

## بررسی رابطه معنویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی کارکنان

ابوالقاسم بریمانی<sup>۱\*</sup>، محمد رضایی پاچی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup>استادیار، گروه مدیریت آموزشی، واحد نکا، دانشگاه آزاد اسلامی، نکا، ایران (عهده‌دار مکاتبات)  
<sup>۲</sup>کارشناسی ارشد، گروه آموزش و بهسازی منابع انسانی، واحد نکا، دانشگاه آزاد اسلامی، نکا، ایران  
تاریخ دریافت: مهرماه ۱۳۹۷، اصلاحیه: دی ماه ۱۳۹۷، پذیرش: اسفندماه ۱۳۹۷

### چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین معنویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی کارکنان بانک کشاورزی شعب شرق استان مازندران بوده است. روش پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ ماهیت، توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش شامل ۱۴۰ نفر از کارکنان بانک کشاورزی شعب شرق استان مازندران بوده است. تعداد ۱۰۳ نفر با استفاده از جدول کرجسی و مورگان و به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای به عنوان نمونه آماری انتخاب شده بودند. جهت گردآوری داده‌ها از سه پرسش‌نامه معنویت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی استفاده شده است. پایایی آن‌ها با محاسبه فرمول آلفای کرونباخ برای هر یک به ترتیب برابر ۰/۷۶، ۰/۸۸ و ۰/۷۵ به دست آمد. به منظور تحلیل داده‌های حاصله، از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی بهره گرفته شد. نتایج حاصل از داده‌ها نشان داد که بین معنویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی کارکنان همبستگی مثبت و رابطه معناداری وجود دارد. هم‌چنین سهم هر یک از مؤلفه‌های معنویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در پیش‌بینی عملکرد سازمانی کارکنان متفاوت است.

**واژه‌های اصلی:** معنویت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد سازمانی.

### ۱- مقدمه

دنیای امروز، دنیای سازمان‌هاست و متولیان این سازمان‌ها انسان‌ها هستند؛ به عبارت دیگر، فلسفه وجود سازمان متکی به حیات انسان است. نیروی انسانی متعهد به اخلاق کاری و ارزش‌های سازمانی نه تنها عاملی برای برتری سازمان نسبت به سازمان دیگر است، بلکه مزیت رقابتی پایداری برای بسیاری از سازمان‌ها تلقی می‌شود. در واقع امروزه سازمان‌هایی موفق‌اند که دارای کارکنان توانمند، متعهد و اخلاق مدار باشند [۱]. سازمان‌ها در تلاش‌اند تا کارکنانی را به کار گیرند که فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح شغلشان عمل کنند؛ زیرا اعتقاد بر این است که این رفتارهای فراتر از نقش مشارکت کارکنان در برنامه‌ها را تحت تأثیر خواهد داد و می‌تواند عاملی بر عملکرد سازمانی باشد [۱۳]. با توجه به اهمیتی که این سه متغیر یعنی معنویت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی کارکنان در سازمان‌های امروزی دارند، لذا بررسی‌های نگرشی در باره معنویت سازمانی، رفتار شهروندی و عملکرد کارکنان می‌تواند، ابزار ارزشمندی برای درک بهتر مدیران سازمان‌ها از کارکنان باشند؛ و به عنوان ضرورت اصلی عامل انسانی در سازمان‌ها بیش‌تر مورد توجه و مطالعه قرار گیرند. مطالعه معنویت در محیط کار نسبتاً جدید است که با توجه به نقش کلیدی معنویت در

زندگی بسیاری از مردم و مقدار زمانی که مردم صرف کار در محل کار خود می‌کنند، مهم می‌باشد. از دلایل قابل توجه علاقه به معنویت در محیط کار در سال‌های اخیر هم در میان محققان و هم کارکنان می‌توان به ناامید شدن نیروی کار، رکود اقتصادی، افزایش عدم اطمینان مدیریت ارشد، افزایش تقاضا برای ساعات کاری بیشتر و سود بیشتر و کاهش سلامت کارکنان اشاره نمود. امروزه افراد زیادی در کارشان احساس ناراضی‌تی، بی‌قراری و عدم امنیت دارند. خودشکوفایی و بروز خود تمام عیار در زمینه قابلیت‌ها و توانمندی‌های فردی با ورود معنویت به سازمان میسرتر خواهد بود؛ معنویت در کار با افزایش خلاقیت و نوآوری، صداقت، اعتماد و تعهد در کار همراه با افزایش احساس تکامل شخصی کارکنان پیوند می‌خورد، کارکنان رشد یافته امروز، چیزی فراتر از پاداش‌های مادی در کار را جستجو می‌کنند؛ اما معنویت در محیط کار بر این نکته تأکید دارد که انسان‌ها باید در عمر سازمانی خود، به انسانیت خویش دست یابند و برای رسیدن به کمال انسانی همواره تلاش کنند و این امر ممکن نمی‌شود، مگر با ورود معنویت در کار و محیط کار، ویژگی‌های گفته شده، محققان و صاحب‌نظران را به چالش می‌خواند و گسترش آن، مستلزم درک ضعف‌ها و قوت‌های آن است که به پژوهش و مطالعات بیشتری نیاز دارد [۱۶]. اما از سویی دیگر بسیاری از مدیران اجرایی به

\*ab.barimani@gmail.com

محیط کار به تنهایی کافی است و نیازی به معنویت وجودی آن‌ها نیست؛ اما امروزه افراد تمایل دارند که با هر سه بعد وجودی خود؛ یعنی بعد فیزیکی، ذهنی و معنوی در محل کار حاضر شوند، بنابراین جداسازی زندگی کاری کارکنان از زندگی معنوی‌شان امکان‌پذیر نبوده و حتی می‌تواند باعث کاهش روحیه آن‌ها نیز شود [۷]. معنویت در محیط کار می‌تواند برای سازمان‌ها و اجتماع انسانیت، سخت‌کوشی و مسؤلیت را به ارمغان آورد و این مهم‌ترین وظیفه‌ای است که جوامع کنونی در هزاره سوم با آن روبرو هستند. در واقع، معنویت در کار سفری است به سوی یکپارچگی شغلی که جهت کمال و پیوستگی در محیط کار را فراهم می‌آورد. این تعریف از معنویت خود شامل شادمانی و احساس توانمندی در فرد است. از دیدگاه اسلام معمولاً معنویت کاری در قالب اخلاق کار اسلامی مطرح می‌شود. اخلاق کار اسلامی مسلمانان را به تعهد بیش‌تر به سازمان، همکاری، مشارکت، مشورت، بخشش و گذشت تشویق می‌کند [۱۸]. معنویت سازمانی عبارت است از تسهیلات سازمانی که در جهت تجربه معنویت کارکنان از کار خودشان صورت می‌گیرد. یا معنویت به عنوان مجموعه‌ای از ارزش‌ها که در فرهنگ آن سازمان مشهود است و می‌تواند موجب رشد و تعالی کارکنان از طریق فرایند کاری و ایجاد حس تعلق به دیگران شود، البته به گونه‌ای که آن‌ها احساس کمال و شادابی کنند [۲۰]. معنویت در محیط کار در بردارنده کوشش و جستجو برای پیدا کردن هدف غایی در یک فرد برای زندگی کاری برای برقراری ارتباطی محکم بین فرد و همکاران او و دیگر افرادی که به نحوی در کار با او مشارکت دارند، بوده و همچنین سازگاری و یکی بودن بین باورهای اساسی یک فرد با ارزش‌های سازمان خود را در بر دارد [۳].

#### ۲-۲- رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیست، اما عملکرد مؤثر سازمان را بهبود می‌بخشد. رفتار شهروندی سازمانی بیانگر فعالیت‌های کاری مرتبط، داوطلبانه و اختیاری، به طور مستقیم و ضمنی از طریق توصیف رسمی شغل و سیستم‌های پاداش سازمان‌دهی شده، در نهایت کارآیی و اثربخشی سازمان را ارتقاء می‌دهد. همچنین رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارآیی عملکرد سازمان می‌شود [۲]. رفتار شهروندی سازمانی به عنوان آن دسته از رفتارهایی تعریف شده است که کارکنان سازمان در انجام آن صرف‌نظر از اهداف بهره‌وری شخصی- اثربخشی عملکردشان را ارتقا می‌دهند؛ و ابعاد آن عبارتند از: ۱- وجدان کاری، به معنای انجام رفتارهای درون نقشی فراتر از حداقل وظیفه مورد نیاز؛ ۲- نوع‌دوستی، کمک به دیگران همکاران؛ ۳- فضیلت (رفتار) مدنی مشارکت در چرخه حیات سیاسی سازمان؛ ۴- جوانمردی، تمایل به تحمل شرایط اجتناب ناپذیر ناراحت‌کننده در کار، بدون شکایت و ابراز ناراحتی؛ ۵- ادب و نزاکت، به معنای با احترام رفتار کردن با دیگران. رفتارهای شهروندی سازمانی می‌توانند موجب ارتقای عملکرد واحدها و سازمان‌ها شوند؛ زیرا

دنبال گسترش نقش معنویت در محیط کاری هستند؛ چرا که آن‌ها معتقدند خلق محیط‌های کاری معنوی و انسانی، موجب ایجاد موقعیت برد- برد برای کارکنان و سازمان می‌شود. محیط کار معنوی تأثیر مستقیمی بر موفقیت شرکت دارد؛ چرا که موجب افزایش بهره‌وری و خلاقیت و کاهش جابه‌جایی کارکنان، استرس، خستگی و غیبت از کار می‌شود. کارکنانی که معنویت را در محیط کار تجربه می‌کنند نسبت به سازمان وفادارتر هستند و تعهد بیش‌تری نسبت به انجام وظایف خود احساس می‌کنند [۱۹]. از سوی دیگر صاحب‌نظران رفتار سازمانی معتقدند که رفتار شهروندی سازمانی چهارچوبی را فراهم می‌کند که مدیران می‌توانند با مدیریت کردن آن بین افراد در داخل یک واحد کاری اولاً باعث کاهش نیاز سازمان برای صرف منابع با ارزش و ارتقا بهره‌وری در سازمان کمک نمایند و ثانیاً به واسطه آزاد کردن زمان و انرژی به افراد این امکان را می‌دهد تا با دقت بیش‌تری به وظایف خود از جمله برنامه‌ریزی و حل مسئله بپردازند. اثرات مفید رفتار شهروندی سازمانی بر زمینه‌های اجتماعی، روانشناسی، سازمانی و سیاسی یک سازمان، با ارزش‌تر از اثرات آن بر شاخص‌های کمی و عملکردی است. رفتار شهروندی سازمانی به این دلیل که انگیزه و توانایی کارکنان را افزایش داده و محیط سازمانی مطلوب‌تری ایجاد می‌نماید، بر عملکرد سازمانی تأثیر می‌گذارد. رفتار شهروندی سازمانی موضوعی جدید در مباحث رفتار سازمانی است که اهمیت آن همچنان در حال افزایش است. شهروند خوب سازمانی یک تفکر و ایده است و مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر پذیرش و به عهده گرفتن وظایف و مسئولیت‌های اضافی، پیروی از مقررات و رویه‌های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت، بر پایه و اساس تئوری‌ها و شکیبایی و تحمل ناراضیاتی و مشکلات در سازمان است. رفتار شهروندی سازمانی به رقابت و عملکرد سازمان، همچنین به کارآیی و اثربخشی سازمان‌ها از طریق تحولات منابع، نوآوری‌ها و انطباق‌پذیری کمک می‌کند [۱۳]. بنابراین با انجام این پژوهش می‌توان وضعیت موجود معنویت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی کارکنان را شناخت و برنامه‌ریزی‌های لازم برای افزایش این ویژگی‌ها را طراحی و اجرا نمود. در واقع با انجام این مطالعه می‌توان به مسئولان بانک کشاورزی پیشنهاد داد که در راستای عملکرد سازمانی کارکنان چه اقدام‌هایی انجام دهند و حساسیت آنان را به این کار بیش‌تر کنیم. تا بر اساس آن کمیت و کیفیت پیامدها، برون‌دادها، نتایج و اثربخشی معنویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد سازمانی کارکنان مشاهده و ارزیابی شود. در نهایت، این پژوهش در پی یافتن پاسخی برای این پرسش است که آیا بین معنویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی کارکنان بانک کشاورزی رابطه وجود دارد؟

#### ۲- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

##### ۲-۱- معنویت سازمانی

امروزه اصول اخلاقی و معنویت کارکنان در سازمان از مسائل مهم مدیران است در گذشته تصور این بود که حضور فیزیکی کارکنان در

چنین رفتارهایی در محیط کاری می‌توانند کارکنان و سرپرستان را مولدتر و همکاری را تسهیل کنند و موجب تسهیل جذب و حفظ کارکنان شوند و سرمایه اجتماعی را نیز توسعه دهند. رفتارهای شهروندی سازمانی بر اثربخشی سازمان تأثیر می‌گذارند؛ چرا که آن‌ها به آزاد شدن سایر منابع کمک می‌کنند، بهره‌وری را ارتقا می‌دهند، هماهنگی فعالیت‌ها را بهبود می‌بخشند و موجب افزایش انطباق‌پذیری می‌شوند [۸].

### ۲-۳- عملکرد سازمانی

به نظر صاحب‌نظران از نظر فردی، عملکرد سابقه موفقیت‌های یک فرد است. هم‌چنین عملکرد اشاره به اجرای وظایف محوله به فرد دارد و از سوی دیگر برای انجام کارها، هر سازمانی در محدوده وظایف خویش که برای آن به وجود آمده است، عمل می‌نماید و بدیهی است که وظیفه فرد جزئی از وظایف سازمانی محسوب می‌شود و شخص در انجام وظایف خود التزام اخلاقی یا قانونی در عمل دارد. آنچه یک کارمند در کار انجام می‌دهد، یا نحوه انجام وظیفه یک فرد را عملکرد می‌نامند. بنابراین، عملکرد (فرآیند عمل) عبارت است از مجموعه رفتارهای فرد در ارتباط با شغل که افراد از خودشان بروز می‌دهند. به عبارتی می‌توان عملکرد را محاسبه یا سنجش نتیجه‌ها دانست. هم‌چنین عملکرد انسان در سازمان بازتاب دانش، مهارت، رفتار و ارزش‌های اخلاقی اوست [۱۵]. عملکرد یکی از مفاهیم بنیادین در مدیریت به شمار می‌رود، چرا که بسیاری از وظایف مدیریت بر اساس آن شکل می‌گیرد؛ به عبارتی موفقیت سازمان‌ها را می‌توان در آیین عملکردشان مشاهده کرد. عملکرد سازمانی پدیده‌ای پیچیده است که شاید ساده‌ترین تعبیر برای آن را بتوان مجموعه فعالیت‌های معطوف به دستیابی سازمانی دانست [۹]. عملکرد سازمانی به چگونگی مأموریت‌ها و وظایف و فعالیت‌های سازمانی و نتایج آن‌ها اطلاق می‌گردد [۶]. عملکرد، مفهومی چند بعدی است که وضعیت سازمان را نسبت به رقبا مشخص می‌کند. عملکرد سازمانی، فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته است. عملکرد سازمانی به بهره‌گیری بهینه از منابع، ظرفیت‌ها و فرصت‌ها برای تحقق کارایی و اثربخشی اشاره دارد. عملکرد به دو گروه عملیاتی و مالی تقسیم شده است. عملکرد عملیاتی به رفتارها و فرایندهای انجام کار در سازمان، یعنی تولید محصولات و یا خدمات و تحویل به مشتریان برمی‌گردد. عملکرد مالی به دستیابی به نتایج مالی مانند نرخ و میزان رشد سوددهی، نرخ بازگشت سرمایه و رشد فروش‌ها می‌پردازد و برای ذینفعان سازمان اهمیت بسیاری دارد [۱۲].

نادی و همکاران (۱۳۹۶) با مطالعه‌ای با عنوان تبیین نقش تعدیل‌کنندگی دل‌بستگی به تغییر در روابط ساختاری رهبری اخلاقی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی مدیران نشان دادند که بین متغیرهای پیش‌بین با عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. هر سه متغیر دل‌بستگی به تغییر و رهبری اخلاقی و رضایت شغلی قابلیت پیش‌بینی عملکرد سازمانی را دارند. هم‌چنین معادلات ساختاری نشان داد رهبری اخلاقی با رضایت شغلی، عملکرد سازمانی و رفتار شهروندی سازمان رابطه معنادار و مستقیم دارد [۱۷].

مطالعه محمداباذری محمودآباد و امیریان زاده، (۱۳۹۵) تحت عنوان رابطه معنویت در کار و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان نشان داد که بین معنویت در محیط کار و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد و هم‌چنین هر دو متغیر تعهد سازمانی و معنویت در محیط کار پیش‌بینی کننده معنادار برای رفتار شهروندی سازمانی هستند [۱۳]. نتایج پژوهش اسکندری و ایران‌دوست (۱۳۹۴) با عنوان رابطه اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی نشان داد که بین اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی، بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی، بین اخلاق کاری و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد [۱]. پژوهش میری و همکاران (۱۳۹۳) با عنوان شناسایی حد بهینه معنویت سازمانی در رابطه با حداکثر نمودن عملکرد کارکنان مورد کاوی استاندارد قزوین نشان داد که برخی از عوامل معنویت سازمانی رابطه مستقیم و خطی با عملکرد دارند و برخی دیگر رابطه غیرخطی دارند [۱۶]. مطالعه علی نژاد و همکاران (۱۳۹۳) با عنوان بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان نشان داد که بین رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد. هم‌چنین بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد [۱۰]. پیشاهنگ بناب و همکاران (۱۳۹۲) با پژوهشی با عنوان بررسی ارتباط میان رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی بناب نشان داد که میان رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد هم‌چنین رابطه معنی‌داری بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان نیز وجود دارد [۴]. ملایی (۱۳۹۲) با پژوهشی با عنوان رابطه معنویت در محیط کار، انگیزه درونی و اشتیاق شغلی با عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی سازمانی نشان داد که بین معنویت در محیط کار، انگیزه درونی و اشتیاق شغلی با عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد [۱۴]. پژوهش حمید و دهقانی زاده (۱۳۹۱) با عنوان بررسی رابطه بین معنویت، تعهد سازمانی و سلامت عمومی با عملکرد شغلی در پرستاران بالینی نشان داد که معنویت، تعهد سازمانی و سلامت عمومی به طور معناداری عملکرد شغلی را پیش‌بینی می‌کنند. بیش‌ترین رابطه مثبت و معنادار به ترتیب بین معنویت و تعهد سازمانی، عملکرد شغلی و معنویت و عملکرد شغلی و تعهد سازمانی بوده است [۵]. یافته‌های گارگ<sup>۱</sup> (۲۰۱۷) با عنوان بررسی تأثیر معنویت در محیط کار بر عملکرد سازمانی با نقش میانجیگری تعهد کارکنان، مشارکت کارکنان و انگیزه کاری نشان داد که دو مؤلفه تعهد سازمانی (عاطفی و هنجاری)، مشارکت کارکنان و انگیزه کاری، در رابطه بین معنویت در محل کار و عملکرد سازمانی تأثیر دارد [۲۶]. نتایج پژوهش صادقی و همکاران (۲۰۱۶) با عنوان رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد [۳۰]. ناریسکارا و زهیر<sup>۲</sup>

<sup>1</sup> Garg

<sup>2</sup> Narisikara & Zehir

فرضیه‌های پژوهش:

۱. بین معنویت سازمانی و عملکرد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.
۲. سهم هر یک از مؤلفه‌های معنویت سازمانی در پیش‌بینی عملکرد سازمانی کارکنان متفاوت است.
۳. بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.
۴. سهم هر یک از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در پیش‌بینی عملکرد سازمانی کارکنان متفاوت است.

### ۳- روش‌شناسی

پژوهش از نظر هدف کاربردی و از لحاظ روش توصیفی، از نوع پیمایشی می‌باشد که در آن روابط بین متغیرها با استفاده از ضرایب همبستگی، توصیف و تبیین می‌شوند. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان بانک کشاورزی شعب شرق استان مازندران به تعداد ۱۴۰ نفر در سال ۹۵ بوده است. برای تعیین حجم نمونه از جدول کرجسی و مورگان استفاده گردید، که بر اساس آن تعداد ۱۰۳ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای مشخص شدن این تعداد نمونه از جامعه آماری با مشخصات فوق از شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای بر حسب جنسیت استفاده شده است. در این پژوهش، برای جمع‌آوری داده‌ها از سه پرسش‌نامه استاندارد شده معنویت سازمانی پارسیان ودونینگ (۲۰۰۹)، رفتار شهروندی سازمانی کانوسکی و اورگان (۱۹۹۶) و پرسش‌نامه عملکرد سازمانی پاترسون (۱۹۷۰) متناسب با مبانی نظری موضوع پژوهش استفاده شده است. برای سنجش معنویت سازمانی از پرسش‌نامه ۲۹ سؤالی که بر اساس چهار مؤلفه شامل (خودآگاهی، اهمیت اعتقادات معنوی در زندگی، فعالیت معنوی و نیازهای معنوی) تدوین شده است، استفاده شد؛ که بر حسب طیف چهار گزینه‌ای لیکرت و به ترتیب با گزینه‌های (کاملاً مخالفم، موافقم و کاملاً موافقم) تدوین شده است که نمره‌گذاری گزینه‌ها به ترتیب از ۱ تا ۴ می‌باشد؛ و برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسش‌نامه ۱۵ سؤالی که بر اساس پنج مؤلفه شامل (نوع‌دوستی، وجدان، جوانمردی، رفتار مدنی، ادب و ملاحظه) تدوین شده است، استفاده شد؛ که بر حسب طیف پنج گزینه‌ای لیکرت و به ترتیب با گزینه‌های (کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم و کاملاً موافقم) تدوین شده است که نمره‌گذاری گزینه‌ها به ترتیب از ۱ تا ۵ می‌باشد. همچنین برای سنجش عملکرد سازمانی از پرسش‌نامه استاندارد شده ۱۵ سؤالی که بر اساس دو خرده مقیاس شامل (وظایف شغلی و سازمانی) تدوین شده است، استفاده شد؛ که بر حسب طیف پنج گزینه‌ای لیکرت و به ترتیب با گزینه‌های (هرگز، به ندرت، گاهی اوقات، معمولاً و همیشه) تدوین شده است که نمره‌گذاری گزینه‌ها به ترتیب از ۱ تا ۵ می‌باشد. روایی صوری پرسش‌نامه‌ها از طریق بررسی صاحب‌نظران و متخصصان مربوطه مورد تأیید قرار گرفت. میزان پایایی پرسش‌نامه‌ها با اجرای آزمایشی آن بر روی

(۲۰۱۶) با پژوهشی با عنوان تأثیر حمایت سازمانی در رابطه بین رهبری معنوی و عملکرد نشان دادند که حمایت سازمانی ادراک شده با نقش واسطه‌ای بر رابطه بین رفتار رهبری معنوی و عملکرد سازمانی تأثیر دارد [۲۹]. مطالعه چارون سوک منگول و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۵) با عنوان بررسی تأثیر معنویت در محیط کار بر رفتارهای شهروندی سازمانی نشان داد که هر سه مؤلفه معنویت در محل کار رابطه مثبت و معنی‌داری با رفتار شهروندی سازمانی دارند. همچنین با رفتار شهروندی فردی و سازمانی نیز رابطه دارد [۲۴]. انواری و همکاران (۲۰۱۵) با پژوهشی با عنوان رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی در بین مهندسی‌ن نشان دادند که بین رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد شغلی رابطه مثبت وجود دارد. همچنین بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد شغلی رابطه وجود دارد [۲۳]. آجی بولا<sup>۴</sup> (۲۰۱۴) با پژوهشی تحت عنوان نقش‌های واسطه‌ای عزت نفس مبتنی بر سازمان و تعهد سازمانی در معنویت در کار و رفتار شهروندی سازمانی نشان داد که نقش‌های میانجی از عزت نفس مبتنی بر سازمان و تعهد سازمانی در رابطه بین معنویت در محل کار و رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد [۲۲]. احمدی و همکاران (۲۰۱۴) با پژوهشی تحت عنوان رابطه معنویت در محل کار و رفتار شهروندی سازمانی نشان دادند که بین معنویت در محل کار و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد [۲۱]. کاظمی پور و همکاران (۲۰۱۲) با پژوهشی با عنوان رابطه بین معنویت در محل کار و رفتار شهروندی سازمانی در پرستاران با نقش میانجیگری تعهد سازمانی عاطفی نشان دادند که معنویت در محیط کار تأثیر مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی و تعهد عاطفی پرستاران دارد. همچنین معنویت در محل کار ۱۶ درصد از تغییرات رفتار شهروندی سازمانی و ۳۵ درصد از تغییرات در تعهد عاطفی را پیش‌بینی می‌کند [۲۸]. پژوهش جوانمرد (۲۰۱۲) با عنوان تأثیر معنویت بر عملکرد کار نشان داد که نگرش سازمانی بر احساس کارکنان از جامعه تأثیر دارد. نوع‌دوستی و احساس کارکنان از جامعه بر معنادار بودن کار تأثیر دارد. ایمان در کار بر مسئولیت و روحیه کارکنان تأثیر دارد. معنادار بودن کار برای کارکنان و احساس مسئولیت آنان بر عملکرد کار تأثیر می‌گذارد [۲۷]. گارسیا زامورا<sup>۵</sup> (۲۰۰۳) با پژوهشی با عنوان بررسی معنویت در محل کار و عملکرد سازمانی نشان داد که معنویت در محیط کار باعث افزایش عملکرد و توسعه سازمان می‌شود [۲۵].

پس با توجه به نقش معنویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد سازمانی، هدف اصلی این مطالعه بررسی رابطه بین معنویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی کارکنان بانک کشاورزی شعب شرق استان مازندران و ارائه پیشنهادها کاربردی به مسئولان بانک بر اساس نتایج پژوهش می‌باشد؛ لذا فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر مطرح می‌گردد.

<sup>3</sup> Charoensukmongkol et al

<sup>4</sup> Ajibola

<sup>5</sup> Garcia-Zamor

چند متغیره می‌باشد.

گروه ۳۰ نفری از دانشجویان دانشگاه که مربوط به جامعه آماری مورد مطالعه بودند، انجام گرفت و مقدار آن‌ها با استفاده از فرمول ضریب آلفای کرونباخ برای هر یک از پرسش‌نامه‌ها به ترتیب برابر ۰/۸۸ و ۰/۷۵ محاسبه گردید که ضریب قابل قبولی می‌باشد.

#### ۴- یافته‌های پژوهش

فرضیه اول: بین معنویت سازمانی و عملکرد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

#### ۳-۱- تجزیه و تحلیل داده‌ها

جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS و روش‌های آماری در دو بخش استفاده شده است که شامل آمار توصیفی و آمار استنباطی با رعایت مفروضه‌ها شامل آزمون همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون

جدول (۱): نتایج آزمون فرضیه اول پژوهش

شاخص‌های آماری			متغیرها
سطح معناداری	میزان خطا ( $\alpha$ )	ضریب همبستگی	معنویت سازمانی و عملکرد سازمانی
۰/۰۰۰	۰/۰۵	۰/۵۲۸	

که بین معنویت سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد؛ یعنی با افزایش معنویت سازمانی، عملکرد سازمانی کارکنان نیز افزایش می‌یابد و بالعکس.

فرضیه دوم: سهم هر یک از مؤلفه‌های معنویت سازمانی در پیش‌بینی عملکرد سازمانی کارکنان متفاوت است.

با توجه به این‌که میزان معنی‌داری این آزمون ( $\text{Sig} = 0/000$ ) کم‌تر از ۰/۰۵ است، لذا با ۹۵ درصد اطمینان فرضیه پژوهش تأیید و فرضیه صفر رد می‌گردد. هم‌چنین نتایج حاصل از بررسی مقدار ضریب همبستگی محاسبه شده (۰/۵۲۸) بین متغیرها حاکی از آن است که بین دو متغیر همبستگی مثبت و رابطه معناداری وجود دارد؛ بنابراین می‌توان بیان نمود

جدول (۲): خلاصه مدل رگرسیون

R <sup>2</sup> (ضریب تعیین)	R (همبستگی بین متغیرها)
۰/۳۲۰	۰/۵۶۶

تغییرات متغیر ملاک (عملکرد سازمانی) توسط متغیر پیش‌بین (معنویت سازمانی) پیش‌بینی می‌شود؛ و مابقی مربوط به دیگر مؤلفه‌ها می‌باشد که در این پژوهش مورد بررسی قرار نگرفته است.

همان‌طوری که ملاحظه می‌گردد، میزان همبستگی بین متغیرهای پیش‌بین و ملاک پژوهش برابر با ۰/۵۶۶ می‌باشد که همبستگی متوسط بین متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد. هم‌چنین با توجه به مقدار ضریب تعیین ( $R^2 = 0/320$ )، این مقدار نشان می‌دهد که ۳۲ درصد از

جدول (۳): آنالیز واریانس

Sig	درجه آزادی	F
۰/۰۰۰	(۴ و ۹۸)	۱۱/۵۴۹

می‌باشد؛ یعنی معنویت سازمانی قادر به پیش‌بینی عملکرد سازمانی کارکنان می‌باشد.

با توجه به این‌که میزان معنی‌داری این آزمون ( $\text{Sig} = 0/000$ ) کم‌تر از ۰/۰۵ است. لذا این نتیجه حاصل می‌گردد که معادلات رگرسیون در سطح ۹۵ درصد معنی‌دار بوده و استفاده از معادلات رگرسیون مجاز

جدول (۴): ضرایب رگرسیون

Sig	T	ضرایب غیراستاندارد شده		مدل
		ضرایب استاندارد	خطای استاندارد	
		Beta	B	مقدار ثابت
۰/۰۲۴	۲/۲۹۳	-	۶/۴۴۵	۱۴/۷۷۶
۰/۰۰۰	۲/۱۲۱	۰/۲۱۰	۰/۱۵۲	۰/۵۷۱
۰/۰۰۰	۳/۱۶۲	۰/۳۴۷	۰/۱۳۵	۰/۶۵۴
۰/۰۰۰	۲/۲۷۲	۰/۳۲۹	۰/۱۶۶	۰/۴۳۸
۰/۰۰۰	۴/۳۱۴	۰/۴۶۰	۰/۱۸۲	۰/۷۸۶

است از: ۱- نیازهای معنوی ۲- اهمیت اعتقادات معنوی در زندگی ۳- فعالیت معنوی ۴- خودآگاهی  
فرضیه سوم: بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

همان‌طور که مشاهده می‌شود، مقدار سطح معناداری تمامی متغیرها از مقدار ۰/۰۵ کم‌تر می‌باشد. لذا هر چهار مؤلفه معنویت سازمانی در مدل رگرسیون باقی می‌مانند؛ و با ۹۵٪ اطمینان فرضیه پژوهش تأیید می‌گردد و در واقع مؤلفه‌ها قادر می‌باشند تا سهمی از عملکرد سازمانی را تبیین نمایند. در نتیجه سهم هر یک از مؤلفه‌های معنویت سازمانی در پیش‌بینی عملکرد سازمانی از بیش‌ترین تا کم‌ترین سهم به ترتیب عبارت

جدول (۵): نتایج آزمون فرضیه سوم پژوهش

شاخص‌های آماری			متغیرها
سطح معناداری	میزان خطا ( $\alpha$ )	ضریب همبستگی	رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی
۰/۰۰۰	۰/۰۵	۰/۵۳۲	

که بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد؛ یعنی با افزایش رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد سازمانی کارکنان نیز افزایش می‌یابد و بالعکس. فرضیه چهارم: سهم هر یک از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در پیش‌بینی عملکرد سازمانی کارکنان متفاوت است.

با توجه به این که میزان معنی‌داری این آزمون ( $\text{sig} = 0/000$ ) کم‌تر از ۰/۰۵ است، لذا با ۹۵ درصد اطمینان فرضیه پژوهش تأیید و فرضیه صفر رد می‌گردد. هم‌چنین نتایج حاصل از بررسی مقدار ضریب همبستگی محاسبه شده (۰/۵۳۲) بین متغیرها حاکی از آن است که بین دو متغیر همبستگی مثبت و رابطه معناداری وجود دارد؛ بنابراین می‌توان بیان نمود

جدول (۶): خلاصه مدل رگرسیون

R <sup>2</sup> (ضریب تعیین)	R (همبستگی بین متغیرها)
۰/۳۴۱	۰/۵۸۴

تغییرات متغیر ملاک (عملکرد سازمانی) توسط متغیر پیش‌بین (رفتار شهروندی سازمانی) پیش‌بینی می‌شود؛ و مابقی مربوط به دیگر مؤلفه‌ها می‌باشد که در این پژوهش مورد بررسی قرار نگرفته است.

همان‌طوری که ملاحظه می‌گردد، میزان همبستگی بین متغیرهای پیش‌بین و ملاک پژوهش برابر با ۰/۵۸۴ می‌باشد که همبستگی متوسط بین متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد. هم‌چنین با توجه به مقدار ضریب تعیین ( $R^2 = 0/341$ )، این مقدار نشان می‌دهد که ۳۴/۱ درصد از

جدول (۷): آنالیز واریانس

Sig	درجه آزادی	F
۰/۰۰۰	(۵ و ۹۷)	۱۰/۰۳۹

می‌باشد؛ یعنی رفتار شهروندی سازمانی قادر به پیش‌بینی عملکرد سازمانی کارکنان می‌باشد.

با توجه به این که میزان معنی‌داری این آزمون ( $\text{sig} = 0/000$ ) کم‌تر از ۰/۰۵ است. لذا این نتیجه حاصل می‌گردد که معادلات رگرسیون در سطح ۹۵ درصد معنی‌دار بوده و استفاده از معادلات رگرسیون مجاز

جدول (۸): ضرایب رگرسیون

Sig	T	ضرایب استاندارد	ضرایب غیراستاندارد شده		مدل
		Beta	خطای استاندارد	B	
۰/۰۰۱	۳/۵۵۳	-	۵/۷۰۳	۲۰/۲۶۵	مقدار ثابت
۰/۰۰۴	۱/۸۳۹	۰/۲۷۱	۰/۲۶۹	۱/۲۲۶	نوع‌دوستی
۰/۰۰۸	۲/۶۸۸	۰/۲۳۱	۰/۲۹۵	۱/۷۹۴	وجدان
۰/۰۷۵	۱/۷۹۹	۰/۱۶۱	۰/۳۱۱	۱/۵۶۰	جوآنمردی
۰/۰۱۵	۱/۴۲۷	۰/۱۲۷	۰/۳۱۳	۱/۴۴۶	رفتار مدنی
۰/۰۰۰	۴/۳۰۸	۰/۳۷۱	۰/۳۰۹	۱/۳۳۰	ادب و ملاحظه

خود کار کرده و عملکردی فراتر از انتظارات سازمان داشته باشند. معنویت سازمانی اقداماتی را تشریح می‌کند که در آن کارکنان فراتر از نیازهای از پیش تعیین شده نقش خود، عمل می‌کنند و این امر سبب بالا رفتن اثربخشی سازمانی می‌شود [۱۱]. معنویت در سازمان، زمینه ایجاد خودآگاهی، اعتقادات معنوی در زندگی، فعالیت معنوی، نیازهای معنوی، صداقت، تعهد و وظیفه‌شناسی را در فضای سازمان فراهم می‌کند. کارکنان را قادر می‌سازد که به یکدیگر اعتماد کنند و افرادی که به همکاران خود اعتماد می‌کنند احساس همبستگی عمیقی میان آنان به وجود می‌آید؛ که باعث می‌گردد تا کارکنان نسبت به همکارانشان و کار آن‌ها ملاحظه و اهمیت بیشتری قائل شوند و به آن‌ها کمک کنند تا وظایف خود را بهتر انجام دهند. علاوه بر این، معنویت سازمانی باعث می‌شود تا سازگاری بین باورهای اساسی فرد با ارزش‌های سازمانی، احساس همبستگی، عدالت، توجه و حمایت سازمانی در بین کارکنان ایجاد شود و کارکنان مطمئن می‌شوند که سازمان از آن‌ها پشتیبانی و حمایت می‌کند و نسبت به مسائل آن‌ها حساس است. چنین کارکنانی علاقه زیادی به مشارکت و قبول مسئولیت در زندگی سازمانی دارند. این کارکنان با رفتارهای صادقانه و وجدان کاری زیاد که از خود بروز می‌دهند، سبب می‌شوند عملکرد کلی سازمان بهبود یابد. از آنجا که معنویت سازمانی پیش‌بینی کننده مناسبی برای عملکرد سازمانی است، ارائه برنامه‌های عملیاتی توسط مدیران بانک‌ها برای حفظ و تقویت این بعد در کارکنان ضروری به نظر می‌رسد؛ و از طریق همسویی میان ارزش‌های فردی کارکنان با رسالت، مأموریت و ارزش‌های سازمان می‌توان عملکرد سازمانی کارکنان را ارتقا بخشید.

از سویی دیگر رفتار شهروندی سازمانی نوعی از رفتارهای اختیاری و آگاهانه می‌باشد که فراتر از نقش و وظایف شغلی کارکنان است که در جهت بهبود و توسعه سازمان از طرف کارکنان بروز می‌کند و زمینه را جهت ایجاد آداب اجتماعی، نوع دوستی، جوانمردی، ادب و نزاکت در کارکنان فراهم می‌نماید. اهمیت دادن به رفتارهای داوطلبانه، مشارکتی، ایجاد روحیه همکاری و شور و شوق در کارکنان موجب افزایش فعالیت‌ها و عملکردهای عملیاتی آنان می‌شود؛ به عبارتی میزان افزایش کیفیت عملکرد و کارایی، تابع همکاری‌های گروهی است. به طوری که بروز رفتارهای شهروندی سازمانی موجب افزایش سودآوری در سازمان می‌شود و با تأثیر بر عملکرد کارکنان به افزایش بهره‌وری، بهبود و افزایش کیفیت ارائه خدمات می‌انجامد. وقتی که کارکنان نسبت به سازمان خود وظیفه‌شناس، وفادار و متعهد باشند. با تلاش و کوشش بیشتری فعالیت می‌کنند، در نتیجه این امر باعث می‌گردد تا کارایی و اثربخشی آنان و در نهایت بهره‌وری سازمان به حداکثر برسد؛ بنابراین انتظار می‌رود، مدیران بانک کشاورزی نسبت به پای بندی و تقویت حس وفاداری، وظیفه‌شناسی و نوع دوستی در کارکنان تلاش و کوشش کنند تا آنان را به فعالیت بیشتری وادارند. هم‌چنین افراد متعهدتر، به ارزش‌ها و اهداف سازمان پایبندتر بوده و فعالانه در سازمان نقش‌آفرینی می‌کنند. لذا

همان‌طور که مشاهده می‌شود، مقدار سطح معناداری متغیر جوانمردی از مقدار ۰/۰۵ بیش‌تر می‌باشد لذا از مدل حذف می‌گردد؛ و مقدار سطح معناداری متغیرهای نوع دوستی، وجدان، رفتار مدنی و ادب و ملاحظه از مقدار ۰/۰۵ کم‌تر می‌باشد. لذا این چهار مؤلفه در مدل رگرسیون باقی می‌ماند؛ و با ۹۵٪ اطمینان فرضیه پژوهش تأیید می‌گردد. و در واقع مؤلفه‌ها قادر می‌باشند تا سهمی از سلامت روانی را تبیین نمایند. در نتیجه سهم هر یک از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در پیش‌بینی عملکرد سازمانی از بیش‌ترین تا کم‌ترین سهم به ترتیب عبارت است از: ۱- ادب و ملاحظه ۲- نوع دوستی ۳- وجدان ۴- رفتار مدنی.

##### ۵- نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از یافته‌های این پژوهش نشان داد که بین معنویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. به عبارتی، هر چه معنویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در بانک بیش‌تر باشد، عملکرد سازمانی آنان بیش‌تر می‌شود؛ هم‌چنین، معنویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی پیش‌بینی کننده مناسبی برای عملکرد سازمانی کارکنان می‌باشند. بررسی پیشینه پژوهش حاکی از همسانی نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر با یافته‌های پژوهش‌های دیگر محققان دارد. نتایج بررسی‌های نادی و همکاران (۱۳۹۶)، محمدابازدوری محمودآباد و امیریان زاده، (۱۳۹۵)، اسکندری و ایران‌دوست (۱۳۹۴)، علی نژاد و همکاران (۱۳۹۳)، پیشاهنگ بناب و همکاران (۱۳۹۲)، ملایی (۱۳۹۲)، حمید و دهقانی زاده (۱۳۹۱)، گارگ (۲۰۱۷)، صادقی و همکاران (۲۰۱۶)، ناریسکارا و زهیر (۲۰۱۶)، شارون سوک منگول (۲۰۱۵)، انوری و همکاران (۲۰۱۵)، آجی بولا (۲۰۱۴)، احمدی و همکاران (۲۰۱۴)، کاظمی پور و همکاران (۲۰۱۲)، جوانمرد (۲۰۱۲) و گارسیا زامور (۲۰۰۳) نیز نشان داد که بین معنویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

مهم‌ترین هدف هر سازمانی، دستیابی به بهره‌وری بهینه است. یکی از عوامل کارآمدی در بهره‌وری، نیروی انسانی است. در این راستا بررسی عملکرد کارکنان به عنوان یک معیار مهم برای رسیدن به نتایج و موفقیت سازمانی تلقی می‌گردد. عملکرد سازمانی کارکنان به عنوان یکی از مهم‌ترین منابع انسانی در بانک کشاورزی، متأثر از عوامل متعددی از جمله معنویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی است که موجب تعهد بیش‌تر و افزایش کیفیت خدمات یا بهره‌وری می‌شود. معنویت سازمانی یک اصل و منشور اخلاقی حیات‌بخش می‌باشد که منجر به کیفیت متعالی می‌گردد. ضرورت معنویت در سازمان آن‌چنان است که می‌تواند برای سازمان‌ها، انسانیت و برای اجتماع، فعالیت و برای محیط، مسئولیت را به ارمغان آورد. کارکنانی که معنویت در محیط کار را تجربه می‌کنند، برای انجام رفتارهای فراتر از وظیفه، مستعدتر و متمایل‌تر می‌باشند. سازمان‌های موفق نیازمند کارکنانی هستند که بیش از وظایف معمول

- [۶] دربان آستانه، علیرضا؛ قدیری معصوم، مجتبی، فیروزی، محمدعلی، (۱۳۹۱)، بررسی ارتباط بین عملکرد سازمانی و مهارت‌های کارآفرینی مدیران محلی روستایی، پژوهش‌های روستایی، سال سوم، شماره ۱، صص ۵۹-۲۷.
- [۷] سلاجقه، سنجر، فرح‌بخش، سیما، (۱۳۸۹)، معنویت و تعهد سازمانی، راهبرد، شماره ۲۳، صص ۲۲۱-۲۰۳.
- [۸] شیرازی، علی؛ خداوردیان، الهام، نعیمی، محمد، (۱۳۹۱)، تأثیر اعتماد سازمانی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی، پژوهش‌نامه مدیریت تحول، سال چهارم، شماره ۷، صص ۱۵۴-۱۳۳.
- [۹] عطاقر، علی؛ امیری، زینب؛ کاظمی، علی، امیری، یداله، (۱۳۹۲)، تأثیر رهبری معنوی اسلامی بر عملکرد سازمانی، مدیریت اسلامی، سال ۲۱، شماره ۱، صص ۲۳۹-۲۱۹.
- [۱۰] علی نژاد، علیرضا؛ کاظمی، ابوالفضل، پیشاهنگ بناب، مهسا، (۱۳۹۳)، بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان، مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست و سوم، شماره ۷۴، صص ۹۸-۷۳.
- [۱۱] قشقایی زاده، نصراله و موسوی، نسایم، (۱۳۹۵)، بررسی رابطه معنویت سازمانی، عدالت سازمانی و اعتماد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان، تحقیقات مدیریت آموزشی، سال هشتم، شماره دوم، صص ۷۰-۴۹.
- [۱۲] کشاورزی، علی حسین؛ صفری، سعید، حمیدی راد، جواد، (۱۳۹۴)، بررسی تأثیر تسهیم دانش بر یادگیری، نوآوری و عملکرد سازمانی، چشم‌انداز مدیریت دولتی، شماره ۲۲، صص ۱۲۸-۱۰۳.
- [۱۳] محمدابازذری محمودآباد، علی، امیریان زاده، مژگان، (۱۳۹۵)، رابطه معنویت در کار و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال هفتم، شماره ۱، صص ۱۴۴-۱۱۹.
- [۱۴] ملایی، مریم، (۱۳۹۲)، رابطه معنویت در محیط کار، انگیزه درونی و اشتیاق شغلی با عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی سازمانی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان).
- [۱۵] میرکمالی، سید محمد، کرمی، محمدرضا، (۱۳۹۵)، بررسی رابطه بین ادراک سبک رهبری اخلاقی مدیران و عملکرد کارکنان، مجله مدیریت توسعه و تحول، شماره ۲۴، صص ۲۲-۱۱.
- [۱۶] میری، عبدالرضا؛ آقازاده، فاطمه و نوری، روح اله، (۱۳۹۳)، شناسایی حد بهینه معنویت سازمانی در رابطه با حداکثر نمودن عملکرد کارکنان مورد کاری استانداری قزوین، مجله مدیریت توسعه و تحول (ویژه‌نامه)، صص ۱۰۸-۱۰۱.
- [۱۷] نادی، محمدعلی؛ مشفق، زهت الزمان و میرلوحی، هاجر سادات، (۱۳۹۶)، تبیین نقش تعدیل‌کنندگی دل‌بستگی به تغییر در روابط ساختاری رهبری اخلاقی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی مدیران، نوآوری‌های مدیریت آموزشی، سال سیزدهم، شماره یک، صص ۵۵-۳۹.
- [۱۸] نجفی، محمد و عرفان، آرزو، (۱۳۹۱)، بررسی کمی و کیفی رابطه بین

سازمان باید تلاش کند تا توسعه و تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی در کارکنان را مورد توجه قرار دهد. تا آنان به فعالیت مستمر و مداوم در راستای تحقق اهداف سازمان متعهد و پای بند گردند؛ و با تلاش‌های ویژه و مشارکت فعال در فرآیندها و عملیات سازمان، بانک را در دستیابی به اهداف و برنامه‌های تعیین شده یاری رسانند.

بنابراین جهت استقرار رفتار شهروندی سازمانی و بهبود و ارتقای معنویت سازمانی در کارکنان بانک کشاورزی پیشنهاد می‌گردد که مدیران بانک‌ها از طریق برگزاری سمینارها و دوره‌های آموزشی، نیازهای معنوی و فردی کارکنان را تأمین نمایند و به آنان کمک نمایند تا از تجارب و مهارت‌های کسب شده، در راستای بهبود عملکرد سازمانی استفاده بهینه نمایند؛ و با افزایش آگاهی کارکنان و تغییر نگرش در رفتار آنان در زمینه معنویت و رفتار شهروندی، تلاش‌های لازم برای بهبود عملکرد سازمانی و فرهنگ‌سازی صحیح در این راستا اعمال گردد. در مجموع از نتایج این پژوهش می‌توان استدلال کرد که مدیران بانک کشاورزی می‌توانند با ایجاد فضایی مناسب، زمینه را برای استقرار معنویت و رفتار شهروندی فراهم نموده و از طریق بیانیه‌های مأموریت، استراتژی‌ها، چشم‌انداز، تدوین و توسعه برنامه‌های درازمدت بتوانند عملکرد سازمانی را در کارکنان بهبود بخشند؛ بنابراین می‌توان اظهار داشت که بانک کشاورزی به طور خاص و سایر سازمان‌ها به طور عام بایستی حمایت، تقویت و توسعه معنویت سازمانی و رفتار شهروندی را به عنوان امری مهم در سرلوحه برنامه‌های خویش قرار داده تا بتوانند از این طریق عملکرد سازمانی کارکنان را بهبود نمایند.

## منابع و ماخذ

- [۱] اسکندری، استیره، ایران‌دوست، منصور، (۱۳۹۴)، رابطه اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال دهم، شماره ۴، صص ۱۱۴-۱۰۷.
- [۲] بهاری فر، علی، جوهری کامل، مهدی، (۱۳۸۹)، بررسی پیامدهای ارزش‌های اخلاقی سازمان (با مطالعه عدالت سازمانی، تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی)، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال هفتم، شماره ۲۸، صص ۹۵-۱۱۸.
- [۳] پروین، احسان؛ محمدی، شراره؛ شیربگی، ناصر و لطفی نژاد، طاهره، (۱۳۹۳)، بررسی رابطه بین معنویت سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه. پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی، دوره ۱، شماره ۲، صص ۲۱۵-۱۹۳.
- [۴] پیشاهنگ بناب، مهسا؛ علی نژاد، علیرضا و کاظمی، ابوالفضل، (۱۳۹۲)، بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی OCB و عملکرد کارکنان، دومین کنفرانس ملی مهندسی صنایع و سیستم‌ها، ۶ اسفندماه، نجف‌آباد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف‌آباد، گروه مهندسی صنایع.
- [۵] حمید، نجمه، دهقانی زاده، زهرا، (۱۳۹۱)، رابطه بین معنویت، تعهد سازمانی و سلامت عمومی با عملکرد شغلی در پرستاران بالینی، مدیریت پرستاری، دوره ۱، شماره ۲، صص ۲۸-۲۰.



- معنویت، شادکامی و توانمندی حرفه‌ای اساتید، رویکردهای نوین آموزشی، سال هفتم، شماره ۲، صص ۲۲-۱.
- [۱۹] یزدانی، حمیدرضا؛ کاظمی نجف‌آبادی، محمدرضا و سلیمی، غلامرضا، (۱۳۸۹)، بررسی نقش میانجی معنویت در رابطه بین ابعاد عدالت سازمانی و پیامدهای معنویت. چشم‌انداز مدیریت بازرگانی، شماره ۳، پیاپی ۳۶، صص ۱۳۳-۱۱۷.
- [۲۰] یعقوبی، نور محمد؛ رقیبی، مهوش و مطهری، زهرا، (۱۳۹۲)، بررسی رابطه بین معنویت سازمانی و شادکامی کارکنان: یک مطالعه موردی در ستاد فرماندهی نیروی انتظامی گلستان، مجله طب انتظامی، شماره ۲، مسلسل ۲، صص ۱۲۶-۱۱۹.
- [21] Ahmadi, S., Nami, Y., Barvarz, R., (2014), **the Relationship between Spirituality in the Workplace and Organizational Citizenship Behavior**, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 114 (2014): 262 – 264.
- [22] Ajibola, O., (2014), **the Mediating Roles of Organization-Based Self-Esteem (OBSE) and Organizational Commitment (OC) in Spirituality at Work and Organizational Citizenship Behavior**, international journal of innovative research & development, 3(2): 61-71.
- [23] Anvari, R., Chikaji, A. I., Abu Mansor, N.N., (2015), **Relationships between Organizational Citizenship Behavior and Job Performance among Engineers**, Journal Teknologi (Sciences & Engineering), 77(13): 159–164.
- [24] Charoensukmongkol, P., Luis Daniel, J., Chatelain-Jardon, R., (2015), **the Contribution of Workplace Spirituality on Organizational Citizenship Behavior Advances in Business Research**, 6(2015): 32-45.
- [25] Garcia-Zamor, J.C., (2003), **Workplace Spirituality and Organizational Performance**, Public Administration Review, 63(3): 355-363.
- [26] Garg, N., (2017), **Workplace Spirituality and Organizational Performance in Indian Context: Mediating Effect of Organizational Commitment**, Work Motivation and Employee Engagement. South Asian Journal of Human Resources Management, 4(2): 191-211.
- [27] Javanmard, H., (2012), **the Impact of Spirituality on Work Performance**, Indian Journal of Science and Technology, 5(1): 1961-1966.
- [28] Kazemipour, F., Salmiah, M.A., Pourseidi, B., (2012), **Relationship between Workplace Spirituality and Organizational Citizenship Behavior among Nurses through Mediation of Affective Organizational Commitment**, Journal of Nursing Scholarship, 44(3): 302-310.
- [29] Narcikara, E. B., Zehir, C., (2016), **Effect of Organizational Support in the Relationship between Spiritual Leadership and Performance**, International Journal of Humanities and Social Science, 6(12): 29-42.
- [30] Sadeghi, GH., Ahmadi, M., Taghvae Yazd, M., (2016), **the Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Organizational Performance (Case Study: Agricultural Jihad Organization of Mazandaran Province)**, Problems and Perspectives in Management, 14(3): 317-324.