



Research Paper

**Explanation of the Spiritual Leadership Model According to the Effect of
Organizational Citizenship Behavior and the Mediating Role of Communication
Satisfaction (case study: Public Libraries of Fars Province, Kohgilouye and Boyer
Ahmad)**

Abolhasan Hematian: PhD student in Public Administration, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran

Mohammad Jalal Kamali* Assistant Professor, Department of Management, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran

Navid Fatehi Rad: Assistant Professor, Department of Management, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran

Sanjar Salajeghe: Associate Professor, Department of Management, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran

Received: 2024/03/10 **PP** 1-12 **Accepted:** 2024/08/07

Abstract

Little and very limited attention to the topics of spiritual leadership in Western countries, the Middle East region, Iran and especially cultural organizations and institutions in the country, causing challenges such as: limited attention to practical commitment from the perspective of the organization, weak faith in work, weak attention to all-round support of the organization's plans and strategies, etc. in this institution. Therefore, in order to solve such problems, spiritual leadership can be the savior of this cultural institution. The purpose of this research is to explain the model of spiritual leadership (dependent variable) according to the impact of organizational citizenship behavior (independent variable) and communication satisfaction (mediator variable). The research method is mixed and Delphi. A questionnaire was used to collect the required data. In this research, in the qualitative part, information was collected using a semi-structured interview and a questionnaire from a Delphi panel or experts, and the collected information was subjected to content analysis using the scientific method and through Maxqda software, and the components The results of that led to the production of a questionnaire in the quantitative section. This questionnaire includes 3 components of spiritual leadership, organizational citizenship behavior and communication satisfaction, 17 dimensions and 73 questions. The statistical population of the current research in the quantitative part is 240 employees of the public libraries of Fars, Kohgiluyeh and Boyer Ahmed provinces, who were selected by a one-stage cluster random method. It is necessary to explain that in order to collect the questionnaire information, two online and manual methods were used to collect the required information. Spss and Amos software were used in this section (quantitative) to analyze the data collected from the questionnaire. Results: Both research variables, including organizational citizenship behavior (independent variable with calculated critical ratio value (4.252) and communication satisfaction (mediator variable with calculated critical ratio value (8.127)) have a positive and significant effect on spiritual leadership.

Keywords: Spiritual Leadership, Communication, Organizational Citizenship Behavior, Public Libraries

Citation: Hematian, A., Kamali M J., Fatehi Rad, N., Salajeghe, S. (2024). **Explanation of the Spiritual Leadership Model According to the Effect of Organizational Citizenship Behavior and the Mediating Role of Communication Satisfaction (case study: Public Libraries of Fars Province, Kohgilouye and Boyer Ahmad)**, *Journal of Development Studies and Resource Management*, 2(6), 1-12.

* **Corresponding author:** Mohammad Jalal Kamali, **Email:** jalalkamali2000@gmail.com

Extended Abstract

Introduction

The needs of employees have changed in terms of type and volume at the world level, and the level of biological well-being, health and well-being of employees, as well as productivity and organizational commitment have decreased, psychological problems, depression, feelings of loneliness, feelings of emptiness and futility and mistrust among employees. is increasing The unwillingness of the management to pay attention to the motivation and morale of personnel has increased the desire to leave the organization, organizational silence, deviant behaviors in the work environment, and the fading of extra-role behaviors in the organization. According to the investigations carried out in the previous researches of our country, it is not an exception to this rule. There is still a lot of lack of research on this topic, and there is a lot of work to be done in examining the variables of spiritual leadership and organizational citizenship behavior at the national level in other organizations and institutions. that more researchers should work on spiritual leadership. Conducting this research in cultural organizations and institutions, especially public libraries, and examining the role of spiritual leadership and organizational citizenship behavior in order to increase productivity and increase work commitment and create solidarity between work and family life will be very effective. Based on this, a group with such complexity will be successful if they are fully responsive to the biological, social, psychological and spiritual needs of the employees, and to motivate followers, create commitment, responsibility and harmony between personnel and spiritual integration with work life. to operate

This research issue has not been investigated in the public libraries of the country so far, and according to the researchers, it has the necessary freshness and innovation. Based on this, the purpose of this research is to design a spiritual leadership model with regard to the impact of organizational citizenship behavior and

communication satisfaction of Fars, Kohgilouye and Boyer Ahmad public libraries.

Methodology

The method of this research is Delphi (including both qualitative and quantitative study) with a sequential-exploratory and survey approach. In this way, to identify the dimensions and indicators of organizational citizenship behavior and communication satisfaction and factors affecting spiritual leadership, Delphi qualitative research method was used and quantitative research methods were used to test the model. In the sequential-exploratory combined design, qualitative data were first collected and analyzed, then quantitative data were collected and analyzed in the second stage. Finally, both qualitative and quantitative analyzes were interpreted together.

Results and discussion

This research is based on semi-structured interviews, the experience of academic staff members who have expertise and teaching in the field of leadership, or who have held the position of executive management in the past or in the past, or who have held executive and responsible positions, in universities and public libraries in relation to The components of spiritual leadership, organizational citizenship behavior, emotional intelligence and communication satisfaction emerged. To extract the components, thematic analysis technique was used with the aim of understanding the main meaning of the analyzed texts regarding the mentioned variables, including the interviews of the faculty members, and the qualitative analysis method and the Delphi panel method were used to extract the basic components. From the analysis of the data obtained based on superficial acting and deep acting in the variable of spiritual leadership with 7 dimensions and 25 indicators, the variable of organizational citizenship behavior with 6 dimensions and 19 indicators and the variable of communication satisfaction with 4 dimensions and 18 indicators; In total, 17 dimensions as the unit of analysis and 73 indicators as the unit of meaning were subjected to content analysis. which have been identified from the point of view of academic staff members with the mentioned characteristics.

Conclusion

Organizational citizenship behavior with spiritual leadership in the public libraries of Fars province, Kohgiluyeh and Boyer Ahmed has a direct and significant impact. According to the assumptions of the research, it was found that organizational citizenship behavior has a relationship with spiritual leadership style and the type of this relationship is also causal. That is, organizational citizenship behavior has a positive and significant effect on spiritual leadership with a beta coefficient of 0.761. Also, the calculated critical value of 2.705 and significance less than 0.01 confirms this hypothesis. The results of this research are in line with the results of the research of Hosseini Shakib and Jafari Fikrat (2017). In the research they conducted, they examined the impact of

leadership variables, organizational culture, organizational commitment and organizational citizenship behavior and employee performance. The analysis done on the data showed that there is a positive and meaningful relationship between organizational leadership and organizational culture, and on the other hand, the relationship between organizational culture and organizational citizenship behavior is also positive and meaningful so that with the improvement of organizational culture and Strengthening it within the organization improves and strengthens citizenship behavior and employee performance within the organization. Job satisfaction of employees, the existence of trust and loyalty within the organization improves the performance of employees and thus strengthens the behavior of organizational citizenship.



مقاله پژوهشی

تبیین مدل رهبری معنوی با توجه به تاثیر رفتار شهروندی سازمانی و نقش میانجیگری رضایت ارتباطی (مورد مطالعه: کتابخانه‌های عمومی استان فارس و کهگیلویه و بویر احمد)

ابوالحسن همتیان: دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران
محمد جلال کمالی: استادیار، گروه مدیریت، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران
نوید فاتحی راد: استادیار، گروه مدیریت، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران
سنجر سلاجقه: دانشیار، گروه مدیریت، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

دریافت: ۱۴۰۲/۱۲/۲۰ صص ۱۲-۱ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۵/۱۷

چکیده

توجه کم و بسیار محدود به مباحث رهبری معنوی در کشورهای غربی، منطقه خاورمیانه، ایران و بویژه سازمان‌ها و نهادهای فرهنگی در کشور، عامل بوجود آمدن چالش‌هایی از جمله: توجه محدود به التزام عملی از چشم انداز سازمان، ضعیف بودن ایمان به کار، توجه ضعیف به حمایت همه جانبه از برنامه‌ها و استراتژی‌های سازمان و... در این نهاد. لذا بمنظور رفع چنین معضلاتی شیوه رهبری معنوی می‌تواند نجات بخش این نهاد فرهنگی باشد. هدف این پژوهش تبیین مدل رهبری معنوی (متغیر وابسته) با توجه به تاثیر رفتار شهروندی سازمانی (متغیر مستقل) رضایت ارتباطی (متغیر میانجیگر) می‌باشد. روش تحقیق ترکیبی و دلفی می‌باشد. برای گردآوری داده‌های مورد نیاز از پرسشنامه استفاده شده است. در این پژوهش در بخش کیفی با استفاده از گفتگو نیمه ساختار یافته و پرسشنامه از پانل دلفی یا خبرگان اقدام به جمع‌آوری اطلاعات شد و اطلاعات گردآوری شده با روش علمی و از طریق نرم‌افزار Maxqda مورد تجزیه و تحلیل محتوا قرار گرفت و مؤلفه‌های حاصل از آن منجر به تولید پرسشنامه در بخش کمی گردید. این پرسشنامه شامل ۳ مؤلفه رهبری معنوی، رفتار شهروندی سازمانی و رضایت ارتباطی، ۱۷ بعد و ۷۳ سوال است. جامعه آماری پژوهش حاضر در بخش کمی ۲۴۰ نفر از کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان فارس و کهگیلویه و بویر احمد می‌باشند که به روش تصادفی خوشه‌ای یک مرحله‌ای انتخاب شده‌اند. لازم به توضیح است برای جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه به دو شیوه آنلاین و دستی اقدام به جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز صورت پذیرفت. که برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده حاصل از پرسشنامه، در این بخش (کمی) از نرم‌افزار Spss و Amos استفاده شد. نتایج: هر دو متغیر پژوهش اعم از رفتار شهروندی سازمانی (متغیر مستقل) با مقدار نسبت بحرانی محاسبه شده (۴/۲۵۲) و رضایت ارتباطی (متغیر میانجیگر) با مقدار نسبت بحرانی محاسبه شده (۸/۱۲۷) بر رهبری معنوی تاثیر مثبت و معناداری دارند.

واژه‌های کلیدی: رهبری معنوی، رضایت ارتباطی، رفتار شهروندی سازمانی، کتابخانه‌های عمومی

استناد: همتیان، ابوالحسن؛ کمالی، محمدجمال؛ فاتحی راد، نوید و سلاجقه، سنجر (۱۴۰۳). تبیین مدل رهبری معنوی با توجه به تاثیر رفتار شهروندی سازمانی و نقش میانجیگری رضایت ارتباطی (مورد مطالعه: کتابخانه‌های عمومی استان فارس و کهگیلویه و بویر احمد). فصلنامه مطالعات توسعه و مدیریت منابع، ۲(۶)، ۱-۱۲.

مقدمه

تئوری رهبری معنوی، پارادایم جدیدی از تئوری رهبری است که ترکیب شده و گسترش یافته تئوری‌های کاریزماتیک، تحول آفرین و تئوری‌های مبتنی بر ارزش است. تحقیقات انجام شده توسط محققان چینی بر روی متغیرهای رهبری معنوی عمدتاً بر سطح فردی از جمله سرمایه روانشناختی کارکنان، تعهد عاطفی، رفتار فعالانه، انگیزه خودمختار، عملکرد وظیفه، خلاقیت و نوآوری، افشای کارکنان، روح و اراده حفظ و صنعتگر متمرکز است، آنان معتقد بودند که رهبری معنوی تأثیر مثبتی بر تک تک کارکنان دارد (Osman et al, 2021). در حالی که برخی از محققان ثابت کرده‌اند که رهبری معنوی بر عوامل منفعل فردی، به عنوان بیگانگی کاری، تأثیر منفی دارد (Khan et al, 2019, Vang&Vang, 2019, Ali et al, 2022).

میل به درگیری کارکنان در رفتارهای شهروندی سازمانی رو به کاهش گذارده است (Kartareya et al, 2019). همسو با افزایش تمایل به ترک سازمان، سکوت سازمانی، رفتارهای انحرافی در محیط کار، میل به انجام رفتارهای فرانقشی که ماهیتی کاملاً اختیاری و آگاهانه دارند، به دلیل عملکرد ضعیف مدیریت سازمان رو به افول گذارده است (Nadim et al, 2019). به عبارتی دیگر پیشبرد اهداف سازمان در محیط کاملاً آشفته و رقابتی توانمندی در پاسخگویی به نیازها و خواسته‌های متنوع مراجعه‌کنندگان، پاسخگویی سریع به درخواست‌های مشتریان و تلاش در جهت اصلاح رفتار سازمانی نیازمند برخورداری از کارکنانی است که فراتر از مرزهای تعریف شده شغل خود حرکت می‌کنند، این کارکنان به دلیل اشتیاق و تمایل بالایی که به شغل خود دارند و همواره در مواقع بحرانی به کمک سازمان آمده و دستیابی به اهداف سازمانی را تسهیل می‌کنند (Park, 2019).

در صورت نبود رضایت در ارتباط بین کارکنان و مافوق، کارکنان رو به انجام فعالیت‌های منفی در زمینه‌های مختلف بویژه حوزه رفتار سازمانی می‌نهند که نتیجه آن عدم تعهد، بهره‌وری پایین و عدم انجام فعالیت‌های فرانقشی خواهد شد. لذا ارتباط خوب و مؤثر موجب تقویت اعتماد، درک و الهام گرفتن می‌شود و به کارکنان این اجازه را می‌دهد تا از مدیران و رهبران خود پیروی کنند؛ از اینرو، شناخت قوانین و عوامل مرتبط با ارتباط، موانع بالقوه برای برقراری ارتباط و در نتیجه، رضایت ارتباطی در محل کار، برای کارفرمایان (مدیران) و کارمندان الزامی است. رضایت ارتباطی سطحی از رضایت تعریف شده است که یک کارمند در بین کل گردش و جریان ارتباطات و متغیرهای رابطه‌ای درون سازمانش دارد. رضایت ارتباطی به عنوان یک رضایت یک بعدی تعریف می‌شود که کارمندان در آنجا رضایت یا رضایت نداشتن (نظریه بهداشت) کلی شان را با ارتباط سازمانی بیان می‌کنند (Ramirez, 2012). با بررسی رضایت ارتباطی سازمانی در اداره امور ارتباطات دولتی در ایالات ارومیا نشان داد که میزان رضایت ارتباطی کارکنان در حد پایین‌تری از میزان استاندارد رضایت ارتباطی از سازمان خود است که این مطلب ضعف رضایت ارتباطی را نشان می‌دهد. براساس نتایج، رضایت ارتباطی و یادگیری سازمانی، رضایت ارتباطی بیشترین میزان رضایت را در بعد ارتباط افقی داشت. با توجه به اینکه وجود ارتباط قوی، با کیفیت، دوطرفه، آزاد و صادقانه از مؤلفه‌های بسیار مهم یادگیری سازمانی است، کشف همزمان تأثیر فناوری اطلاعات بر رضایت ارتباطی و یادگیری سازمانی بسیار مهم است (Mitich et al, 2017).

در بررسی پژوهش‌ها و تحقیقات انجام گرفته در این خصوص، توجه کم و بسیار محدود به مباحث رهبری معنوی در کشورهای غربی، منطقه خاورمیانه، ایران و بویژه سازمان‌ها و نهادهای فرهنگی در کشور، عامل بوجود آمدن چالش‌هایی از جمله: (الف): توجه محدود به درک و فهم مناسب و تعهد و التزام عملی از چشم‌انداز سازمان در تعیین نقش هر فرد برای رسیدن به اهداف سازمانی و عدم انگیزه کاری زیاد به سازمان و همچنین همراستا نبودن اهداف فردی با اهداف سازمان به دلیل ضعف بودن ایمان به کار. (ب): توجه ضعیف به حمایت همه جانبه از برنامه‌ها و استراتژی‌های سازمان، عدم ایجاد یک فضای صمیمیت و مهربانی توأم با احترام برای کارکنان و بی توجهی به نیازها و مشکلات مادی کارکنان و احساس قدردانی از تلاش‌های افراد از سوی سازمان. (ج): عدم وفاداری و صداقت نسبت به کارکنان و عدم احساس داشتن شغلی بسیار مهم و با معنی و مفهوم بودن وظایف موجود در شغل. (د): خلع توجه به مسائل و مشکلات سازمان به مثابه مسائل و مشکلات شخصی خود، عدم احساس بودن یک عضوی ارزشمند و مفید در سازمان و توجه به کیفیت کاری بعنوان یک اولویت در این نهاد.

به منظور مرتفع نمودن موارد مذکور و سایر موارد مشابه در این نهاد می‌بایست از متغیری تحت عنوان رهبری معنوی که می‌تواند برای تمام کارکنان خود چشم‌انداز روشنی از آینده سازمان فراهم کند و بر ارزش‌های مشترکی بین خود و کارکنان سرمایه‌گذاری کند و با ترویج معنویت در محیط کار، بقای سازمان را در برابر خطرهای محیطی نامطمئن، ناپایدار و غیر قابل پیش‌بینی بیمه نماید بهره جست. براین اساس در این مسیر متغیرهای بسیار مهمی تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی، هوش هیجانی و رضایت ارتباطی بسیار کمک‌کننده و مؤثر خواهند بود که محقق در این پژوهش طراحی مدل رهبری معنوی با توجه به تأثیر رفتار شهروندی سازمانی (متغیر مستقل)، هوش هیجانی (متغیر تعدیل‌گر) و رضایت ارتباطی (متغیر میانجی) را دنبال می‌نماید.

در خصوص اهمیت و ضرورت این مسئله بایست به این نکته اشاره کرد که نیازهای کارکنان به لحاظ نوع و حجم در سطح دنیا تغییر یافته است و سطح رفاه زیستی، سلامتی و تندرستی کارکنان، همچنین بهره‌وری و تعهد سازمانی کاهش یافته، مشکلات روان‌شناختی، افسردگی،

احساس تنهایی، احساس پوچی و بیهودگی و بی اعتمادی بین کارکنان رو به افزایش می‌باشد. عدم تمایل مدیریت در توجه به انگیزه و روحیات پرسنل موجب افزایش تمایل ترک سازمان، سکوت سازمانی، رفتارهای انحرافی در محیط کار و کم‌رنگ شدن رفتارهای فراتر از سازمان شده است. با توجه به بررسی‌های به عمل آمده در پژوهش‌های قبلی کشور ما هم از این قاعده مستثنی نمی‌باشد. هنوز خلع تحقیقاتی بسیاری در این موضوع به چشم می‌خورد و بررسی متغیرهای رهبری معنوی و رفتار شهروندی سازمانی در سطح کشور در سایر سازمان‌ها و نهادها جای کار بسیاری دارد. که می‌بایست محققان بیشتری بر روی رهبری معنوی کار کنند. انجام این پژوهش در سازمان‌ها و نهادهای فرهنگی بویژه نهاد کتابخانه‌های عمومی و بررسی نقش رهبری معنوی و رفتار شهروندی سازمانی در جهت افزایش بهره‌وری و بالابردن تعهدکاری و ایجاد همبستگی بین زندگی کاری و خانوادگی بسیار موثر خواهد بود. بر این اساس مجموعه‌ای با چنین پیچیدگی در صورتی موفق خواهند بود که به طور کامل به نیازهای زیستی، اجتماعی، روانی و معنوی کارکنان پاسخگو باشند و نسبت به برانگیختن پیروان، ایجاد تعهد، مسئولیت‌پذیری و هماهنگی بین پرسنل و یکپارچگی معنوی با زندگی کاری فعالیت نمایند.

این موضوع پژوهشی در کتابخانه‌های عمومی سطح کشور تا کنون مورد بررسی و تحقیق و تفحص قرار نگرفته است و از نظر محققان از تازگی و نوآوری لازم برخوردار می‌باشد. بر همین اساس هدف این پژوهش طراحی مدل رهبری معنوی با توجه به تاثیر رفتار شهروندی سازمانی و رضایت ارتباطی کتابخانه‌های عمومی فارس و کهگیلویه و بویر احمد می‌باشد.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

رهبری معنوی از ارزش‌های اجتماعی، اخلاقی و معنوی همراه با تعیین‌کننده‌های منطقی تصمیم‌گیری حمایت می‌کند. با انجام این کار، رهبری معنوی بینش کارکنان را توسعه می‌دهد و نیازهای معنوی آن‌ها را برآورده می‌کند (Yang et al, 2019). این مستلزم ایجاد یک فرهنگ اجتماعی / سازمانی مبتنی بر عشق نوع دوستانه است. رهبری معنوی ویژگی امید/ایمان اعتماد کارکنان را به مهارت‌هایشان بهبود می‌بخشد و آن‌ها را تشویق می‌کند تا در یک سازمان مشارکت بیشتری داشته باشند و احساسات شمول اجتماعی، مهمان‌نوازی و رفاه روانی را تقویت می‌کند (Bayghomag&Arasli, 2019).

رهبری معنوی، به عنوان یک نوع رهبری معنوی‌تر و مبتنی بر ایمان، بر چشم‌انداز سازمان تمرکز دارد. توسعه معنویت در محیط کار، اخلاق، شخصیت روانشناسی مثبت، و سایر نظریه‌ها، اجماع را در مورد ارزش‌ها، نگرش‌ها و رفتارهای لازم برای سلامت و رفاه مثبت انسان فراهم می‌کند، بنابراین محتوای نظری رهبری معنوی را غنی می‌کند (Vovo&Shiyang, 2021).

از نظرگاه مسلمانان، زندگی معنوی، هم بر ترس از خدا مبتنی است و هم بر عشق، هم تسلیم در برابر اراده خدا و هم جستجو برای شناخت او که هدف نهایی آفرینش است از این رو، معنویت و دین‌داری ارتباط و پیوند تنگاتنگی با یکدیگر می‌یابند (Torkzadeh & Razi, 2016). علامه طباطبایی معنویت مبتنی بر اسلام را معنویت کل نگر، جامع و آمیخته با توحید توصیف می‌کند و احکام اسلام را سامان بخش دنیا و آخرت و ارتباط‌دهنده میان عوالم و نشأت هستی می‌داند (Rostgar & Nobri, 2014). شهید مطهری معنویت را نوعی احساس و گرایش ذاتی انسان نسبت به امور غیرمادی مانند علم و دانایی، خیر اخلاقی، جمال و زیبایی، تقدس و پرستش می‌داند که وجه تمایز انسان و موجودات دیگر است (Masoumi, 2015).

در نتیجه رهبری معنوی از ارزش‌های اجتماعی، اخلاقی و معنوی همراه با تعیین‌کننده‌های منطقی تصمیم‌گیری حمایت می‌کند. با انجام این کار، رهبری معنوی بینش کارکنان را توسعه می‌دهد و نیازهای معنوی آن‌ها را برآورده می‌کند (Yang et al, 2019).

رفتارهای شهروندی سازمانی یک مفهوم گسترده است که از حدود ۲۰ سال پیش تاکنون توسعه یافته است. نوعی رفتار متمایزکننده می‌باشد که در سازمان به دنبال جبران خسارت و یا اجبار نیست. رفتارهای شهروندی سازمانی دربرگیرنده رفتاری است که به توسعه سیستم کنترل و سیستم اجتماعی در سازمان کمک می‌کند و به طور مستقیم برای گروه‌های کاری مفید است. به صورت تئوریک، رفتارهای شهروندی سازمانی به بهبود عملکرد سازمان کمک کرده و مکانیزم سازمانی را راحت‌تر می‌سازد، موجب توسعه سرمایه اجتماعی می‌شود. کارکنان با انگیزه‌های مختلف رفتارهای شهروندی سازمانی از خود ابراز می‌کنند. محققان اینگونه دریافتند که افرادی دارای وجدان کاری هستند، بیشتر درگیر رفتارهای شهروندی سازمانی می‌شوند و در نتیجه تصویر خود از سازمان را ارتقاء می‌دهند. ارائه رفتارهای شهروندی سازمانی موجب افزایش حمایت و تعهد و رضایت سازمانی و بازاریابی می‌شود (Kelatsinovic et al, 2020).

از زمان ظهور مفهوم رفتار شهروندی سازمانی تعاریف آن مدام مورد تجدید نظر قرار می‌گیرد. با این حال مفهوم اصلی بدون تغییر باقی می‌ماند و به این قضیه اشاره دارد که کارمندان تصمیم می‌گیرند به طور اختیاری وظایفی را انجام دهند که غالباً خارج از تعهدات قراردادی مشخص شده آن‌ها است. در واقع، رفتار شهروندی سازمانی به طور مستقیم و رسمی تحت پاداش‌ها و تشویق‌های شرکت‌ها قرار نمی‌گیرد با این حال در رفتار سرپرست و همکاران مطلوب منعکس می‌شود و در رتبه‌بندی و ارزیابی عملکرد بهتر مورد استفاده قرار می‌گیرد (Testa et

al, 2020). ارتباط موثر به دو دلیل برای مدیران اهمیت دارد. اول، ارتباط فرآیندی است که به وسیله آن مدیران به ساختار برنامه‌ریزی، رهبری و کنترل دست می‌یابند. دوم، ارتباط فعالیتی است که مدیران بخش اعظمی از وقت‌شان را صرف آن می‌کنند. بندرت مدیران در میز کارشان به تنهایی فکر یا برنامه‌ریزی می‌کنند. در حقیقت زمان مدیریت به طور عمده زمانی برای ارتباط رو در رو، الکترونیکی یا تلفنی با افراد، هم‌تایان، ناظرین، تهیه‌کنندگان یا مشتریان است. به هنگام برخورد نداشتن با دیگران به صورت حضوری یا تلفنی، مدیران ممکن است یادداشت، گزارش یا نامه‌ای را بنویسند یا بخوانند. در تحقیقی، بررسی مدیران رده بالا و میانی سازمان نشان داد که آن‌ها در هر دو روز تنها نیم ساعت با آرامش کامل، بدون داشتن هیچ نوعی ارتباط یا برهم خوردن سکوت، به سر می‌برند (Farhadinejad et al., 2019).

ارتباطات سازمانی بخشی جدایی ناپذیر از فرآیند کار در یک سازمان است. به نحوه مبادله اطلاعات و ایده‌ها بین کارکنان و مدیریت در یک سازمان اشاره دارد (واگنر، جی.دی، ۲۰۱۵). به طور کلی، رضایت ارتباطی در بین کارمندان و مدیران به نحوه ارتباط و کیفیت پایداری تبادل اطلاعات مرتبط است. نه تنها شناخت اهمیت ارتباط، بلکه توسعه و کسب شناخت کلیدی از راهبردهایی که ارتباط باکیفیت و مؤثری را در موفقیت هر سازمان تقویت می‌کنند، برای مدیران و کارمندان مهم است (Ramirez, 2008).

رویکردهای معاصر به محققین امکان می‌دهد سازمان‌ها را به عنوان یک کل درک کنند (Han et al., 2018). وی سه عنصر مهم را در تلاش برای توصیف ارتباطات سازمانی که مرتبط با این مطالعه هستند، برجسته می‌کنند: ۱) این ارتباطات در سازمان‌ها رخ می‌دهد و تحت تأثیر محیط داخلی آن است. ۲) شامل پیام‌ها و جریان آن‌ها. ۳) شامل تعامل بین افرادی است که با هم کار می‌کنند. حوزه ارتباطات سازمانی بسیار گسترده و متنوع است و رشته‌های گوناگونی را در بر می‌گیرد (Han et al., 2018).

نعیمی و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی به تحلیل رابطه بین مؤلفه‌های توانمندسازی روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی در وزارت جهاد کشاورزی می‌پردازند. ابزار تحقیق، پرسشنامه بود که روایی ظاهری و محتوایی آن توسط پانلی از متخصصان ترویج و آموزش کشاورزی و مدیریت رفتار شهروندی سازمانی و منابع انسانی تأیید شد. برای تعیین میزان پایایی پرسشنامه آزمون مقدماتی انجام شد و مقدار آلفای کرونباخ ۰/۷۸ و ۰/۸۵ به دست آمد. یافته‌های تحقیق نشان داد مؤلفه‌های شایستگی، خود تعینی، مؤثر بودن، معنی دار بودن و اعتماد با رفتار شهروندی سازمانی همبستگی مثبت و معنی داری دارند. نتایج رگرسیون خطی نشان داد که مؤلفه اعتماد ۵,۳۲ درصد از تغییرات بروز رفتارهای شهروندی سازمانی را در بین کارکنان وزارت جهاد کشاورزی تبیین می‌کند.

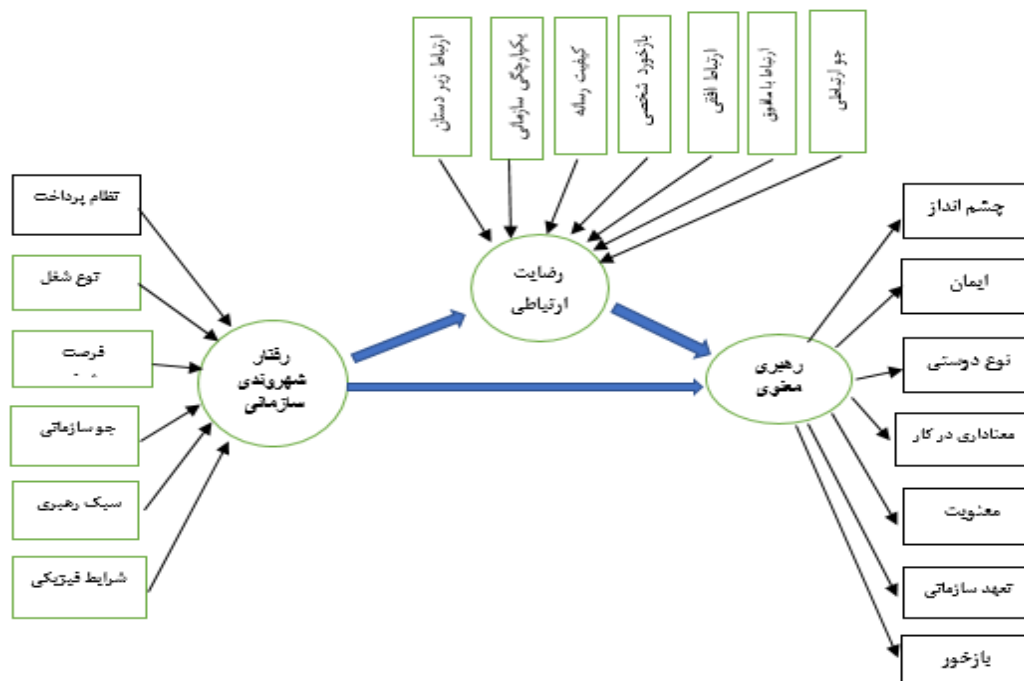
غفاری و رستم نیا (۱۳۹۶) در تحقیقی با عنوان الگوی اثرگذاری رهبری معنوی و انگیزش مبتنی بر معنویت بر عملکرد سازمانی ارائه الگوی مطلوب اثرگذاری سبک رهبری معنوی و انگیزش مبتنی بر معنویت بر عملکرد سازمانی از طریق رضایت شغلی سرمایه انسانی پلیس استان ایلام پرداختند. جامعه آماری شامل نیروهای پلیس ستاد استان ایلام بود که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده ۳۱۳ نفر به عنوان نمونه آماری برای مطالعه انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌های پژوهش از چهار پرسشنامه استاندارد استفاده شد. نتایج الگویابی معادلات ساختاری نشان داد که الگوی پیشنهادی پژوهش مورد تأیید واقع شده و در ضمن مؤلفه رهبری معنوی با انگیزش مبتنی بر معنویت رابطه مثبت و معناداری دارد (ضریب ۰/۷۱) و این دو مؤلفه نیز بر رضایت شغلی (۰/۶۹ و ۰/۹۰) و عملکرد سازمانی (۰/۷۶ و ۰/۶۹) اثرگذار است. پیشنهاد می‌شود به منظور افزایش رضایت شغلی کارکنان و بهبود عملکرد سازمانی، فرماندهان پلیس استان ایلام به چشم انداز سازمانی اهتمام خاصی مبذول دارند و از این طریق احساس شایستگی و مؤثر بودن نیروها را افزایش دهند؛ همچنین با ایجاد شبکه‌های ارتباطی غیر رسمی، حس مشارکت کارکنان را افزایش دهند؛ کارکنان را با اهداف و رسالت‌های سازمان عجین کنند و در پرداخت حقوق و مزایا و ترفیع شغلی نیروها، رعایت عدالت را سرلوحه کار خود قرار دهند.

ایکس یا اوفانگ (۲۰۲۱) تحقیقی با عنوان بررسی نظرات متناقضی در مورد پیامد توانمندسازی رهبری انجام داد. در این تحقیق، یک پرسشنامه با ۲۳۴ کارمند به عنوان نمونه بررسی شد و داده‌های جمع‌آوری شده از نظر آماری تجزیه و تحلیل شد. نتایج نشان می‌دهد که توانمندسازی رهبری از طریق عوامل استرس‌زا بر شهروندی کارکنان تأثیر مثبت می‌گذارد و از طریق عوامل فشارزای مانع بر انگیزش کارکنان تأثیر مثبت می‌گذارد. علاوه بر این، هنگامی که شخصیت پیشگیرانه کارمندان بالا بود، رابطه بین قدرت بخشیدن به توانایی و عوامل فشارزای چالش قوی‌تر خواهد بود. و هنگامی که شخصیت پیشگیرانه کارمندان پایین بود، رابطه بین قدرت بخشیدن به توانایی و عوامل استرس‌زا قوی‌تر خواهد شد.

خاتولا و رامبی (۲۰۲۰) در پژوهش خود با عنوان تأثیرات رهبری تحول‌گرا بر رفتار شهروندی سازمانی، نقش عدالت سازمانی و تعهد عاطفی با بکارگیری نمونه ۳۰۰ نفری به این نتیجه‌گیری رسیدند که رهبری تحول‌آفرین با میانجی‌گری عدالت سازمانی و تعهد عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است.

مدل مفهومی پژوهش

در این پژوهش ضمن بررسی و مطالعه پیشینه پژوهش مدل مفهومی پژوهش به انضمام ابعاد آن‌ها بر اساس پیشینه در این قسمت ترسیم گردیده است. که با توجه به تاثیر رفتار شهروندی سازمانی (متغیر مستقل) که از طریق آن متغیر وابسته تبیین و پیش‌بینی می‌شود، رضایت ارتباطی (متغیر میانجی) که به صورت غیرمستقیم بر جهت رابطه یا میزان رابطه متغیرهای مستقل و وابسته قرار می‌گیرد و اثرات آن قابل مشاهده و اندازه‌گیری است، بر رهبری معنوی (متغیر وابسته) متغیری است که از متغیر مستقل تاثیر می‌پذیرد و بر اثر تغییرات آن تغییر می‌کند که هدف محقق تشریح یا پیش‌بینی تغییرپذیری در آن است. ضمن شناسایی ابعاد متغیرهای مذکور از روش‌های کیفی و کمی، پژوهشگر به طراحی الگوی رهبری معنوی در کتابخانه‌های عمومی استان کهگیلویه و بویر احمد و فارس پرداخته است که پس از بررسی پیشینه‌های موضوع پژوهش به معرفی فرضیه‌های اصلی و فرعی به شرح ذیل پرداخته است.



نمودار ۱- مدل مفهومی پژوهش

مواد و روش تحقیق

روش این پژوهش ترکیبی (شامل دو طیف مطالعه کیفی و کمی) دلفی با رویکرد متوالی-اکتشافی و پیمایشی است. بدین گونه که برای شناسایی ابعاد و شاخص‌ها رفتار شهروندی سازمانی و رضایت ارتباطی و عوامل تاثیرگذار بر رهبری معنوی از روش پژوهش کیفی دلفی و برای آزمون مدل از روش‌های پژوهش کمی استفاده شد. در طرح ترکیبی متوالی-اکتشافی ابتدا داده‌های کیفی گردآوری و تحلیل شدند، سپس در مرحله دوم داده‌های کمی گردآوری و مورد تحلیل واقع شدند. در نهایت، هر دو تحلیل کیفی و کمی یک جا مورد تفسیر قرار گرفتند. **بخش کیفی:** مدل‌های معتبر مربوط به حوزه رهبری معنوی، رفتار شهروندی سازمانی، رضایت ارتباطی مورد بررسی و تحلیل محتوا قرار گرفتند. و بر مبنای مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته، تجربه اعضای هیات علمی که دارای تخصص و تدریس در حوزه رهبری، یا سمت مدیریت اجرایی در حال و یا گذشته و یا مجری و مسئولیتی را به عهده داشته‌اند، در دانشگاه‌ها و کتابخانه‌های عمومی در رابطه با مولفه‌های رهبری معنوی، رفتار شهروندی سازمانی، هوش هیجانی پدیدار شد. برای برون‌آوری مولفه‌ها، از تکنیک تحلیل مضمون با هدف فهم دلالت اصلی متون مورد تحلیل در خصوص متغیرهای مذکور، شامل مصاحبه اساتید هیات علمی و از شیوه تجزیه و تحلیل کیفی و روش پانل دلفی و تحلیل محتوا برای استخراج مولفه‌های مبنایی، استفاده گردید. سپس، ابعاد و مفاهیم محوری مربوط به آن‌ها برحسب اهمیت و تاثیر آن‌ها بر عملکرد و قابلیت کاربرد آن استخراج شدند. این ابعاد و مفاهیم در معرض نظر خبرگان قرار گرفتند. این امر از طریق مصاحبه‌های فردی و به صورت مصاحبه نیمه باز از خبرگان جامعه مورد مطالعه انجام گرفت.

در قدم بعدی، این مفاهیم در دسته بندهای اصلی و فرعی قرار گرفتند که همان ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های مدل را تشکیل می‌دهند. با اجماع میان خبرگان (۱۵ نفر از طریق نمونه‌گیری هدفمند با رویکرد انتخاب افراد کلیدی و معیار اشباع نظری انتخاب شدند) از طریق پانل دلفی، مدل مفهومی تکمیل شد.

بخش کمی: بر اساس شاخص‌های به دست آمده، پرسشنامه پژوهش توسط محقق ساخته شد. این پرسشنامه شامل ۷۳ پرسش برابر ۱۷ شاخص و نیز تعدادی پرسش جمعیت شناختی است. این پرسشنامه در میان کارکنان کتابخانه‌های مورد مطالعه (۲۴۰ نفر بصورت تصادفی خوشه‌ای یک مرحله ۶۸ از کتابخانه عمومی استان ک و ب، ۱۷۲ نفر از کتابخانه عمومی استان فارس به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند) توزیع شد و با استفاده از مدل معادلات ساختاری موردسنجش قرار گرفت.

با توجه به توضیحات فوق، این تحقیق ضمن استفاده از مبانی نظری و تئوری‌های موجود در ادبیات تحقیق که برگرفته از تحقیقات بنیادی است با طراحی یک مدل به توسعه تئوری رهبری معنوی با توجه به تاثیر رفتار شهروندی سازمانی، هوش هیجانی پرداخته است. در تحقیقات توصیفی نیز محقق به توصیف منظم و نظام دار وضعیت فعلی پرداخته است و ویژگی‌ها و صفات آن را مطالعه و ارتباط بین متغیرها را بررسی نموده است. در تحقیق حاضر نیز محقق ضمن طراحی و تعیین مدل تحقیق در طی فرآیند دلفی (نظرسنجی از خبرگان) به نوعی وضعیت موجود را توصیف نموده است و از سوی دیگر رابطه بین متغیرهای رهبری معنوی (متغیر وابسته)، رفتار شهروندی سازمانی (متغیر مستقل) و رضایت ارتباطی (متغیر میانجی‌گر) را نیز بررسی نمود. هم چنین از آن جایی که محقق تأثیر رفتار شهروندی سازمانی (متغیر مستقل) و رضایت ارتباطی (متغیر میانجی‌گر) را بر رهبری معنوی (متغیر وابسته) در جامعه آماری مربوطه مورد مطالعه قرار داد، لذا می‌توان گفت تحقیق به نوعی "همبستگی" می‌باشد چون در این تحقیق همبستگی مورد بررسی قرار گرفت که آیا بین متغیرهای تحقیق می‌توان یک رابطه یا همبستگی فرض کرد و آیا بین رفتار شهروندی سازمانی (متغیر مستقل) و رضایت ارتباطی (متغیر میانجی‌گر) با رهبری معنوی یک رابطه معنادار وجود دارد یا ندارد لذا از طریق آزمون‌های آماری مناسب و با کمک نرم‌افزارهای آماری به بررسی این رابطه پرداخته شد.

بحث و ارائه یافته‌ها

بخش کیفی

ابتدا براساس مصاحبه‌ها و تحلیل آن‌ها در نرم‌افزار Maxqda، مولفه‌های رهبری معنوی تعداد هفت مولفه، رفتار شهروندی سازمانی شش مولفه و رضایت ارتباطی چهار مولفه، شناسایی شدند.

این پژوهش بر مبنای مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته، تجربه اعضای هیات علمی که دارای تخصص و تدریس در حوزه رهبری، یا سمت مدیریت اجرایی در حال و یا گذشته و یا مجری و مسئولیتی را به عهده داشته‌اند، در دانشگاه‌ها و کتابخانه‌های عمومی در رابطه با مولفه‌های رهبری معنوی، رفتار شهروندی سازمانی، هوش هیجانی و رضایت ارتباطی پدیدار شد. برای برون‌آوری مولفه‌ها، از تکنیک تحلیل مضمون با هدف فهم دلالت اصلی متون مورد تحلیل در خصوص متغیرهای مذکور، شامل مصاحبه اساتید هیات علمی و از شیوه تجزیه و تحلیل کیفی و روش پانل دلفی برای استخراج مولفه‌های مبنایی، استفاده گردید. از تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده براساس بازیگری سطحی و بازیگری عمیق در متغیر رهبری معنوی ۷ بعد و ۲۵ شاخص، متغیر رفتار شهروندی سازمانی ۶ بعد و ۱۹ شاخص و متغیر رضایت ارتباطی ۴ بعد و ۱۸ شاخص؛ در مجموع ۱۷ بعد به عنوان واحد تحلیل و ۷۳ شاخص به عنوان واحد معنا مورد تحلیل محتوا قرار گرفت. که از دیدگاه اعضای هیات علمی با ویژگی‌های ذکر شده شناسایی شده‌اند.

بخش کمی

در این بخش، برای بررسی و تحلیل فرضیات پژوهش از روش مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار AMOS و SPSS بهره برده شده است. ابتدا داده‌های پژوهشی و تجزیه و تحلیل داده‌هایی که به وسیله پرسشنامه از افراد نمونه، گردآوری شده‌اند توصیف شده و سپس هر یک از فرضیه‌ها به طور جداگانه مورد آزمون قرار گرفتند. ابتدا، وضعیت نرمال بودن داده‌ها مورد تایید قرار گرفت (جدول ۳) و اثر مستقیم، غیر مستقیم، ضریب تبیین و خلاصه مدل سایر متغیرها بر متغیر وابسته به تفکیک مشخص شدند. تجزیه و تحلیل داده‌ها انجام و الگوهای اندازه‌گیری تحلیل عاملی تاییدی مرتبه اول و دوم ترسیم گردید. و در پایان متغیرهای مکنون پژوهش برآزش شدند و الگوی نهایی ساختار پژوهش ترسیم و نتایج تحلیل معادلات ساختاری، آزمون فرضیه‌ها اعلام گردید.

جدول ۱- نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای بررسی توزیع نرمال بودن متغیرها

بعد	آماره Z	سطح معنی داری	نتیجه آزمون
رهبری معنوی	.۰۵۲	.۲۰۰	نرمال
رفتار شهروندی سازمانی	.۰۵۰	.۲۰۰	نرمال
هوش هیجانی	.۰۴۶	.۲۰۰	نرمال

اطلاعات جدول فوق بیانگر این است که مقدار معنی داری آماره Z بدست آمده متغیرهای پژوهش کمتر از $0.5/P >$ است. این امر بیانگر آن است که نمرات متغیرها، دارای توزیع نرمال بوده و امکان استفاده از آزمون‌های پارامتریک جهت بررسی فرضیه‌های تحقیق وجود دارد. به عبارت دیگر، بین فراوانی‌های مشاهده شده و مورد انتظار تفاوت وجود ندارد و شرط نرمال بودن داده‌ها برقرار است و می‌توان از آزمون‌های آماری پارامتریک استفاده کرد.

جدول ۲- اثر مستقیم، غیر مستقیم، ضریب تبیین و خلاصه مدل

متغیرهای مستقل	اثر صفر مرتبه Zero-order	اثر مستقیم Beta	اثر غیر مستقیم	اثر کاذب	اثر خالص part	۲(اثر خالص) ضریب تبیین
رفتار شهروندی سازمانی X1	.۷۱۰	.۴۹۳	$(/۳۹۱* /۲۱۲) + (/۴۴۳* /۲۶۱) + (/۴۴۳* /۲۴۸) = ۰/۲۱۷$	۰	-۰/۷۵۱	۰/۵۰۴
رضایت ارتباطی X2	.۵۵۹	.۲۴۸	$(/۲۶۱* /۲۱۲) = ۰/۵۵$	-۰/۶۲۵	-۰/۲۷۱	۰/۰۷۴
۰/۵۷۴R2						

همانگونه که ملاحظه می‌شود در فوق میزان همبستگی و اثرگذاری متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی و رضایت ارتباطی بر رهبری معنوی به تفکیک اثر صفر مرتبه یعنی رابطه هر کدام از متغیرها (X) با متغیر (Y) بدون هیچ تفکیک و کنترلی که میزان اثرگذاری رفتار شهروندی سازمانی ۰/۷۱۰ و رضایت ارتباطی ۰/۵۵۹ می‌باشد. اثر مستقیم که همان BETA یا ضریب مسیر می‌باشد که اثر متغیرهای اثرگذار را بر متغیر اثرپذیر مشخص می‌نماید که اثر مستقیم رفتار شهروندی سازمانی ۰/۴۹۳ و رضایت ارتباطی ۰/۲۴۸ می‌باشد اثر غیر مستقیم مسیرهای غیر مستقیم بر روی متغیر وابسته را محاسبه می‌نماید و مشخص می‌کند. اثر غیر مستقیم رفتار شهروندی سازمانی ۰/۲۱۷، رضایت ارتباطی ۰/۰۵۵ می‌باشد اثر کاذب بخشی از اثرات این متغیر که تحت تاثیر سایر متغیرها می‌باشد را مشخص می‌نماید که اثر کاذب رفتار شهروندی ۰، رضایت ارتباطی ۰/۶۲۵ می‌باشد اثر خالص همان اثر نیمه تفکیکی می‌باشد که رابطه سایر Xها بر روی X مورد نظر را برداشته و بعد اثر آن متغیر بر روی متغیر وابسته را مشخص می‌نماید اثر خالص (part) رفتار شهروندی سازمانی ۰/۷۱۰، رضایت ارتباطی ۰/۲۷۱. انحراف معیار می‌باشد. در نهایت مجذور هر کدام از اثر خالص (part) میزان ۲(اثر خالص) یا همان R2 یا ضریب تبیین را مشخص می‌نماید در واقع سهمی از Xها که بر روی Y اثر می‌گذارند.

میانگین، واریانس و انحراف استاندارد متغیرها

به منظور ارزیابی نرمال بودن توزیع داده‌های تک متغیری، کشیدگی و چولگی و به منظور ارزیابی مفروضه هم خطی بودن، عامل تورم

واریانس (VIF) تک متغیرها مورد بررسی قرار گرفت که نتایج آن در جدول ذیل قابل مشاهده است:

جدول ۳- آلفای کرونباخ، میانگین، انحراف استاندارد و واریانس پرسشنامه پژوهش

متغیر	ضریب آلفای کرونباخ	میانگین	انحراف استاندارد	واریانس VIF	چولگی	کشیدگی	تعداد آماره
رهبری معنوی	.۷۲۰	۲,۹۷۵	.۴۵۲	۱,۱۶۷	.۰۳۲	-.۰۴۳	۲۴۰
رفتار شهروندی سازمانی	.۷۶۶	۲,۸۱۸	.۴۶۸	۱,۲۰۹	.۲۷۰	-.۰۸۴	۲۴۰
رضایت ارتباطی	.۸۱۶	۳,۲۹۳	.۴۲۹	۱,۳۷۵	-.۰۵۰	-.۲۴۸	۲۴۰
کل متغیرها	.۸۲۳						

همان طور که در جدول فوق مشاهده می‌شود ضریب آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه در نمونه‌ای به تعداد ۲۴۰ نفر برابر با ۰/۸۲۳ است که حاکی از همسانی درونی مطلوب پرسشنامه است. همچنین ارزش‌های کشیدگی و چولگی هیچ یک از متغیرها از محدوده بین +۲ و -۲ خارج نشده است. این مطلب بیانگر آن است که توزیع داده‌های مربوط به متغیرهای پژوهش از نرمال بودن تک متغیری انحراف آشکاری ندارند. از نظر کلاین (۲۰۱۶) شاخص‌های چولگی و کشیدگی بین +۲ و -۲ بیانگر عدم انحراف چشمگیر از مفروضه منحنی نرمال است. همچنین نتایج جدول فوق نشان می‌دهد که مسئله هم خطی بودن در بین متغیرهای پیش بین تحقیق رخ نداده است.

جدول ۴- تحلیل معادلات ساختاری

فرضیه‌ها	برآورد	نسبت بحرانی	معناداری	نتیجه فرضیه
رضایت ارتباطی	۰,۹۰۰	۸,۱۲۷	۰,۰۰۱	تائید
رفتار شهروندی سازمانی	۰,۶۹۰	۴,۲۵۲	۰,۰۰۱	تائید

در جدول، ضریب مسیر (ضریب بتا)، نشان‌دهنده شدت و نوع رابطه بین دو متغیر پنهان است. عددی بین -۱ تا +۱ است که اگر برابر با صفر شود، نشان‌دهنده نبود رابطه خطی بین دو متغیر پنهان است که این ضریب از همبستگی بین دو متغیر پنهان نشان دارد. با نگاهی به جدول مشخص می‌شود که مقدار این ضریب برای تمام فرضیه‌های پژوهش از صفر بزرگتر و به یک نزدیک است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بین متغیرها همبستگی قوی وجود دارد. مقدار T یا نسبت بحرانی به دست آمده برای تمام فرضیه‌ها، از ۱,۹۶ بیشتر، و همچنین مقدار معناداری نیز از ۰,۰۵ کمتر است و می‌توان نتیجه گرفت که فرضیه‌های پژوهش مورد تایید قرار گرفته است. همانطور که در جدول مشاهده می‌شود، مقدار نسبت بحرانی محاسبه شده (۴,۲۵۲) برای مسیر رفتار شهروندی سازمانی (متغیر مستقل) به رهبری معنوی (متغیر میانجی) از ۱,۹۶ بیشتر، و همچنین مقدار معناداری از ۰,۰۱ کمتر است و می‌توان نتیجه گرفت که رفتار شهروندی سازمانی (متغیر وابسته) به احتمال ۹۹ درصد بر رهبری معنوی (متغیر وابسته) تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین طبق اطلاعات جدول، مشخص است که مقدار نسبت بحرانی محاسبه شده (۸,۱۲۷) برای مسیر رضایت ارتباطی (متغیر میانجی) به رهبری معنوی (متغیر وابسته) از ۱,۹۶ بیشتر، و مقدار معناداری از ۰,۰۱ کمتر است و می‌توان نتیجه گرفت که متغیر میانجی (رضایت شغلی) به احتمال ۹۹ درصد بر متغیر وابسته (رهبری معنوی) تأثیر مثبت و معناداری دارد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که متغیر مستقل رفتار شهروندی سازمانی از هر دو طریق مستقیم و غیر مستقیم (با وجود متغیر رضایت ارتباطی) بر متغیر وابسته رهبری معنوی تأثیر می‌گذارد و اصطلاحات متغیر میانجی رضایت ارتباطی، رفتار شهروندی سازمانی بر رهبری معنوی تأثیر می‌گذارد و اصطلاحات متغیر میانجی رضایت ارتباطی، تأثیر رفتار شهروندی سازمانی

1 variance inflation factor

2 tolerance

بر رهبری معنوی را جزئی میانجی‌گری می‌کند.

نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادها

نتیجه‌گیری از فرضیه اول: بین رفتار شهروندی سازمانی با رهبری معنوی رابطه معناداری وجود دارد. رفتار شهروندی سازمانی با رهبری معنوی در کتابخانه‌های عمومی استان فارس و کهگیلویه و بویر احمد تاثیر مستقیم و معناداری دارد. با توجه به فرضیات پژوهش، مشخص شد که رفتار شهروندی سازمانی با سبک رهبری معنوی رابطه دارد و نوع این رابطه نیز علی است. یعنی رفتار شهروندی سازمانی بر رهبری معنوی با ضریب بتای ۰,۷۶۱ تاثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین مقدار بحرانی محاسبه شده ۲,۷۰۵ و معناداری کمتر از ۰,۰۱ این فرضیه را تایید می‌کند. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش حسینی شکیب و جعفری فکرت (۱۳۹۷) همسو می‌باشد. آن‌ها در تحقیقی که انجام دادند به بررسی تاثیر متغیرهای رهبری، فرهنگ سازمانی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان پرداختند. تحلیل‌های صورت گرفته بر روی داده‌ها بیانگر این بود که رابطه مثبت و معناداری میان رهبری سازمان و فرهنگ سازمانی وجود دارد و از طرف دیگر رابطه موجود میان فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی نیز رابطه مثبت و معناداری است به طوری که با بهبود فرهنگ سازمانی و تقویت آن در درون سازمان رفتار شهروندی و عملکرد کارکنان در درون سازمان بهبود می‌یابد و تقویت می‌شود. رضایت شغلی کارکنان، وجود اعتماد و وفاداری در درون سازمان باعث بهبود عملکرد کارکنان و در نتیجه تقویت رفتار شهروندی سازمانی می‌گردد. نتیجه‌گیری از فرضیه دوم: بین رضایت ارتباطی با رهبری معنوی رابطه معناداری وجود دارد. رضایت ارتباطی بر رهبری معنوی تاثیر مستقیم و معناداری دارد. با توجه به فرضیات پژوهش، مشخص شد که رضایت ارتباطی با رهبری معنوی رابطه دارد و نوع رابطه آن نیز علی است. یعنی رضایت ارتباطی با ضریب بتای ۰,۹۰۰ بر رهبری معنوی تاثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین مقدار بحرانی محاسبه شده ۸,۱۲۷ و معناداری کمتر از ۰,۰۱ این فرضیه را تایید می‌کند. سلاجقه و فرح بخش (۱۳۸۹) و صانعی و حسن پور (۱۳۹۱) بیان می‌کنند که رضایت ارتباطی از مزایا و منافع ترویج معنویت در محیط کار است. نتایج این پژوهش نیز نشان داد که رضایت ارتباطی بر رهبری معنوی تاثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج این پژوهش با پژوهش فرای و همکاران (۲۰۱۱) و صانعی و حسن پور (۱۳۹۱) همسو است. مدیران و رهبران سازمان‌ها با به وجود آوردن معنویت در محیط‌های کاری و بهره‌گیری از ابزارهای غیر مادی، بصیرت و تدبیر معصومانه در نیروی انسانی، این احساس را در آنان به وجود می‌آورند که کارشان با معنا و هدف‌دار و چالش‌برانگیز است و این‌ها زمینه رشد و پیشرفت را برای سازمان به ارمغان خواهد آورد. همچنین با به وجود آمدن معنویت در محیط‌های کاری این احساس را در آنان به وجود می‌آورند که خود را عضوی از سازمان و واحد کاری احساس کنند و اینکه کارکنان باید در سازمان از همدیگر حمایت، خود را با اهداف سازمان و مأموریت‌های آن عجین کنند و کارکنان با این وضعیت و در این محیط‌های کاری به رضایت ارتباطی دست یابند.

به منظور مفهوم‌سازی کل مدل، نتایج تحقیق بدست آمده با نتایج پژوهش، رایان جانلی پیو، جانی رثو الیا تامپی (۲۰۱۸) تحقیقی با عنوان تاثیر رهبری معنوی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی در بین پرستاران در بیمارستانی خصوصی در شمال سولواوسی انجام دادند، همراستا می‌باشد. نتایج تحقیق نشان داد که، رهبری معنوی به طور مستقیم و به طور قابل توجهی بر کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی تأثیر می‌گذارد، همچنین آنان به این نتیجه دست یافتند که رهبری معنوی تأثیر مستقیمی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. رهبری معنوی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجیگری کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی تأثیر می‌گذارد. در ضمن، کیفیت زندگی کاری تاثیر مستقیمی بر رفتار شهروندی سازمانی داشته است.

پیشنهادها

۱- سطح رفاه زیستی، سلامتی و تندرستی کارکنان، همچنین بهره‌وری و تعهد سازمانی را افزایش دهند، مشکلات روان شناختی، افسردگی، احساس تنهایی، احساس پوچی و بیهودگی و بی‌اعتمادی بین کارکنان را برطرف نمایند و توجه ویژه به انگیزه و روحیات پرسنل داشته باشند.

۲- پیشنهاد می‌گردد سازمان‌ها معنویت را در محیط کاری ایجاد کنند تا رهبران معنوی سازمان، بتوانند اثربخش‌تر باشند. چراکه رهبری معنوی بدون داشتن زمینه‌هایی در کارکنان، اثربخش نیست. بعنوان مثال در سازمانی که اعتقاد به خداوند وجود ندارد، شما نمی‌توانید از طریق نگاه رضایت‌خدا، معنویت را ترویج دهید. بر این اساس محیط معنوی اولین گام برای مدیران است. لذا با توجه به مولفه‌های رهبری معنوی، پیشنهاد می‌گردد سازمان‌ها، نگاه اعتقادی، ارتباطات، نظم‌مداری، انضباط، همدلی، نودوستی را افزایش دهند.

۳- برای رسیدن به این هدف، جذب بر مبنای معنویت‌گرایی افراد، تعریف کارگاه‌های تقویت معنویت در کارکنان به عنوان آموزش ضمن خدمت، شکل دهی افراد در گروه‌ها و تیم‌های کوچکتر به منظور بهبود قابلیت همدلی، انضباط و نظم‌مداری در بین کارکنان و رهبران،

لزوم انتصاب مدیران تخصصی معنوی در سطوح بالای نهاد کتابخانه‌های عمومی و تذکر به مدیران و کتابدارانی که به دنبال ترویج روحیه معنویت‌گریزی هستند.

۴- از آنجا که با کشف مولفه‌های رهبری معنوی در کتابخانه‌های عمومی استان فارس و کهگیلویه و بویر احمد و بررسی‌های صورت گرفته بیانگر این بود که رهبران معنوی عواطف و ارتباطات مدیریتی مناسبی در کتابخانه‌ها با کارکنان و ارباب رجوع‌های خود دارند لذا می‌توان قوانین و شاخص استاندارد برای کتابدارانی که در مرحله جذب و گزینش قرار دارند به وجود آورد. لذا باید این افراد دارای شایستگی‌های عاطفی و شخصیتی خاصی باشند. این شایستگی‌ها شامل یکپارچگی روانشناختی، معناداری، عشق به نوع‌دوستی، ارزش محوری و الگوی سرمایه اجتماعی است که با استفاده از مفاهیم کشف شده در پژوهش کنونی، در افراد قابلیت سنجش و اندازه‌گیری دارد. با ورود افراد با شایستگی‌های عاطفی و رفتاری مناسب به نهادی فرهنگی، می‌توان زمینه ساز توجه و شناخت بیشتر کتابداران و کارکنان معنوی‌گرا باشد.

۵- توصیه می‌شود مدیران منابع انسانی نهاد کتابخانه‌ها با بهره‌گیری از مفاهیم رهبری معنوی پژوهش حاضر، اقدام به تهیه شاخص‌هایی به منظور شناسایی و گزینش متقاضیان استخدام نمایند.

References

1. Abbaspour, Abbas, Rahimian, Hamir, & Arai, Mahmoud. (2013). Examining the relationship between spiritual leadership and organizational citizenship behavior of the employees of the General Department of Education of Mazandaran province. *Educational Leadership and Management Quarterly*, 8(3), 121-146.
2. Ahmadi, M., and Dehdarzadeh, B. (2015). Investigating the relationship between transformational leadership style and intermediate variables of organizational citizenship behavior and organizational culture on innovation performance (case study: small and medium enterprises in Shiraz Industrial City). *first accounting*.
3. Alwani, Mehdi and Lorestani, Ehsan (2014) Investigating the effect of job attitude on knowledge sharing and its relationship with organizational citizenship behavior in Qavamin Bank. *Journal of Development and Transformation Management*, 371-365.
4. Bar-On R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psychothema*. Vol18 Suppl, pp 13-25.
5. Bezy, K.G. (2011). An operational definition of spiritual leadership. Doctoral dissertation, Virginia Polytechnic Institute and State University. Available at https://theses.lib.vt.edu/theses/available/etd-04142011152651/unrestricted/BEZY_KG_D_2011.pdf.
6. Bienstock, C. C., & Demoranville, W. C., & Smith, K. R., (2003). "Organizational citizenship behavior and service quality" *Journal of Services Marketing*, 17(4), pp 357-378.
7. Bogler, R., & Somech, A. (2019). Psychological capital, team resources and organizational citizenship behavior. *The Journal of psychology*, 153(8), 784-802.
8. Bogler, R., & Somech, A. (2019). Psychological Capital, Team Resources and Organizational Citizenship Behavior. *The Journal of Psychology*, 1-18.
9. Carson, K. D. & Carson, P. P. (2013). Career Commitment, Competencies, and Citizenship, *Journal of Career Assessment*, Vol. 6, No. 2, pp. 20-195.
10. Cejudo, J., Rodrigo-Ruiz, D., López-Delgado, M. L., & Losada, L. (2018). Emotional intelligence and its relationship with levels of social anxiety and stress in adolescents. *International journal of environmental research and public health*, 15(6), 1073 <https://doi.org/10.3390/ijerph15061073>.
11. Chen S, Jiang W, Li X, Gao H. Effect of employees' perceived green HRM on their workplace green behaviors in oil and mining industries: based on cognitive-affective system theory. *Int J Environ Res Public Health*. 2021;18(8):4056. doi:10.3390/ijerph18084056.
12. Choi, Y., Song, E., & Oh, E. (2015). Effects of Teaching Communication Skills Using a Video Clip on a Smart Phone on Communication Competence and Emotional Intelligence in Nursing Students. *Archives of Psychiatric Nursing*, 29(2), 90-95.
13. Chun, J. S., Shin, Y., Choi, J. N. & Kim, M. S. (2013). "How does corporate ethics contribute to firm financial performance?" The mediating role of collective organizational commitment and organizational citizenship behavior", *Journal of Management*, 39 (4), pp. 853-877.

14. Dolinski D., Dolinska B., Zmaczynska-Witek B., Banach M., Kulesza W. Unrealistic optimism in the time of coronavirus pandemic: May it help to kill, if so—Whom: Disease or the person? *Journal of Clinical Medicine*. 2020;9(5):1464. doi: 10.3390/jcm9051464. [PMC free article] [PubMed] [CrossRef] [Google Scholar].
15. Downs, C. W., & Hazen, M. D. (1977). A factor analytic study of communication satisfaction. *Journal of Business Communication*, 14(3), 63-73.
16. Downs, C.W. A Case Study of the Relationship between Communication Satisfaction and Organizational Commitment in Two Australian Organizations. Master's Thesis, The University of Kansas, Lawrence, KS, USA, 1991.
17. Drigas, A. S., & Papoutsis, C. (2018). A new layered model on emotional intelligence. *Behavioral Sciences*, 8(5), 45. economics and innovation conference in management, Bandar Abbas, Islamic Azad University, Bandar Abbas Branch, 2015.
18. Ebrahimpour, H., Khalili, H., Habibiyan, S., & Karimi, M. (2011). Explaining organizational citizenship behavior in the light of spiritual leadership. Case study; The staff of the broadcasting training center. *Research Journal of Executive Management*, 3(6), 37-58.
19. Edwards D, Burnard P, Bennett K, Hebden U (2010). A longitudinal study of stress and self-esteem among student nurses. *Nurse Education Today* 30(1), 78–84.
20. Fairholm, Gilbert W. (2010). "Spiritual Leadership: Fulfilling Whole-self Needs at Work". *Leadership & Organizational Journal*, 17 (5): 11-17.
21. Harmon-Jones E. Anger is an approach-related affect: Evidence and implications. *Psychological Bulletin*. 2009;135(2):183–204. doi: 10.1037/a0013965. [PubMed] [CrossRef] [Google Scholar].
22. Haryono, Siswoyo. Rosady, February. Mohd Shamsuri MdSaad(2018) Effects of Emotional and Spiritual Intelligence on Job Performance among Temporary Nurses at Abdul Riva'I Regional General Hospital, Berau District, East Kalimantan Province, Indonesia. *Management Issues in Healthcare System* 4.pp 42-54.
23. Hayes, A.F. Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach, 3rd ed.; The Guilford Press: New York, NY, USA, 2022.
24. Ilgin, B. & Guney, S. & Ergeneli, A. & Tayfur, O. (2013). The Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behaviors and the Moderating Effects of Gender on This Relationship, Creativity, Innovation and Management Abstracts of the 10th International Conference Sousse, Tunisia.
25. Jenifer A, Mclron. (2013). Job insecurity, organizational citizenship behaviors, and job search activities: how work locus of control and control-oriented coping moderate these relationships. *Journal of Psychoeducational Assessment*, vol. 32.
26. Khan, A., Bibi, S., Lyu, J., Garavelli, A. C., Pontrandolfo, P., & Perez Sanchez, M. d. A. (2020). Uncovering Innovativeness in Spanish Tourism Firms: The Role of Transformational Leadership, OCB, Firm Size, and Age. *Sustainability*, 12(10), 87-99.
27. Khaola, P., & Rambe, P. (2020). The effects of transformational leadership on organizational citizenship behavior: The role of organizational justice and affective commitment. *Management Research Review*, 3, 26-40.
28. Kim, E.-J., & Park, S. (2019). The role of transformational leadership in citizenship behavior. *International Journal of Manpower*, 40(7), 1347-1360. <https://doi.org/10.1108/IJM-12-2018-0413>.
29. Kim, S.-H., Kim, M., & Holland, S. (2020). Effects of intrinsic motivation on organizational citizenship behaviors of hospitality employees: The mediating roles of reciprocity and organizational commitment. *Journal of Human Resources in Hospitality Tourism*, 19.
30. Kloutsiniotis, P. V., & Mihail, D. M. (2020a). The effects of high performance work systems in employees' service-oriented OCB. *International Journal of Hospitality Management*, 90, 26-47.
31. Liu Z, Mei S, Guo Y. Green human resource management, green organizational identity and organizational citizenship behavior for the environment: the moderating effect of environmental values. *Chinese Manag Stud*. 2021;15(2):290–304. doi:10.1108/CMS-10-2019-0366.
32. López-Cabarcos, M. Á., Vazquez-Rodriguez, P., Pineiro-Chousa, J., & Caby, J. (2019). The role of bullying in the development of organizational citizenship behaviors. *Journal of Business Research*.
33. MacCann, C., Jiang, Y., Brown, L. E., Double, K. S., Bucich, M., & Minbashian, A. (2020). Emotional intelligence predicts academic performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 146(2), 150. <https://doi.org/10.1037/bul0000219>.

34. Nahasaram, S.T.; Ramoo, V.; Lee, W.L. Missed nursing care in the Malaysian context: A cross-sectional study from nurses' perspective. *J. Nurs. Manag.* 2021, 29, 1848–1856. [Google Scholar] [CrossRef].
35. Newman, A., Schwarz, G., Cooper, B., & Sendjaya, S. (2017). How servant leadership influences organizational citizenship behavior: The roles of LMX, empowerment, and proactive personality. *Journal of Business Ethics*, 145(1), 49-62.
36. Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., Bachrach, D. G. (2000). "Organizational citizenship behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research", *Journal of Management*, 26 (3), pp. 513-563.
37. Rahimi, Q, and Fathi, n. (2016). Modeling of spiritual leadership, psychological empowerment, ethics and positive organizational citizenship behavior, First International Conference on Accounting and Management Approach resistance economy, Kurdistan, the Kurdistan Journal of hope for the future researchers -University of Kurdistana.
38. Ramirez, D. (2012). Organizational communication satisfaction and job satisfaction within University Foodservice. B.A., University of Oregon, Kansas State University, Manhattan, Kansas.
39. Ren, S., Tang, G., & Kim, A. (2020). OCB-E among Chinese employees of different contract types. *Employee Relations: The International Journal*, 3, 25-47.
40. Rezaeian, A., Rahimi, F., (2008), The Effect of Procedural Justice on Organizational Citizenship Behavior: The Moderate Role of Organizational Trust, *Journal of Business Management Perspective*, Vol. 7, No. 29, pp. 69-87.
41. Teng, C.-C., Lu, A. C. C., Huang, Z.-Y., & Fang, C.-H. (2020). Ethical work climate, organizational identification, leader-member-exchange (LMX) and organizational citizenship behavior (OCB). *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 2, 26-47.
42. Torlak, N. G., Kuzey, C., Sait Dinç, M., & Budur, T. (2021). Links connecting nurses' planned behavior, burnout, job satisfaction, and organizational citizenship behavior. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 36(1), 7.103-7.
43. Tran, Thi Bich Hanh and Choi, Suk Bong (2019) Effects of inclusive leadership on organizational citizenship behavior: the mediating roles of organizational justice and learning culture. *Journal of Pacific Rim Psychology*. Vol 13, pp1-11.
44. Trong Tuan, L. (2017). Knowledge sharing in public organizations: The roles of servant leadership and organizational citizenship behavior. *International Journal of Public Administration*, 40(4), 361-373.
45. Yagoubi, Noor Mohammad. (2014). Predicting the components of employees' organizational citizenship behavior in the light of managers' spiritual leadership. *Public management research*.