فصلنامه تحقیقات جدید در علوم انسانی(دوره جدید)

شماره ۳۸،
دوره هشتم،
سال چهارم،
زمستان ۱۴۰۱،
صص ۱-۱۴

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

حسن امیری[۱] سید احمد میرحسینی موسوی[۲]

چکیده

تحقیق حاضر با هدف تعیین تاثیر اعتماد بر رفتار شهروندی کارکنان با نقش میانجی عزت نفس 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 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 و سیله آلفای کرونباخ، پرسشنامه اعتماد سازمانی با ضریب ۰/۸۹۶، پرسشنامه رفتار شهروند سازمانی با ضریب ۰/۸۸ 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 ۳٤ درصد از تغییرات در عزت نفس 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 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 (b1 =۰/٦٨٤) می‌توان نتیجه گرفت با افزایش اعتماد سازمانی، عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران افزایش می‌یابد.

کلیدواژه‌ها: اعتماد سازمانی، رفتار شهروند سازمانی، عزت نفس

۱- عضو هیأت 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 jnrihs.ir on 2026-09-14]

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 می‌گیرند، اما تاکنون بدان به عنوان تکنیک رفتاری که می‌شود آن را آموزش داد و در جایگاه های مختلف از آن بهره گرفت، نگریسته نشده است. اعتماد مفهومی است که از جنبه‌های مختلف ادبیات علوم اجتماعی، روانشناسی، جامعه شناسی، علوم سیاسی، اقتصاد، مردم شناسی و تاریخ مورد توجه قرار گرفته است (عسکریان، ۱۳۹۱).

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 ارزش‌های 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 پژوهش‌هایی 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 می‌شد. 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).

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 طرفی عزت نفس از اصلی ترین عوامل رشد مطلوب شخصیت است و از جمله مفاهیمی است که در چند دهه اخیر مورد توجه پژوهشگران و صاحب نظران روان شناسی و

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

علوم تربیتی قرار گرفته است. دانشمندان بسیاری به این نتیجه رسیده اند که افراد برخوردار از «عزت نفس بالا»، افرادی هستند که با احساس اعتماد به نفس و بهره گیری از استعداد و خلاقیت خود به ابراز وجود می پردازند و به راحتی تحت تاثیر عوامل محیطی قرار می‌گیرند. به اعتقاد روان‌شناسان، شخصی که از عزت نفس بالایی برخوردار است خود را به گونه‌ای 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. 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 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 در کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران چگونه است؟

روش‌شناسی

روش پژوهش

روش تحقیق 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 می‌افتد وجود دارد،وصف می کند و همبستگی بودن آن بدلیل این است که محقق درباره رابطه بین متغیرها (مولفه‌های اعتماد سازمانی، رفتار شهروند 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 ۱۴۰۱ مشغول به خدمت هستند.

حجم نمونه و روش نمونه‌گیری:

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

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 جمع‌آوری 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 فصل‌های اول و دوم آمده با استفاده از روش کتابخانه‌ای و پس از بررسی کتب، مقالات، پایان‌نامه‌ها، گزارش‌های تحقیق و سایر منابع معتبر در قالب چاپی و الکترونیکی مبانی نظری، پیشینه‌ها و ادبیات مورد نیاز تحقیق، تدوین و گردآوری شده است.

۲- روش میدانی: محقق با حضور 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 سه پرسشنامه است.

معرفی ابزار تحقیق

پرسشنامه استاندارد اعتماد سازمانی الونن و دیگران(۲۰۰۸):

پرسشنامه استاندارد اعتماد سازمانی الونن و دیگران در سال ۲۰۰۸ طراحی شد و دارای ٤۹ سوال می‌باشد

-مولفه‌های پرسشنامه اعتماد جانبی ، اعتماد عمودی، اعتماد نهادی می‌باشد.

-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 نمرات پرسشنامه بین۱٤۷ تا ۲۳۰باشد، میزان اعتمادسازمانی در سطح‌متوسطی است.

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

پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوسکی(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) می‌باشد که از ۱ تا ۵ نمره‌گذاری 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.

پرسشنامه عزت نفس کوپر اسمیت(۱۹٦۷):

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

ابزار مورد استفاده، پرسشنامه عزت نفس می‌باشد. مقیاس عزت نفس کوپر اسمیت دارای ۵۸ گویه می‌باشد.که ۸ گویه آن یعنی شماره های ٦-١٣-٢٠-٢٧-٣٤-٤١-٤٨-٥٥ آن دروغ سنج 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 اندازه‌گیری آنچه مورد نظر می‌باشد، مناسب باشد (دلاور، ۱۳۸۸، ص ۳۱۹) در پژوهش حاضر برای تعیین روایی پرسشنامه‌ها 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 یکد وسیله اندازه‌گیری 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.پرسشنامه‌ای پایاست که مقدار آلفای کرونباخ آن بزرگتر از مقدار ۰/۷ باشد و هر چه این مقدار به عدد ۱ نزدیکتر باشد، پرسشنامه از پایایی بالاتری برخوردار می‌باشد. 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 است از درجه ثبات آن در اندازه گیری 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 پرسشنامه اعتماد سازمانی همبستگی مثبت و منفی مشاهده شد که بیانگر روایی همگرا و واگرای مطلوب این پرسشنامه می‌باشد.

همچنین پایائی پرسشنامه یا قابلیت اعتماد آن با استفاده از روش اندازه‌گیری آلفای کرونباخ محاسبه 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 بدست آمده به عدد مثبت یک نزدیکتر باشد قابلیت اعتماد پرسشنامه بیشتر می‌شود. 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 داده ها از طریق آزمون اسمیرونف –

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

کولموگروف از آزمون‌های پارامتریک شامل آزمون رگرسیون خطی چند گانه از طریق نرم افزار 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 داده های جدول ۱- 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.

مشخصات سابقه خدمت کارکنان:

در جدول ۲- سابقه خدکت کارکنان مشخص شده است.

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 داده های 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 در صد 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.

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

جدول ۳- جدول توافقی سابقه خدمت به تفکیک جنسیت

گروه‌ها	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 داده های 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 برر سی سوالات تحقیق، از آزمون کولموگروف ا سمیرنوف به منظور تعیین نرمال بودن داده مورد ا ستفاده شد، نتیجه اجرای این آزمون در جدول زیر بیان شده است.

جدول ٤-نتایج آزمون نرمال بودن داده‌ها

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

با توجه به داده های جدول ٤- مشاهده می شود 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

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

اعتماد بر رفتار شهروندی کارکنان با نقش میانجی عزت نفس 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 داده های جدول ۵- و مقدارR^2 محاسبه شده می‌توان بیان نمود که اعتماد سازمانی تقریباً ۳٤ درصد از تغییرات در عزت نفس 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 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 ($b1= ۰/٦۸٤$) می‌توان نتیجه گرفت با افزایش اعتماد سازمانی، عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران افزایش می یابد.

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	٤/۱٦۵	۰/۰۰۰
اعتماد عمودی	۰/٤۸۳	۰/۰۸۹	۰/۲۷۹	٤/۲٤۱	۰/۰۰۰
اعتماد نهادی	۰/٦۸۵	۰/۰۳۹	۰/٤۰۹	۷/۳۹٦	۰/۰۰۰

با توجه به داده های جدول ٦- و میزان ضریب بتا برای متغییر های وارد شده به رگرسیون مشاهده می شود 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 ($p < ۰/۰۵$) 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، رفتار شهروندی سازمانی بهبود می یابد، همچنین مولفه اعتماد نهادی بدلیل دارا بودن ضریب بتا بیشتر، بیشترین سهم و مولفه

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

اعتماد جانبی بدلیل دارا بودن ضـــریب بتا کمتر، کمترین ســـهم را در تبیین و پیش بینی رفتار شـــهروندی ســـازمانی 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		۱۲/۸۸۵	۰/۰۰۰
اعتماد جانبی	۰/٦۸۹	۰/۰۸۵	۰/۲۲۸	٤/۱٦٥	۰/۰۰۰
اعتماد عمودی	۰/٤۷٦	۰/۰۸۵	۰/۲٦۸	٤/۲٤۱	۰/۰۰۰
اعتماد نهادی	۰/٦۷٤	۰/۰۳٦	۰/۳۸۹	۷/۳۹٦	۰/۰۰۰

با توجه به داده های جدول ۷- و میزان ضریب بتا برای متغییر های وارد شده به رگرسیون مشاهده می شود مولفه های اعتماد ســـازمانی (اعتماد جانبی،اعتماد عمودی و اعتماد نهادی) به ترتیب به میزان ۰/۲۲۸، ۰/۲٦۸ و ۰/۳۸۹ با رفتار شـــهروندی ســـازمانی کارکنان ســـتاد مرکزی بانک رفاه کارگران رابطه دارند، از طرفی با توجه به کوچکتر بودن ســـطح 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 می یابد ، 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 پیش بینی عزت نفس دارا می‌باشد.

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

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

با توجه به داده های جدول ۸- و میزان ضریب بتا برای متغیر های وارد شده به رگر سیون مشاهده می شود ابعاد عزت نفس (عزت نفس کلی، عزت نفس اجتماعی، عزت نفس خانوادگی، عزت نفس شـــغلی) به ترتیب به میزان ۰/۳۰۳ ، ۰/۲۱۱ ، ۰/۳۰۱ ، ۰/۰۲۲۱ با رفتار شـهروندی کارکنان کارکنان سـتاد مرکزی بانک رفاه کارگران رابطه دارند، از طرفی با توجه به کوچکتر بودن ســطح معنادری آزمون از ($p < ۰/۰۵$) در ٤ بعد (عزت نفس کلی،عزت نفس اجتماعی، عزت نفس خانوادگی،عزت نفس شـغلی) می‌توان بیان نمود که روابط فوق معنادار هسـتند با توجه به مثبت بودن میزان روابط می‌توان بیان نمود که با افزایش عزت نفس ، رفتار شـــهروندی کارکنان ســـتاد 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 پیش بینی رفتار شهروندی کارکنان دارا می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های حاصل از تحلیل توصیفی داده‌ها

الف: یافته‌های حاصل از جنسیت کارکنان

با توجه به داده های 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 درصـــد مربوط به کارکنان زن ســـتاد مرکزی بانک رفاه کارگران است.

ب: یافته‌های حاصل از سابقه خدمت کارکنان

با توجه به داده‌های بد ست آمده می‌توان بیان کرد که بی شترین فراوانی سابقه خدمت با ۲۰۲ نفر معادل ۵۳/٤ در صد 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.

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 ۲۵ نفر به کارکنان دارای سابقه خدمت بیش از ۲۰ ســال تعلق دارد، همچنین بیشــترین فراوانی ســابقه خدمت در بین کارکنان زن با ٦۹ نفر به کارکنان دارای ســابقه 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 متغییرها

با توجه به داده های بدســـت آمده می‌توان اســـتدلال کرد که شـــاخص‌های مرکزی نما، میانه، میانگین برای نمره میزان رفتارشـــهروندی به دلیل نزدیک بودن مقدار عددی آن‌ها با یکدیگر، حکایت از گرایش به توزیع نرمال دارد. حداقل نمره ۱ و حداکثر آن ۵ می‌باشد. بنابراین، دامنه توزیع نمرات برابر با ٤ نمره می‌باشد ، همچنین شاخص‌های مرکزی نما، میانه،

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

میانگین برای نمره میزان عزت نفس 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 (٤/٢٣) به خرده مقیاس اعتماد نهادی وکمترین میزان آن نیز با (٤/١٢) به خرده مقیاس اعتماد عمودی اختصاص دارد.

یافته‌های حاصل از تحلیل استنباطی داده

با توجه به داده های بدست آمده می‌توان نتیجه گرفت که بین اعتماد سازمانی با عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. از طرفی با توجه به مثبت بودن میزان رابطه (b1= ٠/٦٨٤) می‌توان نتیجه گرفت با افزایش اعتماد 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 می یابد ،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 پیش بینی 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 می یابد. در تبیین این یافته 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 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 مسئولیت‌پذیرتر شوند. این امر باعث می شود 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 (١٣٩٢)، عریضی و همکاران (١٣٩٠)، منصوری و دانیالی ده‌حوض (١٣٩٨) شیخی، احمدیان و کرد ستانی(١٣٩٤) و سینگ و سریوا ستاوا (٢٠١٦)، همسو می‌باشد.

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 (١٣٩٤) همسو می‌باشد.

همچنین می‌توان بیان نمود که با افزایش عزت نفس، رفتار شهروندی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران بهبود 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 می‌شوند؛ زیرا کارکنان در اجرای تصمیمات سرسختی نشان می‌دهند و در

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

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.

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 سازمان ها ،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.

مقیمی،.سید محمد(۱۳۹٤). "بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و فرهنگ کارآفرینی در سازمان های 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.

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

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 jnrihs.ir on 2026-09-14]

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

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

Abstract

The present research was carried out with the aim of determining the effect of trust on employees' citizenship behavior with the mediating role of self-esteem of employees of Refah Kargaran Bank headquarters in a descriptive correlational method. The statistical population is all the employees of the central headquarters of Refah Kargaran Bank, including the people who are employed in 1401, of which 378 people were selected according to the table of Karjesi and Morgan by simple random and relative class method. The research tools include the Organizational Trust Questionnaire (2008), the Organizational Citizen Behavior Standard Questionnaire of Oregon and Kanoski (1990) and the Cooper Smith Self-Esteem Questionnaire (1967). By means of Cronbach's alpha, organizational trust questionnaire with a coefficient of 0.896, organizational citizen behavior questionnaire with a coefficient of 0.88 and self-esteem with a coefficient of 0.89 were calculated and 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 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 its smaller than ($p < 0.05$), it can be judged that there is a significant effect between organizational trust and self-esteem and organizational citizenship behavior of employees of Refah Kargaran Bank headquarters. On the other hand, according to the positive effect ($b1=0.684$), it can be concluded that with the increase in organizational trust, the self-esteem and organizational citizenship behavior of the employees of Refah Karkaran Bank headquarters will increase.

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

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

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