

The Impact of Librarians' Moral Intelligence on Improving Citizenship Behavior and Its Role in Promoting Library Social Capital

Akbar Bahmani Chob Basti¹ & Seyed Mehrdad Seyedin^{2*}

1. Assistant Professor, Department of Public Administration, Payame Noor University, Tehran, Iran

2. M.A. Information Science and Knowledge, M.A. Executive Management,
General Directorate of Public Libraries of Markazi Province, Markazi Province, Iran

Received: 22, Jun. 2020

Accepted: 11, Dec. 2020

Abstract

The present study aims to improve the ability of librarians to improve citizenship behavior in libraries by using moral intelligence and social capital.

This research was applied in terms of purpose and descriptive-correlational in terms of data collection, which was done by survey method. The research population consists of all librarians working in public libraries of Markazi province in 2019 and the statistical sample of the research is randomly selected. Data collection tools included the moral intelligence of Lenick and Kiel (2005), the citizenship behavior of Podsakoff, Mackenzie and Boomer (1996), and the social capital of Nahapit and Gushal (1998). To determine the validity of the questionnaire, sampling adequacy index and Bartlett test were used and to determine its reliability, Cronbach's alpha and divergent validity were used. Kolmogorov-Smirnov test for natural data distribution, Levin test for data variance homogeneity, as well as multiple regression analysis and SEM tests to investigate the effect of observed variables on latent variables.

There is a significant relationship between librarians' moral intelligence with organizational citizenship behavior and social capital of libraries. The results of the research model indicate the necessary fit and effectiveness and predict the effectiveness of moral intelligence. Librarians focused on organizational citizenship behavior and its role on the social capital of libraries.

Keywords: Moral Intelligence, Citizenship Behavior, Social Capital, Librarians, Public Libraries.

* Corresponding Author: seyedin.seyedmehrdad@chmail.ir

تأثیر هوش اخلاقی کتابداران بر بهبود رفتار شهروندی و نقش آن در ارتقای سرمایه اجتماعی کتابخانه‌ها

اکبر بهمنی چوب بستی^۱ و سید مهرداد سیدین^{۲*}

۱. استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران
۲. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، اداره کل کتابخانه‌های عمومی استان مرکزی، استان مرکزی، ایران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۴/۰۲ نوع مقاله: پژوهشی تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۹/۲۱

چکیده

پژوهش حاضر با هدف ارتقای قابلیت کتابداران در بهبود رفتار شهروندی در کتابخانه‌ها با به کارگیری هوش اخلاقی و سرمایه اجتماعی انجام شده است.

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر گردآوری داده از نوع توصیفی-همبستگی بود که به روش پیمایشی صورت گرفته است. جامعه پژوهش را تمامی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان مرکزی در سال ۱۳۹۸ تشکیل می‌دهند و نمونه آماری پژوهش، به صورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده است. ابزار گردآوری اطلاعات شامل هوش اخلاقی لیک و کیل (۲۰۰۵) [۱]، رفتار شهروندی پادساکف، مکزی و بومر (۱۹۹۶) [۲] و سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) [۳] بود. برای تعیین روایی پرسشنامه از روش تعیین شاخص معیار کفایت نمونه‌گیری و آزمون بارتلت و برای تعیین پایایی آن از آلفای کرونباخ و روایی واگرا استفاده شد. از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای توزیع طبیعی داده‌ها، آزمون لوین برای تجانس واریانس داده‌ها و نیز آزمون‌های تحلیل رگرسیون چندگانه و مدل‌یابی معادلات ساختاری به بررسی تأثیر متغیرهای مشاهده‌شده بر متغیرهای پنهان پرداخته شد.

ارتباط معناداری بین هوش اخلاقی کتابداران با رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی کتابخانه‌ها وجود دارد. همچنین نتایج مدل پژوهش نشان‌دهنده برآزش لازم و اثرگذاری و پیش‌بینی اثربخشی هوش اخلاقی کتابداران بر رفتار شهروندی سازمانی و نقش آن بر سرمایه اجتماعی کتابخانه‌ها بود.

کلیدواژه‌ها: هوش اخلاقی، رفتار شهروندی، سرمایه اجتماعی، کتابداران، کتابخانه‌های عمومی.

* مسئول مکاتبات: seyedin.seyedmehrdad@chmail.ir

مقدمه

اخلاقی کارکنان اثر بگذارند. به نظر واردامان کارکنانی که در سازمان‌هایی با فضای اخلاقی مثبت کار می‌کنند، رفتارهای فرااجتماعی بیشتری را از خود نشان می‌دهند [۹]. با توجه به مطالب ارائه‌شده، پژوهش فوق با هدف علت‌یابی تأثیر هوش اخلاقی کتابداران بر بهبود رفتار شهروندی و نقش آن در ارتقای سرمایه اجتماعی کتابداران کتابخانه‌های استان مرکزی انجام گرفته است.

چنانچه می‌دانیم کتابخانه‌های عمومی سهم عمده‌ای در بالا بردن سطح دانش اجتماع و شکوفایی استعدادهاى افراد یک جامعه دارند و سنگ بنای توسعه فرهنگی، اجتماعی و سیاسی محسوب می‌شوند [۱۰]. این نوع کتابخانه‌ها اهداف و کارکردهای متفاوتی را مورد توجه و تأکید قرار می‌دهند. یکی از این کارکردها که بیانگر تلاش و برنامه‌ریزی برای خدمت به تمامی اقشار جامعه است، اقدام در مسیر رشد و پرورش هوش اخلاقی، توسعه سرمایه اجتماعی و مهارت‌های رفتار شهروندی در میان کارکنان خود است. بی‌تردید انسان به عنوان موجودی در ذات اجتماعی و برخوردار از سرشت مدنی، به تنهایی قادر به رفع نیازهای خود نیست و مجبور است که برای انجام امور مختلف خویش به دیگران پناه آورد [۱۱]. بنابراین، ضرورت دارد که کتابداران الزام‌ها و مقتضیات تعامل با دیگران را به درستی بشناسد و آنها را در روابط و مناسبات اجتماعی خود به کار گیرند.

مطالعات نشان می‌دهد افرادی با هوش اخلاقی بالا، سعی دارند کارهایشان را با توجه به اصول اخلاقی انجام دهند [۱۲] که شامل یادگیری، کسب مهارت فکری، جسمی و سازگاری با محیط است. در عصر حاضر، دغدغه و نگرانی مدیران، بروز مشکلات و مسائل پیچیده‌ای است که از طریق رعایت‌نشدن اخلاق توسط زیردستان ایجاد می‌شود. در این راستا هوش اخلاقی، مؤثرترین پدیده‌ای است که می‌تواند یاور مدیران و راهگشای مسائل و مشکلات باشد [۱۳] که در عین حال به رفتار شهروندی نیز توجه دارد [۱۴]. ارگان^۱ (۱۹۸۸) [۱۵] اعتقاد دارد که رفتار شهروندی جنبه داوطلبانه دارد و به شکل مستقیم و آشکارا از سوی سازمان مورد پاداش قرار نمی‌گیرد؛ اما به ارتقای اثربخشی سازمان کمک می‌کند [۱۶].

امروزه، سازمان‌های موفق قابلیت‌ها و منابع منحصر به فردی دارند که عامل برتری آنها بر سازمان‌های رقیب محسوب می‌شود. سرمایه اجتماعی به عنوان مزیت رقابتی سازمان‌ها، از جمله این قابلیت‌ها به شمار آمده است که رشد و توسعه آن می‌تواند از طریق بروز رفتارهای داوطلبانه و فرانشس مانند رفتارهای شهروندی سازمانی امکان‌پذیر شود.

پژوهش‌ها نشان می‌دهد سازمان‌هایی که تأکید بیشتری بر رفتار شهروندی سازمانی دارند نسبت به دیگر سازمان‌ها، سالم‌تر و موفق‌ترند که این خود می‌تواند زمینه را برای تقویت سرمایه اجتماعی در سازمان فراهم آورد [۴]. موفقیت سازمان‌ها وابستگی زیادی به عملکرد کارکنانی دارد که فراتر از وظایف خود عمل می‌کنند. رفتار شهروندی سازمانی مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری است که بخشی از وظایف رسمی فرد محسوب نمی‌شود، اما با این وجود توسط وی انجام می‌گیرد و موجب بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شود [۵]. رفتار شهروندی سازمانی، اقدام‌هایی را تشریح می‌کند که در آن کارکنان فراتر از نیازهای از پیش تعیین‌شده نقش خود، عمل می‌کنند و این امر سبب بالا رفتن اثربخشی سازمانی می‌شود [۶].

از سوی دیگر، سازمان‌ها به صورت فزاینده‌ای خود را درگیر مسئله‌ای می‌بینند که آن را معمای اخلاقی می‌نامند؛ زیرا مرز بین کارهای درست و خلاف بیش از پیش از بین رفته است. در چنین شرایطی، مدیر باید از نظر اخلاقی جوی سالم برای کارکنان در سازمان به وجود آورد تا آنان بتوانند با تمام توان و بهره‌وری هرچه بیشتر کار کنند [۷].

هوش اخلاقی، توانایی درک درست از خلاف، داشتن اعتقادهای اخلاقی قوی و عمل به آنهاست. مدیران و کارکنان با هوش اخلاقی بالا، کار درست را درست انجام می‌دهند، اعمال آنها پیوسته با ارزش‌ها و عقایدشان هماهنگ است، عملکرد بالایی دارند و همیشه کارها را با اصول اخلاقی پیوند می‌زنند [۸] که این امر زمینه‌ساز سرمایه اجتماعی سازمان‌ها می‌شود. پژوهش‌های انجام‌شده نشان‌دهنده این است که مدیران و سرپرستان می‌توانند با تغییر و مدیریت فضای اخلاقی سازمان، بر رفتارهای

1. Organ

اینکه بر عملکرد و اثربخشی سرمایه اجتماعی کتابخانه‌ها تأثیرگذار خواهد بود بی‌تردید در سطح جامعه هم تأثیر خواهد داشت. بر همین اساس، هدف اصلی مقاله دستیابی به مستندها و شواهد متقن به منظور به کارگیری مؤثر هوش اخلاقی کتابداران در فرایند تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی و به تبع آن، گسترش سرمایه اجتماعی کتابخانه‌ها است. با توجه به اینکه تحقیقات پیشین ارتباط متغیرهای سرمایه اجتماعی و هوش اخلاقی، سرمایه اجتماعی سازمان‌ها و رفتارهای شهروندی، رفتارهای شهروندی سازمانی و هوش اخلاقی را به طور مجزا بررسی کرده بودند، پژوهش فوق در پی بررسی نحوه ارتباط سه متغیر فوق در مدلی کلی است؛ بنابراین یکی از دستاوردهای این پژوهش، توانایی مدل پیشنهادی در ارزیابی هم‌زمان متغیرهای هوش اخلاقی، رفتارهای شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی است که تاکنون در یک مدل با هم گنجانده نشده‌اند. نتایج این پژوهش را می‌توان در راستای رشد و پرورش هوش اخلاقی، رفتار شهروندی و سرمایه اجتماعی در بین کتابداران به کار گرفت و در نهایت پژوهش حاضر در پی پاسخگویی به پرسشی است که آیا هوش اخلاقی کتابداران با رفتارهای شهروندی سازمانی و ابعاد سرمایه اجتماعی کتابخانه‌ها رابطه دارند؟

مبانی نظری

هوش اخلاقی

اخلاق نیز به عنوان مجموعه‌ای از اصول که اغلب به عنوان منشوری برای هدایت به کار می‌رود، تعریف شده است. بسیاری از رفتارها و اقدام‌های افراد متأثر از ارزش‌های اخلاقی است و ریشه در اخلاق دارد؛ بنابراین، بی‌توجهی به اخلاق در سازمان‌ها و ضعف در رعایت اصول اخلاقی می‌تواند مشکلات زیادی ایجاد کند و مشروعیت و اقدام‌های سازمان‌ها را زیر سؤال ببرد [۲۴].

هوش اخلاقی یکی از ابعاد هوش است که برای اولین بار بوربا به رشته روان‌شناسی وارد کرد. این بعد می‌تواند چارچوبی را برای عملکرد صحیح انسان‌ها فراهم آورد و به عنوان عامل پیش‌بینی‌کننده رفتار محسوب شود [۲۵] و با انجام درست کار و رعایت اصول اخلاقی پیوند دارد [۲۶]؛ بنابراین، هوش اخلاقی عبارت است از توانایی

به عقیده صاحب‌نظران در سازمان‌هایی که هوش اخلاقی در حد مطلوبی قرار دارد و ارزش‌های اخلاقی رعایت شده، کارکنان متعهدترند، اعمال و رفتارها در سازمان با ارزش‌ها و عقاید همسو محسوب می‌شوند و همیشه با اصول اخلاقی پیوند خورده‌اند [۱۷]، [۱۸]. هوش اخلاقی با ویژگی‌هایی همچون درستکاری، مسئولیت‌پذیری، دلسوزی و بخشش مشخص می‌شود و این ویژگی‌ها می‌تواند زمینه‌ساز سرمایه اجتماعی در سازمان باشد. سرمایه اجتماعی را می‌توان به مجموع منابعی نامید که در ذات روابط سازمان اجتماعی به وجود می‌آیند و زندگی اجتماعی را مطلوب‌تر می‌سازند [۱۹]. سرمایه اجتماعی در واقع اثر اقتصادی مجموعه‌ای از روابط اجتماعی است که انجام کارهای گروهی را تسهیل می‌کند و موجب افزایش بهره‌وری می‌شود [۲۰].

از طرفی سرمایه اجتماعی یکی از قابلیت‌های مهم سازمانی است که می‌تواند برای سازمان‌ها مزیت رقابتی پایدار ایجاد کند و موجب ارتقای سطح همکاری اعضای اجتماع، پایین آوردن سطح هزینه‌ها، بهبود ارتباطات و حفظ کارکنان و در نهایت بهبود عملکرد می‌شود [۲۱]. به عقیده کلنن (۱۹۸۸) یکی از عوامل ساخت سرمایه اجتماعی انجام فعالیت داوطلبانه بوده و رفتارهای شهروندی کارکنان و مشتریان با توجه به ماهیت داوطلبانه و خودجوش بودن این‌گونه رفتارها در بهبود سطح تعاملات اجتماعی در سازمان می‌تواند به کسب و ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان کمک شایانی کند [۲۲]. ایجاد و ماندگاری سرمایه اجتماعی که بر مشارکت عملیاتی بیشتر و ارتباطات قوی‌تر مبتنی است، تمایل به بروز رفتارهای شهروندی سازمانی را نیز افزایش می‌دهد. در نتیجه، این ارتباطی دوسویه است و سطح بالای سرمایه اجتماعی نیز به نوبه خود منجر به افزایش وقوع رفتارهای شهروندی می‌شود.

نظر به مطالب مذکور می‌توان بر این نکته تأکید کرد که تلاش در راستای معرفی و شناسایی جایگاه هوش اخلاقی، رفتار شهروندی و سرمایه اجتماعی در رشد و پرورش شخصیت متعادل و متوازن افراد از جمله کتابداران و نقش آن در بهبود ارتقای عملکرد شغلی آنها اهمیت فراوانی دارد. همچنین از آنجایی که کتابخانه‌های عمومی نقش مهمی در توسعه اهداف جامعه دارند، آگاهی از میزان و عوامل هوش اخلاقی کتابداران و رفتارهای شهروندی علاوه بر

ایجاد تمایز میان درست و غلط که بر اساس اصول جهان شمول تعریف شده است [۲۷].

لنیک و کیل^۱ هوش اخلاقی را توانایی تشخیص درست از اشتباه می‌دانند که با اصول جهانی سازگار است. به نظر آنان چهار اصل هوش اخلاقی که برای موفقیت مداوم سازمانی و شخصی ضروری است عبارت‌اند از:

۱. **درستکاری:** یعنی ایجاد هماهنگی بین آنچه به آن باور داریم و آنچه به آن عمل می‌کنیم؛
۲. **مسئولیت‌پذیری:** کسی که هوش اخلاقی بالایی دارد، مسئولیت اعمال و پیامدهای آن اعمال، همچنین اشتباهات و شکست‌های خود را نیز می‌پذیرد؛
۳. **دلسوزی:** توجه به دیگران که دارای تأثیر متقابل است؛
۴. **بخشش:** آگاهی از عیوب خود و تحمل اشتباهات دیگران [۸].

رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی مفهوم نوینی است که ارزیابی این رفتارها در سازمان امری بسیار مهم و حیاتی است. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند و یا گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند. این اعمال که در محیط کار اتفاق می‌افتند را این‌گونه تعریف می‌کنند: «مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند؛ اما با وجود این افراد انجام می‌دهند و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند» [۲۸].

بر اساس تعریف عمومی که از سوی ارگان ارائه شد؛ رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که به طور مستقیم به وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با وجود این باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود. تعریف فوق بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تأکید دارد: نخست؛ رفتار باید داوطلبانه باشد (نه وظیفه مشخص)، دوم؛ مزایای این رفتار جنبه سازمانی دارد و در نهایت اینکه رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چندبعدی دارد [۲۸].

1. Lennick & Kiel

رفتارهای شهروندی سازمانی به کارایی و اثربخشی سازمان‌ها از طریق تحولات منابع، نوآوری‌ها و وفق‌پذیری کمک می‌کنند. این رفتارها ماشین اجتماعی سازمان را روغن کاری و انعطاف‌پذیری لازم را برای موقعیت‌های پیش‌بینی‌ناپذیر فراهم می‌کنند و به کارمندان یک سازمان کمک می‌کنند با هم کنار بیایند [۲۳].

شاید بتوان گفت که معتبرترین تقسیم‌بندی ارائه شده، رفتار شهروندی سازمانی توسط ارگان ارائه شده است که در پژوهش‌های مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد. ارگان پنج بعد رفتار شهروندی را این‌گونه بیان می‌دارد:

۱. **وظیفه‌شناسی:** پیروی از قوانین و مقررات سازمانی حتی در صورتی که با شخصیت و روحیات آنها سازگاری نباشد و انجام رفتارهای خاصی که فراتر از کمترین سطح وظیفه‌ای مورد نیاز برای انجام آن کار است؛
۲. **نوع‌دوستی:** به رفتارهای مفید و اثر و جهت‌بخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد؛
۳. **فضیلت مدنی:** منظور از فضیلت مدنی، تمایل به مشارکت و مسئولیت‌پذیری در زندگی سازمانی و نیز ارائه تصویر مناسب از سازمان است؛
۴. **جوانمردی:** به شکیبایی در برابر موقعیت‌های نامطلوب و نامساعد سازمان بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه‌مندی اشاره می‌کند؛
۵. **احترام و تکریم:** این بعد بیان‌کننده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است [۵].

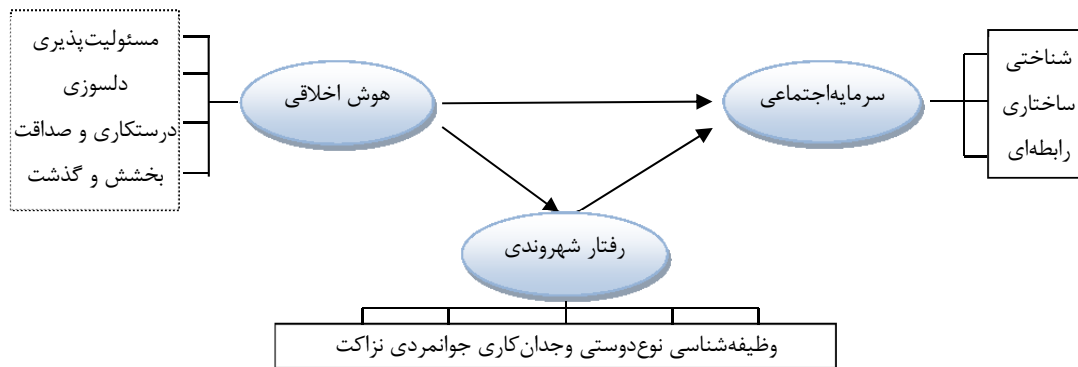
سرمایه اجتماعی سازمان‌ها

سرمایه اجتماعی از مفاهیم نوینی است که به پیوندها و ارتباطات میان اعضای یک شبکه به عنوان منبع بالارزش اشاره دارد که با خلق هنجارها و اعتقاد متقابل موجب تحقق اهداف اعضا می‌شود. این سرمایه امروزه نقشی بسیار مهم‌تر از سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمان‌ها و جوامع ایفا می‌کند. شبکه‌های روابط جمعی و گروهی انسجام‌بخش میان انسان‌ها، انسان‌ها با سازمان‌ها و سازمان‌ها با سازمان‌ها است و در احساس مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها در جوامع نقش بسیار مهمی دارند [۲۹].

- ◇ بعد ارتباطی: بیان‌کننده نوع روابط شخصی مردم با یکدیگر طی مدت تعاملات آنها است؛
- ◇ بعد شناختی: این بعد، از طریق درک متقابل کارکنان با کمک زبان مشترک، امکان ترکیب‌شدن افراد با هم را میسر می‌کند [۳۲].

مدل مفهومی پژوهش

در الگوی مفهومی پژوهش، ابعاد هوش اخلاقی از مدل لنینیک و کیل (۲۰۰۵) ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از مدل پادساکف، مکنزی و بومر (۱۹۹۶) و ابعاد سرمایه اجتماعی بر اساس مدل ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) تنظیم شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

(۲۰۰۵) مشتمل بر ۴۰ پرسش، برای سنجش رفتار شهروندی از پرسشنامه پادساکف، مکنزی و بومر (۱۹۹۶) شامل ۲۴ پرسش و برای سنجش سرمایه اجتماعی از پرسشنامه ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) با ۲۲ پرسش استفاده شده است. لازم به ذکر است که مقایسه در نظر گرفته شده برای تمامی متغیرها، طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت است. روش‌های آماری شامل تجزیه و تحلیل اطلاعات این پژوهش در دو سطح توصیفی و استنباطی انجام شد. برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای اسپس اس اس^۱ نسخه ۲۲ و لیزرل^۲ نسخه ۸/۸ با سطح اطمینان ۹۵ درصد استفاده شد. برای بررسی روایی و پایایی ابزار پژوهش از شاخص معیار کفایت نمونه‌گیری^۳ و آزمون بارتلت استفاده شده است.

روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر گردآوری داده از نوع توصیفی-همبستگی است که به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان مرکزی در سال ۱۳۹۸ بود که طبق آمار امور اداری کتابخانه‌های عمومی استان ۱۷۶ نفرند. از دلایل مهم انتخاب جامعه آماری (کتابخانه‌های استان مرکزی) دسترسی آسان به مشارکت‌کنندگان در پژوهش و اطلاعات مربوط به آنها بوده است که در دقت و صحت داده‌های تحقیق نقش به‌سزایی دارد. نمونه آماری پژوهش، به صورت تصادفی انتخاب شد. برای تعیین حجم نمونه از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای کوکران با خطای مجاز (۰/۰۵) استفاده شد. در این پژوهش تعداد کل نمونه ۸۹ نفر در نظر گرفته شد. برای گردآوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه استفاده شده است به این صورت که برای سنجش هوش اخلاقی از لنینیک و کیل

1. SPSS
2. LISREL
3. KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)

جدول ۱. روایی متغیرهای پژوهش

متغیر	معیار کفایت نمونه‌گیری	معناداری آزمون بارتلت	ضریب آلفای کرونباخ
هوش اخلاقی	۰/۸۴۵	۰/۰۰۰	۰/۹۰۵
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۸۷۰	۰/۰۰۰	۰/۸۸۵
سرمایه اجتماعی سازمان‌ها	۰/۸۶۵	۰/۰۰۰	۰/۸۹۰

سطح قابل قبول است که میزان جذر میانگین واریانس تبیین شده برای هر سازه بیشتر از همبستگی آن سازه با سازه‌های دیگر در مدل باشد؛ به عبارتی الگو در صورتی روایی و اگرایی قابل قبولی دارد که اعداد مندرج در قطر اصلی از اندازه زیرین خود بیشتر باشد. بر مبنای جدول (۲)، روایی و اگرایی تأیید شد.

نتایج به دست آمده در جدول (۱) نشان می‌دهد که شاخص کفایت نمونه‌گیری برای تمامی متغیرها بالاتر از مقدار ۰/۷ و معناداری آزمون بارتلت کمتر از مقدار ۰/۰۵ است که این امر نشان از مناسب بودن روایی ابزار پژوهش دارد و کسب مقدار آلفای کرونباخ بیشتر از ۰/۷ برای تمامی متغیرها، نشان از پایایی متغیرهای فوق دارد. در ادامه، روایی و اگرایی بررسی شد. روایی و اگرایی وقتی در

جدول ۲. روایی و اگرایی متغیرهای پژوهش

متغیر	هوش اخلاقی	رفتار شهروندی سازمانی	سرمایه اجتماعی
هوش اخلاقی	۰/۸۶۰	-	-
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۷۹۱	۰/۸۹۲	-
سرمایه اجتماعی سازمان‌ها	۰/۸۳۱	۰/۷۲۴	۰/۸۷۴

داشتند. در نهایت ۸۵/۴ درصد از پاسخگویان به صورت پیمانی در کتابخانه‌ها مشغول به خدمت‌اند. در آمار استنباطی ابتدا برای نرمال بودن نمونه از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و برای همگنی واریانس از آزمون لوین استفاده شد ($P \geq 0/05$). بر اساس نتایج به دست آمده در جدول (۳)، نمونه آماری پژوهش از توزیع نرمال پیروی می‌کرد و متغیرهای پژوهش از تجانس واریانس برخوردار بودند.

یافته‌های تحقیق

نتایج بررسی جمعیت‌شناختی اعضای نمونه نشان داد که از بین ۸۹ پاسخگو، بیشتر پاسخگویان با ۵۹/۶ درصد مربوط به گروه سنی بین ۳۱ تا ۴۰ سال‌اند. ۴۳/۸ درصد پاسخگویان را مردان و ۵۶/۲ درصد را زنان تشکیل می‌دهند. از دیگر سو ۷۴/۲ درصد پاسخگویان متأهل و ۲۵/۸ درصد پاسخگویان مجرد بودند. میزان تحصیلات ۶۹/۷ درصد از پاسخگویان کارشناسی بود. از نظر سابقه کار بیشتر پاسخگویان ۶۷/۴ درصد، زیر ۱۰ سال سابقه کار

جدول ۳. آزمون همبستگی برای تعیین رابطه بین متغیرهای پژوهش

متغیرها	ضریب همبستگی	سطح معناداری
هوش اخلاقی با رفتار شهروندی سازمانی	۰/۷۸	۰/۰۳۳
هوش اخلاقی با سرمایه اجتماعی سازمان‌ها	۰/۵۹	۰/۰۱۷
رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه اجتماعی سازمان‌ها	۰/۶۵	۰/۰۲۱

برای بررسی رابطه چندگانه هر یک از ابعاد هوش اخلاقی با رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی سازمان‌ها و نیز ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه اجتماعی سازمان‌ها از تحلیل رگرسیون چندگانه استفاده شد جداول (۴)، (۵) و (۶) نتایج مدل رگرسیونی را نشان می‌دهند.

با توجه به جدول (۳)، به دلیل اینکه سطح معناداری تمام متغیرهای به دست آمده از ۰/۰۵ کمتر است، می‌توان گفت بین هوش اخلاقی با رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی سازمان‌ها، همچنین بین رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه اجتماعی سازمان‌ها رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۴. آزمون رگرسیون برای تعیین رابطه هوش اخلاقی با رفتار شهروندی سازمانی

sig	F	sig	t	Bc	R ²	R	
۰/۰۲۰۵	۰/۰۱۰۰	۰/۰۰۰	۱۵/۸۵	۷۴/۲۰	۰/۲۵۳	۰/۳۷۵	مقدار ثابت
		۰/۰۱۹	۰/۹۴	۰/۴۱۵			مسئولیت‌پذیری
		۰/۰۱۳	۰/۱۷۵	۰/۲۷۰			دلسوزی
		۰/۰۰۶	۳/۱۳	۲/۱۰			درستکاری و صداقت
		۰/۰۰۱	۱/۶۷	۰/۷۷۵			بخشش و گذشت

جدول ۵. آزمون رگرسیون برای تعیین رابطه بین هوش اخلاقی با سرمایه اجتماعی سازمان‌ها

sig	F	sig	t	Bc	R ²	R	
۰/۰۳۰۲	۰/۰۲۰۴	۰/۰۰۰	۱۷/۶۵	۶۸/۷۵	۰/۰۹۵	۰/۳۳۷	مقدار ثابت
		۰/۰۲۴	۰/۱۹	۰/۷۰			مسئولیت‌پذیری
		۰/۰۱۹	۰/۱۶۵	۰/۲۳۰			دلسوزی
		۰/۰۰۷	۴/۲۸	۳/۳۵			درستکاری و صداقت
		۰/۰۲۰	۲/۶۷	۱/۴۰			بخشش و گذشت

جدول ۶. آزمون رگرسیون برای تعیین رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه اجتماعی

sig	F	sig	t	Bc	R ²	R	
۰/۰۴	۰/۰۲۰۱	۰/۰۰۰	۱۱/۰۵	۵۳/۲۵	۰/۰۴۴	۰/۲۸۵	مقدار ثابت
		۰/۰۱۵	۰/۱۲	۰/۳۰			آداب اجتماعی
		۰/۰۱۰	۰/۱۰۵	۰/۱۵۰			نوع دوستی
		۰/۰۰۷	۲/۷۵	۲/۷۵			وجدان کاری
		۰/۰۲۲	۲/۱۵	۰/۸۵			جوانمردی
		۰/۰۴۰	۰/۳۵	۰/۶۰			نزاکت

رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه اجتماعی سازمان‌ها از نوع خطی و مستقیم است. وضعیت شاخص‌های برآزش برای مدل مفهومی پژوهش در جدول (۷) آمده است.

با توجه به جداول (۴)، (۵) و (۶) از آنجا که سطح معناداری آماره F از ۰/۰۵ کمتر است، می‌توان گفت رابطه بین هوش اخلاقی با رفتار شهروندی سازمانی و هوش اخلاقی با سرمایه اجتماعی سازمان‌ها و همچنین رابطه بین

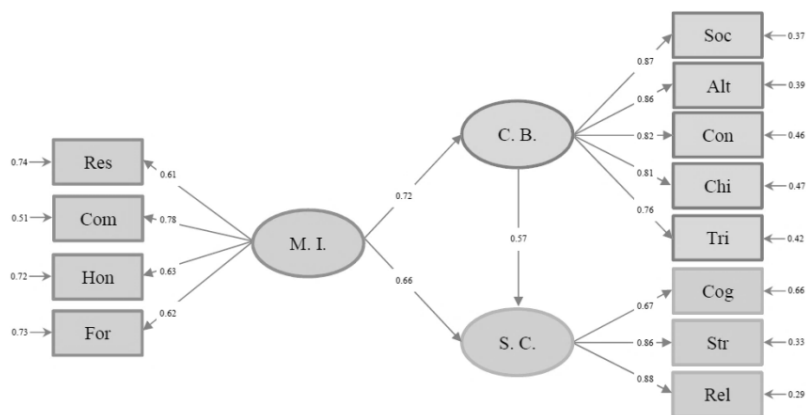
جدول ۷. شاخص‌های برازش در مدل معادلات ساختاری تأییدشده پژوهش

برازش مناسب	مدل اصلی	نام شاخص
$0.05 < P < 0.1$	۰/۰۰۱	P-Value
$RMSEA < 0.08$	۰/۰۷۶	ریشه خطای میانگین مجذورات تقریبی (RMSEA)
$NFI > 0.90$	۰/۹۰	شاخص نرم‌شده برازندگی (NFI)
$GFI > 0.90$	۰/۹۶	شاخص برازندگی تطبیقی (GFI)
$AGFI > 0.90$	۰/۹۵	شاخص خوبی برازندگی تعدیل‌شده (AGFI)

مسیرها از میزان استاندارد ۱/۹۶ بالاتر است و در سطح اطمینان ۹۵ درصد مسیر و ضریب مسیر موردنظر معنادار است. این مسیرها مربوط به تأثیر هوش اخلاقی بر رفتار شهروندی سازمانی، هوش اخلاقی بر سرمایه اجتماعی سازمان‌ها و رفتار شهروندی سازمانی بر سرمایه اجتماعی سازمان‌ها است.

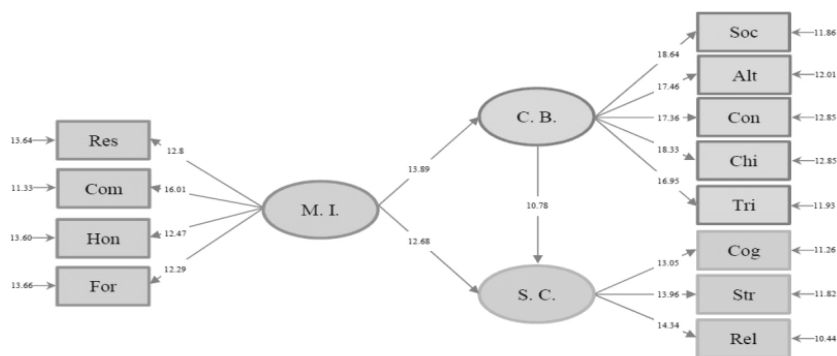
بر اساس جدول (۷)، با توجه به مقادیر شاخص‌های برازندگی، همه آنها نشان‌دهنده برازش مطلوب و مناسب مدل با داده‌های پژوهشی است و مدل پژوهش تأیید می‌شود.

در ادامه، مدل معادلات ساختاری مدل مفهومی پژوهش طراحی شد. برای بررسی معناداری مسیرهای برآورد شده آماره تی محاسبه شد. قدر مطلق این مقادیر برای همه



Chi-Square= 276.47, df=157, P-value=0.001, RMSEA=0.076

شکل ۲. مدل ساختاری پژوهش در حالت استاندارد



Chi-Square= 276.47, df= 157, P-value=0.001, RMSEA=0.076

شکل ۳. مدل ساختاری پژوهش در حالت معناداری

معنادار وجود دارد؛ با نتایج پژوهش هواسی و همکاران (۱۳۹۸) [۳۳]، اردستانی و رزقی شیرسوار (۱۳۹۸) [۳۴]، سینایی (۱۳۹۷) [۳۵]، سفی قلی (۱۳۹۲) [۳۶]، کریمی (۱۳۹۲) [۳۷] و لامبرت^۱ و همکاران (۲۰۱۳) [۳۸] که در آن به همین نتیجه رسیدند مطابقت داشته و همسو است. همچنین پژوهش رحیمی و همکاران (۲۰۱۱) [۱۴] نیز بیانگر آن بود که میان موفقیت شغلی کارکنان و چهار حیطه هوش اخلاقی رابطه‌ی معناداری وجود دارد. بر اساس نتیجه این پژوهش از میان مؤلفه‌های هوش اخلاقی، مؤلفه‌های دلسوزی و بخشش قابلیت پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی را دارند؛ به این معنا که هرچه افراد درستکارتر، دلسوزتر و بخشنده‌تر باشند، به همان نسبت رفتار مناسبی دارند. در واقع کتابدارانی که هوش اخلاقی دارند از روش‌های گمراه‌کننده استفاده نمی‌کنند. بنابراین، جو اخلاقی باعث می‌شود کتابداران به شغل خود دید مثبتی داشته باشند و مدت زمان بیشتری را در کتابخانه بگذرانند و کمتر به فکر ترک آن باشند. همچنین می‌توان گفت اگر جو اخلاقی در کتابخانه‌ها عادلانه و منصفانه باشد و بینش کتابداران هم آن را تصدیق کند، رفتار شهروندی کتابداران افزایش خواهد یافت و درباره رفتار شهروندی می‌توان بیان کرد که ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فراتر از کتابدارانی است که در کتابخانه‌ها فعالیت می‌کنند، به طوری که در اثر رفتارهای آنان اثربخشی کتابخانه‌ها بهبود پیدا کند.

بر اساس یافته‌های این پژوهش بین هوش اخلاقی کتابداران و سرمایه اجتماعی سازمان‌ها رابطه مثبت و معناداری وجود دارد که با نتایج پژوهش‌های جعفری و همکاران (۱۳۹۹) [۳۹]، الماسی (۱۳۹۸) [۴۰]، رحیمی و همکاران (۱۳۹۴) [۴۱]، عطاللهی و همکاران (۱۳۹۴) [۴۲]، محمدیان (۱۳۹۴) [۴۳] و ولیخانی و همکاران (۱۳۹۱) [۴۴] همخوانی دارد. سونسون^۲ (۲۰۱۰) [۴۵] در پژوهشی نشان داد که چگونه رهبران با هوش اخلاقی بالا می‌توانند موفقیت سازمان خود را تضمین کنند. با توجه به این یافته و نتایج پژوهش پژوهشگران دیگر می‌توان چنین

در شکل (۳) اعداد روی مسیرها (بین متغیرهای پنهان و شاخص‌ها یا ابعادشان) نشان‌دهنده ضرایب مسیر و اعداد روی فلش‌های بین متغیرهای پنهان (بین متغیرهای هوش اخلاقی، رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی سازمان‌ها)، نشان‌دهنده بارهای عاملی است. مقادیر بارهای عاملی در حد مناسبی قرار دارند. ضرایب مسیرها نیز که نشان‌دهنده اثر مثبت و معنادار بین متغیرهای پژوهش است. با توجه به نتایج می‌توان گفت بین هوش اخلاقی با رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی سازمان‌ها رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین، رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه اجتماعی سازمان‌ها رابطه مثبت و معناداری دارد. از طرفی، همان‌طور که ضرایب مسیرها نشان می‌دهد، در این مدل بیشترین اثر مربوط به اثر هوش اخلاقی بر رفتار شهروندی سازمانی و کمترین اثر مربوط به اثر رفتار شهروندی سازمانی بر سرمایه اجتماعی است. بارهای عاملی نیز برای همه گویه‌ها در سطح مناسبی است.

از آنجایی که شاخص ریشه خطای میانگین مجذورات تقریبی برابر با ۰/۰۷۶ بوده و از آستانه ۰/۰۸ کمتر است و نسبت خی دو به درجه آزادی برابر ۱/۷۶ بوده و از آستانه ۳ کمتر است. همچنین، شاخص‌های برازندگی تطبیقی و برازندگی تعدیل شده به ترتیب با ۰/۹۶ و ۰/۹۵ برابرند که مقادیر مطلوبی را نشان می‌دهند؛ بنابراین، شاخص‌های برازش مدل نیز در سطح مناسب و قابل قبولی قرار دارند.

نتیجه‌گیری

هدف کلی این پژوهش بررسی و تبیین تأثیر هوش اخلاقی بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق سرمایه اجتماعی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مرکزی است. در این پژوهش، داده‌ها به روش تحلیل مسیر مورد تجزیه و تحلیل شده و مدل برازش داده شده است. به طور کلی، مدل برازش یافته مشخص می‌کند که هوش اخلاقی، بر رفتار شهروندی تأثیر می‌گذارد. با توجه به مسیرهای تأیید شده می‌توان سرمایه اجتماعی را واسطه بین هوش اخلاقی و رفتار شهروندی دانست.

نظر به اینکه در این پژوهش میان هر یک از مؤلفه‌های هوش اخلاقی و رفتار شهروندی کتابداران رابطه مثبت و

1. Lambert
2. Svensson

بیان کرد هوش اخلاقی به میزان توانایی افراد در تشخیص رفتارها و کارهای درست از نادرست بوده [۱] و این نوع هوش نشان‌دهنده اشتیاق و توانایی برای قراردادن معیارهایی برتر و فراتر از منافع خود و حتی موضوع‌هایی نظیر اثربخشی در کانون واکنش‌های فردی است؛ بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت کتابداران می‌توانند با ارتقای سطح توانایی هوش اخلاقی در درک درست از خطا و نیز با تغییر اشتیاق خود مبنی بر استفاده از معیارهای برتر ذهنی خود این توانایی را داشته باشند که سرمایه‌های اجتماعی‌شان را افزایش دهند [۴۰]، باید چنین نتیجه گرفت که در اثر ارتباط بین هوش اخلاقی با این مسئله، ابعاد و بسترهای مطلوب‌سازی زندگی اجتماعی بین کتابداران را به نوعی می‌توان از هوش اخلاقی آنان با معیارهای ذهنی برتر و ارزشمند آنان مبنی بر برخورد با رویدادها دانست. در واقع، از نظر کتابداران، اگر بتوان به ذهنی فعال و برتر همراه با ارزش‌های والای اخلاقی دست یافت، در آن صورت می‌توان به ظرفیت‌های مفید سرمایه اجتماعی دست یافت و آن را مدیریت کرد.

در این پژوهش رفتار شهروندی سازمانی بر سرمایه اجتماعی تأثیر مستقیم و معناداری داشته و با یافته عالی نسب و همکاران (۱۳۹۷) [۴۶]، نریمان (۱۳۹۷) [۴۷]، عطاپور و همکاران (۱۳۹۶) [۴۸]، فروغی (۱۳۹۶) [۲۱]، حمیدزاده و همکاران (۱۳۹۵) [۴۹]، کاملی و همکاران (۱۳۹۴) [۵۰]، دهقانی و همکاران (۱۳۹۴) [۵۱]، یونی^۱ (۲۰۱۴) [۵۲]، کوبویو^۲ (۲۰۰۹) [۵۳]، جهانگیری و همکاران (۲۰۱۳) [۵۴]، هاشمی و همکاران (۱۳۹۳) هم‌راستا است. نتایج پژوهش گنجی‌زاده مرادلو و همکاران (۱۳۹۵) [۵۵] نشان‌دهنده تأثیر مثبت و معناداری سرمایه اجتماعی بر رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای کارآفرینانه است. با افزایش ارتباطات و پیوندهای اثربخش (سرمایه اجتماعی) در بین کتابداران کتابخانه‌ها، نوعی تلافی افکار و همچنین اعتماد همه‌جانبه به وجود می‌آید که استقرار فرایندهای انتقال دانش در کتابخانه را تسریع می‌کند. به اعتقاد پترو^۳ و همکاران (۲۰۱۳) [۵۶] سرمایه

اجتماعی از طریق ارتقای انسجام و همکاری گروهی و شخصیت‌بخشیدن به گروه سبب ارتقای رفتارهای شهروندی سازمانی و همدلی میان اعضا شده و از این رهگذر بر انتقال تجارب و یافته با هدف طراحی سازمانی یادگیرنده و در ارتقای عملکرد نوآورانه کتابداران مؤثر بوده است. پیراس^۴ و همکاران (۲۰۰۳) [۵۷] بیان می‌دارند که سرمایه اجتماعی به عنوان پدیده‌ای اجتماعی سبب بروز خلاقیت، ایده‌پروری، تسهیل رفتارهای نوآورانه و ریسک‌پذیری می‌شود که این عوامل چیزی بیش از مجموعه سازمان اجتماعی و یا ارزش اجتماعی است، این عوامل می‌توانند به مدیریت در راستای گسترش رفتارهای شهروندی سازمانی کمک کنند. زمانی که کتابداران احساس کنند که در گروهی اثربخش ایفای مسئولیت می‌کنند و سرمایه اجتماعی بالایی را کسب کنند، می‌توان انتظار داشت تا رفتار شهروندی سازمانی بیشتری از خود بروز دهد؛ بنابراین اگر کتابداران در راستای ایجاد رفتار شهروندی سازمانی به طور قاطع گام‌هایی بردارند، در این صورت کارایی و بهره‌وری کتابخانه‌ها به صورت بالقوه افزایش خواهد یافت و این امر باعث ارتقای عملکرد آنها در زمینه سرمایه اجتماعی در میان سازمان‌های دیگر خواهد شد.

پیشنهادها

با توجه به تأیید وجود رابطه بین هوش اخلاقی کتابداران بر رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی کتابخانه‌ها باید به دنبال راه‌هایی برای افزایش سطح هوش اخلاقی بود تا بر این اساس بتوانیم رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی را در کتابخانه‌ها بهبود ببخشیم؛ بنابراین در راستای نتایج پژوهش مذکور، راهکارهای زیر پیشنهاد می‌شود.

◇ در آموزش‌های ضمن خدمت کتابداران و همچنین در دوره‌های حین خدمت باید تغییرات لازم صورت گیرد و با افزودن دوره‌های خاص به منظور تقویت هوش اخلاقی به عنوان عامل آموزش‌پذیر اقدام کرد؛

4. Pearce

1. Unni
2. Kokobyu
3. Petrou

- ◇ به عامل سابقه و تجربه هم در به‌کارگیری کتابداران جدید و هم جلوگیری از خروج و ریزش کتابداران قبلی توجه شود؛
- ◇ رؤسای کتابخانه‌های اداره‌ها باید تشویق گروهی را به جای تشویق فردی جایگزین کنند؛
- ◇ از کتابدارانی با روحیه همکاری، مثبت‌اندیشی، پذیرش اشتباهات و استفاده‌کننده از نظرات همکاران در تصمیم‌گیری استفاده شود؛
- ◇ با برگزاری کلاس‌ها و کارگاه‌های آموزشی کافی و مناسب در زمینه اصول رفتار شهروندی سازمانی در میان کتابداران روحیه نوع‌دوستی، وجدان کاری، جوانمردی و نزاکت در میان آنها تقویت کرد؛
- ◇ از بروشورها، پوسترها و عکس‌ها در زمینه تقویت شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن در اداره‌ها و کتابخانه‌های عمومی استفاده شود؛
- ◇ در ارزیابی عملکرد کارکنان از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی استفاده شود؛
- ◇ به منظور تقویت بعد شناختی سرمایه اجتماعی در کتابخانه‌ها با نهادینه کردن چشم‌انداز، رسالت و اهداف کتابخانه از طریق مشارکت افراد در خلق آنها و یادآوری مکرر آنها اقدام شود؛
- ◇ اداره کل کتابخانه‌ها با برگزاری اردوهای تفریحی و آموزشی به منظور ایجاد روابط رودررو، زبان و تجربه‌های مشترک، اعتماد و کار گروهی بین کتابداران را تقویت کنند؛
- ◇ به منظور بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی در کتابخانه‌ها باید روابط را افزایش داد. با هدف افزایش اعتماد میان افراد در جامعه مورد مطالعه، می‌توان برنامه‌های گروهی برای افزایش روحیه کار گروهی در میان کتابداران اجرا کرد؛
- ◇ برقراری ارتباط باز و شفاف، انتشار اخبار خوب و بد سازمان و ملاقات مستمر کتابداران با مدیران سطوح مختلف و در نهایت مشارکت کارکنان در امور مربوط و ارزش‌دادن به آنها، اجازه به افراد تا خودشان، کارهایشان و زمانشان را برنامه‌ریزی کنند، این بهترین راه اعتمادسازی در کتابخانه‌ها است زیرا افراد خود را تبیل فرض نکنند و فردی اثربخش بدانند که به آینده کتابخانه علاقه‌مند است؛
- ◇ در راستای تقویت بعد ساختاری سرمایه اجتماعی در کتابخانه‌ها، برای کتابخانه مناسب و پویا قوانینی تدوین شود که در آن تصمیم‌گیری بر نظرات جمع استوار بوده نه بر سلسله‌مراتب سازمانی و نیز تعاون و همکاری در بین کتابداران را تقویت کند، این نوع قوانین می‌تواند باعث افزایش سرمایه اجتماعی شود؛
- ◇ کتابخانه‌ها در ساختار سازمانی خود تجدیدنظر و به سمت فقدان تمرکز حرکت کنند، کتابداران را در جریان تصمیم‌گیری‌ها قرار دهند و اختیارات لازم برای انجام امور را به آنها محول کنند.

References

منابع

- [1] Lennick, D. & Kiel, F. Moral intelligence: the key to enhancing business performance and leadership success. Wharton school publishing, an imprint of Pearson Education. 2005.
- [2] Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B. & Bacharach, D. G. Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. Journal of Management, 26 (3), 513-563. 2000.
- [3] Nahapiet, J., Ghoshal, S. Social capital, intellectual capital and the organizational advantage. Academy of Management Review, 1998; 23 (2), 242-266.
- [4] Vigoda-Gadot, Eran. Redrawing the boundaries of OCB? An empirical examination of compulsory extra-role behavior in the workplace. Journal of business and psychology, 2007; 21 (3), 377-405.
- [5] Appelbaum, S., Bartolomucci, N., Beaumier, E., Boulanger, J., Corrigan, R., Dore, I., Girard, C. & Serroni, C. Organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust. Management decision, 2004; 42 (1), 13-40.

- [6] Ostad, H. Investigating the effect of organizational citizenship behavior on customer satisfaction of Sina Bank, Tehran branches. Thesis in Management, Islamic Azad University, Central Tehran Branch. 2015 (Persian).
- [7] Mokhtaryapour, M. & Siadat, S. A. A Comparative Analysis between the Dimensions of Moral Intelligence in the view of Scholars and Quran and Imams. *Islamic Studies and Psychology*, 2009, 3 (4): 118-97 (Persian).
- [8] Borba, M. The step by step plan to building moral intelligence, nurturing kid's hearts & souls. San Francisco: National Educator Awards, National Council of Self Steam. 2005; 1-25.
- [9] Vardaman, J. M, Maria B. G. & David G. A. Ethical climate and pro-social rule breaking in the workplace. *Human Resource Management Review*, 2012; 24 (1), 1-11.
- [10] Mazinani, A. Library and librarianship. Tehran: Samat. 2019 (Persian).
- [11] Sotoudeh, H. Social pathology. Tehran: Avaye Noor. 1998 (Persian).
- [12] Sotoudeh, H.; Shakrinia, I.; Khirati, M.; Dargahi, S. & Ghasemi Jobneh, R. The relationship between spiritual intelligence and moral intelligence with psychological well-being of nurses. *Ethics and History of Medicine*, 2016, 9 (1): 73-63 (Persian).
- [13] Taban, M.; Sharafi, V.; Wise, M. & Shiri, A. Investigating the effect of responsibility and moral intelligence of employees on the health of the administrative system (Case study: Ilam University staff). *Management in Islamic University*, 2014, 3 (8): 242-223 (Persian).
- [14] Rahimi, H., Arbabisarjou, S., Allameh, M. & Aghababaei, R. Relationship between knowledge management process and creativity among faculty members in the univessity, Interdisciplinary. *Journal of Information Knowledge and Mangement*, 2011; 6, 7-33.
- [15] Organ, D. W. Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington, MA, England: Lexington Books/D. C. Heath and Com. 1988.
- [16] Soleimani, N. Investigating the relationship between principals' ethical behavior and organizational citizen behavior of teachers and staff in Garmsar schools. *Educational Management Innovations*, 2012, 7 (1): 27-11 (Persian).
- [17] Eskandari, Gh.; Eskandari, K.; Bikuzad, J. & Kordbacheh, S. The effect of managers' moral intelligence on their communication skills in the social security organization. *Productivity Management*, 2012, 6 (21): 128-105 (Persian).
- [18] Bahrami, M.; Asmi, M.; Fatahpanah, A.; Dehghani Tafti, A. & Ahmadi Tehrani, Gh. Level of moral intelligence of faculty members and staff of Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd. *Ethics and History of Medicine*, 2012, 5 (6): 95-81 (Persian).
- [19] Arqand, M.; Ismaili, M. & Khodadad Kashi, S. Investigating the relationship between social capital and job burnout of physical education teachers in Guilan province. *Journal of Sports Management*, 2014, 6 (3): 458-443 (Persian).
- [20] Nawabakhsh, F.; Motlagh, M. & Naghshi, F. Sociological study of the relationship between social capital and job satisfaction (Case study of employees working in Kermanshah Welfare Organization). *Iran Social Development Studies*, 2012, 4 (3): 113-97 (Persian).
- [21] Foroughi, M. Investigating the Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Employees' Social Capital (Case Study: Tehran Municipality). *Social Sciences*, 1396, 11 (36): 202-171 (Persian).
- [22] Sharif far, A. Citizenship behavior of employees and customers and its impact on social capital construction. *Tadbir*, 1389, 217: 61-55 (Persian).
- [23] Foote, D.A. & Li Ping Tang, T. Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB): Does team commitment make a difference in self- directed teams?, *Management Decision*, 2008: 46 (6), 933-947.
- [24] Arasteh, H. & Jahed, H. Ethics in Universities and Higher Education Centers: An Option to Improve Behavior. *Nasha Alam Quarterly*, 2012, 1 (2): 40-31 (Persian).

- [25] Glipour, S.; Haghghat, S. & Manavipour, D. The relationship between spiritual intelligence and moral intelligence with the meaning of life in emergency response volunteers. *Journal of Khatam Healing Neuroscience*, 2014, 2 (4): 29-20 (Persian).
- [26] Mohammadi, J.; Ghazanfari, F. & Azizi, A. The relationship between moral intelligence and quality of work life of nurses. *Iranian Journal of Nursing*, 2014, 27 (90 and 91): 64-54 (Persian).
- [27] Beheshtifar, M., Esmaili, Z., & Nekoie Moghadam, M. Effect of moral intelligence on leadership. *Eur J Econ Finance Admin sci*, 2001; 43:1-7.
- [28] Del roshan, H. Investigating the Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior: A Case Study of Energy Companies in Kurdistan Province. Master Thesis in Executive Management, Islamic Azad University, Sanandaj Branch. 2013 (Persian).
- [29] Burt, R. S. Structural holes, the social structure of competition. Cambridge, M. A: Harvard University Press. 1992; 8-24.
- [30] Timberlake, S. Social capital and gender in work place. *Journal of Management Development*, 2005; 24 (1), 34-44.
- [31] Sharifian Thani, M. Social Capital: Basic Concepts and Theoretical Framework. *Social Welfare Quarterly*, 2001, 1 (2): 18-5 (Persian).
- [32] Mahmoudi, H.; Diani, M. & Parikh, M. Investigating the relationship between social capital and the implementation of knowledge management in the libraries of Ferdowsi University and Mashhad University of Medical Sciences. *Journal of Library and Information Science*, 16 (58): 117-91 (Persian).
- [33] Hawasi, K.; Bakhtiari, Z. & Fallah, M. The effect of moral intelligence on organizational citizenship behavior. *Scientific Quarterly of Ilam Culture*. 2019, 20 (64, 65): 74-54 (Persian).
- [34] Ardestani, N. & Razghi Shirsavar, H. The Relationship between Moral Intelligence and Organizational Citizenship Behavior (Case Study: Staff and Faculty Members of Abu Reihan Campus - University of Tehran). *Organizational Culture Management*, 2019, 17 (1): 64-45. (Persian).
- [35] Sinai, Ra. Investigating the relationship between spiritual intelligence and moral intelligence and job satisfaction on organizational citizenship behavior of primary school teachers in Tabriz. Master Thesis, Faculty of Educational Sciences and Psychology, University of Tabriz. 2018 (Persian).
- [36] Safi Gholi, M. Investigating the role of teachers' moral intelligence on organizational citizenship behavior in primary education schools in Qazvin. Master Thesis, Faculty of Psychology and Educational Sciences, Islamic Azad University, Central Tehran Branch. 2014 (Persian).
- [37] Karimi, M. The Relationship between Professional Ethics and Moral Intelligence with Organizational Citizenship Behavior of Female Secondary Education Teachers in District 2 of Shiraz. Master Thesis, Faculty of Educational Sciences and Psychology, Islamic Azad University, Marvdasht Branch. 2014 (Persian).
- [38] Lambert, E. G., Barton-Bellessa, S. M., & Hogan, N. L. The Association between Correctional Orientation and Organizational Citizenship Behaviors among Correctional Staff. *International journal of offender therapy and comparative criminology*, 2013; 58 (8): 953-97.
- [39] Jafari, I.; Pourmohseni, F.; Ghobadi, Z. & Taklavi Verniab, S. The role of moral intelligence and psychological capital in predicting the social capital of soldiers. *Journal of Military Psychology*, 1399, 11 (41): 39-27 (Persian).
- [40] Almasi, M. Analysis of the relationships between moral intelligence, social capital and job attachment. *Ethics in Science and Technology*, 2018, 14 (3): 75-71 (Persian).
- [41] Rahimi, H.; Madani, A. & Mohammadian, A. Investigating the Relationship between Moral Intelligence and Social Capital with Students' Responsibility (Case Study: Kashan University). *Culture in Islamic University*, 2015, 5 (14): 126-101 (Persian).
- [42] Ataullah, Tahereh; R., Ali and Amini, Mohammad T. The relationship between moral intelligence and social capital. *Ethics in Science and Technology*, 2015, 10 (3): 40-29 (Persian).

- [43] Mohammadian, A. Analysis of simple and multiple relationships between moral intelligence and social capital with the level of responsibility of Kashan University students. Master Thesis, Faculty of Humanities, Kashan University. 2016 (Persian).
- [44] Valikhani, M.; Ansari, M. & Sepiani, M. Investigating the level of moral intelligence of managers and its effect on the social capital of the organization (Case study: Managers of state-owned banks in Isfahan). *Social Sciences*, 2012, 6 (18): 198-171 (Persian).
- [45] Svensson, G, Wood, G. The dynamics of business ethics: a function of time and culture cases and models. *Management Decision*, 2010; 41 (4), 350-361.
- [46] Alinasab, Z; Shafizadeh, H. & Momayez, S. The role of social capital, organizational justice and organizational citizenship behavior in predicting nurses' organizational health. *Nursing Management Quarterly*, 2018, 7 (2): 36-27 (Persian).
- [47] Nariman, A. Mediating the effect of social capital between transformational leadership and organizational behavior and citizenship in health care workers working in the health care network of Qom province. *General management policy in management*, 1397, 4 (32): 101-91 (Persian).
- [48] Atapour, J.; Hassani, M. & Qalavandi, H. Investigating the Relationship between Professional Ethics and Social Capital with Organizational Citizenship Behavior among Secondary School Teachers in Meshkinshahr. *Educational Leadership and Management Research*, 2017, 4 (14): 156-127 (Persian).
- [49] Hamidzadeh, A.; Rashid, A. & Soltaninejad, N. Formation of organizational citizenship behaviors based on service-oriented motivation, social capital and organizational commitment (Case study: employees of state-owned banks in Kerman). *Social Capital Management Quarterly*, 2016, 3 (2): 250-233 (Persian).
- [50] Kameli, A.; Tavakoli, Gh. & Nazari, Y. Investigating the effect of social capital on citizenship behavior mediated by job effort. *Social Capital Management Quarterly*, 2015, 2 (2): 266-245. (Persian).
- [51] Dehghani, M.; Mustafa, D.; Hayavi Haghighi, M.; Istabsari, F.; Rafati, S. & Khorami, F. Investigating the relationship between social capital and organizational citizenship behavior among the staff of Hormozgan University of Medical Sciences. *Journal of Modern Medical Information*, 2015, 1 (1): 32-24 (Persian).
- [52] Unni, A. S. V. A study of relationship between social capital and organizational citizenship behaviors. *International Journal of Managerial Studies and Research*, 2014; 2 (4), 76-81.
- [53] Kokobyo, A. K. Operant competence, organizational social capital, organizational commitment and organizational citizenship behavior. *Uganda Scholarly Digital Library*. 2009, Available at: <http://hdl.handle.net>.
- [54] Jahangiri, A., Qopranlou, M., Hajzadeh, M. The Relation between Social Capital and Organizational Citizenship Behavior. *Sociological Studies of Youth*, 2013; 4 (8), 83-98.
- [55] Ganjizadeh Moradloo, H.; Hosseinpour, D.; Khanbashi, M. & Rashid, A. The role of social capital in strengthening organizational citizenship behaviors and entrepreneurial behaviors. *Social Capital Management Quarterly*, 2016, 3 (3): 482-463 (Persian).
- [56] Petrou, A. Daskalopoulou, I. Social capital and innovation in the services sector. *European Journal of Innovation Management*, 2013; 16 (1), 50-69.
- [57] Pearce, C. L., Sims Jr, H. P., Cox, J. F., Ball, G., Schnell, E., Smith, K. A. and Trevino, L. Transactors, transformers and beyond (A multi-method development of a theoretical typology of leadership), *Journal of Management Development*, 2003; 22 (4): 273- 307.