این تحقیق می‌تواند به بانک‌ها کمک کند تا راهکارهایی برای بهبود رفتار شهروندی سازمانی و افزایش رضایتمندی مشتریان پیاده کنند.

[ Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26 ]

مطالعه تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر پایداری محیط زیست: می‌توانید تأثیر رفتار شهروندی سازمانی در نظام بانکی بر پایداری محیط زیست را بررسی کنید. بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمان در حفاظت از محیط زیست می‌تواند به شناخت راهکارهایی برای ارتقای پایداری محیط زیست در سازمان‌های بانکی کمک کند.

[ Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26 ]

**منابع**


۱. ارشدی، مریم؛ رباطی، افشین؛ طهمورسی، نیلوفر (۱۳۹۸) بررسی اثربخشی فرایند مربیگری بر خودکارآمدی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، *پژوهش های روانشناسی اجتماعی*، ۹(۳۵)، ۸۹-۱۰۶.

۲. افراسیابی، رویا، خزاعی، محمد.(۱۳۹۸). بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی دنیسون بر عملکرد سازمانی با میانجی گری رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان بانک صادرات شهر مشهد). *فصلنامه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری*، ۳( ۱۳). جلد اول، ۳۴۵-۳۶۶.

۳. باقرپور، معصومه (۱۳۹۸) رابطه بین رفتار اخلاقی در سازمان و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی معنویت در محیط کار مدیران و معاونان دوره اول متوسطه، *روان شناسی مدرسه و آموزشگاه*، ۸(۴)، ۷-۲۴.

۴. جعفری، جعفر؛ حسینی، سیده زینب (۱۴۰۱) بررسی رابطه هوش فرهنگی و هوش سازمانی با رفتار شهروند سازمانی، *آموزش علوم دریایی*، ۹(۳)، ۶۶-۸۰.

۵. خوبیاری، محمد؛ مداحیان، صالح؛ سلطانی نژاد، نیما (۱۴۰۰) بررسی تاثیر سلامت اداری بر رضایت شغلی کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان کرمان؛ نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی، *مطالعات و پژوهش های اداری*، ۳ (۱۲)، ۸۸-۸۰

۶. رستگار، عباسعلی؛ جعفری، کاظم؛ علی‌نیا، فاطمه (۱۳۹۶) بررسی رابطه تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، *فصلنامهٔ علمی مطالعات منابع انسانی*، ۷(۲)، ۷۱-۸۸.

۷. زارعان دولت آبادی، محمد؛ شاه طالبی حسین آبادی، بدری؛ جعفری هرندی، رضا (۱۴۰۰) ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس دولتی ایران، *سبک زندگی اسلامی با محوریت سلامت*، ۵(۲)، ۲۷۵- ۲۸۷.

۸. زکی، محمد جواد؛ زکی، محمد صادق (۱۳۹۶) بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و تعلق سازمانی، *کنفرانس بین المللی و ملی مطالعات مدیریت، حسابداری و حقوق*، ۳، ۱-۱۴.

۹. سلیمانی کشایه، سجاد؛ همتی نژاد، مهرعلی؛ رضوی، محمدحسین؛ کاظم نژاد، انوشیروان (۱۳۹۶) شناسایی و مدل سازی عوامل سازمانی مؤثر بر توسعهٔ رفتار شهروند سازمانی در سازمان های ورزشی ایران، *مطالعات مدیریت ورزشی*، ۹(۴۴)، ۱۱۹-۱۳۸.


[ Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26 ]

۱۰. سلیمی، جمال، عبدی، آرش.(۱۳۹۶). مطالعه رابطه بین تووانمندسازی روان شناختی و رضایت شغلی معلمان؛ بررسی نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی. *مجله روان شناسی مدرسه*، ۶(۴). ۹۸-۷۰.

۱۱. شاهسوندی، پیمان؛ موسوی، زهره (۱۴۰۰) پیش بینی سلامت و بهداشت روانی کارکنان یک مجتمع صنعتی براساس حمایت سازمانی ادارک شده، اعتیاد به کار و رفتار شهروندی سازمانی، *بهداشت کار و ارتقاء سلامت*، ۵ (۳)، ۲۴۲-۲۳۴.

۱۲. شعبانی بهار، غلام رضا؛ فریدفتحی، مریم؛ یارقلی، حمیدرضا (۱۳۹۴) طراحی مدل ارتباطی بین پنج عامل شخصیت نئو و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان وزارت ورزش و جوانان، *مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش*، ۲(۴)، ۷۵-۸۵.

۱۳. شمس قهفرخی، مهری؛ قاسمی، محمدرضا؛ شمس قهفرخی، فریده (۱۴۰۰) بررسی رابطه سلامت اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مرکز آموزشی- درمانی الزهرا اصفهان، *مجله تحقیقات سلامت در جامعه*، ۷ (۱)، ۲۴-۱۳

۱۴. صفری فرد، اصغر؛ امیری، حسن؛ پارسا معین، کورش؛ علیشیری، بهرام (۱۴۰۰) شناسایی و ارائه مدل عوامل کنترل کننده سازمانی مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: ستاد مرکزی سازمان انتقال خون ایران)، *نشریه فرهنگ و ارتقاء سلامت*، ۵ (۴) :۵۲۷-۵۱۸.

۱۵. صفری فرد، اصغر؛ امیری، حسن؛ پارسا معین، کورش؛ علیشیری، بهرام (۱۴۰۱) شناسایی و ارائه مدل عوامل فردی مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: ستاد مرکزی سازمان انتقال خون ایران)، *فصلنامه پژوهشی خون*، ۱۹ (۱)،۴۳-۳۰.

۱۶. لنگری، مرضیه؛ سلیمانپور عمران، محبوبه؛ اسماعیلی شاد، بهرنگ (۱۳۹۵) بررسی رابطه عجین شدن با شغل با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بجنورد، *مدیریت بهداشت و درمان*، ۷(۲)، ۹۱-۱.

۱۷. نیازآذری، کیومرث؛ تقوایی یزدی، مریم؛ محمدی البرزی، اعظم (۱۳۹۵) بررسی تاثیر هویت سازمانی و فرهنگ سازمانی در بروز رفتار شهروندی سازمانی با ارائه مدل مناسب، *مدیریت بهره وری*، ۹ (۳۶)، ۲۲۱-۱۹۹

[ Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26 ]

18. Abbasi, A., & Wan Ismail, W. K. (2023). Linking organizational citizenship behavior and organizational trust towards reducing workplace deviance behavior in higher education. *Cogent Social Sciences*, 9(1), 2157538.
19. Althnayan, S, Alarifi, A, Bajaba, S, Alsabban, A.(2022). Linking environmental transformational leadership, environmental organizational citizenship behavior, and organizational sustainability performance: A moderated mediation model. *Sustainability*, 14,8779.
20. Chan, K. W., Gong, T., Zhang, R., & Zhou, M. (2017). Do employee citizenship behaviors lead to customer citizenship behaviors? The roles of dual identification and service climate. *Journal of Service Research*, 20(3), 259-274.
21. Curcuruto, M., & Griffin, M. A. (2018). Prosocial and proactive "safety citizenship behaviour"(SCB): The mediating role of affective commitment and psychological ownership. *Safety science*, 104, 29-38.
22. Danilwan, Y, Isnaini, D.B.Y, Pratama, I, Dirhamsyah, D.(2020). Inducing organizational citizenship behavior through green human resource management bundle: drawing implications for environmentally sustainable performance: A case study. *Journal of security and sustainableity issues*, Vol 10.
23. Das, S. C. (2020). Influence of organisational citizenship behaviour (OCB) on organisational effectiveness (OE): experiences of banks in India. *Journal of Strategic Human Resource Management*, 9(2&3), 1-10
24. Grego-Planer, D. (2019). The relationship between organizational commitment and organizational citizenship behaviors in the public and private sectors. Sustainability, 11(22), 6395.
25. Jasin, M., & Firmansyah, A. (2022). Hospitals Remuneration System Fairness: How the Role of Organizational Citizenship Behaviour (OCB) and Subjective Well-being. *Journal of Positive School Psychology*, 7437-7445.
26. Ma, E., Wang, D., Wang, L., & Liu, A. (2023). Industry as contexts or theory? A systematic and meta-analysis of status and directions of organizational citizenship behaviors in hospitality. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 47(5), 877-907
27. Purwanto, A. (2022). The Role of Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior on SMEs Employee Performance. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(5), 39-45.

[ Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26 ]

28. Raza, B., Ali, M., Ahmed, S., & Ahmad, J. (2018). Impact of managerial coaching on organizational citizenship behavior: The mediation and moderation model. *International Journal of Organizational Leadership*, 7, 27-46.
29. Sabati, P. H. P. (2022). Perspective taking and organizational citizenship behavior (OCB). *Perspective*, 24(1), 13-20.
30. Setiadi, I. K., & Arieftiara, D. (2022). Mediation role of organizational citizenship behavior Work-Life Bal-ance, Job Embeddedness, and Turnover intention in Islamic Banking. *International Business and Accounting Research Journal*, 6(1), 1-14
31. Shah, S. H. A., Sajjad, S., Ahmed, N. A. M., Arshad, B., Kazmi, M., & Nawaz, R. (2020). The role of HR practices on turnover intentions directly and through organizational citizenship behavior in the banking sector of Malaysia. *International Review of Management and Marketing*, 10(5), 172.
32. Sumarsi, S., & Rizal, A. (2022). The Effect of Competence and Quality of Work Life on Organizational Citizenship Behavior (OCB) with Organizational Commitment Mediation. *International Journal of Social and Management Studies (IJOSMAS)*, 2, 69-88.
33. Taamneh, A, Alsaad, A.K, Elrehail, H.(2018). HRM practices and the multifaceted nature of organization performance. *EuroMed journal of business*,1450-2194.
34. Veličkovska, I. (2017). Organizational citizenship behavior-definition, determinants and effects. *Engineering management*, 3(1), 40-51.

[ Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26 ]

[ Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26 ]