

تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رضایتمندی کاربران در مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری: نقش میانجی تبادل رهبر - عضو و حمایت ادراک شده سرپرست

محمد رضا قانع^{۱*}، مهناز چالاک^۲

تاریخ دریافت ۱۳۹۹/۰۲/۱۹ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۸/۰۱

چکیده

هدف: بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رضایتمندی کاربران با نقش میانجی تبادل رهبر-عضو و حمایت ادراک شده سرپرست.

روش: روش پژوهش توصیفی - همبستگی است. داده‌ها از ۴ پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی، تبادل رهبر-عضو، حمایت ادراک شده سرپرست و پرسشنامه رضایت کاربران بود. جامعه پژوهش کتابداران مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری (۱۲۰) و کاربران (۱۰۰) که به روش تصادفی در بازه زمانی یک ماهه انتخاب شدند. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها، تحلیل رگرسیون، تحلیل عاملی تأییدی و مدل‌یابی معادلات ساختاری بود.

یافته‌ها: متغیرهای انطباق ($\beta = ۰/۳۲۱$) و ورزشکاری ($\beta = ۰/۲۹۰$) بیشترین تأثیر مستقیم بر رضایتمندی کاربران نسبت به فضیلت مدنی ($\beta = ۰/۲۱۵$)، تواضع ($\beta = ۰/۱۶۸$) و نوع دوستی ($\beta = ۰/۱۵۴$) دارند. این متغیرها نیز بر رضایتمندی کاربران اثر غیر مستقیم دارند. رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت کاربران با در نظر گرفتن نقش واسطه‌ای تبادل رهبر-عضو و حمایت ادراک شده سرپرست در میان کتابداران و کاربران مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری تأثیرگذار است. تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی همراه با حمایت ادراک شده سرپرست در کارکنان مرکز منطقه‌ای اعمال شود تا بر رضایت کاربران تأثیرگذار باشد.

واژه‌های کلیدی: تبادل رهبر-عضو، حمایت ادراک شده سرپرست، رضایت کاربران، رفتار شهروندی سازمانی، مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری

^۱ دانشیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی، گروه پژوهشی ارزیابی و توسعه منابع، مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری

ghane@ricest.ac.ir

^۲ کارشناس ارشد مدیریت، مدیریت امور اداری، مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری

mahnaz_chalakh2006@yahoo.com

مقدمه

نیروی انسانی در سازمان‌ها به‌عنوان منبعی ارزشمند مورد توجه مدیران است. بی‌شک موفقیت، دوام و کارایی هر سازمان به کیفیت بالای سرمایه انسانی، به‌عنوان سرمایه دانشی آن وابسته است که نقش بسزایی در محقق شدن اهداف سازمانی و رضایتمندی کاربران سازمان ایفا می‌کند. از این رو، توسعه همه‌جانبه سازمان در ارائه خدمات و محصولات خود در بخش عظیمی متکی به تخصص و کارآمدی نیروی انسانی است که برآیند آن رضایتمندی کاربران از عملکرد سازمان است. این موضوع برای مدیرانی که جهت کارایی و اثربخشی بیشتر سازمان خود تلاش می‌کنند، حائز اهمیت است. بدیهی است مدیر موفق پیوسته رضایتمندی کاربران و افزایش انگیزه آن‌ها را مورد نظر دارد. بر این قرار، "تبادل رهبر - عضو و حمایت ادراک شده سرپرست" و تأثیرات آن‌ها بر رضایتمندی کاربران در سازمان‌ها به‌عنوان مؤلفه مهم نظریه تبادل اجتماعی جهت فهم رفتار شهروندی سازمانی مؤثر است (دارمی، جهانبخش گنججه، جهانبخش گنججه، ۱۳۹۴).

نظریه تبادل رهبر - عضو با نظریه‌های رهبری رایج متفاوت است. نظریه‌های رایج بر ویژگی‌های رهبران مؤثر تمرکز دارند. در مقابل، نظریه تبادل رهبر - عضو مبتنی بر ویژگی‌های شخصی است که بین رهبران و کارکنان است. در این نظریه از رهبری، یک طبقه‌بندی تعاملی بین رئیس و مرئوس ارائه می‌شود که از ویژگی‌های رهبری تحول‌گرا است (پاور، ۲۰۱۳). مفهوم تبادل رهبر - عضو بر این پایه استوار است که رهبری هنگامی مؤثرتر می‌شود که بلوغ مشارکتی بین رهبران و کارکنان به اوج خود رسیده باشد و پویایی این رابطه برقرار باشد (لونبورگ^۲، ۲۰۱۰). از این رو، رهبرانی که می‌خواهند دیگران را به مشارکت در تحول سازمانی تشویق کنند باید درک خوبی از نظریه تبادل رهبر - عضو و مزایای آن در نحوه اجرای رهبری مؤثر داشته باشند. نزدیکی این نظریه با رهبری تحول‌گرا و تأمین نیازهای گوناگون جامعه، آن را برجسته کرده است (پاور، ۲۰۱۳). در تبادل رهبر - عضو، ارتباط تنگاتنگ رهبر با مجموعه کارکنان و همچنین تک‌تک آن‌ها وجود دارد (اولین^۳، ۲۰۱۱). در نظریه‌های دیگر شاهد نمایش وجه کارزمای مدیریت در چارچوب‌های تحول‌گرایی و توانمندسازی برای اعضای سازمان هستیم. در حالی که این نظریه معتقد است که تمایز رهبران در برقراری روابط با کیفیت، از یک عضو با عضو دیگر است (اسپارو^۴، ۲۰۱۸). کیفیت رابطه اعضا با رهبر نتایج مطلوبی به همراه دارد. این کیفیت تعهد سازمانی و اشکال مختلف رضایت شغلی را پیش‌بینی می‌کند. درک این روابط از طرف رهبر، عدالت سازمانی و توانمندسازی را شکل می‌دهد و بر نتایج رفتاری، از جمله عملکرد شغلی، رفتارهای خارج از نقش (شهروندی سازمانی) اثر می‌گذارد (دالبون، بومر، لیدن، بروور و فریس^۵، ۲۰۱۲). طراحی دوباره شرح وظایف کارمندان که از رویکردهای مدیریت منابع انسانی است، انگیزش و اثربخشی شغلی را در پی دارد (لی^۶، ۲۰۲۰). بدون شک در این طراحی درجه کیفیت تبادل رهبر - عضو در نگرش‌ها و رفتارهای آنان نسبت

1. Power
2. Lunenburg
3. Uhl-Bien
4. Sparrowe
5. Dulebohn, Bommer, Liden, Brouer, & Ferris

به یکدیگر مؤثر است (سایمونز، لروی، کالوارت و ماشلین^۱، ۲۰۱۵). از این رو، درک رهبر به‌عنوان یک میانجی از این تبادل در برآیند عملکرد سازمانی عضو کارساز است (فاطمیما، راجا، مالیک و جهانزب^۲، ۲۰۲۰). در فرایند رهبری تعامل بین رهبر و عضو از اهمیت برخوردار است. رابطه مثبت و انگیزشی بین مدیران و کارکنان، انگیزه کارکنان را در انجام وظایف سازمانی و بروز رفتار شهروندی افزایش می‌دهد. بنابراین، ایجاد فرایند رابطه قوی بین رهبر و عضو در نهایت به نفع سازمان، مدیر و کارکنان است. هنگامی که رابطه شروع می‌شود، در نتیجه یک فرآیند متقابل و اعتماد ایجاد می‌گردد.

چنین رابطه‌ای در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به‌عنوان سازمان‌هایی پویا و در حال رشد ضروری به نظر می‌رسد. ایجاد رابطه انگیزشی در راستای اهداف، مدیران کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را در ارائه خدمات باکیفیت به کاربران کمک می‌کند. فعالیت کتابداران در محیط‌هایی که به‌طور دائم انتظار ارائه خدمات کیفی پیش روی آن‌هاست، امنیت، رشد فرصت‌های شغلی و ارتباط متقابل همراه با احترام به همکاران و مدیران از اهمیت برخوردار است. در این رابطه ارتباطی که بین کتابدار و رئیس کتابخانه یا مرکز اطلاع‌رسانی در فرآیند فعالیت‌های سازمانی به‌ویژه مشارکت در تصمیم‌گیری و حمایت از تصمیمات بخردان آنان به وجود می‌آید، کیفیت خدمات و رضایت مشتری را فراهم می‌آورد. بنابراین، توجه به تبادل رهبر - عضو و حمایت ادراک‌شده سرپرست در مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری از اهمیت برخوردار و مورد نظر پژوهش حاضر است. به همین منظور مطالعه حاضر در نظر دارد رفتار شهروندی سازمانی به‌واسطه تبادل رهبر - عضو و حمایت ادراک‌شده سرپرست، بر رضایت‌مندی کاربران را در مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری مورد بررسی قرار دهد.

پیشینه پژوهش

رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان یک رفتار اجتماعی مورد توجه پژوهشگران قرار دارد و این رفتار از جنبه‌های مختلف از جمله ارتباط آن با عملکرد سازمانی مورد ارزیابی قرار گرفته است. فداکاری، وظیفه‌شناسی، وفاداری و تحمل‌پذیری که از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی می‌باشند بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر مثبت داشته‌اند (زارعی متین، جندقی، و توره، ۱۳۸۵). نتایج تحقیق زارعی متین، جندقی و توره نشان می‌دهد در چهار سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی، اداره امور مالیاتی، شرکت مخابرات و سازمان تأمین اجتماعی در استان قم رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمان تأیید می‌گردد. هدف هر سازمانی بهبود عملکرد در قبال مشتری است. رفتار شهروندی سازمانی مطلوب که تأثیرگذار بر مؤلفه‌های ادراک مشتری از خدمات است، با سطوح

1. Simons, Leroy, Collewaert, & Masschelein
2. Fatima, Raja, Malik, & Jahanzeb

مختلف خدمات مانند کیفیت، رضایت، نیت رفتاری و وفاداری مشتری رابطه معنی‌داری دارد که نشانی از اثربخشی سازمان است (حسینی کاخکی و قلی پور، ۱۳۸۶). رفتار اعضای هر سازمان همواره یکی از مهم‌ترین ویژگی‌هایی است که می‌تواند موجبات بهبود محیط داخلی و خارجی سازمان را فراهم آورد. در محیط خارجی رضایتمندی مشتریان غایت هدف مدیریت است و مزیتی رقابتی و پایدار برای سازمان برشمرده می‌شود. بنابراین، تبادل رهبر - عضو و رفتار شهروندی سازمانی همواره به دستاوردهای مثبت سازمان نظیر رضایتمندی کارکنان، اثربخشی سازمان، کیفیت خدمات و بهره‌وری مدیریتی مرتبط است (خالصی، قادری، خوشگام، برهانی نژاد، و طرسکی، ۱۳۸۹) و در بقاء سازمان و نیل به اهداف مؤثر هستند (تقی پور، دژبان، خادم دزفولی، نعمی، ۱۳۹۰). رفتار شهروندی سازمانی آن دسته از رفتارهای اختیاری و داوطلبانه است که افراد علی‌رغم نبود اجباری از سوی سازمان و فراتر از انتظارات وظیفه‌ای و شرح شغل خود، در انجام آن تلاش می‌کنند (پور سلطانی زرنندی و امیرجی نقندر، ۱۳۹۲). کارکنان با انجام این رفتارها منافع جدید و اثربخشی بیشتر برای سازمان همراه با رضایت مشتری فراهم می‌آورند. رضایتمندی خدمات گیرندگان در هر سازمانی از اولویت‌های سیاست‌گذاری آن سازمان است (رضایی صوفی، زیور یار، و عباسی بختیاری، ۱۳۹۲). رضایتمندی در ذات خود کیفیت خدمات را نشان می‌دهد. بدیهی است دوری از کیفیت، انحراف از استاندارد است. در این رابطه پژوهش مرادی، جعفری، امیدی، و علی دوست قهفرخی (۱۳۹۲) نشان می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب متأثر از دو عامل رهبری تحول‌آفرین و عدالت سازمانی است.

برخی رهبران با زیردستان خود به روش‌های مختلفی رفتار می‌کنند. بر این قرار، رده‌بندی اعضا بر اساس کیفیت رابطه تبادلی، امکان‌پذیر است. در رابطه تبادلی، الگوی تبادل رهبر-عضو نشان از اقتدار و کارآمدی رهبر دارد به شرطی که ارتباط متقابل رهبر و عضو یک ارتباط کیفی باشد (بهارلو، بشلیده، هاشمی شیخ‌شبانی، و نعمی، ۱۳۹۳). این موضوع یکی از عوامل تأثیرگذار بر رضایتمندی کاربران و رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد که رفتاری فردی است و مستقیم و غیرمستقیم قابل شناخت به وسیله سیستم پاداش نیست. چگونگی شناخت محیط کاری توسط سرپرست منجر به حمایت آگاهانه از زیردستان می‌شود که برآیند آن رفتار شهروندی سازمانی سالم است (دارمی، جهانبخش گنجه، جهانبخش گنجه، ۱۳۹۴). در پیوند با کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به‌عنوان سازمان‌های پشتیبان آموزش و پژوهش، وجود چنین رابطه‌ای رضایت شغلی کتابداران را فراهم می‌نماید و این شرایط انگیزشی، کیفیت خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را به همراه دارد. چنین پیامدها در کتابخانه‌های دانشگاهی کمتر مورد توجه قرار گرفته است؛ به گونه‌ای که در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد بین رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی که خود عامل انگیزشی است رابطه متوسط وجود دارد (صنعت جو و محمودی، ۱۳۹۴). کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به‌عنوان سازمان‌هایی پویا در ارائه خدمات

سریع و دقیق به کاربران خود نیازمند رعایت اصول مدیریت علمی می‌باشند. استمرار این اصول منفعت درون‌سازمانی برای مدیر و برون‌سازمانی برای کاربران دارد؛ بدیهی است برآیند این منفعت در تحقق اهداف سازمان (کتابخانه) و رضایت مشتری (نواح، مقتدایی، و فاضلی، ۱۳۹۵) به لحاظ ارائه خدمات کیفی مؤثر است. از طرفی مشارکت دادن کارکنان (کتابداران) در تصمیم‌گیری‌های سازمانی، کارگروهی در سازمان (کتابخانه / مرکز اطلاع‌رسانی) را تقویت کرده است (شاهبندرزاده و کریمی، ۱۳۹۵) و بر این قرار احساس یکپارچگی با سازمان و مشارکت در رفتار شهروندی سازمانی داوطلبانه را تقویت می‌کند (محمد اباذری محمودآباد و امیریان زاده، ۱۳۹۵). از عواملی که در تقویت رفتار شهروندی سازمانی مؤثر هستند توسط لشکری، انصاری، شیخاوندی و خادیمان (۱۳۹۸) مورد بررسی قرار گرفته است. از جمله می‌توان به برقراری نظام شایسته‌سالاری و اجرای عدالت در واگذاری مشاغل مدیریتی و سطوح بالای سازمانی، تلاش در واگذاری متناسب امکانات و رفاهیات در راستای رعایت عدالت سازمانی، ارزش‌گذاری ویژه برای کارکنان دارای رفتار شهروندی سازمانی اشاره کرد. در نهایت لشکری و همکاران به این نتیجه دست یافته‌اند که در بین کارکنان جهاد دانشگاهی دانشگاه تهران زمینه‌سازهای رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب عدالت سازمانی، امور رفاهی، شاخص مدیریتی، شاخص سازمانی و شاخص‌های فرهنگ سازمانی هستند. محقق شدن این زمینه‌ها اشتیاق شغلی را افزایش می‌دهد. چنانچه یافته‌های پارسایی محمدی، آزاده، هاشمی و سواری (۱۳۹۹) در "بررسی رابطه اشتیاق شغلی با اشتراک دانش با میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز" نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی با اشتیاق شغلی و اشتراک دانش رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

رضایت شغلی عضو در یک سازمان از اهمیت برخوردار است و از عوامل رضایت وی، رفتار شهروندی سازمانی در سطح استاندارد (اسمیت، اورگان، و نیر^۱، ۱۹۸۳) و انسجام گروهی است (بریف و موتویدلو^۲، ۱۹۸۶). عضو بر اساس مؤلفه‌هایی مورد داوری قرار می‌گیرد. نوع دوستی مجموع رفتارهای اختیاری است که در کمک به افراد مؤثر است؛ انطباق، داشتن وجدان کاری است و برخلاف نوع دوستی قصد کمک به دیگران ندارد، بلکه فرد کمی فراتر از نقش‌های تعریف شده سازمانی رفتار می‌نماید؛ ورزشکاری، تحمل، صبر و حوصله در برابر ناملایمات است؛ تواضع در قالب همفکری و گرفتن مشورت از دیگران تجلی پیدا می‌کند، و فضیلت مدنی به مشارکت سازمانی که مربوط به حضور در جلسات، ارائه نظر و پیشنهادها در جلسات مربوطه و سخنرانی

1. Smith, Organ, & Near
2. Brief & Motowidlo

با لحن آرام و اثربخش است، اشاره دارد (اورگان^۱، ۱۹۸۸). برآیند این تعهدات رضایت مشتری از خدمات است. پنج بُعد رفتار شهروندی سازمانی را می‌توان تنها بر اساس اهدافی که مدنظر دارند شناسایی کرد که سرپرستان، همکاران، مشتریان و حتی خود سازمان را موردنظر دارد (موریسون^۲، ۱۹۹۶). تبادل رهبر - عضو مشخص می‌نماید رابطه رهبر با اعضای سازمان، تا چه حد بر میزان درگیر شدن کارکنان در رفتار شهروندی سازمانی مؤثر است که نتیجه این تأثیر، رضایت مشتری است و میزان مطلوبیت خدماتی است که مشتری کسب می‌کند و منبع سودآوری سازمان و دلیلی برای ادامه فعالیت می‌باشد (هرون، نیتکی، و آلتمن^۳، ۱۹۹۹). بنابراین، موقعیت شغلی عضو و مشارکت وی در تصمیم‌گیری‌ها، تعهد سازمانی را افزایش می‌دهد و در رفتار شهروندی از بعد نوع‌دوستی و وظیفه‌شناسی دخالت دارد (ویگودا^۴، ۲۰۰۰). از دیگر نشان‌های رابطه قوی بین سرپرست و عضو که نشان از حمایت ادراک‌شده سرپرست دارد، این است که احساس مسئولیت کارمند را نسبت به سازمان قوت می‌بخشد و در محقق شدن اهداف و اثرگذاری سازمان، خود را متعهد می‌داند (آیزنبرگر، آرملی، رکسوینکل، لینچ، و هودز^۵، ۲۰۰۱). ادراک کارکنان از رفتار منصفانه سرپرست در رابطه با کیفیت رابطه تبادلی و حمایت ادراک‌شده سرپرست حائز اهمیت است. درک مشارکت کارکنان در توسعه سازمان و ارزش‌گذاری بر این مشارکت از عوامل انگیزشی کارکنان محسوب می‌شود (آیزنبرگر، اشتینگلهامبر، فونتیرگه، زوخاصکی، و هودز^۶، ۲۰۰۲). زمانی که منابع و کمک‌هایی که از جانب افراد دریافت می‌شود، بر اساس بصیرت و خارج از شرایط کنترل‌شده باشد؛ با ارزش تلقی می‌شود. چنین حمایت‌های داوطلبانه به‌عنوان شاخص‌هایی که به اشخاص ارزش و احترام اعطا می‌کنند، خوشایند هستند (هودز و آیزنبرگر^۷، ۲۰۰۲). چنین سودمندی حاصل رفتار شهروندی سازمانی اثربخش است که این رفتار متأثر از دو عامل میانجی تبادل رهبر - عضو و حمایت ادراک‌شده سرپرست است. سرپرست به‌عنوان نماینده سازمان با عضو باید ارتباط انگیزشی داشته باشد. قوت، قدرت و انسجام این ارتباط به این مهم بستگی دارد که به چه میزان عضو، سرپرست را با سازمان همراه بداند (آیزنبرگر و همکاران، ۲۰۰۲). بدون شک این عوامل بر رضایت شغلی که خود با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت دارد (جیو و چن^۸، ۲۰۰۵) تأثیرگذارند و با افزایش رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد شغلی نیز

1. Organ
2. Morrison
3. Herson, Nitecki, & Altman
4. Vigoda
5. Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch, & Rhoades
6. Eisenberger, Vondenbergh, Sucharski, & Rhoades
7. Rhoades & Eisenberger
8. Chiu & Chen

افزایش می‌یابد که خود موجب توانایی و انگیزه لازم برای عملکرد شغلی مطلوب می‌شود (برگرون، شیب، روزن، و فورست^۱، ۲۰۱۳).

در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی مانند سازمان‌های دیگر ارائه خدمات باکیفیت و ارزیابی خدمات از اهمیت برخوردار است. با توجه به اینکه آن‌ها سازمان‌های فعال در ارائه خدمات اطلاعاتی می‌باشند و پشتوانه‌ای برای تحقیق و توسعه هستند، باید دارای محیط کاری سالم و استاندارد باشند. از طرفی ویژگی محیط رقابتی در تحقیق و توسعه، مدیران و کتابداران کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را در کسب مهارت‌های به‌روز و ارائه خدمات مرتبط و کیفی ترغیب نموده است (اوکونر^۲، ۲۰۱۴). در کتابخانه‌ها به‌عنوان یک سازمان پویا بررسی تبادل رهبر - عضو و حمایت از این تبادل اهمیت دارد. در کتابخانه‌های عمومی رفتار شهروندی سازمانی با تبادل عضو- رهبر و حمایت ادراک‌شده سرپرست رابطه معناداری داشته است (روبین^۳، ۲۰۱۴). تبادل رهبر - عضو بر روابط بین مدیران و اعضای سازمان که دارای دو مرحله می‌باشد، متمرکز است. در نقش‌پذیری، عضو مهارت‌ها و توانایی‌های خود را نشان می‌دهد و به مرحله انجام نقش و اجرای وظایف می‌رسد. در این دو مرحله که یک رابطه متقابل بین مدیر و مرئوس است، ماهیت کیفیت ارتباطات پیامد خوبی را برای رفاه و کارایی کارمندان دارد (اردوگان و باور^۴، ۲۰۱۵). رضایت عضو نگرشی است که چگونگی احساس فرد را نسبت به شغل خود به‌طور کلی و یا نسبت به حیطه‌های مختلف آن نشان می‌دهد (کمدرون^۵، ۲۰۱۵). این احساس زمانی حاصل می‌شود که خواسته‌ها، نیازها و آرزوها و تجربه‌هایی که شاغل در هنگام ورود به سازمان دارد از طریق شغل برآورده شود. در نتیجه عضو نگرشی مثبت به شغل پیدا می‌کند که موجب رضایت او فراهم می‌شود. حمایت از کارمند در یک سازمان (در تحقیق حاضر مرکز منطقه‌ای) سودمندی داخل و خارج از سازمان به همراه دارد (آدام و همکاران، ۲۰۱۳ به نقل از خان، محمود، کانوال، و لطیف^۶، ۲۰۱۵).

تقویت هر بعد از رفتار شهروندی سازمانی سایر ابعاد را تحت تأثیر قرار داده و فضای مطلوب را برای انجام وظایف فراهم می‌آورد. درک سازمان از مفید بودن عضو، رضایتمندی وی را تقویت می‌نماید، به‌ویژه زمانی که حمایت از طرف سرپرست باشد (کورتسیس، آیزنبرگ، فورد، بوفاردی، استوارت و آدیس^۷، ۲۰۱۵). بنابراین، تبادل رهبر- عضو به‌عنوان یکی از مهم‌ترین روابط برای کارکنان مطرح است. سطح مطلوب تبادل

1. Bergeron, Shipp, Rosen, & Furst
2. O'Connor
3. Rubin
4. Erdogan & Bauer
5. Kamdron
6. Khan, Mahmood, Kanwal, & Latif
7. Kurtessis, Eisenberger, Ford, Buffardi, Stewart, & Adis

رهبر - عضو موفقیت بیشتر عضو و پیشرفت سازمان را در پی دارد. از سویی دیگر عواملی از جمله رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی، توانمندسازی روانی و رضایت شغلی مهم‌ترین عامل‌های تأثیرگذار بر رهبری و بالا بردن موفقیت سازمان صرف‌نظر از فرهنگ و ماهیت سازمان هستند (لونیدو، کاراگیرورگوس، و الکساندریس^۱، ۲۰۱۶؛ کاریوکی و کیامباتی^۲، ۲۰۱۷). در سال‌های اخیر، مبادله رهبر - عضو به دلیل عواقب آن بر عملکرد شغلی کارکنان مورد توجه بسیاری از محققان قرار گرفته است (سیال و پنگ^۳، ۲۰۱۸). زمانی که این تبادل با کیفیت پایین باشد منجر به سطح پایین تعامل، پشتیبانی محدود، روابط رسمی، رفتار ضد تولید، سطح رضایت شغلی پایین‌تر و استرس شغلی بیشتر می‌شود. از طرفی کیفیت بالای آن منجر به سطح بالاتری از تبادل اطلاعات، اعتماد، شایستگی، تعهد، وضوح نقش کارکنان، رضایت شغلی بیشتر و کاهش استرس شغلی می‌شود (لبرون، تاباک، و شولر، و رابن^۴، ۲۰۱۸).

علی‌رغم تأثیر مثبت این نظریه بر سلامت سازمانی و پیامدهای مهم رفتار شهروندی سازمانی در مقابل تبادل رهبر - عضو، بررسی‌های پیشین نشان داد پژوهشی به بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رضایتمندی کاربران با نقش میانجی تبادل رهبر - عضو و حمایت ادراک‌شده سرپرست با تأثیر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی یعنی نوع دوستی، انطباق، ورزشکاری، تواضع و فضیلت مدنی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نپرداخته است. کارایی و اثربخشی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی مانند هر سازمان پویای دیگر با اصول صحیح مدیریتی رابطه تنگاتنگ دارد. در این راستا پژوهش حاضر به این مسئله می‌پردازد که تبادل رهبر - عضو تا چه حد بر میزان درگیر شدن کتابداران مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری به‌عنوان یک مرکز اطلاع‌رسانی در رفتار شهروندی سازمانی مؤثر است؟ چه تبادلی میان حمایت ادراک‌شده سرپرست، کیفیت تبادل رهبر - عضو و رفتار شهروندی سازمانی و در نهایت تأثیر آن‌ها بر رضایتمندی کاربران وجود دارد؟ بنابراین، ارتباط رهبر با عضو و تأثیر آن‌ها بر رفتار شهروندی سازمانی قابل تأمل و مورد توجه پژوهش حاضر است.

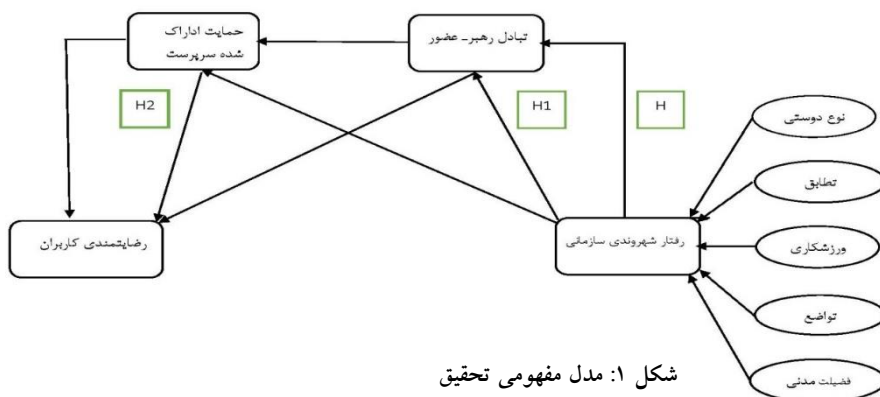
با بررسی پیشینه تحقیق و مقایسه آن با موضوع تحقیق حاضر می‌توان به این نتیجه رسید که گرچه تحقیقاتی مشابه میان برخی از متغیرهای تحقیق انجام گردیده است ولی تحقیقی در خصوص بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی با رضایت کاربران با در نظر گرفتن نقش واسطه تبادل رهبر - عضو و حمایت ادراک‌شده سرپرست در مراکز اطلاع‌رسانی مشاهده نشد. لذا در این تحقیق قصد بر آن است که به بررسی این تأثیر پرداخته شود. مدل مفهومی تحقیق در شکل (۱) مطابق با فرضیه‌های زیر ارائه گردیده است:

1. Loannidou, Karagiorgos, & Alexandris
2. Kariuki & Kiambati
3. Siyal & Peng
4. Lebrón, Tabak, Shkoler, & Rabenu

فرضیه اصلی (H): رفتار شهروندی سازمانی به‌واسطه تبادل رهبر - عضو و حمایت ادراک‌شده سرپرست، بر رضایت‌مندی کاربران تأثیر دارد.

فرضیه فرعی یک (H₁): رفتار شهروندی سازمانی به‌واسطه تبادل رهبر - عضو بر رضایت کاربران تأثیرگذار است.

فرضیه فرعی دو (H₂): رفتار شهروندی سازمانی به‌واسطه حمایت ادراک‌شده سرپرست بر رضایت کاربران تأثیرگذار است.



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق

روش تحقیق

در پژوهش حاضر از روش پیمایشی - توصیفی استفاده شده است و از وجه ارتباط بین متغیرهای پژوهش از نوع همبستگی است. جهت گردآوری داده‌ها از ۴ پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی (پادساکوف، مکنتزی، مورمن، و فترا، ۱۹۹۰) با ۲۴ گویه، تبادل رهبر-عضو (گرائن و آلین، ۱۹۹۵) با ۷ گویه، حمایت ادراک‌شده سرپرست (کوتکه و شارافینسکی، ۱۹۸۸) با ۱۶ گویه و پرسش‌نامه رضایت کاربران (وایس، داویس، و انگلند، ۱۹۶۷) با ۲۰ گویه استفاده شده است. پرسشنامه‌ها از نوع پاسخ بسته و مقیاس اندازه‌گیری سؤالات، مقیاس لیکرت و روش امتیاز گذاری تمام پرسشنامه‌ها به ترتیب از ۱ تا ۵ بوده است. پرسشنامه‌های رفتار شهروندی سازمانی و حمایت ادراک‌شده سرپرست شامل گزینه‌های خیلی مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم و خیلی موافقم، پرسشنامه تبادل رهبر - عضو دارای گزینه‌های خیلی مخالفم، کم، نظری ندارم، زیاد و خیلی زیاد و پرسشنامه رضایت کاربران شامل گزینه‌های بسیار ضعیف، ضعیف، متوسط، خوب و بسیار خوب است. از ضریب آلفای کرونباخ برای سنجش پایایی پرسشنامه‌ها استفاده شد که طبق نتایج حاصله ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی برابر با ۰/۸۲، پرسشنامه تبادل رهبر-عضو برابر با ۰/۷۱، پرسشنامه حمایت

1. Podsakoff, MacKenzie, Moorman, & Fetter
2. Graen & Uhl-Bien
3. Kottke & Sharafinski
4. Weiss, Dawis, & England

ادراک‌شده سرپرست برابر با ۰/۷۹ و برای پرسشنامه رضایتمندی کاربران برابر با ۰/۷۵ این نتایج نشان‌دهنده پایایی متغیرهای اندازه‌گیری شده در پژوهش است. به‌منظور تأیید روایی پرسشنامه‌ها از تأییدیه صاحب‌نظران بهره گرفته شده است. جامعه پژوهش را تمام کتابداران مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری به تعداد ۱۲۰ نفر تشکیل داده است. به‌منظور جمع‌آوری پاسخ کاربران (مشتریان)، ۱۰۰ نفر از کاربران به روش تصادفی در یک بازه زمانی یک‌ماهه انتخاب شدند. این پژوهش با استفاده از تحلیل رگرسیون، تحلیل عاملی تأییدی و مدل‌یابی معادلات ساختاری انجام شده است.

یافته‌ها

فرضیه اصلی: رفتار شهروندی سازمانی به‌واسطه تبادل رهبر-عضو و حمایت ادراک‌شده سرپرست، بر رضایتمندی کاربران تأثیر دارد.

مطابق جدول ۱، ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرهای مورد مطالعه در کل نمونه مطلوب بوده ($p \leq 0/05$). به عبارتی تبادل معناداری بین متغیرهای مورد مطالعه وجود دارد. تأثیر غیرمستقیم رفتار شهروندی سازمانی به‌واسطه تبادل رهبر-عضو و حمایت ادراک‌شده سرپرست، بر رضایتمندی کاربران برابر با ۰/۰۵۶ و تأثیر مستقیم رفتار شهروندی سازمانی بر رضایتمندی کاربران ۰/۴۲۰ است که تأثیر کل رفتار شهروندی سازمانی بر رضایتمندی کاربران برابر با ۰/۴۷۶ است. در نتیجه رفتار شهروندی سازمانی به‌واسطه تبادل رهبر-عضو و حمایت ادراک‌شده سرپرست، بر رضایتمندی کاربران تأثیر دارد.

جدول ۱: آزمون همبستگی پیرسون متغیرها

متغیرها	ضریب همبستگی	سطح معناداری
رفتار شهروندی با رضایتمندی کاربران	۰/۴۲۰	۰/۰۰۱
رفتار شهروندی با تبادل رهبر-عضو	۰/۴۳۹	۰/۰۰۱
تبادل رهبر-عضو با حمایت ادراک‌شده سرپرست	۰/۲۹۸	۰/۰۱۰
حمایت ادراک‌شده سرپرست با رضایتمندی کاربران	۰/۴۳۱	۰/۰۰۱

فرضیه فرعی یک: رفتار شهروندی سازمانی به‌واسطه تبادل رهبر-عضو بر رضایت کاربران تأثیرگذار است. فرضیه فرعی ۱-۱: بین رفتار شهروندی سازمانی و تبادل رهبر-عضو رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۲ مقادیر ضرایب رگرسیونی متغیرهای تأثیرگذار بر متغیر وابسته را نشان می‌دهد که با توجه به آماره t و سطح معنی‌داری ($P \leq 0.05$) این آزمون مشخص است متغیرهای نوع دوستی، انطباق، ورزشکاری، تواضع و فضیلت مدنی در مدل رگرسیونی قرار می‌گیرند. مدل نشان می‌دهد تبادل عضو-رهبر بدون تأثیر متغیرهای مستقل ۰/۶۰۲ است. همچنین مطابق جدول ۲ به ترتیب تغییر یک انحراف استاندارد در نوع دوستی، انطباق، ورزشکاری، تواضع و فضیلت باعث تغییر ۰/۱۰۹، ۰/۲۰۲، ۰/۳۲۲، ۰/۱۱۶ و ۰/۱۶۵ انحراف استاندارد در تبادل

عضو - رهبر می‌گردد. نتایج حاکی از آن است که متغیر ورزشکاری با ضریب استاندارد (۰/۲۸۴) بیشترین تأثیر مثبت و متغیر نوع دوستی با ضریب استاندارد (۰/۱۱۷) کمترین تأثیر مثبت و مستقیمی بر متغیر تبادل رهبر - عضو دارند.

جدول ۲: ضرایب استاندارد و غیراستاندارد برای متغیرهای مستقل در مدل رگرسیون

مدل	ضرایب استاندارد نشده		مقدار t	سطح معنی‌داری
	ضرایب استاندارد	ضریب استاندارد شده		
مقدار ثابت	۰/۶۰۲	-	۱۴/۵۳۵	۰/۰۰۱
نوع دوستی	۰/۱۰۹	۰/۱۱۷	۱/۵۲۷	۰/۰۰۱
انطباق	۰/۲۰۲	۰/۲۰۵	۲/۶۴۰	۰/۰۰۱
ورزشکاری	۰/۳۲۲	۰/۰۹	۳/۳۸۹	۰/۰۰۱
تواضع	۰/۱۱۶	۰/۱۱۸	۳/۸۹۷	۰/۰۰۱
فضیلت مدنی	۰/۱۶۵	۰/۰۱۴	۴/۵۹۰	۰/۰۰۱

با توجه به جدول ۲ می‌توان مدل رگرسیونی استاندارد را به صورت زیر نوشت:

$$+ (ورزشکاری) + ۰/۳۲۲ (انطباق) + ۰/۲۰۲ (نوع دوستی) + ۰/۱۰۹ + ۰/۶۰۲ = \text{تبادل رهبر-عضو} \\ (فضیلت مدنی) + ۰/۱۶۵ + (تواضع) + ۰/۱۱۶$$

همان‌طور که در جدول ۱ ملاحظه می‌گردد، ضریب همبستگی پیرسون بین دو متغیر مورد مطالعه در کل نمونه معادل ۰/۴۳۹ است ($P \leq 0.05$). بنابراین، رابطه معنادار مثبت و مستقیم بین رفتار شهروندی سازمانی با تبادل عضو - رهبر در کل نمونه وجود دارد.

فرضیه فرعی ۱-۲: بین رفتار شهروندی سازمانی و رضایت‌مندی کاربران رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۳ مقادیر ضرایب رگرسیونی متغیرهای تأثیرگذار بر متغیر وابسته را نشان می‌دهد. با توجه به آماره t و سطح معنی‌داری ($P \leq 0.05$) متغیرهای نوع دوستی، انطباق، ورزشکاری، تواضع و فضیلت مدنی در مدل رگرسیونی قرار می‌گیرند. مدل رگرسیونی رضایت‌مندی کاربران بدون تأثیر متغیرهای مستقل ۰/۴۶۰ است. همچنین تغییر یک انحراف استاندارد در نوع دوستی، انطباق، ورزشکاری، تواضع، و فضیلت مدنی به ترتیب باعث تغییر ۰/۱۴۳، ۰/۱۹۸، ۰/۲۶۵، ۰/۱۲۹، و ۰/۱۸۷ انحراف استاندارد در رضایت‌مندی کاربران را فراهم می‌آورند. داده‌ها نشان می‌دهد متغیر انطباق با ضریب استاندارد (۰/۳۲۱)

بیشترین تأثیر مثبت و متغیر نوع دوستی با ضریب استاندارد (۰/۱۵۴) کمترین تأثیر مثبت و مستقیمی بر متغیر رضایت مندی کاربران را دارند.

جدول ۳: ضرایب استاندارد و غیراستاندارد برای متغیرهای مستقل در مدل رگرسیون

سطح معنی‌داری	مقدار t	ضرایب استاندارد نشده		مدل
		ضریب	خطای استاندارد	
۰/۰۰۱	۱۲/۴۴۶	-	۰/۰۴۷	مقدار ثابت
۰/۰۰۱	۱/۴۵۸	۰/۱۵۴	۰/۰۶	نوع دوستی
۰/۰۰۱	۲/۶۴۰	۰/۳۲۱	۰/۰۴	انطباق
۰/۰۰۱	۲/۳۵۶	۰/۲۹۰	۰/۱۹۴	ورزشکاری
۰/۰۰۱	۴/۴۵۷	۰/۱۶۸	۰/۰۴۷	تواضع
۰/۰۰۱	۳/۴۵۷	۰/۲۱۵	۰/۰۲۷	فضیلت مدنی

با توجه به جدول ۳ مدل رگرسیونی استاندارد به‌قرار زیر است:

$$+ 0/129 \text{ (ورزشکاری)} + 0/265 \text{ (انطباق)} + 0/198 \text{ (نوع دوستی)} + 0/143 \text{ (رضایت مندی کاربران)} + 0/460 \text{ (فضیلت مدنی)} + 0/187 \text{ (تواضع)}$$

با توجه به ضریب همبستگی پیرسون (۰/۴۲۰) بین دو متغیر ($P \leq 0.05$) تبادل معناداری و رابطه مستقیمی بین رفتار شهروندی سازمانی با رضایت مندی کاربران در کل نمونه وجود دارد.

فرضیه فرعی ۱-۳: بین تبادل عضو- رهبر با رضایتمندی کاربران رابطه معناداری وجود دارد.

ضریب همبستگی پیرسون بین دو متغیر مورد مطالعه معادل ۰/۳۹۶ است ($P \leq 0.05$). یعنی همبستگی معناداری بین تبادل عضو- رهبر با رضایتمندی کاربران در کل نمونه وجود دارد. در نهایت می‌خواهیم بررسی کنیم رابطه معناداری بین رفتار شهروندی سازمانی به‌واسطه تبادل رهبر- عضو بر رضایت کاربران وجود دارد. برای این منظور، تأثیر رفتار شهروندی سازمانی و رضایت کاربران را بررسی نمودیم. برای بررسی از نتایج فرضیه‌های فوق و تحلیل مسیر (جدول ۴) استفاده می‌شود. با توجه به جدول ۴ اثرات مستقیم و غیرمستقیم ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بر متغیر وابسته رضایتمندی کاربران با نقش واسطه‌ای تبادل عضو- رهبر بررسی شده است. مشاهده می‌شود در بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، متغیر انطباق و ورزشکاری (به ترتیب ۰/۳۲۱ و ۰/۲۹۰) بیشترین تأثیر کل بر متغیر رضایتمندی کاربران با در نظر گرفتن نقش واسطه‌ای تبادل عضو- رهبر دارند. متغیر رفتار شهروندی سازمانی به‌طور کلی ۵۹ درصد بر متغیر رضایتمندی کاربران با در نظر گرفتن نقش واسطه‌ای تبادل عضو- رهبر تأثیر داشته است.

جدول ۴: تبادل بین رفتار شهروندی سازمانی و رضایت‌مندی کاربران با در نظر گرفتن نقش واسطه‌ای تبادل عضو - رهبر

متغیر	اثر مستقیم بر رضایت‌مندی کاربران	اثر غیرمستقیم بر رضایت‌مندی کاربران	اثر کل بر رضایت‌مندی کاربران
نوع دوستی	۰/۱۵۴	۰/۱۱۷*۰/۳۹۶=۰/۰۴۶	۰/۲۰۰
انطباق	۰/۳۲۱	۰/۲۰۵*۰/۳۹۶=۰/۰۸۱	۰/۴۰۲
ورزشکاری	۰/۲۹۰	۰/۲۸۴*۰/۳۹۶=۰/۱۱۲	۰/۴۰۲
تواضع	۰/۱۶۸	۰/۱۴۵*۰/۳۹۶=۰/۰۵۷	۰/۲۲۵
فضیلت مدنی	۰/۲۱۵	۰/۱۹۸*۰/۳۹۶=۰/۰۷۸	۰/۲۷۶
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۴۲۰	۰/۴۳۹*۰/۳۹۶=۰/۱۷۳	۰/۵۹۳

فرضیه فرعی دو: رفتار شهروندی سازمانی به واسطه حمایت ادراک شده سرپرست بر رضایت کاربران تأثیرگذار است.

فرضیه فرعی ۱-۲: بین رفتار شهروندی سازمانی و حمایت ادراک شده سرپرست تبادل معناداری وجود دارد.

جدول ۵ مقادیر ضرایب رگرسیونی متغیرهای تأثیرگذار بر متغیر وابسته را نشان می‌دهد. با توجه به آماره t و سطح معنی‌داری ($P \leq 0.05$) مشخص گردید نوع دوستی، انطباق، ورزشکاری، تواضع و فضیلت مدنی در مدل رگرسیونی قرار می‌گیرند. مدل رگرسیونی نشان می‌دهد حمایت ادراک شده سرپرست بدون تأثیر متغیرهای مستقل ۰/۴۹۸ است. تغییر یک انحراف استاندارد در نوع دوستی، انطباق، ورزشکاری، تواضع، و فضیلت مدنی به ترتیب باعث تغییر ۰/۱۳۴، ۰/۱۹۸، ۰/۲۳۱ و ۰/۲۰۴ انحراف استاندارد در حمایت ادراک شده سرپرست می‌شوند. نتایج حاکی از آن است که متغیر تواضع با ضریب استاندارد (۰/۲۳۱) بیشترین تأثیر مثبت و متغیر انطباق با ضریب استاندارد (۰/۱۷۶) کمترین تأثیر مثبت و مستقیمی بر متغیر حمایت ادراک شده سرپرست را دارند.

جدول ۵: ضرایب استاندارد و غیراستاندارد برای متغیرهای مستقل در مدل رگرسیون

مدل	ضرایب استاندارد نشده	ضرایب استاندارد شده		مقدار t	سطح معنی‌داری
		خطای	ضریب		
مقدار ثابت	۰/۴۹۸	خطای استاندارد	-	۱۱/۳۴۶	۰/۰۰۱
نوع دوستی	۰/۱۵۴	۰/۰۶۵	۰/۱۹۸	۱/۴۵۶	۰/۰۰۱
انطباق	۰/۱۳۴	۰/۰۵۶۷	۰/۱۷۶	۲/۳۵۷	۰/۰۰۱
ورزشکاری	۰/۱۹۸	۰/۰۷۵	۰/۲۳۴	۲/۴۵۶	۰/۰۰۱
تواضع	۰/۲۳۱	۰/۰۵۶	۰/۲۹۸	۳/۴۵۶	۰/۰۰۱
فضیلت مدنی	۰/۲۰۴	۰/۰۹۷	۰/۲۳۸	۳/۴۵۶	۰/۰۰۱

با توجه به جدول ۵ می‌توان مدل رگرسیونی استاندارد را به صورت زیر برآورد کرد:

$$+ (ورزشکاری) + 0/198 (انطباق) + 0/134 (نوع دوستی) + 0/154 = \text{حمایت ادراک شده سرپرست} + 0/204 (فضیلت مدنی) (تواضع) + 0/231$$

ضریب همبستگی پیرسون بین دو متغیر مورد مطالعه معادل ۰/۴۹۸ است ($P \leq 0.05$). یعنی تبادل معنادار و مستقیمی بین رفتار شهروندی سازمانی با حمایت ادراک شده سرپرست در کل نمونه وجود دارد.

فرضیه فرعی ۲-۲: بین رفتار شهروندی سازمانی و رضایت مندی کاربران تبادل معناداری وجود دارد. فرضیه فوق در فرضیه ۱-۲ نیز بررسی شده است که در ادامه از نتایج فرضیه ۱-۲ استفاده خواهد شد.

فرضیه فرعی ۲-۳: بین حمایت ادراک شده سرپرست با رضایتمندی کاربران تبادل معناداری وجود دارد. مطابق جدول ۱ ضریب همبستگی پیرسون بین دو متغیر مورد مطالعه برابر ۰/۴۳۱ است ($P \leq 0.05$). یعنی همبستگی معناداری و رابطه مستقیمی بین حمایت ادراک شده سرپرست با رضایتمندی کاربران وجود دارد. در ادامه بررسی خواهیم کرد آیا تبادل معناداری بین رفتار شهروندی سازمانی به واسطه حمایت ادراک شده سرپرست بر رضایت کاربران وجود دارد. برای این منظور، تأثیر رفتار شهروندی سازمانی و رضایت کاربران را بررسی کردیم. برای این منظور از نتایج فرضیه‌های فوق با توجه به فن تحلیل مسیر استفاده گردید (جدول ۶). در این روش اثر کل (اثر مستقیم + اثر غیرمستقیم) هر یک از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر رضایتمندی کاربران سنجیده شد و عامل‌ها باهم مقایسه شده و مؤثرترین عامل بر رضایتمندی کاربران تعیین گردید. جدول ۶: تبادل بین رفتار شهروندی سازمانی و رضایتمندی کاربران با در نظر گرفتن نقش واسطه‌ای حمایت ادراک شده

سرپرست

متغیر	اثر مستقیم بر رضایتمندی کاربران	اثر غیرمستقیم بر رضایتمندی کاربران	اثر کل بر رضایتمندی کاربران
نوع دوستی	۰/۱۵۴	۰/۱۹۸*۰/۴۳۱=۰/۰۸۵	۰/۲۳۹
انطباق	۰/۳۲۱	۰/۱۷۶*۰/۴۳۱=۰/۰۷۵	۰/۳۹۶
ورزشکاری	۰/۲۹۰	۰/۲۳۴*۰/۴۳۱=۰/۱۰۰	۰/۳۹۰
تواضع	۰/۱۶۸	۰/۲۹۸*۰/۴۳۱=۰/۱۲۸	۰/۲۹۶
فضیلت مدنی	۰/۲۱۵	۰/۲۳۸*۰/۴۳۱=۰/۱۰۲	۰/۳۱۷
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۴۲۰	۰/۴۹۸*۰/۴۳۱=۰/۲۱۴	۰/۶۳۴

با توجه به جدول ۶ اثرات مستقیم و غیرمستقیم ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بر متغیر وابسته رضایتمندی کاربران با نقش واسطه‌ای حمایت ادراک شده سرپرست بررسی شده است. مشاهده می‌شود در بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، متغیر انطباق و ورزشکاری (به ترتیب با ۰/۳۲۱ و ۰/۲۹۰) بیشترین

تأثیر کل بر متغیر رضایتمندی کاربران بادر نظر گرفتن نقش واسطه‌ای حمایت ادراک‌شده سرپرست داشته‌اند و متغیر رفتار شهروندی سازمانی به‌طور کلی ۶۳ درصد بر متغیر رضایتمندی کاربران با در نظر گرفتن نقش واسطه‌ای حمایت ادراک‌شده سرپرست تأثیر داشته است. در نتیجه رفتار شهروندی سازمانی به‌واسطه حمایت ادراک‌شده سرپرست بر رضایت کاربران تأثیرگذار است. نتایج همچنین نشان داد متغیرهای نوع دوستی ($\beta = ۰/۰۸۵$)، انطباق ($\beta = ۰/۰۷۵$)، ورزشکاری ($\beta = ۰/۱۰۰$)، تواضع ($\beta = ۰/۱۲۸$) و فضیلت مدنی ($\beta = ۰/۱۰۲$) بر رضایتمندی کاربران اثر غیرمستقیم دارند.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش، بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رضایتمندی کاربران با نقش میانجی تبادل رهبر - عضو و حمایت ادراک‌شده سرپرست در مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری بود. نتایج همبستگی رفتار شهروندی سازمانی با رضایتمندی کاربران و تبادل رهبر - عضو با حمایت ادراک‌شده سرپرست و حمایت ادراک‌شده سرپرست با رضایتمندی کاربران، وجود رابطه معنادار میان متغیرهای تحقیق و در نتیجه تأثیر مستقیم رفتار شهروندی سازمانی با رضایت کاربران را نشان می‌دهد. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که رفتار شهروندی سازمانی پیش‌بینی‌کننده بسیاری از مؤلفه‌های سازمانی از جمله رضایت کاربران است (فوت و لی پینگ تانگ، ۲۰۰۸). بنابراین توجه بیشتر مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری به رفتارهای فرا نقشی اهمیت دارد. تأکید بر فرایندهای انگیزشی مناسب باعث تقویت این نوع رفتارها در مرکز می‌شود و سبب ارتقاء شاخص‌های سازمانی می‌گردد. همچنین نتایج پژوهش نشان داد که حمایت ادراک‌شده و تبادل رهبر - عضو - رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و رضایت کاربران به‌وسیله حمایت ادراک‌شده سرپرست و تبادل رهبر - عضو به‌خوبی تبیین خواهد شد (نصیری ولیک بنی و خدایاری، ۱۳۹۵). بنابراین، اقداماتی در جهت درک نیازهای کارکنان، ایجاد فضای حمایتی و پرداختن به شیوه‌های اعتمادسازی کارکنان به‌طور مؤثری موجب بهبود مؤلفه‌های حمایت ادراک‌شده سرپرست و نقش تبادل رهبر - عضو برای کارکنان خواهد داشت. همچنین نتایج نشان داد که میزان تأثیر شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی متفاوت است و دو شاخص ورزشکاری و انطباق بالاترین تأثیر را بر تبادل رهبر - عضو و دو شاخص تواضع و ورزشکاری بالاترین تأثیر را بر حمایت ادراک‌شده سرپرست داشتند. بنابراین، تمرکز مدیران بر روی این شاخص‌ها، می‌تواند نتایج مطلوب‌تری را در جهت رضایت کاربران به همراه داشته باشد. در همین راستا مرکز منطقه‌ای می‌تواند با ایجاد نظام‌های منظم و منطقی برای ارائه پاداش به کارکنان تا حد زیادی ایجاد رفتار شهروندی سازمانی را تسهیل نماید. همچنین سیاست‌های نظارتی برای سنجش عملکرد شغلی کارکنان بدون در نظر گرفتن مزایای احتمالی این کار و صرفاً با برگزاری کلاس‌های آموزشی باعث بالا بردن رفتار شهروندی سازمانی گردد. با توجه به همبستگی مناسب میان متغیر رفتار شهروندی

1. Foote & Li-Ping Tang

سازمانی با متغیر تبادل رهبر - عضو، مؤلفه ورزشکاری بیشترین و نوع دوستی کمترین تأثیر مثبت و مستقیم را بر متغیر تبادل رهبر - عضو دارند که با نتایج تحقیق مرادی و همکاران (۱۳۹۲) همخوانی دارد. ضریب همبستگی مناسب میان متغیر رفتار شهروندی سازمانی با متغیر رضایت کاربران نیز نشان می‌دهد مؤلفه انطباق بیشترین و نوع دوستی کمترین تأثیر مثبت و مستقیم را بر متغیر تبادل رهبر - عضو دارند. این نتیجه با تحقیقات نجات، کوثرنشان، و میرزاده (۱۳۸۸) همسو است. تأثیر کمتر نوع دوستی به این معنا نیست که این متغیر تأثیرگذار نیست. تحقیقات دیگر نشان داده است که دغدغه‌های نوع دوستی منجر به رفتار شهروندی سازمانی می‌شود (لمون و وین^۱، ۲۰۱۴). یافته‌ها حاکی از آن است که همبستگی میان متغیر تبادل رهبر - عضو با متغیر رضایتمندی موجود است. این نتیجه برخلاف نتیجه تحقیق شهائی و رسولی (۱۳۸۸) است. پس از محاسبه اثرات مستقیم، غیرمستقیم و کل رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت کاربران با در نظر گرفتن نقش واسطه‌ای تبادل رهبر - عضو مشاهده شد که مؤلفه انطباق و ورزشکاری، بیشترین تأثیر کل را بر رضایتمندی کاربران با در نظر گرفتن نقش واسطه‌ای تبادل رهبر - عضو دارند؛ به این معنا که رفتار شهروندی سازمانی به واسطه تبادل رهبر - عضو به میزان قابل توجهی بر رضایت کاربران تأثیرگذار است. نتایج حاصله نشان داد که کیفیت رابطه رهبری با اعضا به‌عنوان یک نقش مکمل در جهت ارتقاء رفتار شهروندی کارکنان باعث تقویت رضایت کاربران خواهد شد. لذا مدیران و مسئولان بهتر است در جهت تقویت ارتباط‌های مؤثر و دوستانه با اعضا کوشش کنند. در این راستا می‌توانند جایگاه و اهمیت فعالیت و تأثیرگذاری کارکنان در رسیدن به اهداف مرکز منطقه‌ای را تبیین کنند. این رفتار باعث می‌شود کارکنان شغل و فعالیت خود را معنادار احساس کنند و سعی در همسو کردن اهداف شخصی خود با اهداف سازمانی نمایند. این خود باعث تقویت رفتار شهروندی سازمانی می‌شود و در نهایت موجب رضایت کاربران خواهد شد. همبستگی میان متغیر رفتار شهروندی سازمانی با متغیر حمایت ادراک شده سرپرست بخش دیگری از یافته‌های این پژوهش است. در این راستا دو زیرمجموعه رفتار شهروندی سازمانی یعنی مؤلفه تواضع بیشترین و انطباق کمترین تأثیر مثبت و مستقیم را بر متغیر حمایت ادراک شده سرپرست دارند. این ادراک و تبادل رفتار تأثیر مستقیم بر رضایتمندی کاربر دارند (وانگومب^۲، وامبونی، و کامائو^۲، ۲۰۱۴). در همبستگی متغیر رفتار شهروندی سازمانی با متغیر رضایت کاربران مشخص گردید مؤلفه انطباق بیشترین و نوع دوستی کمترین تأثیر مثبت و مستقیم را بر متغیر تبادل رهبر - عضو دارند. با توجه به ارتباط تبادل رهبر - عضو با رضایت کاربران پس از محاسبه اثرات مستقیم، غیرمستقیم و کل رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت کاربران و در نظر گرفتن نقش واسطه‌ای حمایت ادراک شده سرپرست مشاهده شد که مؤلفه انطباق و ورزشکاری، بیشترین تأثیر کل را بر رضایتمندی کاربران دارند. بنابراین با توجه به نتایج حاصله، باید سیاست‌های لازم در جهت تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی همراه با حمایت ادراک شده سرپرست بر کارکنان مرکز منطقه‌ای اعمال شود تا در رضایت کاربران تأثیرگذار باشد. به عبارت دیگر عقاید و ارزش‌ها، اهداف و مسائل رفاهی کارکنان مورد نظر قرار گیرد و در راستای آن سازمان برای نشان دادن حمایت

1. Lemmon & Wayne
2. Wangombe, Wambui, & Kamau

خود نسبت به کارکنان، می‌تواند شرایط شغلی مناسبی را برای آنان فراهم کند و فرصت پیشرفت شغلی و ارتقاء را برای کارکنان فراهم نماید و با تفویض اختیار شغلی، امنیت شغلی آنان را تضمین کند. بدیهی است این قبیل اقدامات خود منجر به تقویت رفتار شهروندی سازمانی می‌شوند. در این راستا، پیشنهاد می‌شود موارد زیر در اولویت قرار گیرند:

۱. توجه به و درک نیازهای کارکنان
۲. صبر و بردباری در تبادل رهبر - عضو
۳. فراهم شدن شرایط برای تقویت وجدان کاری به منظور ایجاد رغبت در انجام وظایف فرائضی
۴. مورد مشورت قرار دادن کارکنان در جهت بهبود فرایندهای کاری و عملکرد با کیفیت
۵. برنامه‌ریزی‌های انگیزشی به منظور تقویت رفتار شهروندی سازمانی در جهت رضایت عضو و کاربران

منابع

- اردستانی، نسرین و رزقی شیرسوار، هادی (۱۳۹۸). رابطه هوش اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان و اعضای هیئت علمی پردیس ابوریحان - دانشگاه تهران). مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۷(۱)، ۴۵-۶۴.
- بهارلو، مصطفی؛ بشلیده، کیومرث؛ هاشمی شیخ‌شبنانی، سید اسماعیل و نعیمی، عبدالزهر (۱۳۹۳). بررسی رابطه الگوی تبادل رهبر-عضو و رفتار شهروندی سازمانی: نقش واسطه‌ای توانمندسازی روان‌شناختی و تعهد سازمانی. مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۲(۱)، ۱-۱۹.
- پارسایی محمدی، پرستو؛ آزاده، فریدون؛ هاشمی، سید اسماعیل؛ سواری، ابتهام (۱۳۹۹). بررسی رابطه اشتیاق شغلی با اشتراک دانش با میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز. مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، (زیر چاپ). قابل دسترس از http://slis.scu.ac.ir/article_15472.html
- پور سلطانی زرنندی، حسین و امیرجی نقندر، رامین (۱۳۹۲). ارتباط بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت‌بدنی شهر مشهد در سال ۱۳۹۰. مجله مدیریت ورزشی، ۵(۱۶)، ۱۲۷-۱۴۷.
- تقی پور، آذین؛ دژبان، ریحانه؛ خادم دزفولی، زهر؛ نعیمی، عبدالزهر (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی و سبک‌های حل تعارض مدیران با توانمندی کارکنان. پژوهش‌های روانشناسی اجتماعی، ۱(۲)، ۱۷-۴۳.
- خالصی، نادر؛ قادری، اعظم؛ خوشگام، معصومه؛ برهانی نژاد، وحیدرضا؛ طرسکی، مهدی (۱۳۸۹). رابطه‌ی رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی کارکنان در مراکز بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران: ۱۳۸۸. مدیریت سلامت، ۱۳(۴۲)، ۷۵-۸۲.

- زارعی‌متین، حسن؛ جندقی، غلامرضا؛ توره، ناصر (۱۳۸۵). شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی. *نشریه مدیریت فرهنگ سازمانی*، ۴(۱۲)، ۳۱-۶۳.
- شهبائی، بهنام و رسولی، رضا، (۱۳۸۸). تأثیر رویکرد مبادله رهبر - پیرو بر رضایت شغلی کارکنان شعبه‌های تأمین اجتماعی تهران. *فصلنامه چشم‌انداز مدیریت*، ۹(۳۳)، ۶۷-۸۴.
- دارمی، زینب؛ جهانبخش گنجه، سحر؛ جهانبخش گنجه، صادق (۱۳۹۴). رابطه مشارکت در تصمیم‌گیری و حمایت ادراک‌شده سرپرست بر رفتارهای شهروندی سازمانی در میان کارکنان، با توجه به نقش میانجی‌تر عدالت رویه‌ای و توزیعی ادراک‌شده. *جامعه‌شناسی کاربردی*، ۲۶(۳)، ۲۰۹-۲۲۵.
- حسینی کاخکی، احمد؛ قلی‌پور، آرین (۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری. *پژوهشنامه بازرگانی*، ۱۲(۴۵)، ۱۱۵-۱۴۵.
- رضایی صوفی، مرتضی؛ زیوریار، فرزاد؛ عباسی بختیاری، رضا (۱۳۹۲). بررسی و تبیین سنجش میزان رضایتمندی ارباب‌رجوع با مدل (CSM) (مورد: اداره کل تربیت‌بدنی استان اصفهان، ۱۳۹۰-۱۳۸۴). *فصلنامه علمی پژوهشی تحقیقات بازاریابی نوین*، ۳(۱)، ۱۶۱-۱۸۲.
- شاهبندرزاده، حمید؛ کریمی، سمیرا (۱۳۹۵). بررسی عوامل محرک خلاقیت سازمانی بر اساس ادراک دانشگاهیان (مورد مطالعه: دانشگاه خلیج فارس). *نشریه مدیریت فرهنگ سازمانی*، ۱۴(۲)، ۳۴۵-۳۶۸.
- صنعت‌جو، اعظم و محمودی، حسن (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد. *پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۵(۱)، ۲۳۵-۲۵۴.
- لشکری، ام‌لیلا؛ انصاری، حمید؛ شیخاوندی، داور؛ خادمیان، طلیعه (۱۳۹۸). بررسی عوامل زمینه‌ساز شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان جهاد دانشگاهی دانشگاه تهران). *مطالعات علوم اجتماعی ایران*، ۱۶(۲)، ۱۱۲-۱۳۱.
- محمد ابادری محمودآباد، علی و امیریان زاده، مژگان (۱۳۹۵). رابطه‌ی معنوی در محیط کار و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان. *فصلنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۷(۱)، ۱۱۹-۱۴۳.
- مرادی، محمدرضا؛ جعفری، اکرم؛ امید، علیرضا؛ علی دوست قهفرخی، ابراهیم (۱۳۹۲). مدل یابی تأثیر رهبری تحول‌گرا و عدالت سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان وزارت ورزش و جوانان جمهوری اسلامی ایران. *نشریه مدیریت ورزشی*، ۵(۴)، ۱۰۷-۱۲۴.
- مقیم، محمد (۱۳۸۵). بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و فرهنگ کارآفرینی در سازمان‌های دولتی. *فرهنگ مدیریت*، ۴(۱۳)، ۱۷۱-۱۹۲.
- میر عرب رضی، رضا و دیبایی صابر، محسن (۱۳۹۷). پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی معلمان بر اساس هوش فرهنگی و مدیریت تعارض. *مدیریت فرهنگ سازمانی*، ۱۶(۲)، ۴۶۱-۴۸۴.

نجات، امیررضا؛ کوثرنشان، محمدرضا؛ میرزاده، اکبر، (۱۳۸۸). تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات (مطالعه موردی آژانس‌های مسافرتی شهر تهران). *ماهنامه بررسی‌های بازرگانی*، ۷(۳۵)، ۷۲-۸۴.

نصیری ولیک بنی، فخرالسادات و خدا یاری، اکرم (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده با اعتماد سازمانی. *فصلنامه مطالعات منابع انسانی*، ۵(۲۱)، ۷۱-۹۶.

نواح، عبدالرضا، مقتدایی، فاطمه، فاضلی، عبدالله (۱۳۹۵). بررسی رابطه کیفیت خدمات‌دهی و رضایتمندی اعضای کتابخانه : (مورد: مطالعه کتابخانه‌های عمومی استان لرستان). *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۲۳(۱۷)، ۱۲۱-۱۳۶.

References

- Bergeron, D. M., Shipp, A. J., Rosen, B., & Furst, S. A. (2013). Organizational citizenship behavior and career outcomes: The cost of being a good citizen. *Journal of Management*, 39(4), 958-984.
- Brief, A. P. & Motowidlo, S. J. (1986). Prosocial Organizational Behaviors. *Academy of Management Review*, 11(4), 710-725.
- Chiu, S.F., Chen, H.L. (2005). Relationship between job characteristics and organizational citizenship behavior: The meditational role of job satisfaction. *Journal of Social Behavior and Personality*, 33(6), 523-540.
- Dulebohn, J. H., Bommer, W. H., Liden, R. C., Brouer, R. L., & Ferris, G. R. (2012). A meta-analysis of antecedents and consequences of leader-member exchange: Integrating the past with an eye toward the future. *Journal of management*, 38(6), 1715-1759.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vondenbergh, C., Sucharski, I.L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 565-573.
- Erdogan, B. & Bauer, T. N. (2015). Leader-member exchange theory. Elsevier International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences (Second Edition), 641-647.
- Fatima, T., Raja, U., Malik, M. A. R., & Jahanzeb, S. (2020). Leader-member exchange quality and employees job outcomes: a parallel mediation model. *Eurasian Business Review*, 10, 309-332.
- Foot, D. A., & Li-Ping Tang, T. (2008). Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB). *Management Decision*, 46(6), 933-947.
- 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. *The Leadership Quarterly*, 6(2), 219-247.
- Hernon, P., Nitecki, D. A., & Altman, E. (1999). Service quality and customer satisfaction: An assessment and future directions. *The journal of academic librarianship*, 25(1), 9-17.
- Kamdron, T. (2015). Work Motivation: Relationships with Job Satisfaction, Locus of Control and Motivation Orientation. *International Journal of Liberal Arts and Social Science*, 3(6), 125-148.
- Kariuki, A., & Kiambati, K. (2017). Empowerment, organizational commitment, organization citizenship behavior and firm performance. *Management Studies*, 5(4), 290-300.

- Khan, S. I., Mahmood, A., Kanwal, S., & Latif, Y. (2015). How perceived supervisor support effects workplace deviance? Mediating role of perceived organizational support. *Pakistan Journal of Commerce & Social Sciences*, 9(3), 940-967.
- Kottke, J. L., & Sharafinski, C. E. (1988). Measuring Perceived Supervisory and Organizational Support. *Educational and Psychological Measurement*, 48(4), 1075-1079.
- 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.
- Lebrón, M., Tabak, F., Shkoler, O., & Rabenu, E. (2018). Counterproductive work behaviors toward organization and leader-member exchange: the mediating roles of emotional exhaustion and work engagement. *Organization Management Journal*, 15(4), 159-173.
- Lee, K. (2020). The Joint Effects of Leader–Member Exchange and Team-Member Exchange in Predicting Job Crafting. *Sustainability*, 12(8), 3283.
- Lunenburg, F. C. (2010). Leader-member exchange theory: Another perspective on the leadership process. *International Journal of Management, Business, and Administration*, 13(1), 1-5.
- Lemmon, G., & Wayne, S. J. (2014). Underlying Motives of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 22(2), 129-148.
- Loannidou E., Karagiorgos T, & Alexandris K. (2016). Exploring the relationship of commitment, organizational citizenship behavior, psychological empowerment and job satisfaction with leader-member exchange of section leaders and team leaders in summer children’s camps in Greece, *International Journal of Sport Management Recreation & Tourism*, 22, 63-80.
- Morrison, E. (1996). Organizational citizenship behavior as a critical link between HRM practices and service quality. *Human Resource Management*, 35(4), 493-512.
- O'Connor, S. (2014). Leadership for future libraries. *Library management*, 35(1/2), 78-87.
- Organ, D. W. (1988). Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington Books/DC Heath and Com.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *The leadership quarterly*, 1(2), 107-142.
- Power, R. L. (2013). Leader-member exchange theory in higher and distance education. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 14(4), 277-284.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87 (4): 698-714.
- Rubin, R. G. (2014). Organizational citizenship behavior in the public library and its relationship to leader-member exchange and perceived supervisor support (Doctoral dissertation, Simmons College).
- Simons, T., Leroy, H., Collewaert, V., & Masschelein, S. (2015). How leader alignment of words and deeds affects followers: A meta-analysis of behavioral integrity research. *Journal of Business Ethics*, 132, 831-844.
- Siyal, S., & Peng, X. (2018). Does leadership lessen turnover? The moderated mediation effect of leader–member exchange and perspective taking on public servants. *Journal of Public Affairs*, 18(4), e1830.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653-663.
- Sparrowe, R. T. (2018). LMX and welfare trade-off ratios: An evolutionary perspective on leader-member relations. *The Leadership Quarterly*, 31(2), 101271.
- Uhl-Bien, M. (2011). Relational leadership theory: Exploring the social processes of leadership and organizing. In *Leadership, gender, and organization* (pp. 75-108). Springer, Dordrecht.

-
- Vigoda, E. (2000). Internal politics in public administration systems: An empirical examination of its relationship with job congruence, organizational citizenship behavior, and in-role performance. *Public personnel management*, 29(2), 185-210.
- Wangombe, J. G., Wambui, T. W., & Kamau, A. W. (2014). The perceived supervisor and organizational support on organizational climate. *IOSR Journal of Humanities and Social Science*, 19(3), 53-69.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., & England, G. W. (1967). Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire. Minnesota studies in vocational rehabilitation.