

The relationship between Organizational Citizenship Behavior with Leader-Member Exchange and Perceived Supervisor Support in Kurdistan Public Libraries

Ali Akbar Khasseh 

Associate Professor, Department of Knowledge and Information Science, Payam Noor University,
Tehran, Iran. khasseh@pnu.ac.ir

Sahar Naseri

Master's student, Department of Knowledge and Information Science, Payam Noor University, Tehran,
Iran. sahar.naseri1999@gmail.com

Faramarz Soheili 

Associate Professor, Department of Knowledge and Information Science, Payam Noor University,
Tehran, Iran. F_sohieli@pnu.ac.ir

Mehri Shahbazi 

Assistant Professor, Department of Knowledge and Information Science, Payam Noor University,
Tehran, Iran (**Corresponding author**). shahbazi.Mehri@pnu.ac.ir

Abstract

Purpose: The purpose of this study is to determine the relationship between organizational citizenship behavior, leader-member exchange, and perceived supervisor support among employees of public libraries in Kurdistan province.

Method: The present research method is a survey type in terms of practical purpose and data collection method. The statistical population of this study includes all employees of public libraries in Kurdistan province, totaling 99 people, which was determined using the census method due to the small population size. Three standard questionnaires were utilized to collect data on Organizational Citizenship Behavior (Kanuski, 1996), Leaders-Member Exchange (Gran and Joey Bain, 1995), and perceived support for the Supervisor (Rubin, 2013). The content validity of the questionnaire was confirmed by five professors of information science, and the reliability was assessed using Cronbach's alpha, resulting in values of 0.785, 0.845, and 0.938. Data analysis was conducted using statistical coefficients such as correlation coefficient and multiple linear regression in SPSS software version 22.

Findings: The findings showed a significant relationship between leader-member exchange and all five dimensions of organizational citizenship behavior, as well as the perceived support of the supervisor. Additionally, a significant relationship was found between the perceived support of the supervisor and organizational citizenship behavior. The perceived support of the supervisor was identified to play a mediating role in the relationship between leader-member exchange and the

Cite this article: Khasseh, A.A., Naseri, S., Soheili, F. & Shahbazi, M. (2024). The relationship between Organizational Citizenship Behavior with Leader-Member Exchange and Perceived Supervisor Support in Kurdistan Public Libraries. *Sciences and Techniques of Information Management*, 10(1): 209-238. <https://doi.org/10.22091/STIM.2021.7147.1618>

Received: 2023-05-05 ; **Revised:** 2023-05-26 ; **Accepted:** 2023-06-11 ; **Published online:** 2024-03-22

© The Author(s).

Article type: Research Article

Published by: University of Qom.



dimensions of altruism, respect, and humility. Lastly, the gender of the respondents was found to be related to the altruistic dimension.

Conclusion: Based on the results obtained, it can be said that employees are more likely to engage in organizational citizenship behavior in response to perceived support from the supervisor rather than as a tool for rewarding. In other words, employee's express organizational citizenship behavior because they feel satisfied with the support of their supervisor. What is certain is that it is not only the role of the supervisor that strengthens the behavior of organizational citizenship in the workplace; organizational citizenship behavior is a team effort.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Leader-member Exchange, Perceived Supervisor Support, Public libraries.



بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی با تبادل رهبر - عضو و حمایت ادارک شده سرپرست: مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی استان کردستان

علی اکبر خاصه

دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. khasseh@pnu.ac.ir

سحر ناصری

دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.
sahar.naseri1999@gmail.com

فرامرز سهیلی

دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. F_sohieli@pnu.ac.ir

مهری شهبازی

استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران (نویسنده مسئول).
shahbazi.Mehri@pnu.ac.ir

چکیده

هدف: پژوهش حاضر بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی با تبادل رهبر - عضو و حمایت ادارک شده سرپرست در میان کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان کردستان است.

روش: پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها توصیفی، و از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان کردستان (۹۹ نفر) بوده، و نمونه‌گیری به روش سرشماری انجام شد. جهت گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌ای متشکل از سه پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوسکی (۱۹۹۶)، تبادل رهبر - عضو گران و یوهی باین (۱۹۹۵) و حمایت ادراک شده سرپرست روبین (۲۰۱۳) استفاده شد. روایی محتوایی پرسشنامه توسط پنج نفر از متخصصین حوزه مورد بررسی تأیید گردید، و پایایی آن از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب در هر بخش برابر با ۰/۷۸۵، ۰/۸۴۵ و ۰/۹۳۸ به‌دست آمد. سپس، با استفاده از روش‌های آمار توصیفی، توزیع فراوانی و آمار تحلیلی آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن،

پژوهش حاضر مستخرج از: پایان‌نامه کارشناسی ارشد با عنوان «بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی با تبادل رهبر - عضو و حمایت ادارک شده سرپرست در کتابخانه‌های عمومی استان کردستان» است.

استناد به این مقاله: خاصه، علی اکبر؛ ناصری، سحر؛ سهیلی، فرامرز؛ شهبازی، مهری (۱۴۰۳). بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی با تبادل رهبر - عضو و حمایت ادارک شده سرپرست: مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی استان کردستان. *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۱۰(۱):

<https://doi.org/10.22091/STIM.2021.7147.1618>. ۲۳۸-۲۰۹

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۲/۱۵؛ تاریخ اصلاح: ۱۴۰۲/۰۳/۰۵؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۳/۲۱؛ تاریخ انتشار آنلاین: ۱۴۰۳/۰۱/۰۳

ناشر: دانشگاه قم

نوع مقاله: پژوهشی

© نویسندگان.



ضریب همبستگی جزئی، آزمون سوبل، تی دونمونه‌ای مستقل و من-ویتنی به تحلیل داده‌ها پرداخته شد. **یافته‌ها:** بین هر پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی با تبادل رهبر-عضو و حمایت ادراک شده سرپرست، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین، حمایت ادراک شده سرپرست در ارتباط بین تبادل رهبر-عضو و دو بعد نوع‌دوستی و تکریم و تواضع، نقش میانجی ایفا می‌کند. در نهایت، جنسیت پاسخ‌دهندگان با بعد نوع‌دوستی در ارتباط بود. **نتیجه‌گیری:** این احتمال وجود دارد که کارکنان رفتار شهروندی سازمانی را در پاسخ به حمایت درک‌شده سرپرست انجام دهند، و نه به عنوان ابزاری برای گرفتن پاداش. به بیان دیگر، کارکنان به دلیل احساس رضایت از حمایت‌های سرپرست خود، رفتار شهروندی سازمانی را بروز می‌دهند. از سوی دیگر، فقط نقش سرپرست نیست که باعث تقویت رفتار شهروندی سازمانی در محیط کار می‌شود، بلکه رفتار شهروندی سازمانی یک تلاش تیمی است.

کلیدواژه‌ها: استان کردستان، تبادل رهبر-عضو، حمایت ادراک شده سرپرست، رفتار شهروندی سازمانی، کتابخانه‌های

عمومی.

۱. مقدمه

در دنیای رقابتی امروز، همه سازمان‌ها همواره درصدد یافتن روش‌های نوین بهبود عملکرد سازمانی بوده و با تمسک به پیشرفت‌های تکنولوژیکی و با استفاده از فناوری‌های جدید، سعی در بهبود وضعیت عملکردی سازمان داشته‌اند، اما با این وجود، باز هم مدیران و پژوهشگران، شاهد شکافی در عملکرد و کارایی سازمان بوده‌اند. بر این اساس، برخی از پژوهشگران (مانند اسعدی، ندافی و رودپشتی، ۱۳۹۰) در پی بررسی این شکاف به این باور رسیده‌اند که عملکرد و کارایی سازمان تا حد زیادی به تلاش‌های کارکنان بستگی دارد، که فراتر از الزامات تعریف شده نقش است. از این رو، باید استانداردهای جدیدی برای سازمان‌ها تدوین گردد تا با فراهم‌آوری زمینه مناسبی برای کارکنان، این فرصت برای آن‌ها ایجاد شود که از مناسب‌ترین مهارت‌ها در جهت بهبود عملکرد خود برخوردار باشند. یکی از مهارت‌هایی که می‌تواند به کارکنان در این زمینه کمک کند، یادگیری «رفتار شهروندی سازمانی»^۱ است. بهارلو و همکاران (۱۳۹۳) معتقدند که پژوهشگران علوم مدیریت از دیرباز به مطالعه رفتار افراد در محیط‌های کاری مختلف توجه کرده‌اند؛ اما بحثی که در دو دهه اخیر مطرح شده و علاوه بر رفتارشناسان، توجه روانشناسان و جامعه‌شناسان را نیز به خود جلب کرده است، رفتار شهروندی سازمانی نام دارد. این مقوله به رفتارهای فردی برخاسته از بصیرت افراد اشاره دارد که کارایی و اثربخشی عملکرد سازمان را بهبود می‌بخشد (برنس و کارپنتر^۲، ۲۰۰۸). رفتار شهروندی سازمانی شامل ارائه پیشنهاد جهت حل مشکلات همکاران، مشارکت در فعالیت‌های ویژه سازمان، ارائه کمک به همکاران و به موقع بودن است (اکرم و همکاران^۳، ۲۰۱۸). این رفتار فراوظیفه‌ای است که در افزایش عملکرد اثربخش سازمان مؤثر است و به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم به وسیله سیستم پاداش رسمی سازمان، سازماندهی نمی‌شود.

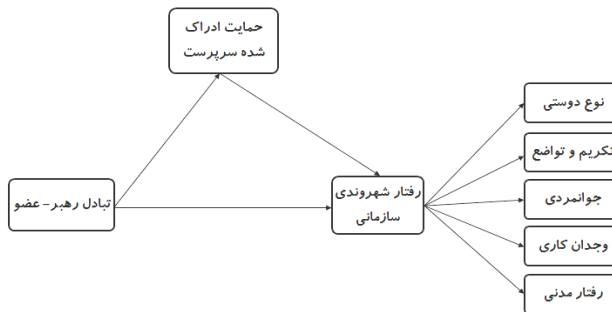
۲. نوآوری پژوهش

با توجه به اینکه افزایش اثربخشی سازمان همواره یکی از مسائل و دغدغه‌های مدیران است، برخی از پژوهشگران از جمله مارکوفسکی و خین^۴ (۲۰۰۵) تأکید می‌کنند که شناخت رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مؤثر بر آن می‌تواند گام مؤثر و مفیدی در جهت بهبود عملکرد سازمانی در نظر گرفته شود و با توجه به اینکه سازمان‌ها به شکل سیستمی بوده و متغیرهای مختلف به صورت

<http://stim.gom.ac.ir>

1. Organizational Citizenship Behavior
2. Burns & Carpenter
3. Akram
4. Morkoczy & Xin

چندجانبه بر سازمان تأثیرگذار هستند و اکثر پژوهش‌های صورت گرفته در زمینه رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مؤثر بر آن در سازمان‌هایی غیر از کتابخانه با فرهنگ خاص آن سازمان مورد توجه قرار گرفته است، و با توجه به اینکه حرفه کتابداری و کار در کتابخانه یکی از حرفه‌های تأثیرگذار در جامعه است و از حیث خدمت‌رسانی در زمره مهم‌ترین حرفه‌ها قرار دارد و شاغلان آن یعنی کتابداران باید از رفتار شهروندی سازمانی در سطح عالی برخوردار باشند، لذا، به نظر می‌رسد که بررسی عوامل تأثیرگذار بر تغییر رفتار شهروندی در جهت مثبت می‌تواند در ارائه خدمات بهتر و جذب کاربر به کتابخانه‌ها بسیار مؤثر باشد. بر این اساس، پژوهش حاضر بر آن است تا با بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با تبادل رهبر-عضو و حمایت ادراک شده سرپرست در بین کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان کردستان، این دو عامل تأثیرگذار را مورد توجه و مداخله بیشتری قرار دهد و با توجه به مدل مفهومی پیشنهادی روبین (۲۰۱۳) که در شکل (۱) آمده است، به بررسی عوامل مذکور بپردازد. طبق این مدل، انتظار می‌رود که حمایت ادراک شده سرپرست در رابطه بین تبادل رهبر-عضو و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی ایفا کند.



شکل ۱- مدل مفهومی پیشنهادی پژوهش (روبین، ۲۰۱۳)

۳. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

رفتار شهروندی سازمانی شامل پنج بعد نوع دوستی^۱، تکریم و تواضع^۲، جوانمردی^۳، وجدان کاری^۴ و رفتار مدنی^۵ است (اورگان، پادساکوف و مکزی^۶، ۲۰۰۶). نوع دوستی عبارت است از

1. Altruism
2. Courtesy
3. Sportsmanship
4. Conscientiousness
5. Civic virtue
6. Organ, Podsakoff & Mackenzie

کمک رساندن به همکاران در عملکرد مربوط به وظایف آنها؛ و تکریم و تواضع به عنوان رفتاری در نظر گرفته می‌شود که توجه به مشارکت در زندگی اجتماعی سازمانی را نشان می‌دهد (کاسترو^۱ و همکاران، ۲۰۰۴) جوانمردی از نظر مارکوفسکی و خین (۲۰۰۵) عبارت است از تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت‌های اجتناب‌ناپذیر و اجحاف‌های کاری، بدون اینکه گله و شکایتی صورت گیرد و وجدان کاری، رفتاری است که فراتر از الزامات تعیین شده به وسیله سازمان در محیط کار می‌باشد. رفتار مدنی شامل رفتارهایی همچون حضور در فعالیت‌های فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات سازمانی ارائه شده توسط مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجله و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران است (نوری، ۱۳۸۷).

یکی دیگر از مهارت‌هایی که می‌تواند در جهت بهبود عملکرد کارکنان راهگشا باشد، کیفیت «تبادلات رهبر-عضو»^۲ است (بهارلو و همکاران، ۱۳۹۳) که در سازمان‌ها می‌توان از آن به عنوان تبادل مدیر-کارمند نیز یاد کرد. به طور تجربی پژوهش‌های مختلف، روابط مهمی بین مقوله تبادلات رهبر-عضو و بسیاری از نتایج مثبت کاری مثل رضایت زیردستان از سرپرست، مشخص بودن نقش، رضایت کلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را نشان می‌دهند (بوتار، سندجایا و پکرتی^۳، ۲۰۱۹؛ لانفیلد^۴، ۲۰۰۹؛ وو^۵، ۲۰۰۹). در طول روابط متقابل بین رهبر-عضو، رهبر در موقعیت احترام و وفاداری، پتانسیل بیشتری برای تأثیر و نفوذ به دست می‌آورد و در مقابل، اعضاء هم پاداش‌های درونی و بیرونی از قبیل اقتدار، استقلال، آزادی، ارتقاء، پاداش و شغل دلخواه را دریافت می‌کنند. اعضاء با قرار گرفتن در این موقعیت، دارای تعهد سازمانی بیشتری هستند و میزان رفتار شهروندی سازمانی بیشتری را از خود بروز می‌دهند. از آنجایی که هر دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و رابطه متقابل رهبر-عضو بر مبنای تبادل اجتماعی هستند، رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند یکی از نتایج رابطه متقابل رهبر-عضو باشد (سیدنقوی و جعفری فارسانی، ۱۳۸۹). به طور خلاصه، پیامدهای مثبت فردی و سازمانی مرتبط با مبادله رهبر-عضو، دلیل خوب و معتبری برای حداکثر کردن رابطه بین رهبران و پیروانشان است.

یکی دیگر از عوامل و مهارت‌هایی که در بهبود عملکرد سازمانی می‌تواند مؤثر باشد و با رفتار

1. Castro
2. Leader-member exchange
3. Butar, Sendjaya & Pekerti
4. Lanefeld
5. Wu

مطلوب شهروندی سازمانی می‌تواند رابطه داشته باشد، بنابر نظریه حمایت سازمانی، «حمایت ادراک شده سرپرست»^۱ است (جهانبخش گنجه و همکاران، ۱۳۹۴). امروزه سازمان‌ها به اهمیت منابع انسانی به عنوان مهم‌ترین منبع کسب مزیت رقابتی پی برده‌اند. از این‌رو در پاسخ به موج رقابت بر سر منابع انسانی، بر اجرا و بهبود برنامه‌های رفاهی و حمایت از کارکنان سرمایه‌گذاری کرده و سعی دارند تا حد ممکن تسهیلات و امکانات رفاهی مناسبی را برای کارکنان‌شان فراهم کنند (رضائی منش و قربانی‌پاچی، ۱۳۹۶). حمایتی که کارکنان از سوی سازمان احساس می‌کنند، باوری است مبتنی بر اینکه سازمان تا چه حد از همکاری‌های آنها قدردانی می‌کند و به رفاه آنها اهمیت می‌دهد. سازمان‌ها دریافته‌اند که از این سرمایه‌گذاری منتفع خواهند شد؛ زیرا کارکنانی که احساس حمایت کنند، متعهد و راضی‌اند، کمتر غیبت می‌کنند و سازمان را به سادگی ترک نمی‌کنند (کورتسیس^۲ و همکاران، ۲۰۱۵). از طرف دیگر، پشتیبانی سرپرست از کارکنان، نه تنها دلیل ورود به روابط مبادله با سرپرستان است، بلکه نقش مهمی در ایجاد رابطه بین سرپرست و کارکنان به ویژه در مراحل اولیه شکل‌گیری این رابطه ایفا می‌کند (بلوو،^۳ ۲۰۱۷). کارکنانی که میزان زیادی از حمایت سازمانی ادراک شده را تجربه می‌کنند، این احساس را دارند که باید با داشتن رفتارها و نگرش‌هایی مناسب، در سازمان ایفای نقش کنند، تا اعمال آن‌ها در راستای منافع سازمان‌شان باشد و بدین وسیله، حمایت ادراک شده را جبران کنند.

از طرفی، یکی از نظریه‌هایی که در ارتباط با رفتار شهروندی سازمانی مورد توجه قرار می‌گیرد، نظریه تبادل اجتماعی^۴ است که طبق نظر کولکوئت^۵ و همکاران (۲۰۱۳) به‌طور گسترده‌ای به منظور بررسی تأثیر متغیرهای سطح فردی بر رفتار شهروندی سازمانی مورد استفاده قرار گرفته است. براساس این نظریه، کمک به همکاران، پیشرفت سازمان، تعهد عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی، راه‌های جبران حمایت ادراک شده است (لاماسترو^۶، ۲۰۰۰؛ نقل در: جهانبخش گنجه و همکاران، ۱۳۹۴). با توجه به این نظریه، ارزش منابع تبادلی مدیر و کارمند، کیفیت ارتباط آن‌ها را تعیین می‌کند (چودری و تکلیب^۷، ۲۰۱۳)، و روابط با کیفیت خوب، رفتار شهروندی سازمانی را ارتقاء

1. Perceived Supervisor Support
2. Kurtessis
3. Blau
4. Social Exchange Theory
5. Colquitt
6. Lamastro
7. Chaudhry & Tekleab

می‌دهد (مایکل و تیوز^۱، ۲۰۱۶). در واقع، چنانچه کارمند، روابط نامطلوبی با رهبر و همکاران خود داشته و یا با قوانین انعطاف‌ناپذیری که مانع کمک به همکاران می‌شود، روبه‌رو باشد، هرگونه تلاشی فراتر از الزامات قراردادی شغلی می‌تواند بسیار دشوار باشد (اینلمن، سلکلرگاکسن و ایلدریم‌اوکتیم^۲، ۲۰۱۷). کیفیت رابطه بین رهبران و پیروان، کیفیت پیامدهای به‌دست آمده را تعیین می‌کند. پیامد مرتبط با روابط دارای کیفیت بالا، مثبت است. این پیامدها ممکن است برای رهبران، اعضاء و یا سازمان، کاربرد داشته باشد. به‌طور کلی، پنج پیامد که اغلب به‌طور مکرر در متون مرتبط (لانفیلد، ۲۰۰۹؛ ژونگ، لام و چن^۳، ۲۰۱۱؛ بهارلو و همکاران، ۱۳۹۳) مورد اشاره قرار گرفته‌اند، شامل رضایت از سرپرست و رضایت کلی، ترک خدمت، عملکرد، تعهد و رفتارهای شهروندی سازمانی است. بنابراین، به نظر می‌رسد رابطه رهبر-عضو در بروز رفتار شهروندی سازمانی نقش بسزایی داشته باشد. پس، کیفیت بالای تبادل رهبر-عضو و حمایت ادراک شده سرپرست می‌تواند از جمله پیش‌نیازهای توفیق کارکنان در بروز رفتار شهروندی سازمانی، قلمداد شوند.

ماهیت سازمان‌های دولتی و غیردولتی به گونه‌ای است که باید در هر صورت رضایت شهروندان را حاصل کرده و با رفتار مناسب، آنچه کارگزاران دولتی از عهده آن برمی‌آیند، برای شهروندان انجام دهند. بر این اساس، رفتار شهروندی در اینگونه سازمان‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. کتابخانه‌های عمومی نیز تا این اواخر یک نهاد دولتی محسوب می‌شدند و در سال‌های اخیر به عنوان نهادی غیردولتی^۴ و با هدف عرضه خدمت به گروهی از جامعه که در کتابخانه عضویت دارند، فعالیت می‌کنند. با توجه به اینکه در این نوع کتابخانه‌ها بر جذب هرچه بیشتر مخاطب تأکید می‌شود و رفتار کارکنان کتابخانه‌ها با کاربران، باعث افزایش رضایتمندی، وفاداری و احتمالاً جذب بیشتر آنان می‌شود، علاوه بر عرضه خدمت، تکریم کاربران کتابخانه‌ها و برخورد مناسب با آن‌ها یکی از ملزومات کتابخانه‌های عمومی بوده و بروز رفتار شهروندی مناسب از سمت کارکنان کتابخانه‌ها می‌تواند این امر را میسر کند و رفتار شهروندی نامناسب می‌تواند باعث دلخوری کاربران و عدم مراجعه آن‌ها به کتابخانه شود.

با توجه به سرانه اندک مطالعه در کشور ایران^۵ در مقایسه با کشورهای پیشرفته و صنعتی، و با توجه به اینکه باید از هر طریقی برای افزایش سرانه مطالعه و جذب افراد به کتابخانه‌ها اقدام شود و

1. Michel & Tews
2. Inelmen, Selekler-Goksen & Yildirim-Öktem
3. Zhong, Lam & Chen
4. <https://www.iranpl.ir/news/22446>
5. <https://donya-e-eqtasad.com>

رفتار شهروندی مناسب از سمت کارکنان کتابخانه‌های عمومی، عاملی است که می‌تواند باعث رضایتمندی کاربران و احتمالاً افزایش علاقه آن‌ها به کتابخانه و مطالعه شود، بنابراین، انتظار می‌رود همان‌طور که مرادی و حکیمی (۱۳۹۷) نیز در پژوهش خود تأکید کردند، در کتابخانه‌ها، رفتار شهروندی سازمانی نیز مورد توجه و اولویت کارکنان و مدیران قرار گیرد. بر این اساس، بروز رفتار شهروندی سازمانی در کتابخانه‌های عمومی، که اولویت اول آن عرضه خدمت به کاربران است، بسیار مهم بوده و بررسی عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بسیار حائز اهمیت است و باید مورد توجه بیشتر قرار بگیرند.

نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد که از جمله عوامل مهم و تأثیرگذار در تغییر رفتار شهروندی، نقش تبادل رهبر-عضو و حمایت ادراک شده سرپرست می‌باشد و جهت بهبود رفتار شهروندی سازمانی، کارکنان باید از طرف سرپرستان مستقیم خود حمایت شوند و این حمایت توسط آن‌ها درک شود. مرور پیشینه پژوهش نشان می‌دهد که پژوهش‌های زیادی رفتار شهروندی سازمانی، حمایت ادراک شده سرپرست و تبادل رهبر-عضو و رابطه بین این متغیرها را به صورت دوجه‌دو و در سازمان‌هایی غیر از کتابخانه‌ها مورد بررسی قرار داده‌اند (بوکی،^۱ ۲۰۲۰؛ کانول، لادور و کایسار،^۲ ۲۰۱۹؛ اکرم و همکاران، ۲۰۱۸؛ تان، زاووی و عزیز،^۳ ۲۰۱۶؛ وانگ،^۴ ۲۰۱۴؛ یاسینی، پناه و نامدار جویمی، ۱۳۹۸؛ جهانبخش گنجه و همکاران، ۱۳۹۴؛ طهماسبی و همکاران، ۱۳۹۴؛ بهارلو و همکاران، ۱۳۹۳؛ همتی‌نژاد طولی، حمیدی و اللهیاری، ۱۳۹۱؛ بختی، ترابی و قلی‌پور، ۱۳۹۰؛ سیدنقوی و جعفری فارسانی، ۱۳۸۹) و پژوهش‌های اندکی به بررسی این متغیرها در بین کتابداران (روبین،^۵ ۲۰۱۳؛ خزائی کوهپیر، ۱۳۹۷) پرداخته‌اند.

۴. اهداف و فرضیه‌های پژوهش

هدف اصلی این پژوهش بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی با تبادل رهبر-عضو و حمایت ادراک شده سرپرست، می‌باشد. جهت تحقق هدف اصلی پژوهش، اهداف فرعی ذیل نیز دنبال شده است:

۱- بررسی نقش میانجی حمایت ادراک شده سرپرست در رابطه بین تبادل رهبر-عضو و دو بعد

1. Bhoki
2. Kanwal, Rathore & Qaisar
3. Tan, Zawawi & Aziz
4. Wang
5. Rubin

نوع دوستی و تکریم و تواضع در رفتار شهروندی سازمانی،

۲- بررسی تفاوت بین رفتار شهروندی سازمانی در جنسیت‌های مختلف.

بنابراین، در راستای رسیدن به اهداف پژوهش، فرضیه‌های زیر مورد بررسی قرار گرفت:

(۱) بین پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، تکریم و تواضع، جوانمردی، وجدان کاری و رفتار مدنی) و تبادل رهبر-عضو در میان کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان کردستان، رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد؛

(۲) بین تبادل رهبر-عضو و حمایت ادراک شده سرپرست در میان کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان کردستان، رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد؛

(۳) بین پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی و حمایت ادراک شده سرپرست در میان کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان کردستان، رابطه معنی داری وجود دارد؛

(۴) حمایت ادراک شده سرپرست در رابطه بین تبادل رهبر-عضو و دو بعد نوع دوستی، و تکریم و تواضع از ابعاد مربوط به رفتار شهروندی سازمانی، نقش میانجی دارد؛

(۵) بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان کردستان در جنسیت‌های مختلف تفاوت معنی داری وجود دارد.

۵. روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، یک پژوهش کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها، توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل همه کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان کردستان به تعداد ۹۹ نفر بود که تا پایان سال ۱۳۹۹ در ۷۴ باب کتابخانه مشغول به خدمات‌رسانی بوده‌اند. با توجه به کم بودن حجم جامعه، روش نمونه‌گیری مورد استفاده در این پژوهش، سرشماری بوده و کل جامعه، حجم نمونه آماری پژوهش را تشکیل داد.

برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌ای حاوی چهار بخش اصلی استفاده شد. بخش اول بررسی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان، سه بخش دیگر حاوی گویه‌های بسته پاسخ بود که براساس طیف پنج درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم=۱، مخالفم=۲، نظری ندارم=۳، موافقم=۴ و کاملاً موافقم=۵) تنظیم شده بود. در بخش دوم پرسشنامه، جهت ارزیابی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان کتابخانه‌ها، از پرسشنامه استاندارد ۱۵ گویه‌ای رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوسکی^۱ (۱۹۹۶) استفاده شده است. رفتار شهروندی سازمانی دارای پنج بعد نوع دوستی (گویه‌های ۱ تا ۳)،

وجدان کاری (گویه‌های ۴ تا ۶)، جوانمردی (گویه‌های ۷ تا ۱۰)، رفتار مدنی (گویه‌های ۱۱ تا ۱۳) و تکریم و تواضع (گویه‌های ۱۴ و ۱۵) است. پایایی این پرسشنامه در پژوهش اورگان، پادساکوف و مکنزی (۲۰۰۶) برابر با ۰/۸۱ به دست آمد. در این پژوهش پایایی بعد نوع دوستی برابر ۰/۸۸، وجدان کاری برابر با ۰/۸۵، جوانمردی برابر با ۰/۸۸، رفتار مدنی برابر با ۰/۸۴ و تکریم و تواضع برابر با ۰/۸۷ به دست آمد.

در بخش سوم، جهت ارزیابی تبادل رهبر-عضو در بین کارکنان کتابخانه‌های مورد بررسی، از پرسشنامه استاندارد ۷ پرستی گرانز و اوهل-بین^۱ (۱۹۹۵) استفاده شده است. آن‌ها استفاده از این ابزار را به عنوان مناسب‌ترین معیار جهت سنجش کیفیت تبادل رهبر-عضو توصیه کرده‌اند. پایایی این پرسشنامه در پژوهش کاترنیلی و همکاران^۲ (۲۰۱۰) برابر با ۰/۸۸ به دست آمد.

در بخش چهارم نیز جهت ارزیابی حمایت ادراک شده سرپرست در میان کارکنان کتابخانه‌های عمومی مورد بحث این پژوهش، از پرسشنامه استاندارد رویین (۲۰۱۳) با پایایی معادل ۰/۹۸ استفاده شد. این پرسشنامه، اصلاح شده پرسشنامه حمایت ادراک شده سازمان در پژوهش آیزنبرگ و همکاران^۳ (۱۹۸۶) بوده که در آن سرپرست جایگزین سازمان شده است. منظور از حمایت ادراک شده سرپرست در این پژوهش نمره‌ای است که پاسخ‌دهندگان در پاسخ به سؤال‌های پرسشنامه ۱۶ پرستی آیزنبرگ و همکاران (۱۹۸۶) به دست می‌آورند.

با وجود اینکه ابزار استفاده شده در این پژوهش، استاندارد بوده و در پژوهش رویین (۲۰۱۳) روایی و پایایی آن تأیید شده بود، اما باز هم در پژوهش حاضر، جهت سنجش روایی محتوایی پرسشنامه، از نظرات پنج نفر از اعضای هیأت علمی گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی استفاده شد. پرسشنامه از طریق رایانامه برای آن‌ها ارسال گردید و از ایشان خواسته شد ضمن انتخاب هر یک از گزینه‌های طیف لیکرت مبنی بر ضروری یا غیرضروری بودن آن گویه، اصلاحات پیشنهادی لازم برای بهبود گویه را بیان کنند. در نهایت با بازبینی گویه‌ها و اعمال اصلاحات لازم، روایی پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفت. سپس، جهت سنجش پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد (جدول ۱).

مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای هر سه پرسشنامه از ۰/۷ بزرگ‌تر است. لذا، پرسشنامه‌ها از پایایی مطلوبی برخوردار هستند.

1. Graen & Uhl-Bien
2. Katrinli
3. Eisenberger

جدول ۱- محاسبه پایایی پرسشنامه

ضریب آلفای کرونباخ	تعداد گویه‌ها	پرسشنامه
۰/۸۴۵	۷	تبادل رهبر- عضو
۰/۹۳۸	۱۶	حمایت ادراک شده سرپرست
۰/۷۸۵	۱۵	رفتار شهروندی سازمانی
۰/۷۳۹	۳	نوع دوستی
۰/۷۲۵	۳	وجدان کاری
۰/۷۱۴	۴	جوانمردی
۰/۸۲۱	۳	رفتار مدنی
۰/۷۱۹	۲	تکریم و تواضع

جهت تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده، از نسخه ۲۲ نرم‌افزار اس.پی.اس.اس^۱ استفاده شد و با استفاده از آمار توصیفی، جدول توزیع فراوانی متغیرهای جمعیت‌شناختی و شاخص‌های مرکزی و پراکندگی متغیرهای پژوهش به دست آمد. در ادامه، جهت بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون آماری کولموگروف-اسمیرنوف^۲ استفاده شد.

در نهایت، جهت آزمون فرضیه‌های پژوهش، آزمون‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون، ضریب همبستگی اسپیرمن، ضریب همبستگی جزئی، آزمون سوبل، آزمون تی دو نمونه‌ای مستقل و آزمون یو-من-ویتنی مورد استفاده قرار گرفتند.

۶. یافته‌های پژوهش

۶-۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

توزیع فراوانی و درصد فراوانی پاسخ‌دهندگان براساس متغیرهای جنسیت، تأهل، سطح تحصیلات، سن، رشته تحصیلی و سابقه شغلی در جدول (۲) آمده است. همان‌طور که ملاحظه می‌شود، بیشترین تعداد پاسخ‌دهندگان، زن (۷۶/۸ درصد)، متأهل (۶۰/۶ درصد)، دارای سابقه کمتر از ۱۰ سال، دارای مدرک تحصیلی کارشناسی (۴۷/۵ درصد)، دارای تحصیلات غیرکتابداری (۵۹/۶ درصد) و دارای ۳۰ تا ۴۰ سال سن بوده‌اند.

1. SPSS

2. Kolmogorov-Smirnov

جدول ۲- توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان برحسب متغیرهای جمعیت‌شناختی

متغیر	گروه	فراوانی	درصد فراوانی	متغیر	گروه	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	زن	۷۶	۷۶/۸	سابقه شغلی	کمتر از ۵	۳۹	۳۹/۴
	مرد	۲۲	۲۲/۲		بین ۶ تا ۱۰	۳۷	۳۷/۴
	گمشده	۱	۱		بین ۱۱ تا ۱۵	۱۰	۱۰/۱
وضعیت تأهل	متاهل	۶۰	۶۰/۶	بین ۱۶ تا ۲۵	۲	۲	
	مجرد	۳۷	۳۷/۴	بالای ۲۰ سال	۶	۶/۱	
	پاسخ داده نشده	۲	۲	پاسخ داده نشده	۵	۵/۱	
تحصیلات	دیپلم	۱۱	۱۱/۱	رشته تحصیلی	کتابداری	۳۹	۳۹/۴
	کاردانی	۵	۵/۱		غیرکتابداری	۵۹	۵۹/۶
	کارشناسی	۴۷	۴۷/۵	پاسخ داده نشده	۱	۱	
	کارشناسی ارشد	۳۶	۳۶/۳	کل	۹۹	۱۰۰	
سن	گروه	کمتر از ۳۰	۳۱-۳۵	۳۶-۴۰	۴۱-۴۵	بالای ۴۵	کل
	فراوانی	۲۵	۳۹	۲۴	۸	۳	۹۹
	درصد فراوانی	۲۵/۳	۳۹/۴	۲۴/۲	۸/۱	۳	۱۰۰

۶-۲. شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

شاخص‌های توصیفی متغیرهای حمایت سازمانی رفتار شهروندی سازمانی و تبادل رهبر-عضو (جدول ۳) نشان می‌دهد که میانگین رفتار شهروندی سازمانی برابر با ۳/۷۴ بوده و از مقدار متوسط بزرگ‌تر می‌باشد. از میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، بعد وجدان کاری و بعد تکریم و تواضع به ترتیب دارای بیشترین و کمترین میانگین بودند. همچنین، میانگین متغیرهای تبادل رهبر-عضو و حمایت سازمانی به ترتیب برابر با ۳/۵۶ و ۳/۳۹ به دست آمد که هر دو از مقدار متوسط ۰/۳ بزرگ‌تر هستند.

جدول ۳- میانگین، انحراف معیار، کمینه و بیشینه متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
رفتار شهروندی سازمانی	۳/۷۴	۰/۴۹	۲/۴۰	۴/۸۵
نوع دوستی	۳/۹۱	۰/۶۵	۲	۵
وجدان کاری	۴/۲۶	۰/۶۹	۲/۳۳	۵
جوانمردی	۳/۴۴	۰/۶۳	۱/۷۵	۵
رفتار مدنی	۳/۷۹	۰/۷۴	۲	۵
تکریم و تواضع	۳/۳۰	۰/۹۵	۱	۵

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
تبادل رهبر-عضو	۳/۵۶	۰/۶۸	۱/۴۳	۵
حمایت سازمانی	۳/۳۹	۰/۷۲	۱/۲۵	۴/۸۸

۳-۶. آزمون فرضیه‌های پژوهش

جهت اطمینان از نرمال بودن توزیع متغیرها در این پژوهش، از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد. در این آزمون اگر سطح معناداری مربوط به آماره Z از $0/05$ بزرگ‌تر باشد، فرض صفر اثبات شده و متغیرها نرمال هستند. نتایج مربوط به آزمون نرمال بودن متغیرهای پژوهش (جدول ۴) نشان می‌دهد که سطح معناداری مربوط به آماره کولموگروف-اسمیرنوف برای هر سه متغیر رفتار شهروندی سازمانی، تبادل رهبر-عضو و حمایت سازمانی از $0/05$ بزرگ‌تر شده و بنابراین هر سه متغیر دارای توزیع نرمال هستند. همچنین از میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، دو بعد نوع دوستی و جوانمردی از توزیع نرمال پیروی می‌کنند، اما ابعاد وجدان کاری، رفتار مدنی و تکریم و تواضع دارای توزیع نرمال نیستند. لذا، جهت بررسی رابطه بین متغیرهای نرمال، از آزمون پارامتریک ضریب همبستگی پیرسون، و برای بررسی رابطه بین متغیرهای غیرنرمال از آزمون ناپارامتریک ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد.

جدول ۴- نتایج مربوط به آزمون کولموگروف-اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها

متغیر	آماره Z کولموگروف-اسمیرنوف	سطح معناداری
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۴۸۲	۰/۹۷
نوع دوستی	۱/۲۲	۰/۱۰
وجدان کاری	۱/۶۶	۰/۰۰۸
جوانمردی	۰/۹۵	۰/۳۳
رفتار مدنی	۱/۹۸	۰/۰۰۱
تکریم و تواضع	۲/۰۳	۰/۰۰۱
تبادل رهبر-عضو	۱/۰۹	۰/۱۸
حمایت سازمانی	۰/۷۰	۰/۷۱

۳-۶-۱. فرضیه اول: بین پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، تکریم و تواضع، جوانمردی، وجدان کاری و رفتار مدنی) و تبادل رهبر-عضو در میان کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان کردستان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

جهت آزمون فرضیه اول پژوهش، از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. اما از آنجایی که

ابعاد وجدان کاری، رفتار مدنی و تکریم و تواضع از توزیع نرمال پیروی نمی‌کنند، لذا برای بررسی ارتباط این سه بعد با متغیر تبادل رهبر-عضو، از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد. مقادیر ضریب همبستگی بین ۱- تا ۱+ قرار دارد. در این آزمون اگر مقدار ضریب همبستگی کمتر از $0/3$ باشد ضعیف، بین $0/3$ تا $0/7$ متوسط، و بزرگ‌تر از $0/7$ باشد، قوی است (پریس، کامپ و اسنلگر، ۲۰۱۳). نتایج مربوط به آزمون فرضیه اول (جدول ۵) نشان می‌دهد که بین تبادل رهبر-عضو با هر پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، تکریم و تواضع، جوانمردی، وجدان کاری و رفتار مدنی) از نظر آماری ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد و ارتباط بین تکریم و تواضع و رفتار مدنی با متغیر تبادل رهبر-عضو قوی‌تر است. همبستگی‌های به دست آمده در سطح متوسطی هستند؛ زیرا همه آن‌ها بین $0/3$ تا $0/6$ قرار دارند. بنابراین، فرضیه اول پژوهش در سطح خطای $0/05$ تأیید می‌گردد.

جدول ۵- نتایج مربوط به ضریب همبستگی بین تبادل رهبر-عضو و پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی

رفتار مدنی	وجدان کاری	جوانمردی	تکریم و تواضع	نوع دوستی	ضریب همبستگی	تبادل رهبر-عضو تعداد
$0/550^*$	$0/396^*$	$0/362^*$	$0/550^*$	$0/371^*$	سطح معنی‌داری	
$0/001$	$0/001$	$0/001$	$0/001$	$0/001$		
۹۹	۹۹	۹۹	۹۹	۹۹		

* معنی‌داری در سطح $0/05$

۶-۳-۲. فرضیه دوم: بین تبادل رهبر-عضو و حمایت ادراک شده سرپرست، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

با توجه به اینکه متغیر تبادل رهبر-عضو و حمایت ادراک شده سرپرست از توزیع نرمال پیروی می‌کنند، برای آزمون فرضیه دوم پژوهش نیز از ضریب همبستگی پیرسون (جدول ۶) استفاده شد. همان‌طور که ملاحظه می‌شود، بین تبادل رهبر-عضو و حمایت ادراک شده سرپرست از نظر آماری ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد. ارتباط بین حمایت ادراک شده سرپرست با تبادل رهبر-عضو در سطح قوی قرار دارد؛ زیرا مقدار ضریب همبستگی بین $0/7$ تا ۱ است. بنابراین، فرضیه دوم پژوهش نیز در سطح خطای $0/05$ تأیید می‌گردد.

جدول ۶- نتایج مربوط به ضریب همبستگی بین تبادل رهبر-عضو و حمایت ادراک شده سرپرست

حمایت ادراک شده سرپرست		
۰/۷۶۴*	ضریب همبستگی	تبادل رهبر- عضو
۰/۰۰۱	سطح معنی داری	
۹۹	تعداد	

۳-۳-۶. فرضیه سوم: بین پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی و حمایت ادراک شده سرپرست رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

برای آزمون این فرضیه نیز از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج مربوط به آزمون این فرضیه (جدول ۷) نشان داد که بین حمایت ادراک شده سرپرست و رفتار شهروندی سازمانی، از نظر آماری ارتباط مثبت و معنی داری در سطح متوسط وجود دارد. همچنین، ارتباط بین حمایت ادراک شده سرپرست با هر پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی، مثبت و معنی دار بوده و ارتباط آن با دو بعد تکریم و تواضع و رفتار مدنی به ترتیب قوی تر است. بنابراین، فرضیه سوم پژوهش نیز در سطح خطای ۰/۰۵ تأیید می‌گردد.

جدول ۷- نتایج مربوط به ضریب همبستگی بین حمایت ادراک شده سرپرست و رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن

رفتار شهروندی سازمانی	نوع دوستی	تکریم و تواضع	جوانمردی	وجدان کاری	رفتار مدنی	ضریب همبستگی	حمایت ادراک شده سرپرست
۰/۵۵۴*	۰/۲۶۸*	۰/۵۲۶*	۰/۲۲۴*	۰/۳۹۶*	۰/۴۵۷*		
۰/۰۰۱	۰/۰۰۷	۰/۰۰۱	۰/۰۲۶	۰/۰۰۲	۰/۰۰۱	سطح معنی داری	
۹۹	۹۹	۹۹	۹۹	۹۹	۹۹	تعداد	

۳-۳-۶. فرضیه چهارم: حمایت ادراک شده سرپرست در رابطه بین تبادل رهبر- عضو و دو بعد رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، تکریم و تواضع) نقش میانجی دارد.

جهت آزمون فرضیه چهارم پژوهش از ضریب همبستگی جزئی و آزمون سوبل استفاده گردید. این آزمون‌ها در دو بخش انجام شد. بخش اول، مربوط به آزمون نقش میانجی حمایت ادراک شده سرپرست در رابطه بین تبادل رهبر- عضو و بعد نوع دوستی، و بخش دوم مربوط به آزمون نقش میانجی حمایت ادراک شده سرپرست در رابطه بین تبادل رهبر- عضو و تکریم و تواضع است.

نتیجه آزمون ضریب همبستگی جزئی بین تبادل رهبر- عضو و بعد نوع دوستی با کنترل اثر متغیر حمایت ادراک شده سرپرست در جدول (۸) آمده است. همانطور که مشاهده می‌شود، همبستگی

جزئی مرتبه صفر بین تبادل رهبر- عضو و بعد نوع دوستی متوسط (۰/۳۷۱) و از نظر آماری معنی دار می باشد. همبستگی جزئی بین تبادل رهبر- عضو و نوع دوستی بعد از کنترل تأثیر حمایت ادراک شده سرپرست برابر با ۰/۲۶۸ و ضعیف است، هرچند که از نظر آماری معنی دار می باشد. یعنی بعد از کنترل حمایت ادراک شده سرپرست، رابطه بین تبادل رهبر- عضو و نوع دوستی ضعیف تر شده است. در تفسیر این یافته می توان گفت که بخشی از رابطه متوسط مثبت (۰/۳۷۱) مشاهده شده بین تبادل رهبر- عضو و بعد نوع دوستی، در نتیجه روابط پوشیده بین هر یک از متغیرها با حمایت ادراک شده سرپرست می باشد. هم تبادل رهبر- عضو و هم بعد نوع دوستی با متغیر کنترل، یعنی حمایت ادراک شده سرپرست، همبسته می باشند. با حذف تأثیرات این متغیر، از همبستگی بین دو متغیر دیگر کاسته می شود. برای اطمینان بیشتر از نقش میانجی متغیر حمایت ادراک شده سرپرست در رابطه بین تبادل رهبر- عضو و بعد نوع دوستی، از آزمون سوبل نیز استفاده شده است (جدول ۹).

جدول ۸- همبستگی جزئی بین تبادل رهبر- عضو و نوع دوستی با کنترل حمایت ادراک شده سرپرست

تبادل رهبر- عضو		نوع دوستی		متغیر کنترل	
۰/۳۷۱	۱	ضریب همبستگی	نوع دوستی	مرتبه صفر (بدون متغیر کنترل)	درجه آزادی
۰/۰۰۱		سطح معنی داری			
۹۷		درجه آزادی			
۰/۷۶۴	۰/۲۶۸	ضریب همبستگی	حمایت ادراک شده سرپرست	مرتبه صفر (بدون متغیر کنترل)	درجه آزادی
۰/۰۰۱	۰/۰۰۷	سطح معنی داری			
۹۷	۹۷	درجه آزادی			
۰/۲۶۸	۱	ضریب همبستگی	نوع دوستی	حمایت ادراک شده سرپرست	درجه آزادی
۰/۰۰۸		سطح معنی داری			
۹۶		درجه آزادی			

نتایج این آزمون نیز گویای آن است که متغیر حمایت ادراک شده سرپرست، در رابطه بین تبادل رهبر- عضو و بعد نوع دوستی نقش میانجی ایفا می کند (سطح معناداری مربوط به آزمون سوبل از ۰/۰۵ کوچک تر است). ارتباط مثبت بین تبادل رهبر- عضو و نوع دوستی به این دلیل است که با بهبود رابطه بین رهبر و عضو و افزایش متغیر تبادل رهبر- عضو، کارکنان حمایت سرپرست را درک می کنند؛ یعنی حمایت ادراک شده سرپرست افزایش یافته و در نتیجه حس نوع دوستی کارکنان افزایش می یابد و در کارها و انجام وظایف به همکاری که کارشان سنگین است، یا به هر دلیلی غیبت دارند، کمک کنند.

جدول ۹- نتایج آزمون سوبل جهت بررسی نقش میانجی متغیر حمایت ادراک شده سرپرست در رابطه بین تبادل رهبر- عضو و بعد نوع دوستی

متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	ضریب	خطای استاندارد	Z	P
حمایت ادراک شده سرپرست	تبادل رهبر- عضو	$a=0/804$	$s_a=0/069$	۲/۶۶	۰/۰۰۸
نوع دوستی	حمایت ادراک شده سرپرست	$b=0/240$	$s_b=0/088$		

نتیجه آزمون ضریب همبستگی جزئی بین تبادل رهبر- عضو و بعد تکریم و تواضع با کنترل اثر متغیر حمایت ادراک شده سرپرست (جدول ۱۰) هر دو همبستگی مرتبه صفر (همبستگی بدون هیچ متغیر کنترلی) مربوط به هر سه متغیر و همبستگی جزئی مربوط به دو متغیر اول با کنترل تأثیر متغیر سوم را نمایش می‌دهد. همبستگی جزئی مرتبه صفر بین تبادل رهبر- عضو و بعد تکریم و تواضع متوسط (۰/۵۵) بوده و از نظر آماری معنی دار می‌باشد (سطح معنی داری کوچک‌تر از ۰/۰۵ است). همبستگی جزئی بین تبادل رهبر- عضو و تکریم و تواضع بعد از کنترل تأثیر حمایت ادراک شده سرپرست برابر با ۰/۲۷ بوده و ضعیف است؛ هرچند که از نظر آماری معنی دار می‌باشد. یعنی بعد از کنترل حمایت ادراک شده سرپرست، رابطه بین تبادل رهبر- عضو و تکریم و تواضع ضعیف‌تر شده است. در تفسیر این یافته می‌توان گفت که بخشی از رابطه متوسط مثبت (۰/۵۵) مشاهده شده بین تبادل رهبر- عضو و بعد تکریم و تواضع در نتیجه روابط پوشیده بین هر یک از این دو متغیر با حمایت ادراک شده سرپرست می‌باشد. با توجه به همبستگی مرتبه صفر در جدول (۱۰) می‌توان گفت که هم تبادل رهبر- عضو و هم بعد تکریم و تواضع با متغیر کنترل، یعنی حمایت ادراک شده سرپرست، همبسته می‌باشند. با حذف تأثیرات این متغیر، همبستگی بین دو متغیر تبادل رهبر- عضو و بعد تکریم و تواضع کاسته می‌شود. برای اطمینان بیشتر از نقش میانجی متغیر حمایت ادراک شده سرپرست در رابطه بین تبادل رهبر- عضو و بعد تکریم و تواضع از آزمون سوبل استفاده شد، که نتیجه این آزمون در جدول (۱۱) آمده است.

http://stim.gom.ac.ir

جدول ۱۰- همبستگی جزئی بین تبادل رهبر- عضو و تکریم و تواضع با کنترل حمایت ادراک شده سرپرست

تبادل رهبر- عضو	تکریم و تواضع	متغیر کنترل	
		ضریب همبستگی	تکریم و تواضع
۰/۵۵۰	۱	ضریب همبستگی	تکریم و تواضع
۰/۰۰۱		سطح معنی داری	
۹۷		درجه آزادی	
۰/۷۶۴	۰/۵۲۶	ضریب همبستگی	حمایت ادراک شده سرپرست
۰/۰۰۱	۰/۰۰۷	سطح معنی داری	
۹۷	۹۷	درجه آزادی	

مرتبه صفر
(بدون متغیر
کنترل)

تبادل رهبر- عضو	تکریم و تواضع	متغیر کنترل	
		۰/۲۷۰	۱
۰/۰۰۷		سطح معنی داری	
۹۶		درجه آزادی	

نتایج آمده در جدول (۱۱) گویای این است که متغیر حمایت ادراک شده سرپرست در رابطه بین تبادل رهبر- عضو و بعد تکریم و تواضع، نقش میانجی ایفا می کند (سطح معناداری مربوط به آزمون سوبل، از ۰/۰۵ کوچک تر است). ارتباط مثبت بین تبادل رهبر- عضو و تکریم و تواضع به این دلیل است که با بهبود رابطه بین رهبر و عضو، یعنی افزایش متغیر تبادل رهبر- عضو، کارکنان حمایت سرپرست را درک می کنند و حمایت ادراک شده سرپرست افزایش می یابد، در نتیجه حس تکریم و تواضع کارکنان افزایش می یابد و کارکنان احساس می کنند در سازمان خود قابل احترام هستند و در امور مهم با آن ها و همکارانشان مشورت می شود.

جدول ۱۱- نتایج آزمون سوبل جهت بررسی نقش میانجی متغیر حمایت ادراک شده سرپرست در رابطه بین تبادل رهبر- عضو و بعد تکریم و تواضع

متغیر ملاک	متغیر پیش بین	ضریب	خطای استاندارد	Z	P
حمایت ادراک شده سرپرست	تبادل رهبر- عضو	$a=0/804$	$s_a=0/069$	$5/396$	$0/001$
تکریم و تواضع	حمایت ادراک شده سرپرست	$b=0/693$	$s_b=0/114$		

۵-۳-۶. فرضیه پنجم: بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در جنسیت های مختلف، تفاوت

معنی داری وجود ندارد.

با توجه به اینکه متغیر جنسیت از نوع اسمی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از نوع فاصله ای هستند، برای بررسی این فرضیه، از آزمون تی دو نمونه ای مستقل و معادل ناپارامتریک آن آزمون یو-من-ویتی^۱ استفاده شد. با توجه به اینکه ابعاد نوع دوستی و جوانمردی دارای توزیع نرمال هستند، برای بررسی رابطه این دو بعد با متغیر جنسیت، از آزمون تی دو نمونه ای مستقل و برای بررسی رابطه سه بعد دیگر با متغیر جنسیت، از آزمون یو-من-ویتی استفاده شد. نتایج مربوط به این آزمون ها (جدول ۱۲) نشان داد که تنها بین جنسیت با بعد نوع دوستی رابطه معنی داری وجود دارد و میانگین نوع دوستی در زن ها بیشتر از مرد ها است. به بیان دیگر، زن ها نسبت به مرد ها نوع دوست تر هستند.

1. Mann-Whitney U test

جدول ۱۲- نتیجه آزمون تفاوت بین جنسیت کارکنان از لحاظ ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

ابعاد	جنسیت	میانگین	آماره تی	آماره U من-ویتنی	سطح معنی داری
نوع دوستی	زن	۴	۲/۳۸۱	نرمال	۰/۰۱۹
	مرد	۳/۶۳			
وجدان کاری	زن	۴/۲۸	غیرنرمال	-۰/۶۰۸	۰/۵۴۳
	مرد	۴/۱۸			
جوانمردی	زن	۳/۴۳	-۰/۶۲۵	نرمال	۰/۵۳۴
	مرد	۳/۵۲			
رفتار مدنی	زن	۳/۸۲	غیرنرمال	-۰/۷۰۲	۰/۴۸۳
	مرد	۳/۷۱			
تکریم و تواضع	زن	۳/۳۸	غیرنرمال	-۱/۲۱۳	۰/۲۲۵
	مرد	۳/۱۴			

۷. نتیجه گیری

پژوهش حاضر، با هدف بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی با تبادل رهبر-عضو و حمایت ادراک شده سرپرست در کتابخانه‌های عمومی استان کردستان انجام شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که بین تبادل رهبر-عضو با هر پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، تکریم و تواضع، جوانمردی، وجدان کاری و رفتار مدنی) رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. این نتایج با یافته‌های سیدنقوی و جعفری فارسانی (۱۳۸۹)، بهارلو و همکاران (۱۳۹۳)، خزائی کوهپر (۱۳۹۷) و روین (۲۰۱۳) همخوانی دارد. سیدنقوی و جعفری فارسانی (۱۳۸۹) معتقدند که ارتباط بین کارمندان و سرپرستان هرچه بیشتر، بهتر و نزدیک‌تر باشد، رفتارهای اختیاری و داوطلبانه کارکنان برای سازمان افزایش پیدا می‌کند. بهارلو و همکاران (۱۳۹۳) معتقدند که یکی از روش‌های ترغیب کارکنان برای درگیری در رفتارهای فراتر از انجام رفتارهای شهروندی سازمانی تقویت کیفیت ارتباطات رهبران و سرپرستان سازمان با کارکنان است. خزائی کوهپر (۱۳۹۷) بیان می‌کند که اگر رهبران و سرپرستان بتوانند رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را افزایش دهند، در کار خود موفق‌تر هستند. روین (۲۰۱۳) معتقد است که سازمان‌هایی که می‌خواهند رفتار شهروندی سازمانی کارکنان خود را بهبود بخشند، نه تنها باید روی رفتارهای شهروندی کارکنانی که مستقیماً با کاربران و ارباب رجوع سروکار دارند، کار کنند، بلکه بر مهارت‌های مدیران میانی و سایر رهبران مدیریتی که مستقیماً بر آن‌ها نظارت دارند، تمرکز کنند. در تبیین این یافته می‌توان گفت که سرپرست مستقیم کارکنان، نماینده‌ای از سازمان است که نقشی کلیدی و مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. در صورت احساس و مشاهده رفتار عادلانه از طرف سرپرست توسط کارکنان، به احتمال زیاد کارکنان نیز

درصد جبران این خدمات برآمده و نگرش‌های مثبتی در آن‌ها ایجاد می‌شود. اگر تعاملات بین سرپرست و کارکنان از کیفیت بالایی برخوردار باشد، بین آن‌ها ارتباطی فراتر از قرارداد کاری برقرار شده و ممکن است به پذیرش نقش‌های اضافی و یا رفتار شهروندی سازمانی منجر شود (بها، انصاری و آفاقی، ۲۰۰۷). در مجموع طبق یافته‌های این پژوهش، اگر رابطه بین سرپرستان با کارکنان تحت سرپرستی آن‌ها از کیفیت بالایی برخوردار باشد:

(۱) حس نوع‌دوستی کارکنان افزایش می‌یابد؛ یعنی، کارکنان در اجرای وظایف همکاران خود به آن‌ها کمک می‌کنند، تا به صورت بهره‌ور عمل کنند.

(۲) وجدان کاری کارکنان افزایش می‌یابد؛ به عبارتی، همیشه به موقع سر کار حاضر می‌شوند. سعی می‌کنند همیشه محیط کاری‌شان را پاک و پاکیزه نگه دارند و همیشه کار را به موقع تمام کنند.

(۳) حس جوانمردی آن‌ها بهبود می‌یابد؛ یعنی، در مورد مسائل جزئی و پیش پا افتاده، شکایت نمی‌کنند. همیشه به دنبال این نیستند که نواقص و کمبودهای سازمان را پیدا کنند. نسبت به هر تغییری که مدیرشان اعلام می‌کند، اعتراض نمی‌کنند و در مورد تکالیف و وظایفی که بر عهده‌شان گذاشته شده است، اعتراض ندارند.

(۴) رفتار مدنی آن‌ها به سمت مثبت تغییر می‌کند؛ به بیان دیگر، از پیشرفت و توسعه سازمان خود کاملاً مطلع هستند. به اعلامیه‌ها، پیام‌ها و پوسترهایی که اطلاعاتی را در مورد سازمان می‌دهد، توجه داشته و در جلساتی که مربوط به مسائل سازمان باشد، مشارکت می‌کنند.

(۵) حس تکریم و تواضع در آن‌ها افزایش می‌یابد؛ یعنی، احساس می‌کنند هر کار مهمی که در سازمان انجام می‌شود، به آن‌ها اطلاع داده می‌شود و در مورد مسائل و موضوعاتی که ممکن است رفتار یا تصمیمات آن‌ها و همکارانشان بر آن موضوع تأثیر بگذارد، با آن‌ها مشورت می‌شود.

همچنین یافته‌های این پژوهش نشان داد که بین تبادل رهبر-عضو و حمایت ادراک شده سرپرست، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. این یافته با یافته‌های روبین (۲۰۱۳) و ناد و همکاران (۱۳۹۵) همخوانی دارد، اما با یافته‌های پژوهش گل‌پرور، جوادیان و حسین‌زاده (۱۳۹۰) همسو نیست. یک رهبر، الگوی رابطه‌ای یا تبدالی یگانه و منحصربه‌فردی را با هر یک از زیردستان ایجاد می‌کند و هرچه روابط بین کارکنان با سرپرست آنان بهتر و نزدیک‌تر باشد، و به اصطلاح عضو گروه خودمانی باشند، حس حمایت و ارزشمندی بیشتری از طرف سرپرست دریافت می‌شود، و این حس منجر به احساس رضایت از سرپرست و متقابلاً رضایت از سازمان می‌شود. لذا، یک رابطه

باکیفیت بین سرپرست و زیردست باعث می‌شود که حمایت ادراک شده سرپرست افزایش یابد و در نتیجه کارکنان با تمام وجود در سازمان فعالیت کنند و بهره‌وری سازمان بیشتر شود.

تحلیل یافته‌ها حاکی از آن است که ارتباط بین حمایت ادراک شده سرپرست با هر پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی مثبت و معنی‌دار بوده و ارتباط آن با دو بعد تکریم و تواضع و رفتار مدنی به ترتیب قوی‌تر است. این رابطه منطقی به نظر می‌رسد؛ زیرا بدیهی است که حمایت مدیر یا سرپرست از کارکنان و برقراری رابطه‌ای انسانی با آنها، باعث ایجاد احساس دین در کارکنان شده و آنها درصدد جبران برمی‌آیند. این نتیجه با یافته‌های همتی‌نژاد طولی، حمیدی و اللهیاری (۱۳۹۱)، نوروزی سید حسینی (۱۳۹۱)، ایرجی‌نقندر و حمیدی (۱۳۹۲)، طهماسبی و همکاران (۱۳۹۴)، روبین (۲۰۱۳)، وانگ (۲۰۱۴) و اکرم و همکاران (۲۰۱۸) همخوانی دارد. در مجموع می‌توان گفت که افزایش حمایت‌های سازمانی ادراک شده کارکنان باعث شکوفا شدن رفتارهای شهروندی در سازمان می‌شود. البته در این راستا، همتی‌نژاد طولی، حمیدی و اللهیاری (۱۳۹۱) در پژوهشی نشان دادند که فقط بین حمایت ادراک شده سرپرست و بعد جوانمردی رابطه‌ای وجود ندارد.

در ادامه، یافته‌ها نشان داد که متغیر حمایت ادراک شده سرپرست در رابطه بین تبادل رهبر-عضو و دو بعد نوع‌دوستی و تکریم و تواضع، نقش میانجی ایفا می‌کند. در تبیین این یافته می‌توان گفت که رابطه مثبت بین تبادل رهبر-عضو و دو بعد نوع‌دوستی تکریم و تواضع به این دلیل است که با بهبود رابطه بین رهبر و عضو (یعنی افزایش متغیر تبادل رهبر-عضو)، کارکنان حمایت سرپرست را درک می‌کنند (یعنی حمایت ادراک شده سرپرست افزایش می‌یابد)، و در نتیجه حس نوع‌دوستی و تکریم و تواضع کارکنان افزایش می‌یابد و کارکنان احساس می‌کنند در سازمان خود قابل احترام هستند. نوع‌دوستی از جمله مؤلفه‌های مهم رفتار شهروندی است که کارکنان را تشویق می‌کند تا ارتباط صمیمانه‌ای با همکاران برقرار کنند و با کمک به همکاران، با هم به حل مشکلات مرتبط با کار بپردازند و از طریق انجام بهتر فعالیت‌ها در طول زمان، موجب رشد و تقویت بهره‌وری سازمان شوند. در عین حال، بروز چنین رفتارهایی از طریق فراهم آوردن فرصت بیشتر برای مدیران جهت برنامه‌ریزی بهتر و کاهش انرژی و زمان لازم برای تداوم وظایف گروه، موجب کاهش هزینه‌های سازمان و تخصیص منابع برای آموزش کارکنان، آزاد کردن منابع برای تولید بیشتر و در نتیجه افزایش اثربخشی سازمانی می‌شود. علاوه بر این، فعالیت‌های کمکی از طریق تقویت اخلاقیات، انجام کار گروهی و احساس تعلق تیمی باعث تقویت عملکرد، پرورش و ارتقای روحیه تیمی، انسجام و همبستگی و کمک به سازمان در جذب و نگهداری کارکنان مستعد می‌شود که متعاقب آن به جلوگیری از تخصیص منابع کمیاب به فعالیت‌های حفظ و نگهداری منجر خواهد شد.

یافته‌ها همچنین نشان داد که بین جنسیت با چهار بعد تکریم و تواضع، جوانمردی، وجدان کاری و رفتار مدنی رابطه معنی‌داری وجود ندارد، اما بین جنسیت با بعد نوع دوستی رابطه معنی‌داری مشاهده شد و زن‌ها از مردها نوع دوست‌تر هستند. این نتایج با یافته‌های مطلبی سراجی و علیزاده (۱۳۹۲) که نشان دادند، جنسیت فقط بر بعد جوانمردی تأثیر دارد، همسو نیست. در تبیین این یافته می‌توان به تفاوت جامعه پژوهش مطلبی سراجی و علیزاده (۱۳۹۲) با پژوهش حاضر اشاره کرد. کارکنان کتابخانه به دلیل ماهیت شغلی و نوع خدماتی که ارائه می‌دهند، با هر جنسیتی به وظیفه خود عمل می‌کنند؛ البته با تأکید بر این نکته که بانوان به دلیل حس مادرانه‌ای که در وجودشان است، همواره مهربان‌تر و نوع دوست‌تر هستند.

در مجموع، شواهد نظری و تجربی نشان می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی یک دارایی با ارزش سازمانی است، که در حال حاضر جای آن در ادبیات مدیریت کتابخانه و علوم اطلاعات خالی است. ادغام پیامدهای نظری و نتایج عملی رفتار شهروندی سازمانی در آموزش علم اطلاعات و دانش‌شناسی ممکن است با استفاده آگاهانه‌تر از سازوکارهای اجتماعی موجود و سیستم‌های ارزشی برای ارتقاء اثربخشی سازمان، منجر به گسترش ظرفیت کتابخانه‌های عمومی شود. علاوه بر این، توجه بیشتر به سرپرستی و مدیریت کتابخانه‌ها ممکن است نتایج سازمانی گسترده و مفیدتری داشته باشد. در حالی که سایر عوامل سازمانی مانند حمایت درک شده سرپرست و نفوذ رهبران سازمانی از راه دور نیز باید مورد توجه قرار گیرد، این یافته تأثیر بی‌ظنیری از سرپرست را به عنوان منبع پشتیبانی، الگوی نقش و مجری هنجارهای فرهنگی تأیید می‌کند. این احتمال وجود دارد که کارکنان رفتار شهروندی سازمانی را نه به عنوان ابزاری برای تشویق و پاداش، بلکه در پاسخ به حمایت درک شده سرپرست انجام دهند. به بیان دیگر، کارکنان به دلیل احساس رضایت از حمایت‌های سرپرست خود، رفتار شهروندی سازمانی را بروز می‌دهند. بررسی جامعه مورد مطالعه در کتابخانه‌های عمومی استان کردستان در نهایت نشان داد، در حالی که موارد متعددی در مورد رابطه تبادل رهبر-عضو-حمایت ادراک شده سرپرست-رفتار شهروندی سازمانی نامشخص می‌باشد، آنچه مسلم است، اینکه فقط نقش سرپرست نیست که باعث تقویت رفتار شهروندی سازمانی در محیط کار می‌شود، بلکه رفتار شهروندی سازمانی یک تلاش تیمی است.

۸. پیشنهادات

۸-۱. پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آتی

۱) با توجه به محدود بودن جامعه آماری این، به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌گردد پژوهش‌های

مشابهی در بین کتابداران سایر کتابخانه‌ها در سایر استان‌ها انجام دهند، تا بتوان درباره ارتباط این متغیرها با دقت بیشتری تصمیم گرفت.

۲) با توجه به وجود سایر عوامل مرتبط با رفتار شهروندی، پیشنهاد می‌شود پژوهشگران آتی در این راستا به بررسی و مذاقه بپردازند.

۸-۲. پیشنهادهای کاربردی

۱) با توجه به تأیید رابطه بین تبادل رهبر-عضو و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، به مدیران کتابخانه‌های عمومی پیشنهاد می‌گردد، جلساتی را برای سرپرستان مستقیم کارکنان برگزار کنند و در مورد اثرات رفتار و نحوه برخورد آن‌ها با زیردستانشان موارد ضروری را تذکر دهند.

۲) با توجه به تأیید رابطه بین تبادل رهبر-عضو و حمایت ادراک شده سرپرست، به مدیران کتابخانه‌های عمومی پیشنهاد می‌گردد، به سرپرستان مستقیم کارکنان گوشزد شود که نحوه رفتار آن‌ها با زیردستانشان به مانند رفتار سازمان با کارکنان است و آن‌ها به عنوان نماینده سازمان باید با زیردستانشان طوری برخورد کنند که زیردستان احساس کنند که از طرف سرپرست و سازمان حمایت می‌شوند.

۳) با توجه به تأیید رابطه بین حمایت ادراک شده سرپرست و رفتار شهروندی سازمانی، به مدیران کتابخانه‌های عمومی پیشنهاد می‌گردد، در این باره در سازمان خود کارگاه‌هایی برای سرپرستان برگزار شود، در مورد تأثیر رفتار آن‌ها بر رفتار شهروندی سازمانی، آموزش‌های لازم به کارکنان داده شود.

۴) با توجه به تأیید رابطه بین جنسیت و حس نوع‌دوستی کارکنان، به مدیران کتابخانه‌های عمومی پیشنهاد می‌شود توجه داشته باشند که می‌توانند با در نظر گرفتن حس نوع‌دوستی زنان، به بهره‌وری بیشتر در سازمان دست یابند و در این مورد برنامه‌ریزی صحیح انجام دهند.

منابع

- اسعدی، م.، ندافی، غ.، شفيعی، م. (۱۳۹۰). بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی (مورد: کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد). *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۴(۱): ۱۲۵-۱۵۳.
- ایرجی‌نقندر، ر.، حمیدی، م. (۱۳۹۲). ارتباط درک حمایت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران. *مطالعات مدیریت ورزشی*، ۵(۲۱): ۸۱-۹۶.
- بختی، م.، ترابی، م.، قلی‌پور، آ. (۱۳۹۰). رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان متغیر میانجی میان حمایت سازمانی ادراک شده و سرمایه اجتماعی. *مطالعات مدیریت بهبود و تحول*، ۲۱(۶۶): ۲۵-۴۲.
- بهارلو، م.، بشلیده، ک.، هاشمی شیخ‌شبابی، س.ا.، نعامی، ع. (۱۳۹۳). بررسی رابطه الگوی تبادل رهبر-عضو و رفتار شهروندی سازمانی: نقش واسطه‌ای توانمندسازی روانشناختی و تعهد سازمانی. *مدیریت فرهنگ سازمانی*، ۱۱۲(۱): ۱۹-۱. <https://doi.org/10.22059/jomc.2014.50180>
- جهانبخش گنجه، ص.، دارمی، ز.، جهانبخش گنجه، س.، نوری، ا. (۱۳۹۴). رابطه مشارکت در تصمیم‌گیری و حمایت ادراک شده سرپرست بر رفتارهای شهروندی سازمانی در میان کارکنان، با توجه به نقش میانجی‌گر عدالت رویه‌های و توزیعی ادراک شده. *جامعه‌شناسی کاربردی*، ۲۶(۳): ۲۰۹-۲۲۵.
- خزانی کوهر، ز. (۱۳۹۷). *بررسی ارتباط بین «رفتار شهروندی سازمانی» و «تبادل رهبر-عضو» در بین کتابداران شاغل در سطح کتابخانه‌های عمومی استان مازندران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه پیام‌نور واحد تنکابن.
- رضائی‌منش، ب.، قربانی‌پاچی، ع. (۱۳۹۶). تأثیر عوامل استرس‌زا شغلی با رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک شده. *مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، ۲۶(۸۶): ۲۵-۶۰. <https://doi.org/10.22054/jmsd.2017.8442>
- سیدتقوی، م.ع.، جعفری‌فارسانی، ج. (۱۳۸۹). رابطه بین کیفیت ادراک شده در سبک رهبری رهبر-عضو و رفتار شهروندی سازمانی. *پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، ۱۶(۲): ۱۱۵-۱۲۶.
- طهماسبی، م.، صالحی، م.، قلاتاش، ع. (۱۳۹۴). رابطه بین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان. *رهیافتی‌نودر مدیریت آموزشی*، ۶(۲۴): ۸۱-۹۳.
- گل‌پرور، م.، جوادیان، ز.، حسین‌زاده، خ. (۱۳۹۰). الگوی ساختاری قرارداد روانی، عدالت سازمانی، رهبری اخلاقی، مبادله رهبر-عضو و حمایت سازمانی. *تازه‌های روان‌شناسی صنعتی سازمانی*، ۲(۷): ۲۱-۳۲.
- مرادی، م.، حکیمی، ا. (۱۳۹۷). بررسی تأثیر ارزش‌های اسلامی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش روابط رهبر-عضو و تعهد سازمانی. *مدیریت سلامت*، ۲۶(۴): ۱۵۹-۱۸۲.
- مطلبی سراجی، ن.، عزیززاده، م. (۱۳۹۲). *بررسی تأثیر جنسیت بر رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان هتل‌های استان مازندران*. در: دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی. قم: دانشگاه پیام‌نور.
- نادی، م.ع.، مشفق، ن.، اکبری کوشکچه، ف. (۱۳۹۵). تأثیر پاداش و رفتار ارادی بر حمایت سازمانی ادراک شده، تبادل رهبر-عضو، رفتار شهروندی سازمانی، تعهد عاطفی و عملکرد وظیفه کارکنان ستادی آموزش و پرورش شهر اصفهان. *دانش و پژوهش در روان‌شناسی و کاربردی*، ۱۷(۳): ۹۰-۱۰۱.
- نوروزی سیدحسینی، ر. (۱۳۹۱). اثر حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات تربیت بدنی. *مدیریت ورزشی*، ۴(۱۵): ۸۷-۱۰۳. <https://doi.org/10.22059/jsm.2013.29833>

نوری، ع. (۱۳۸۷). بررسی تأثیر نقش واسط رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات (مورد مطالعه: هتل پنج ستاره پارس). پایان‌نامه کارشناسی ارشد. گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه فردوسی مشهد. هم‌متنژاد طولی، م.، حمیدی، م.، اللهیاری، م. (۱۳۹۱). رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی در کارشناسان آکادمی ملی المپیک و پارالمپیک ایران. مدیریت ورزشی، ۴(۱۳): ۲۷-۴۳.

<https://doi.org/10.22059/jsm.2012.28711>

یاسینی، ع.، پناه، ی.، نامدار جویمی، ا. (۱۳۹۸). استراتژی سبک رهبری توزیع شده بر بروز رفتار شهروندی سازمانی در سطح گروه با نقش میانجی احساس خودکارآمدی و اعتماد در سازمان. مدیریت ارتباطات در رسانه‌های ورزشی، ۶(۲۳): ۷۷-۸۸.

<https://doi.org/10.30473/jsm.2019.40630.1265>

References

- Akram, A., Kamran, M., Shahid Iqbal, M., Habibah, U. & Atif Ishaq, M. (2018). The impact of supervisory justice and perceived Supervisor support on organizational citizenship behavior and commitment to supervisor: the mediating role of trust. *Cogent Business & Management*, 5(1): 1-17.
- Asadi, M., Nadafi, Gh. & Shafiei, M. (2011). Investigating the Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior in Public Library Librarians (A Case study of Yazd Public Libraries). *Library and Information Sciences*, 14(1): 125-153. [in persian]
- Baharlou, M., Beshldeh, K., Hashemi Sheykhshabani, S. & Naami, A. (2014). Investigation Relationship between Leader – Member Exchange and Organizational Citizenship Behavior: Mediating Role of Psychological Empowerment and Organizational Commitment. *Organizational Culture Management*, 12(1): 1-19. <https://doi.org/10.22059/jomc.2014.50180> [in persian]
- Bakhti, M., Torabi, M. & Gholipour, A. (2011). Identifying the impact of organizational citizenship behavior as a mediator on the relationship between perceived organizational support and social capital. *Management Studies in Development and Evolution*, 21(66): 25-46. [in persian]
- Bhal, K.T., Ansari, M.A. & Aafaqi, R. (2007). The role of gender match, LMX tenure, and support in leader-member exchange. *International Journal of Business and Society*, 8(2): 63-80.
- Bhoki, H. (2020). *The Influence of Leader Member Exchange, Organizational Culture and Ethical Values on Organizational Citizenship Behavior Teacher State Senior High Schools in East Flores District*. International Conference on Science and Education and Technology: 429-435.
- Blau, P. (2017). *Exchange and power in social life*. New York, NY: Routledge.
- Brace, N., Kemp, R. & Sneglar, R. (2013). *SPSS for Psychologists (5th Ed.)*. New York, NY: Routledge.
- Burns, T. & Carpenter, J. (2008). Organizational Citizenship and Student Achievement. *Journal of Cross-Disciplinary Perspectives in Education*, 1(1): 51-58.
- Butar, I.D.B., Sendjaya, S. & Pekerti, A.A. (2019). *Transformational Leadership and Follower Citizenship Behavior: The Roles of Paternalism and Institutional Collectivism*. In: Leading for High Performance in Asia (pp. 19-40). Springer, Singapore
- Castro, C.B., Armario, E.M. & Ruiz, D.M. (2004). The Influence of Employee Organizational Citizenship Behavior on Customer Loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 15(3): 27-53.
- Chaudhry, A. & Tekleab, A.G. (2013). A Social Exchange Model of Psychological Contract

- Fulfillment: Where Do Promises, Expectations, LMX, and POS Fit In? *Organization Management Journal*, 10(3): 158-171.
- Colquitt, J.A., Scott, B.A., Rodell, J.B., Long, D.M., Zapata, C.P., Conlon, D.E. & Wesson, M.J. (2013). Justice at the millennium, a decade later: A meta-analytic test of social exchange and affect-based perspectives. *Journal of Applied Psychology*, 98(2): 199-218.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchinson, S. & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71: 500-507.
- Golparvar, M., Javadian, Z. & Hoseinzadeh, Kh. (2011). Structural model of psychological contract, organizational justice, ethical leadership, member leader exchange and organizational support. *Journal of Analytical-Cognitive Psychology*, 2(7): 21-32. [in persian]
- Graen, G.B. & Uhl-Bien, M. (1995). Relationship-based approach to leadership: Development of leader- member exchange (LMX) theory of leadership over 25 years: Applying a multi-level multi-domain perspective. *Leadership Quarterly*, 6: 219-247.
- Hematinejad, M., Hamidi, M. & Allahyari, M. (2012). The Relationship between Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior in Experts of National Olympic and Paralympic Academy of Iran. *Journal of Sport Management*, 4(13): 27-43.
<https://doi.org/10.22059/jsm.2012.28711> [in persian]
- Inelmen, K., Selekler-Goksen, N. & Yildirim-Öktem, Ö. (2017). Understanding citizenship behavior of academics in American-vs Continental European-modeled universities in Turkey. *Personnel Review*, 46(6): 1142-1164.
- Iraji Noghondar, R. & Hamidi, M. (2014). The Relationship between Perceived Organizational Support with Employees Organizational Citizenship Behavior in Youth and Sport Organization of Mazandaran. *Sport Management Studies*, 5(21): 81-96. [in persian]
- Jahanbakhsh Ganjeh, S., Darami, Z., Jahanbakhsh Ganjeh, S. & Nouri, A. (2015). The Relationship between Participation in Decision Making, and Supervisor's Perceived Support with Organizational Citizenship Behaviors among Employees, with Emphasis on the Mediating Role of Procedural and Perceived Distributive Justices. *Journal of Applied Sociology*, 26(3): 209-225. [in persian]
- Kanwal, F., Rathore, K. & Qaisar, A. (2019). Relationship of benevolent leadership and organizational citizenship behavior: Interactional effect of perceived organizational support and perceived organizational politics. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 13(2): 283-310.
- Katrinli, A., Atabay, G., Gunay, G. & Guneri Cangarli, B. (2010). Perception of organizational politics and LMX: Linkages in distributive justice and job satisfaction. *African journal of business management*, 4(14): 3110-3121.
- Khazaei Kouhpar, Z. (2018). *Organizational Citizenship Behavior in the Public Libraries of Mazandaran Province and its Relationship to Leader-Member Exchange*. M.A. Dissertation. Department of Knowledge and Information Science, Faculty of Educational Sciences and Psychology, Payam Noor University, Tonekabon Branch. [in persian]
- Kurtessis, J.N., Eisenberger, R., Ford, M.T., Buffardi, L.C., Stewart, K.A. & Adis, C.S. (2015). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management*, 43(6): 1854-1884.

- Lamastro, V. (2000). Commitment and Perceived Organizational Support. *National Forum*, 13(3): 28-39.
- Lanefeld, I.D. (2009). *The Role of Implicit Leadership Theories on Leader-Member Exchange and Follower Self-Efficacy*. PhD. Thesis. University Walden, Philosophy Psychology.
- Michel, J.W. & Tews, M.J. (2016). Does Leader°Member Exchange Accentuate the Relationship Between Leader Behaviors and Organizational Citizenship Behaviors? *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 23(1): 13-26.
- Moradi, M. & Hakimi, I. (2019). Investigating the Impact of Islamic Values on Organizational Citizenship Behavior: the Role of Member-Leader Relationship and Organizational Commitment. *Scientific Journal of Islamic Management*, 26(4): 159-182. [in persian]
- Morkoczy, L. & Xin, K. (2005). *The virtues of omission in organizational citizenship behavior*. Available at: www.goldmark.org/livia.pdf.
- Motallebi Seraji, N. & Alizadeh, M. (2013). *Investigating the effect of gender on organizational citizenship behavior and organizational commitment of hotel staff in Mazandaran province*. In: Second International Conference on Management, Entrepreneurship and Economic Development. Qom: Payame Noor University. [in persian]
- Nadi, M., Moshfeeghi, N., Akbari Kooshkech, F. (2017). The Effect of Reward and Voluntary Behavior on Perceived Organizational Support, Leader-member Exchange, Organizational Citizenship Behavior, Emotional Commitment and Task Performance among Headquarter Staffs of Education in Isfahan. *Knowledge & Research in Applied Psychology*, 17(3): 90-101. [in persian]
- Noori, A. (2008). *Investigating the effect of the mediating role of organizational citizenship behavior on service quality (Case study: Pars five-star Hotel)*. M.A. Dissertation. Faculty of Administrative Sciences and Economics, Ferdowsi University of Mashhad. [in persian]
- Noroozi Seyed Hosseini, R. (2013). The Effect of Perceived Organizational Support on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior in Employees of Physical Education Departments. *Journal of Sport Management*, 4(15): 87-103. <https://doi.org/10.22059/jsm.2013.29833> [in persian]
- Organ, D.W. & Konovsky, M. (1996). Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of organizational Behavior, the journal of social psychology*, 135(3): 350-339.
- Organ, D.W., Podsakoff, M.P. & Mackenzie, B.S. (2006). *Organizational citizenship behavior, is nature, antecedents, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Rezaeemanesh, B. & Ghorbani Paji, A. (2017). The Impact of Job Stressors with Organizational Citizenship Behavior and Mediating Role of Perceived Organizational Support. *Management Studies in Development and Evolution*, 26(86): 25-60. <https://doi.org/10.22054/jmsd.2017.8442> [in persian]
- Rubin, R.G. (2013). *Organizational Citizenship Behavior in the Public Library and Its Relationship to Leader-Member Exchange and Perceived Supervisor Support*. The requirements for the Degree of Doctor Philosophy, Simmons College, Graduate School of Library and Information Science.
- Sayyed Naghavi, M.A. & Jafari Farsani, J. (2011). The Relationship between Perceived Quality of the

- Leader-Member Exchange Style and Organizational Citizenship Behavior. *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, 16(2): 115-126. [in persian]
- Tahmasebi, M., Salehi, M. & Gholtash, A. (2016). The Relationship between Employees' Self-Efficiency and Organizational Support with their Organizational Citizenship Behavior. *Journal of New Approaches in Educational Administration*, 6(24): 81-92. [in persian]
- Tan, J.X., Zawawi, D. & Aziz, Y.A. (2016). Benevolent Leadership and Its Organisational Outcomes: A Social Exchange Theory Perspective. *International Journal of Economics & Management*, 10(2): 343-364.
- Wang, Z. (2014). Perceived Supervisor Support and Organizational Citizenship Behavior: The Role of Organizational Commitment. *International Journal of Business and Social Science*, 5(1): 210-214.
- Wu, Y.J. (2009). *A Multidimensional Analysis of the Relationship Between Leader-Member Exchange and Organizational Citizenship Behavior with an Alternative Measure of Leader-Member Exchange*. PhD. Thesis. University at Albany, State University of New York, Philosophy.
- Yasini, A., Panah, Y. & Namdar Joyami, E. (2019). Distributed Leadership Style Strategy on Organizational Citizenship Behavior at the Group Level with Mediating Role of Self-Efficacy and Trust in Organization (A Case Study of Sports Media Staff in Ilam Province). *Communication Management in Sport Media*, 6(23): 77-88. <https://doi.org/10.30473/jsm.2019.40630.1265> [in persian]
- Zhong, J.A., Lam, W. & Chen, Z. (2011). Relationship between leader – member exchange and organization citizenship behaviors: examining the moderating role of empowerment. *Asia Pac Journal Management*, 28(3): 609-626.