دوماهنامه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه
سال دهم، شماره ۵ (پیاپی: ۶۰)، آذر ۱۴۰۴

تحلیلی بر رفتار شهروندی سازمانی و تأثیر آن بر رفاه کارکنان و عملکرد وظیفه در بین کارکنان شهرداری بندرعباس

عاطفه صادقی بهمنی[1]

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۶/۰۲
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۷/۳۰
کد مقاله: ۷۱۰۷۹

چکـیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رفاه کارکنان و عملکرد وظیفه در بین کارکنان شهرداری بندرعباس است. رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و فراتر از نقش رسمی کارکنان، نقشی کلیدی در پایداری و کارآمدی سازمان‌ها ایفا می‌کند. این مطالعه با رویکردی توصیفی–تحلیلی انجام شد و جامعه آماری آن شامل کلیه پرسنل می باشد که به روش تصادفی در دسترس ۱۴۵ تن به عنوان حجم نمونه در سال ۱۴۰۴ انتخاب گردید. لذا در این راستا داده‌ها از طریق پرسشنامه استاندارد گردآوری گردید. نتایج فرضیه اول نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر رفاه کارکنان دارد؛ به‌گونه‌ای که افزایش تعاملات مثبت، حمایت متقابل و حس تعلق سازمانی موجب ارتقای رضایت شغلی، کاهش تنش‌های روانی و بهبود کیفیت زندگی کاری می‌شود. همچنین، یافته‌های فرضیه دوم نشان داد رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد وظیفه نیز اثرگذار است و کارکنانی که دارای روحیه همکاری، مسئولیت‌پذیری و ابتکار بیشتری هستند، وظایف خود را با دقت، انگیزه و اثربخشی بالاتری انجام می‌دهند. در مجموع، نتایج پژوهش بیانگر آن است که ترویج رفتارهای شهروندی در محیط کار می‌تواند هم‌زمان موجب ارتقای رفاه فردی و افزایش بهره‌وری سازمانی گردد.

واژگـان کلـیدی: رفتار شهروندی سازمانی، رفاه کارکنان، عملکرد وظیفه، منابع انسانی

۱- گروه مدیریت، واحد قشم، دانشگاه آزاد اسلامی، قشم، ایران

[Downloaded from yektaweb2.ir on 2026-11-08]

۱- مقدمه

مسائل مربوط به عدالت در محیط کار در تمام جنبه‌های یک کسب‌وکار وجود دارد (لیوینگستون[۱]، ۲۰۲۰). کارمندان به عدالت در دستمزدها، تخصیص وظایف، استانداردها، فرآیندهای تصمیم‌گیری و نحوه برخورد با آنها در فعالیت‌های بین فردی، اعتماد ذهنی دارند (ایرینمن فرایدی و زاچئوس گادفری[۲]، ۲۰۲۳). سازمان‌ها نیز از نگرانی‌های مربوط به عدالت و بی‌طرفی در استخدام مستثنی نیستند. مدیریت یک سازمان اغلب انتخاب‌هایی می‌کند که بر برداشت کارکنان از عدالت تأثیر می‌گذارد، مانند تخصیص پرسنل به مناطق خدمات عمومی، اجازه دادن به ساعات کاری انعطاف‌پذیر، مذاکره در مورد افزایش دستمزد یا به اشتراک گذاشتن اطلاعات محرمانه با کارکنان ارشد (عبیدات و یعقوبه[۳]، ۲۰۲۳). چنین انتخاب‌هایی، درک کارمند از بی‌طرفی در مورد فرآیند تصمیم‌گیری و نتیجه حاصل را افزایش می‌دهد. عدالت سازمانی، مفهومی برگرفته از علم رفتار سازمانی، به ارزیابی‌های ذهنی کارگران از عدالت در شرکت‌هایشان اشاره دارد (کولکویت و همکاران[۴]، ۲۰۲۳). وقتی کارکنان تصمیمات یا برخوردها را ناعادلانه می‌دانند، می‌توانند نگرش‌های کاری منفی اتخاذ کنند، انگیزه کمتری داشته باشند، ترک سازمان را در نظر بگیرند یا حتی در طول ساعات کاری به اقدامات تلافی‌جویانه‌ای مانند سرقت، آسیب به تجهیزات، اتلاف وقت یا انجام کارهای شخصی بپردازند(داس و راجینی[۵]، ۲۰۲۴). دیدگاه کارکنان در مورد انصاف در داخل شرکت منجر به پیامدهای مطلوبی از جمله افزایش اعتماد، مشارکت در رفتارهای مفید، تعهد قوی به سازمان و کارایی بالاتر می‌شود (کیم و همکاران، ۲۰۱۰[۶]). بررسی عناصر پیش‌ساز بالقوه که در برداشت افراد از انصاف سازمانی نقش دارند، برای ایجاد یک محیط کاری عادلانه و بی‌طرف بسیار مهم است (فن و دیگران[۷]، ۲۰۲۳). با توجه به اینکه پکارکنان یک سازمان از شرایط عادلانه در محل کار آگاه هستند، همچنین دیدگاه‌ها در مورد انصاف، نشان‌دهنده نتایج مطلوب در محل کار است، وپدیدگاه‌ها در مورد بی‌عدالتی، نشان‌دهنده نتایج نامطلوب در محل کار است، بررسی عواملی که منجر به ایجاد یک فضای کاری منصفانه و عادلانه می‌شوند، بسیار مهم است. این امر به جلوگیری از عوارض جانبی و ترویج دیدگاه مطلوب در مورد انصاف سازمانی کمک می‌کند. یافته‌های این پژوهش به مدیران در ایجاد محیطهای کاری که عدالت را ارتقا می‌دهند، کمک خواهد کرد. لذا سوال پژوهش بدین صورت است: آیا رفتار شهروندی سازمانی بر رفاه کارکنان و عملکرد وظیفه میان کارکنان شهرداری بندرعباس اثرگذار است یا خیر؟

۲-مبانی نظری و مروری بر پژوهش‌های گذشته

داده‌های موجود از تحقیقات کتابخانه‌ای، چه روایی و چه علمی، نشان می‌دهد که مفاهیم عدالت سازمانی همیشه قابل توجه بوده است. نمونه‌هایی از این موارد می‌تواند به صورت نارضایتی از محرومیت از یک انتخاب مهم، محروم شدن از فرصت‌های حرفه‌ای، بی‌اطلاعی از حقایق حیاتی یا احساس بدرفتاری بروز کند. یک مطالعه اخیر در مورد روحیه ضعیف در مدیریت، شواهد غیرمستقیمی از این موضوع را با دیدگاه‌های مربوط به (بی‌عدالتی) سازمانی ارائه می‌دهد (توهما و کوتلو[۸]، ۲۰۲۰). ویژگی‌های نظارتی مانند گشودگی، انصاف و فضای دانشگاهی با اصول انصاف سازمانی مطابقت دارند (گو و همکاران[۹]، ۲۰۲۰). کاهش سطح این ویژگی‌ها با کاهش روحیه گزارش شده مرتبط بود. کارمندان، دیدگاه‌های مربوط به قوانین ناعادلانه در مورد جبران خسارت و افزایش حقوق را به عنوان دلایلی ذکر کردند که در تصمیم آنها برای ترک شرکت نقش داشته است. کارکنان برخی از سازمان‌ها با دیدگاه‌های نابرابری در محیطهای کاری خود مواجه هستند. به عنوان مثال میزان وجود این نگرش‌ها در کتابخانه‌ها و عناصر خاص درون نیروی کار کتابخانه که به آنها کمک می‌کنند، در حال حاضر ناشناخته است (لائو و دیگران[۱۰]، ۲۰۲۰). درک عواملی

[1]-Livingston, R.
[2]-Eyerinmene Friday, J., & Zaccheaus Godfrey, V
[3]-Obeidat, A., & Yaqbeh, R
[4]-Colquitt, J. A., Hill, E. T., & De Cremer, D
[5]- Das, B. K., & Rajini, D. G
[6]-Kim, M., Seo, J., Noh, S., & Han, S.
[7]-Fan, Y., Saeidi, M., Lai, K. K., Yang, J., Cai, X., & Chen, Y
[8]-Tohma, K., & Kutlu, Y.
[9]-Gu, F., Nolan, J., & Rowley, C
[10]-Lau, K. S., Lo, P., Chiu, D. K., Ho, K. K., Jiang, T., Zhou, Q., & Allard, B

[Downloaded from yektaweb2.ir on 2026-11-08]

که منجر به درک کارمند از بی‌عدالتی در محل کار می‌شود، به مدیران در ایجاد تغییرات در فضای کاری و ارتقای حس عدالت بیشتر کمک می‌کند. اگرچه نیاز به مطالعه بیشتر در مورد عدالت سازمانی، از جمله عناصری که از آن پشتیبانی می‌کنند و اثرات آن، وجود دارد، موضوع رفتار سازمانی تحقیقات تجربی قابل توجهی در این زمینه دارد. تحقیقات نشان می‌دهد که دیدگاه کارکنان در مورد عدالت سازمانی با نتایج محل کار مانند تعهد سازمانی، اعتماد به نفس، رفتار شهروندی سازمانی (OCB) (بانوو و دو[1]، ۲۰۲۰) و کارایی همبستگی مثبت دارد. این برداشت‌ها ارتباط معکوسی با ترک کار و پاسخ‌های نامطلوب دارند. درک منصفانه از محیط کار، احتمال ایجاد رفاه شغلی (EWB) (شی و آنتوی-آفاری[2]، ۲۰۲۳) در کارکنان نسبت به شغل و انجام وظایفشان (TP) را افزایش می‌دهد. اگر افراد محیط کار خود را ناعادلانه ببینند، تمایل بیشتری به خودداری از تلاش در انجام وظایفشان یا استعفا از شرکت دارند. برداشت کارگران از عدالت سازمانی با شیوه‌های کاری غیرمولد یا انحرافی، خیانت در محل کار و اقدامات قانونی پس از اخراج مرتبط است. داس و راجینی (۲۰۲۴) در پژوهشی به بررسی تحلیلی بر رفتار شهروندی سازمانی و تأثیر آن بر رفاه کارکنان و عملکرد وظیفه پرداختند. نتایج نشان می‌دهد که مدیریت کتابخانه را می‌توان با ارائه نظرات مفیدتر به کارکنان در مورد کارشان و بهبود احساس آنها در مورد کمک سازمان و سطح آزادی‌شان بهبود بخشید. جوبه دار نورافکن و همکاران [3](۲۰۲۲) در پژوهشی با محوریت آیا ذهن آگاهی می‌تواند از طریق تأثیر بر رفاه در بین دانشگاهیان، شهروندی سازمانی و رفتارهای نوآورانه را بهبود بخشد؟ به بررسی پرداختند. نتایج نشان می‌دهد که ذهن آگاهی، بهزیستی سعادت‌گرایانه را بهبود می‌بخشد. بهزیستی سعادت‌گرایانه به طور کامل واسطه رابطه ذهن آگاهی-رفتارهای کاری نوآورانه و تا حدی واسطه رابطه ذهن آگاهی-رفتارشهروندی سازمانی است. اصغر و دیگران [4](۲۰۲۲) در پژوهشی به بررسی نقش رهبری تحول‌آفرین زیست‌محیطی در تأثیرگذاری کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی برای رفاه محیط زیست پرداختند. نتایج حاصل از بررسی ۵۰۰ کارمند از صنعت تولید در چین نشان می‌دهد که رهبری تحول‌آفرین زیست‌محیطی به دلیل ماهیت الهام‌بخش رهبران تحول‌آفرین، به طور غیرمستقیم و مستقیم در ارتقای رفتار زیست‌محیطی در سازمان‌ها نقش دارد. علاوه بر این، نیت کارکنان برای رفتار زیست‌محیطی سازمانی به دلیل حس بالای تبادل رهبر-عضو و توانمندسازی روانشناختی، تحریک می‌شود. لیائو و همکاران [5](۲۰۲۲) در پژوهشی به بررسی ارتباط میان هوش هیجانی کارکنان، رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی پرداختند. نتایج نشان داد که سرمایه روانشناختی نقش واسطه‌ای در تأثیر هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی ایفا می‌کند. کاسو و همکاران[6](۲۰۲۱) در پژوهشی به بررسی نقش رفتار شهروندی سازمانی و جنسیت بین رضایت شغلی و عملکرد وظیفه پرداختند. نتایج نشان‌دهنده میانجی‌گری جزئی رفتار شهروندی سازمانیدر رابطه رضایت شغلی-عملکرد وظیفه بود که بین جنسیت‌ها ثابت بود. یک پیامد عملی بالقوه یافته‌ها این است که مدیران و متخصصان منابع انسانی در نهایت می‌توانند با توسعه آموزش‌ها و مداخلات هدفمند در سطح فردی و گروهی برای افزایش رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، به رفاه کارکنان زن و مرد و همچنین بهره‌وری سازمان‌ها کمک کنند. کجباف و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی به بررسی نقش واسطه ای عزت نفس سازمان محور دز تاثیر وظیفه شناسی و توافق جویی بر عملکرد وظیفه ای و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان شرکت ملی حفاری ایران پرداختند. نتایج الگوی معادلات ساختاری حکایت از برازندگی الگوی مفروض پژوهش داشت. با توجه به یافته ها می توان گفت که عزت نفس سازمان محور نقش واسطه ای در رابطه ی بین وظیفه شناسی و توافق جویی با عملکرد وظیفه ای و رفتار شهروندی سازمانی دارد. بر این اساس با در نظر گرفتن متغیرهایی هم چون وظیفه شناسی، توافق جویی و افزایش عزت نفس سازمان محور می توان میزان عملکرد وظیفه ای و رفتارهای شهروندی سازمانی را ارتقاء داد. مهداد و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی به تبیین رابطه عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی براساس نقش تعدیل کننده سلامت روان شناختی پرداختند. نتایج نشان داد که بین عملکرد وظیقه و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. هم چنین نتایج پژوهش نشان داد که گوناگونی محیط از مولفه های سلامت روان شناختی محیط کار رابطه عملکرد وظیفه را با رفتارهای شهروندی سازمانی تعدیل می کند. به این معنی که وقتی گوناگونی محیط در حد بالایی است بین عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. عریضی و امیری (۱۳۹۳) در پژوهشی به بررسی مقایسه سه مدل رابطه تجدید قوا و چهار نوع سنجش هفته ای عملکرد (تلاش، رفتار شهروندی سازمانی،

[1]-Banwo, A. O., & Du, J.
[2]-Shi, J., & Antwi-Afari, M. F
[3]- Jobbehdar Nourafkan, N., Tanova, C., & Gokmenoglu, K. K
[4]- Asghar, M. M., Zaidi, S. A. H., Ahmed, Z., Khalid, S., Murshed, M., Mahmood, H., & Abbas, S.
[5]- Liao, S. H., Hu, D. C., & Huang, Y. C
[6]- Casu, G., Mariani, M. G., Chiesa, R., Guglielmi, D., & Gremigni, P

[Downloaded from yektaweb2.ir on 2026-11-08]

کنشمندی و عملکرد وظیفه) پرداختند. یافته ها نشان داد کارمندانی که بخوبی تجدید قوا شده باشند، عملکرد وظیفه ای هفته ای، ابتکار شخصی (رفتار کنش مند) و رفتار شهروندی سازمانی در تمام طول هفته افزایش می یابد و اگر تجدید قوا در پایان هفته بخوبی صورت پذیرد فرد برای انجام عملکرد خود نیاز به صرف تلاش کمتری خواهد داشت. معمولا افراد برای جلوگیری از کاهش عملکرد خود تلاش بیشتری در کار خواهند داشت و بنابراین استرس و فشار بیشتری را تجربه می کنند. هم سازمان ها و هم کارکنان در مزایای تجدید قوا سهیم هستند. به این صورت که کارکنان دیگر ناخواسته متحمل زحمت و فشار کار نمی شوند و سازمان ها نیز در عملکرد وظیفه، رفتار شهروندی سازمانی و کنش مندی فردی کارکنانشان بهبود خواهند دید.

۳-روش پژوهش

در این پژوهش بخش ادبیات و تئوری اقتباس از مطالعات کتابخانه ای و پژوهش‌های کاربردی می‌باشد؛ به منظور سنجش متغیرهای پژوهش از روش میدانی و پرسشنامه‌های استاندارد مورد بهره وری قرار گرفته است. جهت بررسی روابط بین متغیرها از روش رگرسیون انجام شده است. پس از جمع آوری داده‌ها و بررسی متغیرهای جمعیت شناختی و آمار توصیفی متغیرها، اقدام به اجرای آزمون‌های آمار استنباطی خواهد شد. در آمار توصیفی به بررسی شرایط متغیرهای مربوط به داده مانند میانگین، بیش‌ترین، کم‌ترین و انحراف معیار پرداخته می‌شود. شایان ذکر است جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه پرسنل شهرداری شهر بندرعباس می‌باشد که به صورت تصادفی در دسترس ۱۴۵ تن در سال ۱۴۰۴ به عنوان حجم نمونه انتخاب شده است. جهت محاسبه متغیر رفتارشهروندسازمانی از ۵ سوال بر اساس پژوهش داس و راجینی (۲۰۲۴) استفاده گردید. به منظور اندازه‌گیری متغیر عملکرد وظیفه از ۵ سوال بر اساس پژوهش داس و راجینی (۲۰۲۴) و همچنین به منظور سنجش متغیر رفاه کارکنان از سه سوال مربوط به پژوهش داس و راجینی استفاده شد. آلفا کرونباخ مربوط به سوال‌های پرسشنامه نیز بالای ۰.۸ می باشد. لذا می‌توان گفت پرسشنامه از پایایی مناسبی برخوردار است.

۴-فرضیه‌های پژوهش

۱-رفتار شهروندسازمانی بر رفاه کارکنان تاثیرگذار است.
۲-رفتار شهروندسازمانی بر عملکرد وظیفه تاثیرگذار است.

۵-یافته‌های پژوهش

۵-۱-جمعیت شناختی

جدول ۱-وضعیت جمعیت شناختی را نشان می‌دهد. بدین صورت که پاسخ دهندگان از حیث جنسیت، سن، میزان تحصیلات و سابقه خدمت چه شرایطی را داشته‌اند. به عنوان مثال باتوجه به جدول۲-مشخص می‌شود بیشتر پاسخ دهندگان از حیث جنسیت مربوط به گروه مردان با تعداد ۶۷ نفر و ۵۳.۶ درصد بوده است.

جدول۱-جمعیت شناختی

		فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۴۹	۳۳.۸
	زن	۹۶	۶۶.۲
سن	کمتر از ۳۰ سال	۶۵	۴۴.۸
	بین ۳۰ تا ۳۵ سال	۴۰	۲۷.۶
	بین ۳۵ تا ۴۵ سال	۲۳	۱۵.۹
	بالای ۴۵ سال	۱۷	۱۱.۷
میزان تحصیلات	دکتری	۱۹	۱۳.۱
	کارشناسی ارشد	۷۰	۴۸.۳
	کارشناسی	۵۶	۳۸.۶
سابقه خدمت	زیر ۱۰ سال	۴۷	۳۲.۴
	بین ۱۰ تا ۲۰ سال	۶۹	۴۷.۶
	بالاتر از ۲۰ سال	۲۹	۲۰.۰

[Downloaded from yektaweb2.ir on 2026-11-08]

۵-۲-توصیف متغیرهای پژوهش

در جدول ۲-مقدار میانگین، میانه، کم ترین ، بیشترین هرکدام از متغیرها به تفکیک ارائه شده است. باتوجه به اینکه مقدار میانگین متغیرهای عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی، عدالت تعاملی، عملکرد کارکنان با مقدار عدد ۲ طیف لیکرت (گزینه موافقم) نزدیک است لذا می‌توان گفت بیشتر پاسخ‌دهندگان نسبت به سوالات گزینه موافقم را انتخاب نموده‌اند.

جدول ۲-بررسی متغیرهای پژوهش

	رفتار شهروند سازمانی	رفاه کارکنان	عملکرد وظیفه
میانگین	۲.۱۵	۲.۲۰	۲.۰۵
کمترین	۱	۱	۱.۱۰
بیشترین	۴	۴	۴
انحراف معیار	۰.۶۰	۰.۵۶	۰.۶۷

نتیجه آزمون فرضیه اول-رفتار شهروندسازمانی بر رفاه کارکنان تاثیرگذار است.

جدول۳- خلاصه مدل

ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای معیار تخمین
۰.۲۹	۰.۷۸۹	۰.۷۸۳	۰.۶۳

نتیجه جدول ۳-بیانگر این است که مقدار ضریب همبستگی برابر با ۰.۲۹ می‌باشد. یعنی یک ارتباط ضعیف میان رفتار شهروندسازمانی و رفاه کارکنان وجود دارد. همچنین ضریب تعیین مدل (۰.۷۸) نشان می‌دهد که رفتار شهروندسازمانی می‌توانند به میزان (۰.۷۸) رفاه کارکنان را پیش‌بینی نمایند.

جدول٤. تحلیل واریانس مدل فرضیه‌های پژوهش

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آزمون F	سطح اهمیت
رگرسیون	۵.۷۱	۱	۵.۷۱	۱۴.۰۰	۰.۰۰
باقی‌مانده	۵۸.۳۵	۱۴۳	۰.۴۰		
مجموع	۶۴.۰۷	۱۴۴			

جدول۵- بررسی ضرایب فرضیه‌های پژوهش

	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده	آماره تی	حد معناداری
	B	خطای معیار	بتا		
شیب ثابت	۳.۲۸	۰.۲۰۴		۱۶.۱۰	۰.۰۰
رفتار شهروند سازمانی	۰.۲۹	۰.۰۶	۰.۲۹	۳.۷۴	۰.۰۰

نتیجه جدول (۴) نشان می‌دهد که مدل رگرسیون با باتوجه اینکه میزان سطح معناداری ۰.۰۰ و کمتر از ۰.۰۵ است، لذا با اطمینان ۹۵درصد مورد تایید است. نتیجه جدول(۵) نیز بیانگر آن است که سطح معناداری متغیر رفتار شهروند سازمانی برابر ۰.۰۰ و کمتر از ۰.۰۵ می‌باشد. لذا ارتباط معناداری بین متغیر رفتار شهروند سازمانی و رفاه کارکنان وجود دارد. از طرفی ضریب متغیر رفتار شهروند سازمانی برابر با ۰.۲۹ بوده که بیانگر این است با اضافه شدن یک واحدی به متغیر رفتار شهروند سازمانی، رفاه کارکنان به میزان ۰.۲۹ افزایش می‌یابد.

نتیجه آزمون فرضیه دوم-رفتار شهروندسازمانی بر عملکرد وظیفه تاثیرگذار است.

جدول٦- خلاصه مدل

ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای معیار تخمین
۰.۴۵	۰.۸۲۰	۰.۷۹۸	۰.۶۳

[Downloaded from yektaweb2.ir on 2026-11-08]

نتیجه جدول ۶-بیانگر این است که مقدار ضریب همبستگی برابر با ۰.۴۵ می‌باشد. یعنی یک ارتباط متوسط میان رفتار شهروندسازمانی و عملکرد وظیفه وجود دارد. همچنین ضریب تعیین مدل (۰.۸۲) نشان می‌دهد که رفتار شهروندسازمانی می‌توانند به میزان (۰.۸۲) عملکرد وظیفه پیش‌بینی نمایند.

جدول۷-تحلیل واریانس مدل فرضیه‌های پژوهش

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آزمون F	سطح اهمیت
رگرسیون	۵.۱۴	۱	۵.۱۴	۷.۲۶	۰.۰۰
باقی‌مانده	۵۹.۳۰	۱۴۳	۰.۴۰		
مجموع	۶۴.۴۴	۱۴۴			

جدول۸- بررسی ضرایب فرضیه‌های پژوهش

	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده	آماره تی	حد معناداری
	B	خطای معیار	بتا		
شیب ثابت	۳.۲۸	۰.۲۱۵		۱۵.۳۰	۰.۰۰
رفتار شهروند سازمانی	۰.۴۵	۰.۰۷	۰.۴۵۲	۳.۶۵	۰.۰۰

نتیجه جدول (۷) نشان می‌دهد که مدل رگرسیون با باتوجه اینکه میزان سطح معناداری ۰.۰۰ و کمتر از ۰.۰۵ است، لذا با اطمینان ۹۵درصد مورد تایید است. نتیجه جدول(۸) نیز بیانگر آن است که سطح معناداری متغیر رفتار شهروند سازمانی برابر ۰.۰۰ و کمتر از ۰.۰۵ می‌باشد. لذا ارتباط معناداری بین متغیر رفتار شهروند سازمانی و عملکرد وظیفه وجود دارد. از طرفی ضریب متغیر رفتار شهروند سازمانی برابر با ۰.۴۵ بوده که بیانگر این است با اضافه شدن یک واحدی به متغیر رفتار شهروند سازمانی، عملکرد وظیفه به میزان ۰.۴۵ افزایش می‌یابد.

۶-بحث و نتیجه گیری

نتایج فرضیه اول نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی، به عنوان مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه، نوع‌دوستانه و فراتر از نقش رسمی کارکنان، نقشی تعیین‌کننده در ارتقای سطح رفاه آنان دارد. زمانی که کارکنان در محیط کاری احساس کنند رفتارهای یاری‌گرانه، همکاری، تعهد به سازمان و احترام متقابل مورد قدردانی و ارزش‌گذاری قرار می‌گیرد، میزان رضایت شغلی، آرامش روانی و احساس تعلق آنان به سازمان افزایش می‌یابد. این امر سبب شکل‌گیری محیطی حمایت‌گر می‌شود که در آن استرس شغلی کاهش یافته و حس رضایت از زندگی کاری بهبود می‌یابد. در واقع، رفتار شهروندی سازمانی با تقویت روحیه همدلی و کاهش تعارضات، بهبود ارتباطات بین فردی و افزایش اعتماد متقابل، به عنوان عاملی کلیدی در ارتقای رفاه ذهنی و اجتماعی کارکنان عمل می‌کند. مدیران سازمان‌ها باید برنامه‌های آموزشی و فرهنگی برای ترویج رفتارهای شهروندی سازمانی طراحی کنند، تا کارکنان ضمن درک اهمیت همکاری و یاری‌رسانی متقابل، در فضایی اخلاقی و انسانی‌تر به فعالیت بپردازند. سیاست‌گذاران منابع انسانی می‌توانند با طراحی نظام پاداش غیرمالی (نظیر تقدیرنامه‌ها، معرفی الگوهای رفتاری مثبت و فرصت‌های رشد فردی) انگیزه کارکنان را برای بروز رفتارهای شهروندی و در نتیجه ارتقای رفاه کلی افزایش دهند. نتایج تحلیل‌های فرضیه دوم بیانگر آن است که رفتار شهروندی سازمانی، تأثیر مستقیم و مثبتی بر عملکرد وظیفه‌ای کارکنان دارد. این رفتارها، با افزایش حس تعلق سازمانی، بهبود روحیه همکاری، و تقویت احساس مسئولیت‌پذیری، موجب می‌شوند کارکنان وظایف محوله را با کیفیت و دقت بیشتری انجام دهند. همچنین، کارکنانی که داوطلبانه برای بهبود فرآیندها و حل مشکلات همکاران خود مشارکت می‌کنند، در واقع ظرفیت‌های سازمان را برای انجام اثربخش‌تر مأموریت‌ها افزایش می‌دهند. از سوی دیگر، وجود فرهنگ رفتار شهروندی در محیط کار باعث کاهش غیبت، تعارض و تأخیر، و در مقابل، افزایش بهره‌وری و خلاقیت شغلی می‌شود. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که رفتار شهروندی سازمانی نه‌تنها مکمل عملکرد رسمی کارکنان است، بلکه موتور محرک بهبود عملکرد وظیفه‌ای نیز محسوب می‌شود. مدیران باید در ارزیابی عملکرد کارکنان، شاخص‌های مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی (نظیر همکاری، ابتکار، مسئولیت‌پذیری و حمایت از همکاران) را لحاظ کنند تا انگیزه بروز این رفتارها تقویت شود. ایجاد نظام بازخورد سازنده و شفاف، همراه با فرصت‌های توسعه شغلی، می‌تواند زمینه‌ساز رشد رفتارهای شهروندی و در نهایت بهبود مستمر عملکرد وظیفه‌ای کارکنان گردد.

[Downloaded from yektaweb2.ir on 2026-11-08]

منابع

- عریضی, حمیدرضا و امیری, مولود . (۱۳۹۳). مقایسه سه مدل رابطه تجدید قوا و چهار نوع سنجش هفته‌ای عملکرد (تلاش، رفتار شهروندی سازمانی، کنشمندی و عملکرد وظیفه). مطالعات روانشناسی صنعتی و سازمانی, ۱(۱), ۲۷-۵۰.
- کجباف، محمدباقر؛ پری زاده، سیما؛ سوادکوهی، سحر؛ قیصری، صبا، (۱۴۰۰). بررسی نقش واسطه ای عزت نفس سازمان محور دز تاثیر وظیفه شناسی و توافق جویی بر عملکرد وظیفه ای و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان شرکت ملی حفاری ایران، نشریه روانشناسی، ۲۵(۴)، ۵۲۹-۵۳۹.
- مهداد, علی , گل پرور, محسن , الله پناه, پریا و آقایی, اصغر . (۱۳۹۳). تبیین رابطه عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی براساس نقش تعدیل‌کننده سلامت روان‌شناختی. مشاوره شغلی و سازمانی, ۶(۲۰).
- Asghar, M. M., Zaidi, S. A. H., Ahmed, Z., Khalid, S., Murshed, M., Mahmood, H., & Abbas, S. (2022). The role of environmental transformational leadership in employees' influencing organizational citizenship behavior for environment well-being: a survey data analysis. Environmental Science and Pollution Research, 29(39), 58773-58790.
- Banwo, A. O., & Du, J. (2020). When the good outweighs the bad: organizational citizenship behavior (OCB) in the workplace. Human Resource Development International, 23(1), 88-97 .
- Casu, G., Mariani, M. G., Chiesa, R., Guglielmi, D., & Gremigni, P. (2021). The role of organizational citizenship behavior and gender between job satisfaction and task performance. International journal of environmental research and public health, 18(18), 9499.
- Colquitt, J. A., Hill, E. T., & De Cremer, D. (2023). Forever focused on fairness: 75 years of organizational justice in Personnel Psychology. Personnel Psychology, 76(2), 413-435.
- Das, B. K., & Rajini, D. G. (2024). An analysis of organizational citizenship behavior and its impact on employee well-being and task performance among library employees. Indian Journal of Information Sources and Services, 14(2), 133-138.
- Eyerinmene Friday, J., & Zaccheaus Godfrey, V. (2023). Perception of and Attitude to Marketing of Library and Information Products and Services by Librarians in Public University Libraries in Bayelsa and Rivers States of Nigeria. Indian Journal of Information Sources and Services, 13(1), 39–48 .
- Fan, Y., Saeidi, M., Lai, K. K., Yang, J., Cai, X., & Chen, Y. (2023). Corruption and Infrastructure Development Based on Stochastic Analysis. Archives for Technical Sciences, 1(28), 11-28.
- Gu, F., Nolan, J., & Rowley, C. (2020). Organizational justice in Chinese banks: understanding the variable influence of guanxi on perceptions of fairness in performance appraisal. Asia Pacific Business Review, 26(2), 169-189 .
- Jobbehdar Nourafkan, N., Tanova, C., & Gokmenoglu, K. K. (2023). Can mindfulness improve organizational citizenship and innovative behaviors through its impact on well-being among academics?. Psychological reports, 126(4), 2027-2048.
- Kim, M., Seo, J., Noh, S., & Han, S. (2010). Reliable Social Trust Management with Mitigating Sparsity Problem. Journal of Wireless Mobile Networks, Ubiquitous Computing and Dependable Applications, 1(1), 86-97 .
- Lau, K. S., Lo, P., Chiu, D. K., Ho, K. K., Jiang, T., Zhou, Q., & Allard, B. (2020). Library and learning experiences turned mobile: A comparative study between LIS and non-LIS students. The Journal of Academic Librarianship, 46(2), 102103. https://doi.org/10.1016/j.acalib.2019.102103
- Liao, S. H., Hu, D. C., & Huang, Y. C. (2022). Employee emotional intelligence, organizational citizen behavior and job performance: a moderated mediation model investigation. Employee Relations: The International Journal, 44(5), 1109-1126.
- Livingston, R. (2020). How to promote racial equity in the workplace. Harvard Business Review, 98(5), 64-72.
- Obeidat, A., & Yaqbeh, R. (2023). Business Project Management Using Genetic Algorithm for the Marketplace Administration. Journal of Internet Services and Information Security, 13(2), 65-80.
- Shi, J., & Antwi-Afari, M. F. (2023). Organizational leadership and employee well-being in the construction industry: a bibliometric and scientometric review. Journal of Engineering, Design and Technology. https://doi.org/10.1108/JEDT-05-2023-0174

[Downloaded from yektaweb2.ir on 2026-11-08]

- Tohma, K., & Kutlu, Y. (2020). Challenges Encountered in Turkish Natural Language Processing Studies. Natural and Engineering Sciences, 5(3), 204-211.

An analysis of organizational citizenship behavior and its impact on employee well-being and job performance among employees of Bandar Abbas Municipality

Abstract

The aim of the present study is to investigate the effect of organizational citizenship behavior on employee well-being and job performance among employees of Bandar Abbas Municipality. Organizational citizenship behavior, as a set of voluntary behaviors that go beyond the official role of employees, plays a key role in the sustainability and efficiency of organizations. This study was conducted with a descriptive-analytical approach and its statistical population includes all personnel, who were randomly selected as a sample size of 145 people in 2025. Therefore, data were collected through a standard questionnaire. The results of the first hypothesis showed that organizational citizenship behavior has a positive and significant effect on employee well-being; in such a way that increasing positive interactions, mutual support, and a sense of organizational belonging leads to improved job satisfaction, reduced psychological stress, and improved quality of work life. Also, the findings of the second hypothesis showed that organizational citizenship behavior also affects job performance and that employees who have a spirit of cooperation, responsibility, and initiative perform their duties with greater accuracy, motivation, and effectiveness. Overall, the results of the study indicate that promoting citizenship behaviors in the workplace can simultaneously promote individual well-being and increase organizational productivity.

Keywords: Organizational citizenship behavior, employee well-being, job performance, human resources

[Downloaded from yektaweb2.ir on 2026-11-08]