

Designing a sustainable organizational citizenship behavior model in the country's banking system

Maryam Tohidast¹ , Mehrdad Goudarzvand Chegini² , Saeid Bagher Salimi³ ,
Mohammad Doostar⁴ 

1- PhD student, Department of Public Administration, Faculty of Management and Accounting, Rasht Branch, Islamic Azad University, Rasht, Iran

2- Professor of Public Management, Institute of Humanities Sciences and Cultural Studies, Tehran, Iran

3- Assistant Professor, Department of Public Administration, Faculty of Management and Accounting, Rasht Branch, Islamic Azad University, Rasht, Iran

4- Associate Professor, Department of Business Management, Faculty of Management and Economics, University of Guilan, Rasht, Iran

Receive:

26 November 2024

Revise:

31 January 2025

Accept:

09 March 2025

Abstract

The aim of this research is to design a sustainable organizational citizenship behavior model in the country's banking system. The present research is applicable in terms of its purpose, and is an exploratory research. The statistical population of the research includes experts and employees experienced in working with organizational sustainability. The statistical sample is based on the unlimited nature of the community; and the sample size was calculated by the formula $5q < n < 15q$, and 384 people were selected. Sampling in this research is random, and the collection tool is a questionnaire. Data analysis was performed using SPSS and PLS software. The findings showed that the appropriate model of sustainable organizational citizenship behavior in the banking system is consistent with the paradigmatic model, including six main variables: causal conditions, background conditions, intervention conditions, strategies, consequences, and the central phenomenon; and has 18 indicators. The paradigmatic model of the research is presented based on the data-based theory strategy, which includes 5 indicators in the main variable of "causal conditions" and three sub-categories, individual factors, organizational factors. Organizational sustainable performance is a category of skills development in the main variable of "contextual conditions"; a category of sustainable tools and resources and the category of organization-oriented factors in the main variable of "intervening conditions"; sustainable organizational citizenship behavior in the main variable of "strategies"; and environmental transformational leadership in the main variable of "consequences", and the overall fit index (GOF) was obtained as 0.6534, which indicates a strong overall fit of the research model.

Keywords:

Organizational citizenship behavior, sustainable organizational citizenship behavior, training and development, technological factors

Please cite this article as (APA): Tohidast, M., Goudarzvand Chegini, M., Bagher Salimi, S. and Doostar, M. (2026). Designing a sustainable organizational citizenship behavior model in the country's banking system. *Journal of value creating in Business Management*, 5(4), 227-251.



<https://doi.org/10.22034/jvcbm.2025.502094.1492>



Authors retain the copyright and full publishing rights.

Published by Research Center of Resource Management Studies and Knowledge-Based Business. This article is an open access article licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Publisher: Research Center of Resource Management Studies and Knowledge-Based Business

Corresponding Author: Mehrdad Goudarzvand Chegini

Email: m.goudarzvand@ihcs.ac.ir

Extended Abstract

Introduction

Today, environmental issues and the sustainable development agenda have acquired international dimensions. This means that the challenge facing organizations at the global level is to adopt sustainable business practices. Organizations need to make efforts to incorporate sustainable concepts into their ethical philosophy and shape organizational citizenship behavior based on it (Widyastuti & Arif, 2017). In fact, just as a good citizen in civil society does not simply violate the law, nor does he simply obey like everyone else, but rather promotes more obligations and cultivates the feeling that he should be treated based on rights and respect (Rastegar et al, 2019). In the organization, one of the main factors that can improve the behaviors, attitudes, and interactions of employees to provide higher quality services is sustainable organizational citizenship behavior. Some studies have focused on the consequences of organizational citizenship behavior and have mentioned factors such as organizational performance, organizational effectiveness, organizational success, customer satisfaction, customer loyalty, social capital, etc. as these consequences (Hadjimarzban et al, 2022). The occurrence of these behaviors in service organizations is of particular importance; because the lifeblood of a service organization is its employees who are directly in contact with the customer. Unlike products, services are produced and consumed at the same time; service employees can be both producers and service providers. This aspect of services has led to a great deal of focus on the vital role of service employees in delivering quality services. Given that in service companies, especially in the banking system, there is a direct relationship between employees and customers, sustainable organizational citizenship behavior will have a great impact on the success of the organization (Tehrani et al, 2018). The lack of effective cooperation between human resources, marketing, and finance departments can lead to a decrease in the effectiveness of environmental and social programs, which can also be considered as an obstacle to the implementation of sustainable organizational citizenship behaviors between different departments of the bank (Kim & Park, 2019). To address these problems, banks should show a tendency towards sustainable organizational citizenship behaviors. These behaviors include compliance with laws and regulations, consideration for the interests of society, protection of employee rights, protection of the environment, and protection of customer privacy; which will lead to the promotion of a citizenship culture in the organization and facilitate interaction with other organizations and local communities. In fact, the important concept of sustainable organizational citizenship behavior is that the organization does not view individual voluntary behavior as part of its reward system. Although each of these behaviors may seem minor and insignificant when considered separately, promoting these behaviors throughout an organization can have a significant impact (Althnayan et al, 2022). Therefore, the research question is: What is the model of sustainable organizational citizenship behavior in the country's banking system?

Theoretical Framework

Sustainable Organizational Citizenship Behavior

Sustainable organizational citizenship behavior can be defined as "individual and voluntary social behaviors that are not explicitly recognized by the formal reward system." These "individual and voluntary behaviors" include a variety of initiatives, such as sharing knowledge to prevent pollution in the workplace, suggesting solutions to reduce garbage, representing the organization at an environmental conference, and collaborating with the environmental department to implement green technologies. Although each of these behaviors may seem small and insignificant on its own, their sum can help to make a significant difference in the organization's environmental performance (Boiral & Paillé, 2012).

Nuringsi et al, (2024) investigated the path of sustainable citizenship behavior: A study in the literature of sustainable entrepreneurship education. In this study, seven main constructs were identified, including local government support, sustainable entrepreneurship orientation, sustainability values, sustainability attitude, opportunity recognition, sustainable entrepreneurship intention, and sustainable organizational citizenship behavior. A total of 56 indicators were identified to measure these seven constructs, which will be used as measurement tools in subsequent research. The findings of this study will be used as a basis for further research and development of entrepreneurship education.

Jankelová et al, (2024) investigated the improvement of organizational citizenship behavior towards the environment. The findings showed that there is a direct relationship between instrumental environmental support of mayors and organizational citizenship behavior towards the environment of local management employees in municipalities. The mediation hypotheses of stakeholder demand and individual-organization fit were also confirmed. Also, the positive moderating effect of trust in the mayor was confirmed. The moderating effect of commitment to the mayor was not confirmed. These results increase our understanding of the mechanisms behind the additional role of employee behavior at the micro level in local contexts and provide new insights into the factors positively associated with these behaviors.

Research Methodology

The present research is applicable in terms of its purpose, and is an exploratory research. The statistical population of the research includes experts and employees experienced in working with organizational sustainability. The statistical sample is based on the unlimited nature of the community; and the sample size was calculated by the formula $5q < n < 15q$, and 384 people were selected. Sampling in this research is random, and the collection tool is a questionnaire.

Research Findings

Data analysis was performed using SPSS and PLS software. The findings showed that the appropriate model of sustainable organizational citizenship behavior in the banking system is consistent with the paradigmatic model, including six main variables: causal conditions, background conditions, intervention conditions, strategies, consequences, and the central phenomenon; and has 18 indicators. The paradigmatic model of the research is presented based on the data-based theory strategy, which includes 5 indicators in the main variable of "causal conditions" and three sub-categories, individual factors, organizational factors. Organizational sustainable performance is a category of skills development in the main variable of "contextual conditions"; a category of sustainable tools and resources and the category of organization-oriented factors in the main variable of "intervening conditions"; sustainable organizational citizenship behavior in the main variable of "strategies"; and environmental transformational leadership in the main variable of "consequences", and the overall fit index (GOF) was obtained as 0.6534, which indicates a strong overall fit of the research model.

Conclusion

The present study was conducted with the aim of designing a model of sustainable organizational citizenship behavior in the country's banking system. The results of this study are consistent with the results of Nuringsihet al, (2024), Jankelová et al, (2024), Yang et al, (2023), D'Arco & Marino (2022), Shafiei Jafarloo (2022), Ebadifar & Mesbahi (2022), Ghanbari & Ahmadi (2022), Setiadi & Arieftiara (2022), and Sabati (2022). Jankelová et al, (2024) showed that there is a direct relationship between instrumental environmental support of mayors and organizational citizenship behavior of local management employees towards

the environment in municipalities. The mediation hypotheses of stakeholder demand and individual-organization fit were also confirmed. Also, the positive moderating effect of trust in the mayor was confirmed. The moderating effect of commitment to the mayor was not confirmed. These results increase our understanding of the mechanisms behind the additional role of micro-level employee behavior in local contexts and provide new insights into the factors positively associated with these behaviors.

In line with the results obtained, it is suggested that:

Variation in personal characteristics and psychological states of individuals can lead to different interpretations of data and results; and especially in qualitative studies, cognitive biases may lead to inaccurate results.

These variables can be difficult to measure accurately, as they are strongly influenced by organizational culture and individual experiences, which leads to inhomogeneity in the data.

طراحی مدل رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی کشور

مریم تهیدست شاهخالی^۱ ID، مهرداد گودرزوند چگینی^۲ ID، سعید باقر سلیمی^۳ ID، محمد دوستار^۴ ID

- ۱- دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران.
- ۲- استاد مدیریت دولتی، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، تهران، ایران.
- ۳- استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران.
- ۴- دانشیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه گیلان، رشت، ایران.

چکیده

هدف این تحقیق طراحی مدل رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی کشور می‌باشد. تحقیق حاضر به لحاظ هدف، کاربردی و از نوع پژوهش‌های اکتشافی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش شامل کارشناسان و کارکنان است که تجربه همکاری با پایداری سازمان را دارند، می‌باشد که نمونه آماری با توجه به نامحدود بودن جامعه، حجم نمونه از فرمول $5q < n < 15q$ محاسبه شد و تعداد ۳۸۴ نفر در نظر گرفته شد. نمونه‌گیری در این پژوهش به صورت تصادفی می‌باشد. ابزار گردآوری در تحقیق حاضر، پرسشنامه می‌باشد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS و PLS انجام گرفت. یافته‌ها نشان داد که مدل مناسب رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی منطبق بر الگوی پارادایمی شامل شش متغیر اصلی شرایط علی، شرایط زمینه‌های، شرایط مداخله‌ای، راهبردها، پیامدها و پدیده محوری بوده و دارای ۱۸ شاخص می‌باشد. مدل پارادایمی پژوهش بر اساس راهبرد نظریه داده بنیاد نمایش داده شده است که شامل ۵ شاخص در متغیر اصلی «شرایط علی» و زیرمجموعه سه مقوله، عوامل فردی، عوامل سازمانی قرار می‌گیرند. متغیر اصلی «شرایط زمینه‌ای» و یک مقوله توسعه مهارت‌ها، در متغیر اصلی «شرایط مداخله‌گر» یک مقوله ابزارها و منابع پایدار و مقوله عوامل سازمان‌محور، رفتار شهروندی سازمانی پایدار در متغیر اصلی «راهبردها» رهبری تحول ساز محیطی در متغیر اصلی «پیامدها» عملکرد پایدار سازمانی می‌باشد و شاخص کلی برازش (GOF) عددی برابر ۰/۶۵۳۴ به دست آمد که نشان از برازش کلی قوی مدل پژوهش دارد.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳ آذر ۰۶

تاریخ بازنگری: ۱۲ بهمن ۱۴۰۳

تاریخ پذیرش: ۱۹ اسفند ۱۴۰۳

کلید واژه‌ها:

رفتار شهروندی سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی پایدار، آموزش و توسعه، عوامل تکنولوژیک

لطفاً به این مقاله استناد کنید (APA): تهیدست شاهخالی، مریم، گودرزوند چگینی، مهرداد، باقر سلیمی، سعید و دوستار، محمد. (۱۴۰۴). طراحی مدل رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی کشور. فصلنامه ارزش آفرینی در مدیریت کسب و کار. (۴) ۵، ۲۲۷-۲۵۱.



<https://doi.org/10.22034/jvcbm.2025.502094.1492>



Authors retain the copyright and full publishing rights.
 Published by Research Center of Resource Management Studies and Knowledge-Based Business. This article is an open access article licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

ناشر: مرکز پژوهشی مطالعات مدیریت منابع و کسب و کار دانش محور

نویسنده مسئول: مهرداد گودرزوند چگینی

ایمیل: m.gouzarvand@ihcs.ac.ir

مقدمه

امروزه مسائل زیست محیطی و دستور کار توسعه پایدار ابعادی بین المللی یافته است. این بدان معناست که چالش پیش روی سازمان‌ها در سطح جهانی، پذیرش شیوه‌های کسب و کار پایدار است. سازمان‌ها نیاز به تلاش‌هایی دارند تا مفاهیم پایدار را به فلسفه اخلاقی خود وارد کنند و رفتار شهروندی سازمانی را بر اساس آن شکل دهند (Widyastuti & Arif, 2017) در واقع، همان گونه که یک شهروند خوب در جامعه مدنی به سادگی قانون را نقض نمی‌کند و نیز صرفاً مانند بقیه اطاعت محض نمی‌کند، بلکه بیشتر تعهدات را ارتقاء داده و این احساس را در خود پرورش می‌دهد که باید بر پایه حقوق و احترام با او برخورد شود (Rastegar et al, 2019).

در سازمان نیز یکی از عوامل اصلی که می‌تواند رفتارها، نگرش‌ها و تعاملات کارکنان را برای ارائه خدمات با کیفیت بالاتر بهبود بخشد، رفتار شهروندی پایدار سازمانی است. برخی از مطالعات بر پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی متمرکز بوده و عواملی مانند عملکرد سازمانی، اثربخشی سازمانی، موفقیت سازمانی، رضایت مشتری، وفاداری مشتری، سرمایه اجتماعی و غیره را به عنوان این پیامدها ذکر نموده‌اند (Hadjimarzban et al, 2022). بروز این رفتارها در سازمان‌های خدماتی، اهمیت ویژه‌تری دارد؛ زیرا نیروی حیاتی یک سازمان خدماتی، کارکنان آن هستند که به طور مستقیم با مشتری در ارتباطند. برخلاف محصولات، خدمات در یک زمان تولید و مصرف می‌شوند؛ کارکنان خدماتی می‌توانند تولیدکننده و ارائه‌کننده خدمت می‌باشند. این جنبه از خدمات سبب شده است تا تمرکز زیادی بر نقش حیاتی کارکنان خدماتی در توزیع خدمات با کیفیت صورت پذیرد. با توجه به اینکه در شرکت‌های خدماتی، به خصوص نظام بانکی، رابطه مستقیم بین کارکنان و مشتریان وجود دارد، لذا رفتار شهروندی سازمانی پایدار تأثیر زیادی بر کامیابی سازمان خواهد نهاد (Tehrani et al, 2018).

بانک‌ها به عنوان نهادهای مالی اثرگذار بر توسعه اقتصادی و اجتماعی، نقشی کلیدی در ترویج و تأمین مالی پروژه‌های سبز دارند. اما رفتارهای شهروندی غیر پایدار و عدم توجه به مسائل زیست‌محیطی می‌تواند تهدیدی جدی برای توسعه پایدار باشد (Kim & Park, 2019). بنابراین، ضروری است که این سازمان‌ها با تغییر رویکردهای مدیریتی و فرهنگی خود، به سمت ایجاد رفتارهای شهروندی پایدار حرکتی جدی داشته باشند ضرورت شناخت عواملی که بر رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی تأثیرگذار هستند، همانند عواملی نظیر فرهنگ سازمانی، نظام‌های پاداش و انگیزشی، و آموزش‌های مرتبط می‌توانند به شکل‌گیری رفتارهای مثبت شهروندی در این نهادها کمک نمایند. عدم آگاهی و آموزش کافی کارکنان در مورد اهمیت و فواید رفتارهای است که بسیاری از کارکنان درک درستی از تأثیرات مثبت رفتارهای زیست‌محیطی بر عملکرد سازمان و جامعه ندارند. این عدم آگاهی می‌تواند باعث شود که آن‌ها در برنامه‌های پایدار مشارکت نکنند و در نتیجه، بانک‌ها نتوانند به اهداف زیست‌محیطی خود دست یابند (Priyashantha & Yogendran, 2022). عدم وجود سیستم‌های مناسب برای اندازه‌گیری و ارزیابی تأثیرات اقدامات زیست‌محیطی است. بدون معیارهای مشخص و قابل اندازه‌گیری، سازمان‌ها نمی‌توانند به درستی پیشرفت‌های خود را در زمینه رفتار شهروندی سازمانی پایدار ارزیابی کنند (Wu & Jin, 2022). نبود همکاری مؤثر بین بخش‌های منابع انسانی، بازاریابی و مالی می‌تواند به کاهش اثربخشی برنامه‌های زیست‌محیطی و اجتماعی منجر شود که بین بخش‌های مختلف بانک نیز می‌تواند به عنوان یک مانع برای پیاده‌سازی رفتارهای شهروندی سازمانی پایدار مطرح شود (Kim & Park, 2019). برای

رفع این مشکلات، بانک‌ها باید به سمت رفتارهای شهروندی سازمانی پایدار تمایل نشان دهند. این رفتارها شامل رعایت قوانین و مقررات، توجه به منافع جامعه، حفظ حقوق کارکنان، حفاظت از محیط زیست و حفظ حریم خصوصی مشتریان است. که به ارتقای فرهنگ شهروندی در سازمان و تسهیل تعامل با دیگر سازمان‌ها و جوامع محلی منجر خواهد شد. در واقع، مفهوم مهم رفتار شهروندی سازمانی پایدار این است که سازمان به رفتار داوطلبانه فردی به عنوان بخشی از سیستم پاداش خود نگاه نمی‌کند. اگرچه ممکن است هر یک از این رفتارها زمانی که به طور جداگانه در نظر گرفته شوند، جزئی و بی‌اهمیت به نظر برسند، ترویج این رفتارها در سراسر یک سازمان می‌تواند تأثیر قابل توجهی داشته باشد (Althnayan et al, 2022). اجرای تدابیر پایداری ممکن است محدودیت‌هایی برای اعطای وام به صنایع آلوده کننده محیط زیست ایجاد نمایند، که عمدتاً با رفتارها و اعمالی سروکار دارد که مورد نیاز کارکنان است و محققان نشان داده‌اند که رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی به طور قابل توجهی با عملکرد سطح واحد و همچنین عملکرد کلی محیطی مرتبط است (Deb Chowdhury, 2013).

کارکنان با رفتارهای خود می‌توانند در کاهش مشکلات مربوط به سیستم کاری خود نقش مهمی ایفا کنند. آن‌ها موظف‌اند که دانش و آگاهی خود را نسبت به مسائل محیط زیستی افزایش دهند، نسبت به مسائل پیرامونی حساسیت و نگرانی داشته باشند و در کاهش مشکلات زیست‌محیطی مشارکت کنند. تحقق این رفتارها به معنای تحقق رفتار شهروندی پایدار است. بانک‌ها به عنوان یکی از صنایع پیشرو، با آگاهی از تأثیرات منفی خود بر محیط زیست، با ایجاد تمهیدات مناسب به سمت بانکداری سبز حرکت کرده‌اند. تحقیقات متعددی در داخل و خارج از کشور در خصوص رفتار شهروندی سازمانی انجام شده است که نشان می‌دهد این رفتار نقش اساسی در فرآیند ارائه خدمات در بخش دولتی دارد. از آنجایی که بخش وسیعی از مراکز دولتی مربوط به بانک‌های کشور است و بخش عمده‌ای از جمعیت برای رسیدگی به کارهای روزانه خود به بانک‌ها مراجعه می‌کنند، طراحی مدلی متناسب با رفتار شهروندی سازمانی پایدار نقش مهمی در ارتقای فرهنگ دارد. بر همین اساس، از آنجایی که برنامه‌های مربوط به ارتقای دانش زیست‌محیطی هنوز در مراحل اولیه اجرایی خود قرار دارند و لزوم انطباق آن با سیاست‌های ابلاغی دولت از جمله اولویت‌های سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات محسوب می‌شود. بنابراین سؤال پژوهش این است که: مدل رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی کشور چگونه می‌باشد؟

ادبیات نظری

رفتار شهروندی سازمانی پایدار

در حالی که چارچوب نظری رفتار شهروندی سازمانی به طور سنتی بر جنبه‌های دیگر رفتار سازمانی تمرکز داشته است، تحقیقات نوین تلاش کرده‌اند تا این چارچوب را به حوزه محیط زیست گسترش دهند. این تلاش‌ها منجر به ظهور مفهوم «رفتار شهروندی سازمانی پایدار» شده است (Temminck et al, 2015). پایداری سازمانی، مشتقی از مفهوم گسترده‌تر «پایداری» است که تاکنون به طور مداوم توسط گفتگوهای سیاسی، عمومی و علمی شکل گرفته است. این فرایند، تعاریف پایداری را گنجاننده و پیچیده کرده است؛ برخی، «پایداری» را به عنوان راهکاری برای مدیریت روابط رو به زوال بین زیست‌کره ما و توسعه اقتصادی در حال انجام تعریف کرده‌اند. برخی دیگر مفهوم «پایداری» را مبهم و بدون

جهت گیری دانسته اند که تعریف علمی و اندازه گیری آن قابل بحث است. بنابراین، مفهوم «پایداری» ممکن است تعاریف بسیاری داشته باشد، زیرا دانشمندان رشته های مختلف مانند اکولوژی، زیست شناسی، زیست شناسی تکاملی، اقتصاد، جامعه شناسی و انسان شناسی، هر کدام دیدگاه خاص خود را در تعریف یا نقد مفهوم «پایداری» دارند (Deb, Chowdhury, 2013). به همین ترتیب، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی پایدار یا شهروندی زیست محیطی نیز به راحتی قابل تعریف نیست؛ زیرا با مفاهیم دیگری همچون آموزش محیط زیستی، رفتار محیط زیستی، نگرش های محیط زیستی، سواد محیط زیستی، آگاهی، پایداری و آموزش پایداری تداخل دارد. علاوه بر این، این مفهوم به دلیل ابعاد سیاسی، اقتصادی و اجتماعی خود، در حیطه های مختلف مورد مطالعه قرار می گیرد. این مفهوم توضیح می دهد که چرا در ادبیات موجود، مفهوم شهروندی زیست محیطی تحت عناوین مختلفی مانند شهروندی اکولوژیکی، شهروندی سبز و شهروندی پایدار به کار می رود (D'Arco & Marino, 2022). رفتار شهروندی سازمانی پایدار را می توان به عنوان «رفتارهای اجتماعی فردی و اختیاری که به طور صریح توسط سیستم پاداش رسمی شناسایی نمی شوند» تعریف کرد. این «رفتارهای فردی و اختیاری» شامل انواع مختلفی از ابتکارات است، مانند به اشتراک گذاری دانش برای جلوگیری از آلودگی در محل کار، پیشنهاد راه حل هایی برای کاهش زباله، نمایندگی از سازمان در یک کنفرانس زیست محیطی و همکاری با بخش زیست محیطی برای پیاده سازی فناوری های سبز. اگرچه هر یک از این رفتارها به تنهایی ممکن است کوچک و بی اهمیت جلوه کند، اما مجموع آن ها می تواند به ایجاد تغییرات اساسی در عملکرد زیست محیطی سازمان کمک کند (Boiral & Paillé, 2012).

ویژگی های رفتار شهروندی سازمانی پایدار

پایداری می تواند به عنوان یک ساختار چندسطحی در نظر گرفته شود که شامل سطوح فردی، سازمانی، سیاسی- اقتصادی، اجتماعی- فرهنگی و اکولوژیکی است. با این حال، سطح تحلیل فردی/کارکنان به مراتب کمتر از سایر سطوح مورد توجه پژوهش ها قرار گرفته است. در ادبیات مدیریت و سازمان، دو حوزه تحقیقاتی به ویژه مرتبط هستند: جهت گیری زیست محیطی و رفتارهای پایداری مدیریتی (Lamm et al, 2013). در رابطه با رفتارها لازم به ذکر است که علوم اجتماعی از مدت ها پیش رفتارهای نوع دوستانه ای را مشاهده کرده است که به نظر می رسد ارزش های انسانی را با خدمت به یکدیگر ترکیب می کند. رفتار نوع دوستانه زمانی رخ می دهد که فرد دارای هنجارهای شخصی مربوط به رفتار خاصی باشد. این هنجارها تحت تأثیر آگاهی از نتایج انجام یا عدم انجام آن رفتار خاص، تعدیل می شوند (Deb, Chowdhury, 2013). با توجه به این موارد، شهروندی پایدار نوعی خاص از شهروندی با ویژگی های مشخص است. با توجه به اینکه ماهیت شهروندی شامل داشتن وضعیت عضویت رسمی در یک نهاد سیاسی و حقوقی است که در آن هر فرد حقوق و وظایف خاصی دارد، چنین به نظر می رسد که شهروندی پایدار به تعهد هر شهروند در حفظ محیط زیست اترافش اشاره دارد. به طور خاص، رفتار شهروندی محیط زیستی می تواند به عنوان رفتاری حامی محیط زیست، در عرصه های عمومی و خصوصی، که بر پایه ای از اعتقاد به انصاف در توزیع کالاهای محیط زیستی، مشارکت و هم ساختی سیاست های پایداری هدایت می شود، تعریف شود (D'Arco & Marino, 2022). اگر رفتار شهروندی سازمانی پایدار در شرح شغل رسمی گنجانده شود نمی تواند به عنوان یک تابع نقش اضافی در نظر گرفته شود. از سوی دیگر، محققان در حال بررسی تأثیر فرهنگ بر ادراک رفتار شهروندی سازمانی پایدار به عنوان نقش مستقیم یا نقش واسطه ای بودند، به این

نتیجه رسیدند که افرادی که پاداش برای درخواست را تأیید می‌کنند، رفتار شهروندی سازمانی پایدار را نقشی اضافی می‌بینند (Veličkovska, 2017).

نقش رفتار شهروندی سازمانی پایدار در حفاظت از محیط زیست

در سال‌های اخیر، مسائل محیط‌زیستی مانند تخریب محیط‌زیست، کاهش تنوع زیستی، آلودگی آب، گرمایش جهانی و مه‌دود به طور فزاینده‌ای برجسته شده‌اند که نگرانی‌های زیادی را در مورد توسعه پایدار محیط‌زیست به وجود آورده است. شرکت‌ها به عنوان عوامل اصلی این مسائل محیط‌زیستی، تدابیر سبز مرتبطی را برای دستیابی و حفظ توسعه پایدار طراحی کرده‌اند. با این حال، اجرای مؤثر و تقویت این تدابیر سبز به شدت به نگرش کارکنان نسبت به رفتار شهروندی سازمانی پایدار برای محیط‌زیست بستگی دارد (Liu et al, 2021). این نگرش شامل انواع فعالیت‌های اختیاری کارکنان است که می‌تواند شامل به اشتراک‌گذاری دانش برای جلوگیری از آلودگی در محل کار، مشارکت بیشتر در کارهای دوستدار محیط‌زیست، ارائه ایده‌های زیست‌محیطی و موارد مشابه باشد. پایه نظری رفتار شهروندی سازمانی پایدار بر اساس ادبیات شهروندی سازمانی است که تأکید می‌کند رفتار داوطلبانه کارکنان برای عملکرد مؤثر یک سازمان بسیار مهم است (Massoudie & Shinwari, 2023). این رفتارها که از سوی کارکنان و به نفع محیط زیست صورت می‌گیرند، به طور مستقیم به کاهش اثرات مخرب فعالیت‌های سازمان بر طبیعت کمک می‌کنند و در نتیجه، به طور غیرمستقیم به موفقیت و پایداری سازمان نیز منجر می‌شوند. به عنوان مثال، کاهش میزان تولید زباله در یک سازمان به طور مستقیم به مشارکت فعالانه کارکنان در فعالیت‌های بازیافت و سایر رفتارهای حفاظتی محیط زیست بستگی دارد. در مجموع، رفتار شهروندی سازمانی پایدار به عنوان یک عامل کلیدی در دستیابی به توسعه پایدار و بهبود عملکرد زیست‌محیطی سازمان‌ها شناخته می‌شود (Robertson & Barling, 2017). بنابراین، متخصصان منابع انسانی با چالش ایجاد، توسعه و حفظ نیروی کار سبز که رفتار شهروندی سازمانی پایدار را نشان می‌دهند، مواجه هستند (Liu et al, 2021).

پیشینه پژوهش

(Nuringsihet al, 2024) به بررسی در مسیر رفتار شهروندی پایدار: پژوهشی در ادبیات آموزش کارآفرینی پایدار پرداختند. در این پژوهش، هفت سازه اصلی شناسایی شده‌اند که شامل حمایت دولت محلی، جهت‌گیری کارآفرینی پایدار، ارزش‌های پایداری، نگرش پایداری، تشخیص فرصت‌ها، قصد کارآفرینی پایدار و رفتار شهروندی سازمانی پایدار می‌شود. مجموعاً ۵۶ شاخص برای اندازه‌گیری این هفت سازه شناسایی شده‌اند که در پژوهش بعدی به عنوان ابزار اندازه‌گیری استفاده خواهند شد. یافته‌های این پژوهش به‌عنوان پایه و اساس برای پژوهش بعدی و توسعه آموزش کارآفرینی مورد استفاده قرار خواهد گرفت.

(Jankelová et al, 2024) به بررسی بهبود رفتار شهروندی سازمانی در راستای محیط زیست پرداختند. یافته‌ها نشان داد که رابطه مستقیم بین حمایت ابزاری برای زیست محیطی شهرداران و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مدیریت محلی در راستای محیط زیست در شهرداری‌ها وجود دارد. فرضیه‌های میانجیگری تقاضای ذینفعان و تناسب فرد-سازمان نیز

تأیید شدند. همچنین، تأثیر مثبت تعدیلی اعتماد به شهردار نیز تأیید شد. تأثیر تعدیلی تعهد به شهردار تأیید نشد. این نتایج درک ما را از مکانیسم‌های پشت نقش اضافی رفتار کارکنان در سطح خرد در زمینه‌های محلی افزایش می‌دهد و بینش‌های جدیدی در مورد عوامل مرتبط مثبت با این رفتارها ارائه می‌دهد.

(Yang et al, 2023) پژوهشی تحت عنوان «عوامل کلیدی توسعه پایدار سازمان‌ها: تحلیل کتاب‌سنجی رفتار شهروندی سازمانی» انجام دادند. این پژوهش، با تمرکز بر رفتار شهروندی سازمانی، به بررسی ساختار دانش و روند تکامل پویای آن پرداخته است تا بتواند به توسعه تحقیقات نظری در زمینه رفتار شهروندی سازمانی و پایداری سازمان کمک کند. پژوهشگران عوامل رفتار شهروندی سازمانی فردی و گروهی را از سه جنبه مورد بررسی قرار داده‌اند: عوامل فردی، سبک‌های رهبری و عوامل سازمانی. تحقیقات در مورد نتایج رفتار شهروندی سازمانی فردی و گروهی عمدتاً بر روی عملکرد و وضعیت روانی کارکنان و رفتار تمرکز دارد. در میان این موضوعات، تعریف، ماهیت و مقیاس رفتار شهروندی سازمانی و تأثیر سبک‌های رهبری مختلف بر رفتار شهروندی سازمانی، از موضوعات کلیدی در این حوزه هستند؛ مطالعه تأثیر وضعیت روانی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی از منظر روان‌شناسی یک موضوع داغ در این حوزه به شمار می‌آید؛ و نیز بروزها و معانی مختلف رفتار شهروندی سازمانی بر اساس انگیزه‌های مختلف و تأثیر این رفتار بر وضعیت روانی و کاری کارکنان، روندهای تحقیق در آینده هستند. نتیجه‌گیری‌های تحقیق نه تنها به پژوهشگران در این حوزه کمک می‌کند تا ساختار دانش و روند تحقیق در مورد رفتار شهروندی سازمانی را بهتر درک کنند، بلکه به مدیران سازمان‌ها نیز کمک می‌کند تا به‌طور کامل رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را برانگیخته و توسعه پایدار سازمان را ترویج دهند.

(D'Arco & Marino, 2022) به بررسی رفتار شهروندی زیست محیطی و اپلیکیشن‌های پایدار: یک بررسی تجربی پرداختند. پژوهش فوق با استفاده از مدل فعال سازی هنجاری، به بررسی تأثیر تعدیلی اپلیکیشن‌های پایداری بر رفتار شهروندی محیط زیستی پرداخت. پژوهشگران با استفاده از پرسشنامه‌ای شامل پنج متغیر (آگاهی از پیامدها، انتساب مسئولیت، هنجارهای شخصی، رفتار شهروندی محیط زیستی در حوزه خصوصی و حوزه عمومی) و ۱۶ سؤال، داده‌ها را از ۵۴۹ پاسخ‌دهنده معتبر در ایالات متحده جمع‌آوری کردند. یافته‌ها نشان داد که بین آگاهی از پیامدها، انتساب مسئولیت، هنجارهای شخصی و رفتار شهروندی محیط زیستی در هر دو حوزه خصوصی و عمومی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین، این پژوهش تأیید کرد که استفاده از اپلیکیشن‌های پایداری، به‌عنوان یک عامل تعدیلی، بر پیش‌بینی‌های رفتار شهروندی محیط زیستی تأثیرگذار است.

(Shafiei Jafarloo, 2022) به بررسی اثرگذاری منابع انسانی سبز بر رفتارهای شهروندی سازمانی زیست محیطی در سازمان‌های دولتی و خصوصی کشور پرداختند. تحلیل داده‌ها در این تحقیق توسط نرم‌افزارهای اسپاس نسخه ۲۰ و اسمارت‌پی‌ال‌اس در دو سطح توصیفی و استنباطی صورت پذیرفت. بدین ترتیب نتایج به دست آمده، فرضیه تحقیق تأیید شد. نتایج عنوان کرد که امروزه دیگر اعتماد به تخصص، کیفیت خدمات به مشتری و کیفیت خدمات محصول دیگر کافی نیست و سازمان‌ها در حال انتقال پیام آگاهی از محیط زیست هستند. به عبارت دیگر، مشاغل با اقداماتی ابراز می‌کنند که نه تنها دوست داشتن محیط زیست ضروری است، بلکه حفظ محیط زیست نیز حائز اهمیت است.

(Ebadifar & Mesbahi, 2022) به بررسی رابطه بین توانمند سازی کارکنان و مدیریت ارتباط با مشتری با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در شعب بانک ملی کرمان پرداختند. یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که: بین توانمند سازی کارکنان و مدیریت ارتباط با مشتری با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این نتیجه حاکی از آن است که وقتی سازمانی از کارکنان توانمند برخوردار باشد، میزان رفتار شهروندی و مدیریت ارتباط با مشتری افزایش می‌یابد.

(Ghanbari & Ahmadi, 2022) به بررسی نقش رفتار شهروندی فردی در نوآوری سازمانی مدارس با میانجیگری تسهیم دانش در معلمان دوره ابتدایی پرداختند. نتایج نشان داد که رفتار شهروندی فردی و تسهیم دانش معلمان اثر معنادار بر نوآوری سازمانی مدارس در سطح ۰/۰۵ دارد. رفتار شهروندی فردی به واسطه تسهیم دانش اثر معنادار بر نوآوری سازمانی مدارس در سطح ۰/۰۵ دارد. همچنین رفتار شهروندی فردی و تسهیم دانش قادر به تبیین ۴۷٪ واریانس نوآوری سازمانی مدارس می‌باشد.

(Setiadi & Arieftiara, 2022) پژوهشی تحت عنوان «نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی تعادل زندگی کاری، تعبیه شغلی و قصد گردش مالی در بانکداری اسلامی» انجام دادند. مطالعه فوق به تجزیه و تحلیل تأثیر واسطه‌ای رفتار شهروندی سازمانی، تعبیه شغلی و تعادل زندگی کاری بر قصد ترک شغل پرداخت. نمونه شامل حدود ۳۰۰ پاسخ دهنده از کارمندان بانکداری اسلامی در اندونزی بود. یافته‌های 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 تأثیر می‌گذارد. یافته‌های جدید این مطالعه می‌تواند توضیح دهد که چگونه میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی برای کارکنانی که در بانکداری اسلامی کار می‌کنند بسیار مهم است.

(Sabati, 2022) پژوهشی تحت عنوان «دیدگاه و رفتار شهروندی سازمانی» انجام داد. یک سازمان موفق به کارکنانی نیاز دارد که کاری فراتر از کارهای عادی خود انجام دهند و این رفتار را رفتار شهروندی سازمانی می‌نامند. عوامل فردی نقش اساسی در پرورش رفتار شهروندی سازمانی دارند. این پژوهش با هدف شناخت تأثیر دیدگاه بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان انجام شد. شرکت کنندگان در این پژوهش ۱۹۷ دانشجوی مقطع کارشناسی، شامل ۵۶ پسر و ۱۴۱ دختر با محدوده سنی ۱۸ تا ۲۳ سال بودند. داده‌ها به صورت آنلاین با استفاده از دو مقیاس، مقیاس دیدگاه و مقیاس رفتار شهروندی سازمانی جمع آوری شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از رگرسیون ساده در برنامه SPSS نشان داد که دیدگاه بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد.

روش پژوهش

تحقیق حاضر به لحاظ هدف، کاربردی می‌باشد. برای جمع آوری داده‌های مورد نیاز از یک طرح تحقیق پیمایشی مقطعی استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش متشکل از کارشناسان و کارکنان است که تجربه همکاری با پایداری سازمان را دارند. در راستای گزینش اعضا نمونه، از روش نمونه‌گیری تصادفی برای جامعه نامحدود استفاده شد. باتوجه به این که در این پژوهش از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده می‌گردد، حجم نمونه از فرمول $5q < n < 15q$ محاسبه شد که در آن q به تعداد سؤالات پرسش‌نامه اشاره دارد. براین اساس، حجم نمونه در پژوهش حاضر

برابر با ۳۸۴ نفر می‌باشد. ابزار گردآوری در تحقیق حاضر، پرسشنامه می‌باشد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS و PLS انجام گرفت.

یافته‌های پژوهش

تحلیل عاملی اکتشافی به‌عنوان تکنیک تلخیص داده‌ها در آمار چندمتغیری جهت درست کردن سازه‌ها و بررسی روابط میان متغیرها یا فرض آزمائی بکار برده می‌شود. در واقع محقق با پیش فرض قبلی، می‌خواهد داده‌ها را بر مبنای ابعاد موردنظر طبقه‌بندی نماید، لذا محقق از قبل با فهم روشنی از عامل‌ها و اینکه کدام گویه‌ها مربوط به کدام عامل است وارد می‌شود؛ بنابراین هدف محقق این است که آیا متغیرهای موردنظر در مدل نظری با داده‌ها منطبق است یا نه؟ به عبارتی محقق در تحلیل عاملی اکتشافی به دنبال تأیید مدل نظری تحقیق است. در واقع در اینجا محقق می‌خواهد فقط به یک عامل برسد و سپس سراغ تحلیل بارهای عاملی می‌رود. یعنی اینکه آیا تمامی گویه‌ها در ساخت این عامل تأثیر معناداری داشته‌اند یا نه؟ معمولاً بارهای عاملی بالای ۰/۴۰ میزان خوبی است و متعاقباً اینکار ارتباط تنگاتنگی با میزان آلفای کرونباخ نیز خواهد داشت. عبارت دیگر از آن جا که تحلیل عاملی برای تشخیص گویه‌های نامناسب با سایر گویه‌ها در سنجش یک متغیر یا یک عامل روش خوبی است، لذا بر مبنای تحلیل عاملی تأییدی، هر قدر گویه‌ها از انسجام و سنخیت درونی بیشتری برخوردار باشند، آنگاه نه تنها این فرایند مورد تأیید قرار خواهد گرفت، بلکه باعث ارتقای میزان آلفا کرونباخ نیز خواهد شد. بدین ترتیب محقق در اجرای تحلیل عاملی تأییدی، در دستور استخراج در گزینه تعداد عامل، تعداد عامل‌ها را یک درج می‌کند. در واقع از آنجا که تحلیل عاملی تأییدی کاملاً بر اساس تئوری است، بهتر است محقق از بارهای عاملی مأخوذه بعنوان مکانیزمی برای فرایند شاخص سازی استفاده نماید.

جدول ۱. بارهای عاملی مرتبه در مدل ساختاری طراحی مدل رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی کشور

سؤالات	ضرایب بارهای عاملی	ضرایب بارهای معناداری
Q1	۰,۸۹۶	۴۸۳,۶۶۳
Q2	۰,۸۹۹	۵۲,۲۶۵
Q3	۰,۸۵۵	۳۱,۳۷۸
Q4	۰,۷۷۸	۲۴,۳۵۹
Q5	۰,۸۲۱	۲۸,۰۹۲
Q6	۰,۸۳۰	۳۲,۶۰۰
Q7	۰,۸۷۳	۴۵,۶۲۹
Q8	۰,۷۱۱	۱۴,۴۵۲
Q9	۰,۸۸۰	۳۸,۲۶۷
Q10	۰,۹۲۰	۸۶,۰۸۱
Q11	۰,۸۵۸	۳۴,۲۹۰
Q12	۰,۸۴۴	۳۳,۵۱۳
Q13	۰,۸۶۲	۲۹,۷۶۴

۷۸,۳۶۳	۰,۸۸۸	Q14
۱۶,۹۹۱	۰,۸۱۷	Q15
۲۴,۵۹۴	۰,۸۱۲	Q16
۱۷,۹۵۴	۰,۷۵۸	Q17
۱۷,۸۶۷	۰,۷۳۴	Q18
۱۷,۳۹۲	۰,۷۰۸	Q19
۲۲,۸۲۰	۰,۷۷۵	Q20
۲۷,۶۶۶	۰,۸۲۹	Q21
۳۷,۴۳۵	۰,۸۴۰	Q22
۱۰,۸۹۴	۰,۶۲۸	Q23
۵۱,۰۷۶	۰,۸۲۶	Q24
۲۴,۵۳۸	۰,۸۳۹	Q25
۲۲,۴۵۶	۰,۷۸۷	Q26
۱۱,۳۹۴	۰,۶۵۴	Q27
۲۳,۱۴۸	۰,۸۲۴	Q28
۲۳,۱۶۳	۰,۸۸۰	Q29
۱۲۹,۲۱۵	۰,۹۳۶	Q30
۶۹,۶۰۴	۰,۸۹۱	Q31
۱۸,۵۷۶	۰,۸۰۶	Q32
۱۱,۴۱۱	۰,۶۶۹	Q33
۸۱,۱۹۵	۰,۹۰۸	Q34
۳۳,۷۶۹	۰,۸۶۳	Q35
۲۳,۲۶۰	۰,۸۰۷	Q36
۰,۰۰۰	۱/۰۰۰	Q37
۴۴,۳۲۶	۰,۸۳۹	Q38
۶۰,۵۳۰	۰,۹۱۵	Q39
۴۸,۵۷۸	۰,۹۰۴	Q40
۴۰,۷۵۲	۰,۸۶۵	Q41
۱۴,۴۸۹	۰,۷۵۵	Q42
۱۳۲,۳۴۰	۰,۹۱۳	Q43
۱۹,۰۷۵	۰,۸۰۲	Q44
۳۷,۰۵۵	۰,۸۲۹	Q45
۲۴,۶۸۸	۰,۸۲۳	Q46

۲۱,۴۰۱	۰,۸۱۶	Q47
۱۷,۴۲۳	۰,۷۵۸	Q48
۵۰,۰۰۸	۰,۸۷۰	Q49
۲۶,۶۹۵	۰,۸۳۲	Q50
۲۵,۶۲۳	۰,۸۴۰	Q51
۳۴,۴۰۶	۰,۸۷۹	Q52
۱۳۰,۱۰۱	۰,۹۲۷	Q53
۱۶,۶۶۵	۰,۷۵۴	Q54
۴۵,۴۵۲	۰,۸۶۱	Q55
۲۳,۳۲۰	۰,۷۸۸	Q56

همان‌طور که ملاحظه می‌شود هیچ کدام از بارهای عاملی در جدول فوق کمتر از ۰/۴ نمی‌باشد و ضرایب بارهای عاملی نیز داخل بازه (۱/۹۶؛ -۱/۹۶) نمی‌باشد، و لذا می‌توان نتیجه گرفت که اجزاء مدل در لایه اول روابط (روابط بین زیر مؤلفه‌ها و شاخص‌ها یا سؤالات مربوطه) مناسب بوده یا به اصطلاح این سؤالات یا شاخص‌ها برای سنجش زیر مؤلفه‌های مربوط دارای اعتبار (روایی) سازه مناسبی هستند.

برای ارزیابی مدل ساختاری چهار معیار اصلی ذکر می‌گردد.

الف: مقدار و محدوده ضریب تعیین R^2 : این معیار از معیارهای اساسی برای متغیرهای درون‌زا مکنون درون‌زای محسوب می‌گردد، مقادیر برابر با ۰/۶۷، ۰/۳۳، ۰/۱۹ در مدل‌های مسیری PLS به ترتیب قابل توجه، متوسط و ضعیف محسوب می‌گردد، در صورتی که مدل به تبیین ارتباط تعداد محدود (یک یا دو) متغیرهای درون‌زای به برون‌زا پردازد، ضریب تعیین متوسط قابل پذیرش است در غیر این صورت باید مقدار قابل توجه را داشته باشد (Azar et al, 2012).

جدول ۲. مقدار ضرایب تعیین مدل و ارزیابی آن

متغیرهای	ضریب تعیین	تفسیر
آموزش و توسعه	۰,۳۲۵	قابل توجه
ابزارها و منابع پایدار	۰,۸۳۳	قابل توجه
انعطاف پذیری	۰,۴۲۹	قابل توجه
تأثیر مثبت محیط زیست	۰,۷۲۱	قابل توجه
تعهد عاطفی	۰,۸۳۷	قابل توجه
توانمندسازی روانی	۰,۷۵۰	قابل توجه
توسعه مهارت‌ها	۰,۸۶۸	قابل توجه
حمایت ادراک شده سازمانی	۰,۴۳۷	قابل توجه
رشد شغلی سازمانی	۰,۶۴۱	قابل توجه

رفاه کارکنان	۰,۶۶۰	قابل توجه
رفتار شهروندی سازمانی پایدار	۰,۶۸۵	قابل توجه
رهبری تحول ساز محیطی	۰,۴۲۹	قابل توجه
رهبری حمایتی	۰,۷۱۲	قابل توجه
شرایط راهبردها	۰,۵۰۶	قابل توجه
عملکرد پایدار سازمانی	۰,۵۰۴	قابل توجه
عملکرد وظیفه ای	۰,۵۱۸	قابل توجه
عوامل تکنولوژیکی	۰,۳۴۶	قابل توجه
عوامل سازمانی	۰,۴۰۸	قابل توجه
عوامل فردی	۰,۲۳۴	قابل توجه
فرصت های شغلی	۰,۶۷۴	قابل توجه
محوری	۰,۳۱۳	قابل توجه
ویژگی های شخصی و حالات روانی	۰,۷۱۵	قابل توجه
پاداش	۰,۳۶۱	قابل توجه
پایداری بلندمدت	۰,۷۶۶	قابل توجه
پایداری شغلی	۰,۶۳۷	قابل توجه
پایداری محیط زیست	۰,۶۲۳	قابل توجه
پیامدها	۰,۴۵۶	قابل توجه
کار تیمی (ارتباطات)	۰,۶۴۴	قابل توجه

منبع (یافته های تحقیق)

چون تعداد متغیرهای پیشین موارد مذکور قابل توجه است، برای همین ارقام ضریب در تعیین در مدل مناسب به نظر می رسد.

ب: ارتباط پیشین

روش نهایی برای ارزیابی مدل ساختاری که در این تحقیق مورد استفاده قرار می گیرد، توانایی مدل در پیش بینی کردن است، معیار غالب برای رابطه پیش بینی شاخص Q^2 استون - گاسیر است که می توان با استفاده از شیوه BF سنجید. ادعای این معیار این است مدل باید بتواند پیش بینی از معرف های متغیر مکنون درون زا ارائه دهد نکته مهم اینکه این روش فقط برای متغیرهای مکنون درون زا قابل اجرا است اگر مقدار آن برای این متغیر بیش از صفر باید می توان گفت متغیرهای مستقل آن ارتباط پیشین دارند (Azar et al, 2012).

شاخص Q^2 استون - گاسیر برای ۳ شاخص درون زا را در جدول (۳) می بینید.

جدول ۳. خروجی شاخص Q^2 استون - گاسبر برای متغیرها درون‌زا مدل نهایی

متغیرهای	Q^2 استون - گاسبر	تفسیر
آموزش و توسعه	۰,۲۴۲	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.
ابزارها و منابع پایدار	۰,۵۰۲	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.
انعطاف پذیری	۰,۳۳۰	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.
تأثیر مثبت محیط زیست	۰,۴۷۷	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.
تعهد عاطفی	۰,۵۰۸	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.
توانمندسازی روانی	۰,۴۳۱	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.
توسعه مهارت‌ها	۰,۴۹۶	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.
حمایت ادراک شده سازمانی	۰,۳۰۰	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.
رشد شغلی سازمانی	۰,۴۹۰	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.
رفاه کارکنان	۰,۴۹۲	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.
رفتار شهروندی سازمانی پایدار	۰,۴۸۲	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.
رهبری تحول ساز محیطی	۰,۲۶۱	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.
رهبری حمایتی	۰,۳۷۸	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.
شرایط راهبردها	۰,۳۶۴	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.
عملکرد پایدار سازمانی	۰,۳۶۰	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.
عملکرد وظیفه ای	۰,۳۱۰	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.
عوامل تکنولوژیکی	۰,۳۲۳	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.
عوامل سازمانی	۰,۲۳۷	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.
عوامل فردی	۰,۳۴۷	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.
فرصت‌های شغلی	۰,۴۳۳	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.
محوری	۰,۲۰۸	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.
ویژگی‌های شخصی و حالات روانی	۰,۴۹۴	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.
پاداش	۰,۳۵۰	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.
پایداری بلندمدت	۰,۵۹۲	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.
پایداری شغلی	۰,۳۲۹	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.
پایداری محیط زیست	۰,۴۴۳	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.
پیامدها	۰,۳۲۰	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.
کارتیمی (ارتباطات)	۰,۴۳۹	متغیرهای مستقل آن از ارتباط پیش‌بین برخوردارند.

منبع (یافته‌های تحقیق)

که باتوجه به مثبت بودن آن می توان گفت که مدل در این قسمت از ارتباط پیش بین مناسب برخوردار است.

ج: شاخص افزونگی

این شاخص معیار سنجش کیفیت مدل ساختاری برای هر بلوک درونزا باتوجه به مدل اندازه گیری آن است، این شاخص حاصل ضرب مقدار ضریب تعیین هر سازه درونزا در مقدار اشتراک آن است، باتوجه به اینکه در ارائه آن شاخص از مقدار اشتراک استفاده می شود، برای همین این شاخص برای بلوک درونزا سازنده مطرح نیست، توجه به صفت درونزا بودن در این بررسی این شاخص نیز از اهمیت بالایی برخوردار است، در تحقیق حاضر تنها و در مدل سطح مؤلفه جدول (۴) گویای این ارقام است.

جدول ۴: خروجی شاخص افزونگی برای متغیرها درونزا

متغیرهای	اشتراک	ضریب تعیین	تفسیر
آموزش و توسعه	۰,۲۴۲	۰,۳۲۵	۰,۰۸۳
ابزارها و منابع پایدار	۰,۵۰۲	۰,۸۳۳	۰,۳۳۱
انعطاف پذیری	۰,۳۳۰	۰,۴۲۹	۰,۰۹۹
تأثیر مثبت محیط زیست	۰,۴۷۷	۰,۷۲۱	۰,۲۴۴
تعهد عاطفی	۰,۵۰۸	۰,۸۳۷	۰,۳۲۹
توانمندسازی روانی	۰,۴۳۱	۰,۷۵۰	۰,۳۱۹
توسعه مهارت ها	۰,۴۹۶	۰,۸۶۸	۰,۳۷۲
حمایت ادراک شده سازمانی	۰,۳۰۰	۰,۴۳۷	۰,۱۳۷
رشد شغلی سازمانی	۰,۴۹۰	۰,۶۴۱	۰,۱۵۱
رفاه کارکنان	۰,۴۹۲	۰,۶۶۰	۰,۱۶۸
رفتار شهروندی سازمانی پایدار	۰,۴۸۲	۰,۶۸۵	۰,۲۰۳
رهبری تحول ساز محیطی	۰,۲۶۱	۰,۴۲۹	۰,۱۶۸
رهبری حمایتی	۰,۳۷۸	۰,۷۱۲	۰,۳۳۴
شرایط راهبردها	۰,۳۶۴	۰,۵۰۶	۰,۱۴۲
عملکرد پایدار سازمانی	۰,۳۶۰	۰,۵۰۴	۰,۱۴۴
عملکرد وظیفه ای	۰,۳۱۰	۰,۵۱۸	۰,۲۰۸
عوامل تکنولوژیکی	۰,۳۲۳	۰,۳۴۶	۰,۰۲۳
عوامل سازمانی	۰,۲۳۷	۰,۴۰۸	۰,۱۷۱
عوامل فردی	۰,۱۴۷	۰,۲۳۴	۰,۰۸۷
فرصت های شغلی	۰,۴۳۳	۰,۶۷۴	۰,۲۴۱
محوری	۰,۲۰۸	۰,۳۱۳	۰,۱۰۵
ویژگی های شخصی و حالات روانی	۰,۴۹۴	۰,۷۱۵	۰,۲۲۱

۰,۰۱۱	۰,۳۶۱	۰,۳۵۰	پاداش
۰,۱۷۴	۰,۷۶۶	۰,۵۹۲	پایداری بلندمدت
۰,۳۰۸	۰,۶۳۷	۰,۳۲۹	پایداری شغلی
۰,۱۸۰	۰,۶۲۳	۰,۴۴۳	پایداری محیط زیست
۰,۱۳۶	۰,۴۵۶	۰,۳۲۰	پیامدها
۰,۲۰۵	۰,۶۴۴	۰,۴۳۹	کارتیمی (ارتباطات)
۰,۲۸۹۰	میانگین افزونگی کل مدل		

منبع (یافته‌های تحقیق)

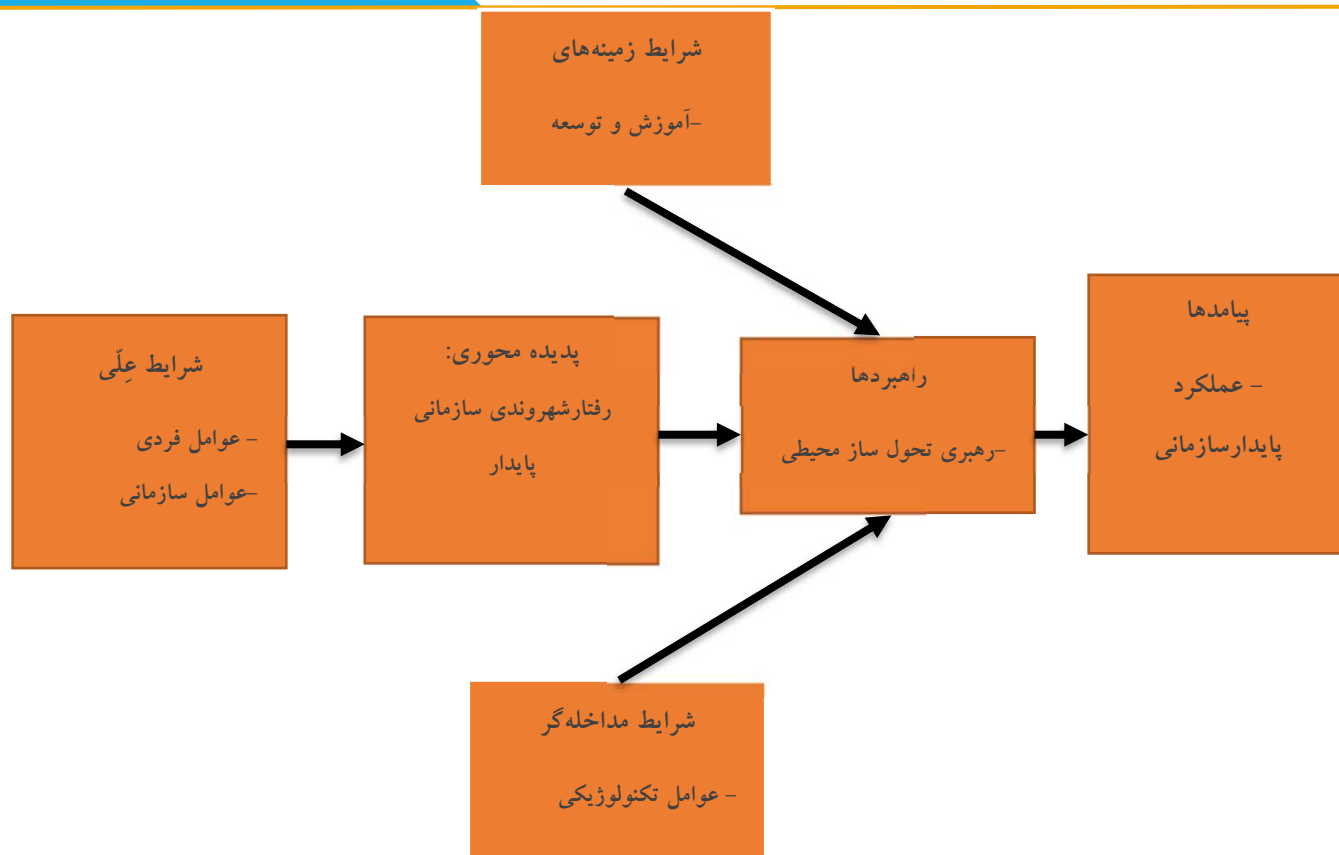
ج: نیکویی برازش

بر اساس پیشنهاد (Tenenhaus et al, 2005) شاخص GOF به صورت رادیکال حاصل ضرب میانگین ضریب تعیین در متوسط مشترک استخراج می‌گردد، اشاره می‌شود که برای محاسبه این شاخص می‌توان خروجی مدل سازنده نیز استخراج کرد در تحقیق حاضر به محاسبه نیکویی برازش کلی مدل اکتفا شد برای شاخص نیکویی برازش نسبی ارقام ۰/۱، ۰/۲۵، ۰/۳۶ به عنوان، کم، متوسط و زیاد مطرح شده است، در کل شاخص نیکویی برازش نیز حالت توصیفی دارد و آستانه‌ای برای قضاوت در مورد معناداری آماری آن وجود ندارد (آذر و همکاران، ۱۳۹۱) در این بخش، برازش مدل کلی بر اساس معیار GOF بررسی می‌شود. با توجه به میانگین مقادیر اشتراکی سازه‌ها (مقادیر اشتراکی سازه‌های مرتبه اول) و میانگین R^2 مربوط به تمامی سازه‌های درون‌زای مدل، مقدار GOF برای برازش کلی مدل پژوهش حاضر برابر است با:

$$GOF = \sqrt{Communalities \times R^2} = \sqrt{0.7459 \times 0.5725} = 0.6534$$

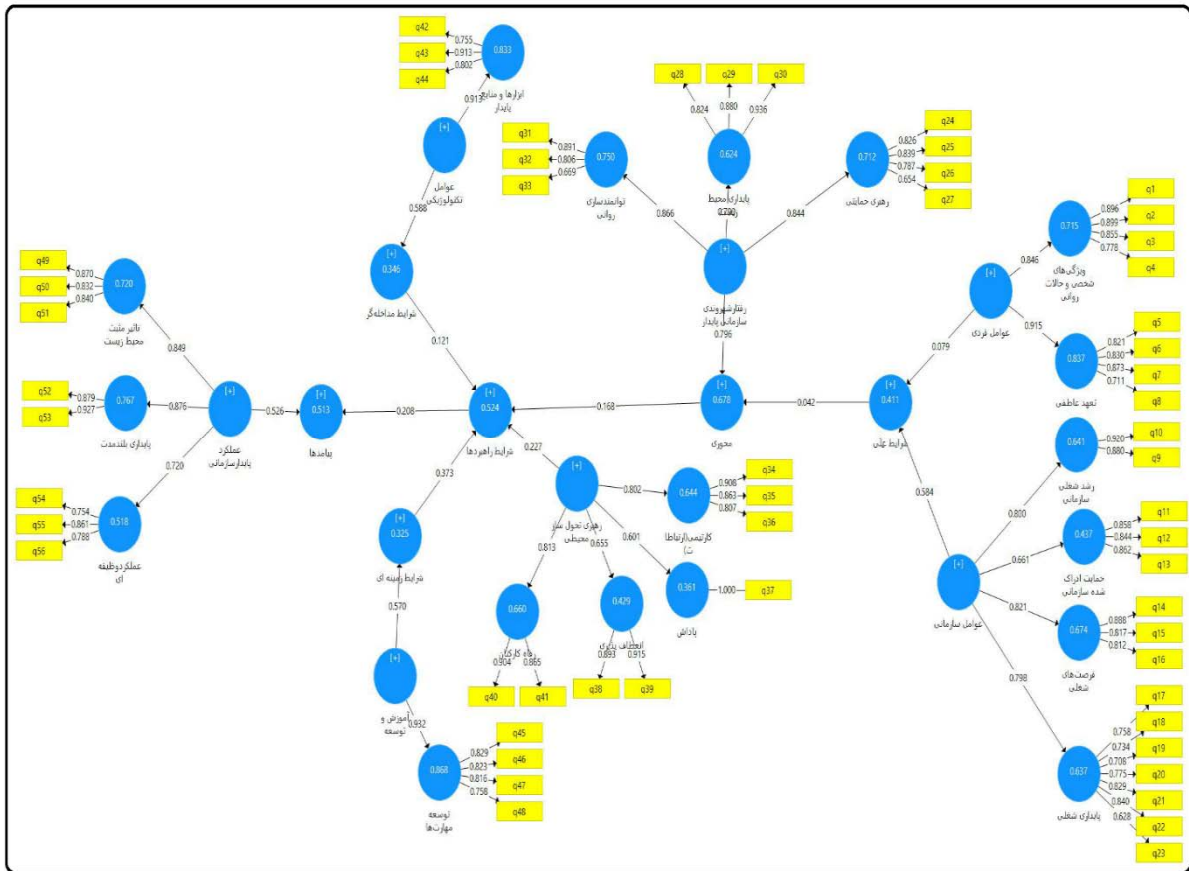
با توجه به سه مقدار ملاک معرفی شده ۰,۰۱، ۰,۲۵ و ۰,۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی، حاصل شدن مقدار ۰/۶۵۳۴ برای GOF نشان از برازش کلی قوی مدل پژوهش دارد.

مدل مناسب رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی منطبق بر الگوی پارادایمی شامل شش متغیر اصلی شرایط علی، شرایط زمینه‌های، شرایط مداخله‌ای، راهبردها، پیامدها و پدیده محوری بوده و دارای ۱۸ شاخص می‌باشد. مدل پارادایمی پژوهش بر اساس راهبرد نظریه داده بنیاد نمایش داده شده است. با توجه به نظر سنجی از خبرگان پژوهش از ۵ شاخص در متغیر اصلی «شرایط علی» و زیرمجموعه سه مقوله، عوامل فردی، عوامل سازمانی قرار می‌گیرند. متغیر اصلی «شرایط زمینه‌ای» و یک مقوله توسعه مهارت‌ها، در متغیر اصلی «شرایط مداخله‌گر» یک مقوله ابزارها و منابع پایدار و مقوله عوامل سازمان محور، رفتار شهروندی سازمانی پایدار در متغیر اصلی «راهبردها» رهبری تحول ساز محیطی در متغیر اصلی «پیامدها» عملکرد پایدار سازمانی قرار می‌گیرند. بنابراین با خلاصه کردن مفاهیم مجتمع شده در ذیل هر کدام از شش متغیر اصلی به مفاهیم کلی و سر فصل‌های متناظر، مدل پیشنهادی «رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی» مطابق شکل (۱) ارائه می‌گردد.

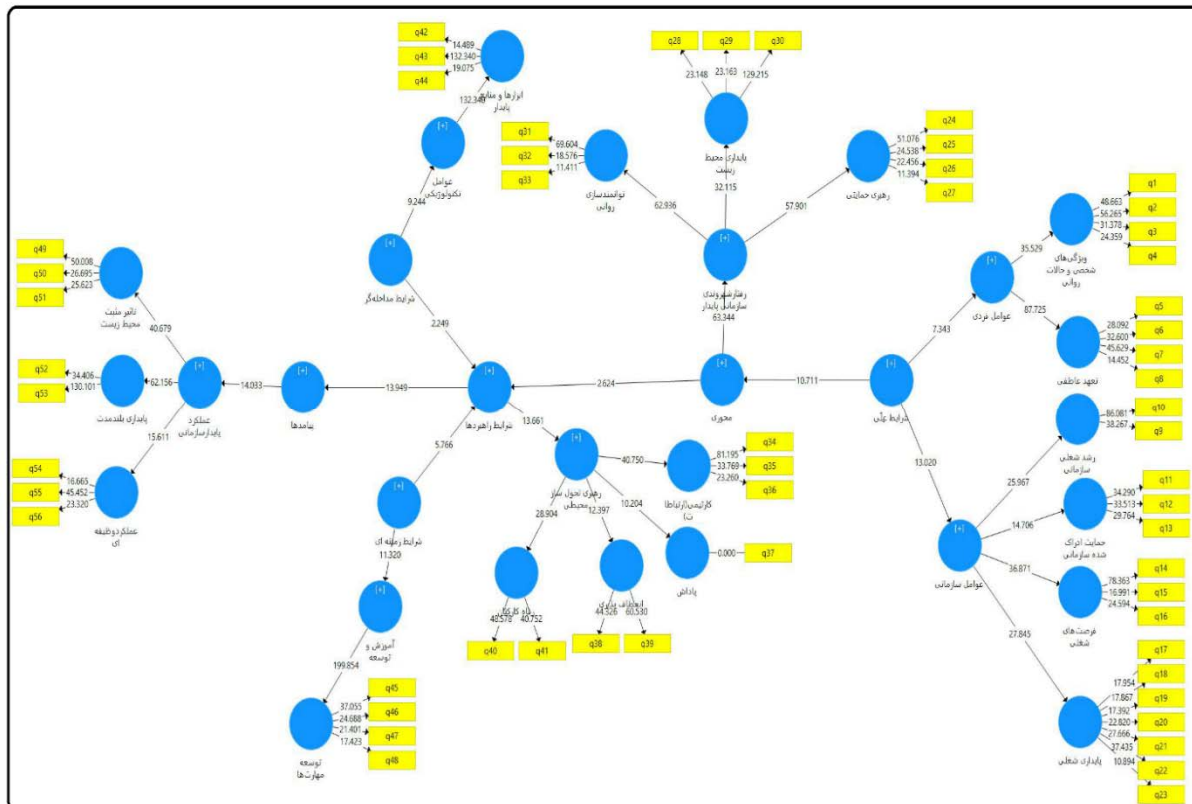


نمودار ۱. مدل پیشنهادی رفتار شهریوندی سازمانی پایدار در نظام بانکی

تدوین متغیرهای مدل ساختاری و معناداری مسیرهای سطح مؤلفه‌های تحقیق



خروجی نرم‌افزار برای ضریب مسیرهای برای همه متغیرها در مدل سطح مؤلفه‌ها و زیر مؤلفه‌ها (منبع: یافته‌های تحقیق) برای بررسی معناداری مسیرها از روش Bootstrapping استفاده شد که نتایج اجرای این رویکرد، نیز در شکل (۱) دیده می‌شود.



شکل ۲. خروجی نرم افزار برای معناداری مسیر برای همه متغیرها و مدل در سطح مؤلفه‌ها (منبع: یافته‌های تحقیق)

در روش PLS پس از بررسی مدل‌های اندازه‌گیری و مدل ساختاری محقق اجازه می‌یابد که بررسی آزمون فرضیه‌های پژوهش خود اقدام کند، این بخش از طریق بررسی ضرایب معناداری Z و همچنین ضرایب استاندارد بارعاملی مربوط به مسیرهای هر یک عوامل انجام می‌شود در جدول (۵) نتایج آزمون فرضیه‌های قابل مشاهده است.

جدول ۵. خروجی‌های ضریب مسیر و معناداری برای متغیرها نهایی

مسیر	ضریب مسیر	سطح معناداری	نتیجه آزمون
عوامل علی-عوامل محوری	۰,۰۴۲	۱۰,۷۱۱	عدم رد فرضیه
عوامل محوری-واهب‌دها	۰,۱۶۸	۲,۶۲۴	عدم رد فرضیه
عوامل مداخله‌گر-واهب‌دها	۰,۱۲۱	۲,۲۴۹	عدم رد فرضیه
عوامل زمینه‌ای-واهب‌دها	۰,۳۷۳	۵,۷۶۶	عدم رد فرضیه
واهب‌دها پیلاند ←	۰,۲۰۸	۱۳,۹۴۹	عدم رد فرضیه

منبع (یافته‌های تحقیق)

رقم ۱/۶۴ برای معناداری با ۱۰ درصد خطا، ۱/۹۶ برای ۵ درصد خطا، ۲/۵۲ برای ۱ درصد خطا، و ۳/۳۲ برای ۰/۱ درصد خطا در رویکرد دو طرفه در نظر گرفته می‌شود.

بحث و نتیجه گیری

رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی کشور به معنای اقداماتی است که کارکنان فراتر از وظایف رسمی خود انجام می‌دهند تا به بهبود عملکرد سازمان و ارتقاء پایداری اجتماعی و زیست‌محیطی کمک کنند. این رفتارها شامل همکاری، مسئولیت‌پذیری، ابتکار عمل و حمایت از اهداف سازمانی است. کارکنان با اتخاذ تصمیمات آگاهانه و عمل به شیوه‌های پایدار، نظیر کاهش مصرف کاغذ، استفاده از فناوری‌های سبز و بهینه‌سازی مصرف انرژی، می‌توانند به کاهش اثرات منفی سازمان بر محیط‌زیست کمک کنند. رفتارهای مثبت کارکنان می‌تواند به ارتقاء کیفیت خدمات بانکی و افزایش رضایت مشتریان منجر شود. کارکنانی که به پایداری متعهدند، معمولاً خدمات بهتری ارائه می‌دهند و به نیازهای مشتریان با دقت بیشتری پاسخ می‌دهند. رفتار شهروندی سازمانی پایدار می‌تواند به ایجاد یک فرهنگ سازمانی مثبت و همکارانه کمک کند. این فرهنگ می‌تواند به ایجاد وفاداری و تعهد در میان کارکنان منجر شود و آن‌ها را ترغیب کند تا در پروژه‌های پایدار و ابتکارات اجتماعی مشارکت کنند. نظام بانکی که از رفتارهای شهروندی سازمانی پایدار حمایت می‌کند، می‌تواند بهبود تاب‌آوری و توانایی خود برای مواجهه با چالش‌ها و بحران‌ها را تجربه کند. این موضوع به افزایش اعتماد کارکنان و مشتریان به سازمان کمک می‌کند. سرمایه‌گذاری در آموزش و توسعه مهارت کارکنان در زمینه پایداری می‌تواند به افزایش کیفیت و کارایی خدمات بانکی منجر شود. کارکنان متخصص و ماهر از توانایی بیشتری برای مشارکت در رفتارهای مثبت برخوردارند.

سازگاری رفتار شهروندی سازمانی پایدار در سیستم بانکی برای افزایش مشارکت کارکنان، رضایت شغلی و اثربخشی کلی سازمان بسیار مهم است. تحقیقات نشان می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی پایدار، که شامل رفتارهای اختیاری است که به موفقیت سازمان کمک می‌کند، به طور قابل توجهی تحت تأثیر عواملی مانند مشارکت کارکنان و رضایت شغلی قرار دارد. یک مطالعه در مورد بانک‌های هند نشان داد که مشارکت کارکنان رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی پایدار را میانجی‌گری می‌کند و بر اهمیت حفظ و رضایت کارکنان برای بقای بلندمدت در بخش بانکی تأکید می‌کند علاوه بر این، ادغام شیوه‌های سبز در رفتار شهروندی سازمانی پایدار به عنوان یک جنبه حیاتی از پایداری در بانکداری در حال ظهور است. یک مطالعه در پاکستان بر نقش رفتار شهروندی سازمانی سبز در ترویج شیوه‌های دوستدار محیط زیست تأکید کرد که توسط هوش هیجانی رهبران هدایت می‌شود این نشان می‌دهد که ترویج رفتارهای پایدار در میان کارکنان می‌تواند به بهبود عملکرد فردی و سازمانی کمک نماید. در نتیجه، ترویج رفتار شهروندی سازمانی پایدار پایدار در بخش بانکی نه تنها روحیه و مشارکت کارکنان را بهبود می‌بخشد، بلکه به مزیت رقابتی و پایداری سازمان در یک چشم‌انداز اقتصادی در حال تغییر کمک می‌نماید.

یافته‌ها نشان داد که مدل مناسب رفتار شهروندی سازمانی پایدار در نظام بانکی منطبق بر الگوی پارادایمی شامل شش متغیر اصلی شرایط علی، شرایط زمینه‌های، شرایط مداخله‌ای، راهبردها، پیامدها و پدیده محوری بوده و دارای ۱۸ شاخص می‌باشد. مدل پارادایمی پژوهش بر اساس راهبرد نظریه داده بنیاد نمایش داده شده است که شامل ۵ شاخص در متغیر اصلی «شرایط علی» و زیرمجموعه سه مقوله، عوامل فردی، عوامل سازمانی قرار می‌گیرند. متغیر اصلی «شرایط زمینه‌ای» و یک مقوله توسعه مهارت‌ها، در متغیر اصلی «شرایط مداخله‌گر» یک مقوله ابزارها و منابع پایدار و مقوله عوامل سازمان‌محور، رفتار شهروندی سازمانی پایدار در متغیر اصلی «راهبردها» رهبری تحول ساز محیطی در متغیر اصلی

«پیامدها» عملکرد پایدار سازمانی می‌باشد و شاخص کلی برازش (GOF) عددی برابر ۰/۶۵۳۴ به دست آمد که نشان از برازش کلی قوی مدل پژوهش دارد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش (Nuringsihet al, 2024) (Jankelová et al, 2024) (Yang et al, 2023) (Shafiei Jafarloo, 2022) (D'Arco & Marino, 2022) (Ebadifar & Mesbahi, 2022) (Ghanbari & Ahmadi, 2022) (Setiadi & Ariefiara, 2022) (Sabati, 2022) همسو می‌باشد. (Jankelová et al, 2024) نشان دادند که رابطه مستقیم بین حمایت ابزاری برای زیست محیطی شهرداران و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مدیریت محلی در راستای محیط زیست در شهرداری‌ها وجود دارد. فرضیه‌های میانجیگری تقاضای ذینفعان و تناسب فرد-سازمان نیز تأیید شدند. همچنین، تأثیر مثبت تعدیلی اعتماد به شهردار نیز تأیید شد. تأثیر تعدیلی تعهد به شهردار تأیید نشد. این نتایج درک ما را از مکانیسم‌های پشت نقش اضافی رفتار کارکنان در سطح خرد در زمینه‌های محلی افزایش می‌دهد و بینش‌های جدیدی در مورد عوامل مرتبط مثبت با این رفتارها ارائه می‌دهد. (D'Arco & Marino, 2022) نشان دادند که بین آگاهی از پیامدها، انتساب مسئولیت، هنجارهای شخصی و رفتار شهروندی محیط زیستی در هر دو حوزه خصوصی و عمومی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین، این پژوهش تأیید کرد که استفاده از اپلیکیشن‌های پایداری، به‌عنوان یک عامل تعدیلی، بر پیش‌بینی‌های رفتار شهروندی محیط زیستی تأثیرگذار است.

در راستای نتایج بدست آمده، پیشنهاد می‌شود:

تنوع در ویژگی‌های شخصی و حالات روانی افراد می‌تواند منجر به تفسیرهای متفاوت از داده‌ها و نتایج گردد و به‌ویژه در مطالعات کیفی، سوگیری‌های شناختی ممکن است به نتایج نادرست منجر شود. اندازه‌گیری دقیق این متغیرها می‌تواند دشوار باشد، زیرا به شدت تحت تأثیر فرهنگ سازمانی و تجربیات فردی قرار دارند، که موجب عدم همگونی در داده‌ها می‌شود. ارزیابی واقعی فرصت‌ها و پایداری شغلی ممکن است به دلیل عدم شفافیت در بازار کار و نوسانات اقتصادی با مشکلاتی همراه باشد.

تأثیر رهبری بر عملکرد تیم‌ها می‌تواند به عواملی همچون نوع مدیریت، فرهنگ سازمانی و دایره تأثیر رهبری بستگی داشته باشد که شناسایی و اندازه‌گیری آن‌ها به‌سادگی امکان‌پذیر نیست.

این متغیرها به شرایط فردی و محیطی وابسته هستند و ممکن است تحت تأثیر عوامل خارجی نظیر بحران‌های اقتصادی یا اجتماعی قرار گیرند.

درک و سنجش تأثیرات محیط زیستی می‌تواند به دلیل پیچیدگی‌های اکوسیستمی و عدم قطعیت در داده‌ها با چالش‌هایی مواجه گردد.

ارزیابی دقیق رفاه کارکنان و ارتباط آن با توسعه مهارت‌ها نیازمند ابزارهای معتبر و پایش مداوم است که ممکن است در عمل دشوار باشد.

ارتباط بین عملکرد و پایداری ممکن است متأثر از تغییرات در سیاست‌ها و استراتژی‌های سازمانی باشد که خود چالش‌هایی را در تحلیل داده‌ها ایجاد می‌کند

Reference

- 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(14), 8779. <https://doi.org/10.3390/su14148779>
- Boiral, O., & Paillé, P. (2012). Organizational citizenship behaviour for the environment: Measurement and validation. *Journal of business ethics*, 109, 431-445. <https://doi.org/10.1007/s10551-011-1138-9>
- D'Arco, M., & Marino, V. (2022). Environmental citizenship behavior and sustainability apps: An empirical investigation. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 16(2), 185-202. DOI:10.1108/TG-07-2021-0118.
- Deb Chowdhury, D. (2013). Organizational citizenship behavior towards sustainability. *International Journal of Management, Economics and Social Sciences (IJMESS)*, 2(1), 28-53. <https://hdl.handle.net/10419/71156>.
- Priyashantha, K.G., & Yogendran, P. (2022). The Impact of Green Human Resource Management on Employees' Green Behavior: The Mediating Role of Green Organizational Culture. *Indonesian Journal of Sustainability Accounting and Management* 6(2):in press .DOI:10.28992/ijSAM.v6i2.674
- Ebadifar, S., & Mesbahi, M. (2022). Mediating role of organizational citizenship behavior in the relationship between employee empowerment and customer relationship management (case study of Kerman Melli Bank branches). *Journal of value creating in Business Management*, 1(2), 1-17. doi: 10.22034/jbme.2022.322392.1011. (In Persian)
- Ghanbari, S., & Ahmadi, M. (2022). The Role of Individual Citizenship Behavior in School Organizational Innovation Mediated by Knowledge Sharing in Elementary School Teachers. *Management and Educational Perspective*, 4(3), 140-164. doi: 10.22034/jmep.2023.370479.1139
- Hadjimarzban, B., & Nazari, F., & Mohammed, A., & Bektash, E. (2022) Relationship between Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Customer Satisfaction. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 1924-1929.
- Jankelová, N., & Némethová, I., & Dabić, M., & Kallmuenzer, A. (2024). Enhancing organizational citizenship behavior towards the environment. *Review of Managerial Science*, 1-32. DOI:10.1007/s11846-024-00781-x
- Kim, E.J., & Park, S. (2020). "Transformational leadership, knowledge sharing, organizational climate and learning: an empirical study", *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 41 No. 6, pp. 761-775. <https://doi.org/10.1108/LODJ-12-2018-0455>
- Lamm, E., & Tosti-Kharas, J., & Williams, E. G. (2013). Read this article, but don't print it: Organizational citizenship behavior toward the environment. *Group & Organization Management*, 38(2), 163-197. <https://doi.org/10.1177/1059601112475210>
- Liu, Z., & Mei, S., & Guo, Y. (2020). Green human resource management, green organization identity and organizational citizenship behavior for the environment: the moderating effect of environmental values. *Chinese Management Studies*, 15(2), 290-304. DOI:10.1108/cms-10-2019-0366
- Massoudie, J., & Shinwari, G. (2023). Green HRM as Predictor of Firm s Environmental Performance and Role of Employees Environmental Organizational Citizenship Behavior as Moderator. *Kardan Journal of Economics and Manangement Sciences*. DOI:10.31841/KJEMS.2023.137.
- Nuringsih, K., Maupa, H., & Taba, M. I. (2024). TOWARDS SUSTAINABLE CITIZENSHIP BEHAVIOR: THE LITERATURE STUDY FOR SUSTAINABLE ENTREPRENEURSHIP EDUCATION. *International Journal of Application on Economics and Business*, 2(1), 3150-3160.
- Robertson, J. L., & Barling, J. (2017). Toward a new measure of organizational environmental citizenship behavior. *Journal of Business Research*, 75, 57-66. DOI:10.1016/j.jbusres.2017.02.007
- Rastegar, H., & SALEHI, M., & Taghvaeeyazdi, M. (2019). Providing an Optimal Model of Organizational Citizenship Behavior of Employees on Customer Satisfaction of Bank Mellat in Amol City. *ISLAMIC LIFE STYLE CENTERED ON HEALTH*, 3(2), 193-222. SID. <https://sid.ir/paper/413026/en>. (In Persian).

- Sabati, P. H. P. (2022). Perspective taking and organizational citizenship behavior (OCB). *Perspective*, 24(1), 13-20. DOI: <https://doi.org/10.26486/psikologi.v24i1.1205>
- Setiadi, I. K., & Ariefiara, D. (2022). Mediation role of organizational citizenship behavior Work-Life Balance, Job Embeddedness, and Turnover intention in Islamic Banking. *International Business and Accounting Research Journal*, 6(1), 1-14.
- Shafiei Jafarloo H. (2022). Investigating the impact of green human resources on environmental organizational citizenship behaviors in public and private organizations of the country. *Scientific Journal of New Research Approaches in Management and Accounting*, 6(23), 525-539. Retrieved from <https://majournal.ir/index.php/ma/article/view/1659>. (In Persian).
- Tehrani, M., & Hadizade Moghadam, A., & Bazayr Hamzekhani, E., & nazari Saroughi, M. (2017). Investigating the effect of transformational leadership on organizational citizenship behavior with regard to the mediation role of internal marketing and organizational learning (Case study: Asia Insurance in Tehran). *Public Administration Perspective*, 9(1), 15-40.. (In Persian).
- Temminck, E., & Mearns, K., & Fruhen, L. (2015). Motivating employees towards sustainable behaviour. *Business Strategy and the Environment*, 24(6), 402-412. DOI: 10.1002/bse.1827.
- Veličkovska, I. (2017). Organizational citizenship behavior-definition, determinants and effects. *Engineering management*, 3(1), 40-51.
- Widyastuti, S., & Arif, M. (2017). How to Build A Green Banking Image: An Effort to Establish The Citizenship Behavior and Environmental Organizational Culture. *European Journal of Social Sciences*, 54(1).
- Wu, L., & Jin, S. (2022). Corporate Social Responsibility and Sustainability: From a Corporate Governance Perspective. *Sustainability* 14(22):15457. DOI:10.3390/su142215457.
- Yang, S., Zhang, L., & Wang, L. (2023). Key factors of sustainable development of organization: Bibliometric analysis of organizational citizenship behavior. *Sustainability*, 15(10), 8261. <https://doi.org/10.3390/su15108261>