

بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

(مورد مطالعه: معاونت نیروی انسانی وزارت اقتصاد و دارایی)

دکتر حسن رنگریز^۱

چکیده :

عدالت سازمانی اصطلاحی است که برای توصیف نقش عدالت که بطور مستقیم با موقعیتهای شغلی ارتباط دارد بکار می‌رود. در عدالت سازمانی مطرح می‌شود که باید با چه شیوه‌هایی با کارکنان رفتار شود تا احساس کنند به صورت عادلانه با آنها برخورد شده است. (مدرمن: ۱۹۹۹)، و چطور برخورد با افراد در سازمان‌ها ممکن است باورها، احساسات، نگرش‌ها و رفتار کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد. رفتار عادلانه از سوی سازمان با کارکنان عموماً منجر به تعهد بالاتر آنها نسبت به سازمان و رفتار شهروندی فرا نقش آنها می‌شود. رفتار شهروندی سازمانی (OCB) مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و

۱. عضو هیات علمی دانشگاه علوم اقتصادی، تهران، ایران

اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند.

در این پژوهش رابطه بین دو متغیر سازمانی تحت عنوان عدالت سازمانی و OCB مورد بررسی قرار گرفته است. نمونه این تحقیق تعداد ۱۸۶ نفر از کارکنان معاونت نیروی انسانی وزارت اقتصاد و دارایی است که با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. برای روش تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون کولمگروف-اسمیرنوف، آزمون همبستگی پیرسون، و آزمون تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شده است. اطلاعات این پژوهش از طریق پرسشنامه‌های مربوط به عدالت سازمانی (توزیعی، رویه‌ای، مراوده‌ای و اطلاعاتی) و OCB جمع‌آوری گردید که هر دو پرسشنامه از پرسشنامه‌های روا و پایا شده بودند؛ تنها در مورد شاخص عدالت اطلاعاتی که برای اولین بار در ایران مورد استفاده قرار گرفته بود روایی و پایایی آن مورد سنجش قرار گرفت.

نتایج تحقیق نشان می‌دهد که بین عدالت سازمانی و ابعاد آن با OCB دارای همبستگی معنی‌دار بالا و با ثباتی است، که برخی از فرضیه‌های پژوهش مورد پذیرش قرار گرفتند. لذا از آنجایی که رابطه مابین عدالت سازمانی و OCB در این پژوهش به خوبی مشخص شده است، کاربرد عدالت سازمانی و نحوه بکارگیری آن جهت افزایش OCB کارکنان الزامی به نظر می‌رسد.

واژگان کلیدی: عدالت سازمانی، عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت مراوده‌ای، عدالت اطلاعاتی، رفتار شهروندی سازمانی.

مقدمه

امروزه نگرش و بینش سازمان‌ها نسبت به نیروی انسانی به شدت تغییر یافته است. نیروی انسانی در سازمان‌های نوین معادل با کارگران نیستند که صرفاً انرژی مکانیکی آنان مورد نیاز و مورد نظر باشد. امروزه نیروی انسانی در سازمان‌ها به عوامل تغییر و بهبود در سازمان مبدل گردیده اند. آنچه که مدیران امروزه بدنبال آن هستند، یافتن راه حل مشکلات کار، با استفاده کمتر از منابع کمیاب سازمانی و از طرف دیگر انتظارات کارکنان، احساس مالکیت، نیاز به صراحت و صداقت در کار، و خود شکوفایی است. در دنیای پرچالش کنونی که سازمان‌ها به منظور رقابت در صحنه جهانی، ارضای نیازها و انتظارات مشتریان و سازگاری با ماهیت در حال تغییر شغل، در تلاشند تا کارکنانی را بکار گیرند که فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح شغل شان عمل کنند. سازمان‌ها پیوسته در جستجوی شیوه‌های جدیدی برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنانشان هستند. برای دستیابی به چنین ویژگی‌هایی، باید توجه خاصی به مهم‌ترین منبع و ابزار خود یعنی "نیروی انسانی" داشته باشند.

بیان مسأله

در دنیای پر چالش کنونی که سازمان‌ها به منظور رقابت در صحنه جهانی، ارضای نیازها و انتظارات مشتریان و سازگاری با ماهیت در حال تغییر شغل، در تلاشند تا کارکنانی را بکار گیرند که فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح شغلشان عمل کنند سازمان‌ها پیوسته در جستجوی شیوه‌های جدیدی برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنانشان هستند. ایجاد، گسترش و استقرار رفتار شهروندی سازمانی، می‌تواند مشارکت کارکنان در برنامه‌ها را به نحو چشم‌گیری افزایش داده و عاملی مؤثر بر درگیری شغلی، تعهد سازمانی و عزت نفس سازمانی باشد. (توره، ۱۳۸۵: ۲۷)

عدالت و اجرای آن یکی از نیازهای اساسی و فطری انسان است که همواره در طول تاریخ وجود آن بستری مناسب جهت توسعه جوامع انسانی فراهم کرده است. تحقیقات نشان داده اند که فرایندهای عدالت نقش مهمی را در سازمان ایفا می‌کنند و برخورد با افراد در سازمان‌ها ممکن است باورها، احساسات، نگرش‌ها و رفتار کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد. (شکر کن، نعمی، ۱۳۸۶: ۱۶)

تصورات از عدالت، ممکن است که با جذب کارمند به تعریف رابطه خود با سازمان به عنوان واحد مبادلات اجتماعی، روی OCB اثر بگذارند. کارمندانی که رفتار عادلانه و اعتماد را در مدیران درک

می‌نمایند، پا را فراتر از مقتضیات شغلی رسمی گذارده و داوطلبانه اقداماتی انجام می‌دهند که به سود سازمان است. بنابراین درک اینکه چگونه افراد در مورد عدالت در سازمانشان قضاوت می‌کنند و چطور آنها به عدالت یا بی‌عدالتی درک شده پاسخ می‌دهند، یکی از معضلات و دغدغه‌های سازمانی و مسئولان به شمار می‌رود.

عدالت سازمانی یکی از متغیرهای تأثیرگذار با نقشی عمده در تعیین OCB است. رفتار کاری که خارج از معیارهای سازمانی عملکرد شغلی قرار دارد، برای موفقیت بلندمدت سازمانی لازم است، چون هدف از آن بهبود بخشیدن کارآیی سازمانی، اثر بخشی، و تطابق پذیری است. لازم است که کارمندان سازمانی تشویق گردند تا حداکثر توان بالقوه خود را به نمایش گذارند. (همان منبع: ۱۷)

در این تحقیق به بررسی متغیر مستقل عدالت سازمانی و ابعاد آن و تأثیرش بر OCB به عنوان متغیر وابسته می‌پردازیم. عدالت سازمانی بیانگر ادراک کارکنان از میزان رعایت انصاف نسبت به آنان از سوی سازمان می‌باشد، و OCB بیانگر نوعی رفتار ارزشمند و مفیدی است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می‌دهند.

در بررسی عدالت سازمانی بر OCB به این نتایج می‌رسیم که با آشنا کردن مدیران سازمان‌ها به این دو مقوله در "روان کردن حرکت ماشین اجتماعی سازمان" موفق تر عمل کرده و می‌توانیم کارکنانی داشته باشیم که با پیروی از سیاست‌های پذیرفته شده سازمانی، به بهتر شدن غنای محیط عمومی کار کمک کرده و بر کل سازمان تأثیری مثبت بگذارند. در برخورد با سازمان‌های دولتی به وضوح احساس نارضایتی و نابرابری را می‌توان حس کرد، که باعث کم کاری، جابجایی، ترک شغل و ... می‌شود. این مشهود بودن احساس عدم عدالت در سازمان‌ها ما را بر آن داشت که تأثیر عدالت سازمانی را در بهبود OCB را مورد مطالعه قرار دهیم.

۳. اهمیت و ضرورت پژوهش

عدالت سازمانی بیانگر ادراک کارکنان از انصاف در سازمان‌ها است. این سازه در سالهای اخیر مورد توجه بسیاری از پژوهشگران و صاحب‌نظران مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی قرار گرفته است. انجام این پژوهش درک و شناخت ما را از ادراک سازمانی بیشتر کرده و تأثیر آن را بر نگرش‌ها و رفتار کارکنان بررسی می‌کند. اهمیت و لزوم توجه به عدالت سازمانی در این است که رابطه بسیار زیادی با پیامدهای کاری مثل OCB، اثربخشی و ... دارد.

این پیامدهای کاری نیز خود بر عملکرد کارکنان تمایل به ترک خدمت، جابجایی، غیبت، تاخیر، تعجیل، مرخصی بیش از حد و ... تأثیر بسزایی دارد. شاید یکی از مشکلات اکثر سازمان‌های دولتی کم

رنگ بودن عدالت در بین آنها است و غفلت و بی توجهی نسبت به آن موجب می‌شود که نتوان از این نیروی با ارزش به نحو شایسته استفاده کرد. تلاش در شناساندن و آگاهی دادن از یکی از تئوری‌های جدید (OCB) و رابطه ایی که می‌تواند با عدالت سازمانی و ابعاد آن داشته باشد ممکن است مبنای مناسبی برای تصمیم‌گیری مدیران در زمینه اقدامات منابع انسانی باشد، از جمله کاهش جابجایی کارکنان و هدر نرفتن هزینه‌های آموزشی و زمانی که کارمندان جهت کسب تجربه در اختیار داشته است می‌شود. (ارگان ۱۹۹۰: ۴۳-۷۲) دلیل انجام این پژوهش در وزارت اقتصادی و دارایی داشتن مشاغل متعدد حساس و کلیدی است که همه ساله با تدوین استراتژی‌های خود به نقش منابع انسانی و اهمیت و لزوم آن در سازمان و زیر مجموعه‌های وابسته خود پرداخته و جهت رشد و توسعه آنها تلاش می‌نماید، ما را بر آن داشت تا این سازمان را به عنوان جامعه آماری خود انتخاب کنیم.

اهداف پژوهش

این پژوهش از یک هدف کلی تحت عنوان "رابطه عدالت سازمانی و OCB در معاونت نیروی انسانی وزارت امور اقتصاد و دارایی" و چهار هدف فرعی زیر تشکیل یافته است:

۱. بررسی رابطه عدالت توزیعی و OCB
۲. بررسی رابطه عدالت رویه‌ای و OCB
۳. بررسی رابطه عدالت اطلاعاتی و OCB
۴. بررسی رابطه عدالت مراوده‌ای و OCB

فرضیات پژوهش

الف) فرضیه اصلی

۱. بین عدالت سازمانی و OCB رابطه وجود دارد.

ب) فرضیات فرعی

۱. بین عدالت توزیعی و OCB رابطه وجود دارد.
۲. بین عدالت رویه‌ای و OCB رابطه وجود دارد.
۳. بین عدالت اطلاعاتی و OCB رابطه وجود دارد.
۴. بین عدالت مراوده‌ای و OCB رابطه وجود دارد.

پیشینه پژوهش

الف) عدالت سازمانی

عدالت از زیباترین، مقدس ترین و عالی ترین واژه‌های مطرح شده در قاموس تمدن بشری است که رعایت آن از دیدگاه هر انسان سلیم الفطره ای، از ضروری ترین امور به شمار می‌آید. عدالت و اجرای آن یکی از نیازهای اساسی و فطری انسان است که همواره در طول تاریخ وجود آن بستری مناسب جهت توسعه جوامع انسانی فراهم کرده است. (دهقان، ۱۳۸۱، ص ۸۶) تحقیقات نشان داده اند که فرایندهای عدالت نقش مهمی را در سازمان ایفا می‌کنند و چطور برخورد با افراد در سازمانها ممکن است باورها، احساسات، نگرش‌ها و رفتار کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد. رفتار عادلانه از سوی سازمان با کارکنان عموماً منجر به تعهد بالاتر آنها نسبت به سازمان و رفتار شهروندی آنها می‌شود. از سوی دیگر افرادی که احساس بی عدالتی کنند، به احتمال بیشتری سازمان را رها می‌کنند یا سطوح پایینی از تعهد سازمانی را از خود نشان می‌دهند.

در تمامی اندیشه‌های سیاسی اسلام، مینا و زیربنای تمامی اصول نیز عدالت است. آیات الهی اشاره دارند که پیامبران را با مشعل‌های هدایت فرستادیم و به آنها کتاب و میزان دادیم تا عدالت را بر پا دارند. (اخوان کاظمی، ۱۳۸۲، ص ۵۱)

عدالت سازمانی از ابعاد چهارگانه برخوردار است که در این تحقیق نیز از این چهار بعد استفاده شده است که به توضیح آنها می‌پردازیم:

۱. **عدالت توزیعی:** به عادلانه بودن پیامدها و نتایجی که کارکنان دریافت می‌کنند اشاره می‌کند. این نوع عدالت سازمانی ریشه در نظریه برابری آدامز (۱۹۶۵) دارد. این نظریه به نحوه پاسخ دهی افراد نسبت به مداخله‌ها و رفتارهای ناعادلانه مدیران و سرپرستان در توزیع امکانات و پاداش‌ها در سازمان‌ها توجه دارد. عدالت توزیعی بیانگر ادراک افراد از میزان رعایت عدالت در توزیع و تخصیص منابع و پاداش هاست. (رضائیان، ۱۳۸۴، ص ۴۳) این نوع عدالت کاربردهای زیادی در محیط سازمانی داشته است و محققان، رابطه این عدالت را با متغیرهای زیادی هم چون کیفیت و کمیت کار بررسی کرده‌اند.

۲. **عدالت رویه‌ای:** یعنی عدالت درک شده از فرایندی که برای تعیین توزیع پاداش‌ها استفاده می‌شود. (رابینز، ۲۰۰۱ : ۱۷۰) در بحث از عدالت رویه‌ای نیز مانند نظریه برابری، ادراکات انسان‌ها نقش مهمی دارند، زیرا از نظر روان شناختی، انسانها بر اساس واقعیات رفتار نمی‌کنند، بلکه بر اساس ادراک خود از واقعیت، واکنش نشان می‌دهند. (رضائیان، ۱۳۸۸ : ۴۹)

به نظریه‌های عدالت‌گرا وجود دارد که هنگامی که به کار گرفته شوند، رویه‌های عادلانه‌ای به وجود می‌آورند: قانون ثابت (متناقض یکدیگر نباشند)، قانون جلوگیری از تعصب و غرض ورزی (از تعصب به دور باشند)، قانون درستی (دقیق باشند)، قانون توانایی اصلاح (قابل اصلاح باشند)، قانون نمایندگی (بیانگر تمام نظرات افراد ذی نفع باشند)، و قانون اخلاقی (مبتنی بر استانداردهای اخلاقی غالب باشند).

طبق نظریه عدالت رویه‌ای دو عامل در شکل دهی ادراکات افراد از عادلانه بودن یا نبودن رویه نقش مهمی دارند. نخستین عامل نحوه برخورد با افراد در روابط متقابل شخصی است و اینکه مدیران و دست اندرکاران توزیع درآمدها و پاداش‌ها با افراد چگونه برخوردی دارند. صداقت و تواضع مدیران، احترام به حقوق و عقاید افراد، و دادن بازخور به موقع در باره کیفیت کارشان اهمیت ویژه‌ای دارد. عامل دیگری که بر ادراک عدالت رویه‌ای اثر دارد حدی است که مدیران در سطح سازمان و دولتمردان در سطح جامعه تصمیم‌های خود را برای مردم تشریح می‌کنند. اگر هر مسئولی نسبت به موارد زیر به مردم آگاهی کافی دهند بسیار کارساز خواهد بود: (۱) چگونگی ارزیابی تلاش کارکنان و زمانی که آنان صرف می‌کنند. (۲) چگونگی ارزیابی عملکرد افراد با معین کردن زمینه‌های پاسخ‌گویی و استانداردهای کمی، کیفی، زمانی و هزینه‌ای (۳) چگونگی تصمیم‌گیری در زمینه جبران زحمات افراد. (رضائیان، ۱۳۸۸: ۵۲)

عدالت مراوده‌ای (تعاملی): برای نخستین بار دو پژوهشگر به نام‌های بایاس و مواگ در سال ۱۹۸۶ عدالت مراوده‌ای را به کار بردند. افراد عدالت را از برخوردی که در روابط متقابل شخصی با آنها می‌شود استنباط می‌کنند. عدالت تعاملی شامل روشی است که عدالت سازمانی توسط سرپرستان به زیردستان منتقل می‌شود. (اسکندورا، ۱۹۹۹) این نوع عدالت مرتبط با جنبه‌های فرایند ارتباطات (هم‌چون ادب، صداقت و احترام) بین فرستنده و گیرنده عدالت است. (کوهن و اسپکتور، ۲۰۰۱: ۲۸۱)

۴. عدالت اطلاعاتی: عدالت اطلاعاتی به آن تاکید دارد که در آن توضیحات به افرادی ارائه می‌شوند که اطلاعات مربوط به علت کاربرد روش‌ها یا علت اتخاذ تصمیمات معین را منتقل می‌کنند. کولکوئث و کوهن و دیگران (۲۰۰۱) معتقدند که عدالت مراوده‌ای به دو جزء تقسیم می‌شود: جزء نخست عدالت بین فردی است که مربوط می‌شود به میزان رفتاری که سرپرست با مردم با احترام و صداقت رفتار می‌کند؛ و جزء دوم عدالت اطلاعاتی است، یعنی ارائه توضیح سرپرستان به کارکنان در مورد تصمیماتی که ممکن است بر آنها اثر

بگذارد. عدالت بین فردی بر رفتار خوب، احترام، صداقت و ... که در رویه‌ها مشهود است، مربوط می‌شود و عدالت اطلاعاتی به اطلاعات و توضیحاتی که توسط تصمیم‌گیرندگان در خصوص چرایی استفاده از رویه‌های خاص، یا چرایی توزیع پیامدها از طریق یک روش خاص و یا اینکه آیا اطلاعات منطقی، صادقانه و به موقع است یا خیر مربوط می‌شود. به طور کلی عدالت اطلاعاتی بین فردی، بیشتر بر بیانات و رفتارهای افرادی که نقش تصمیم‌گیرندگان را ایفا می‌کنند، متمرکز است تا اینکه بر ویژگی‌های سیستماتیک و یا ساختاری رویه‌ها و متمرکز باشد.

ب) رفتار شهروندی سازمانی

OCB شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که جزء وظایف رسمی آنها نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته نمی‌شود، ولی میزان اثر بخشی کلی سازمان را افزایش می‌دهد. (Organ, 1988, 12) این رفتارها، شامل رفتارهایی که فرد در جهت انجام نیازمندی‌های نقش و یا شرح شغلی از خود نشان می‌دهد، نیست. عناصر کلیدی تعریف OCB عبارتند از:

۱. گونه‌ای از رفتارها که از آن چیزی که به طور رسمی توسط سازمان تعریف می‌شود فراتر می‌رود.

۲. یک گونه از رفتارهای غیرمشخص.

۳. رفتارهایی که به طور مشخص پاداش داده نمی‌شود و بوسیله ساختارهای رسمی سازمان شناسایی نمی‌شود.

۴. رفتارهایی که برای عملکرد، اثربخشی و موفقیت عملیات سازمان بسیار مهم هستند (Aree, 2009).

نکته قابل توجه این است که احتمالاً پیش‌بینی و ارزش‌گذاری این رفتارها به کمک معیارهایی که به نگرش‌ها و حالات کارکنان توجه می‌کنند، بهتر از معیارهای متداول ارزیابی عملکرد است، چرا که جنبه آزادی و اختیاری این رفتارها بسیار برجسته‌تر از رفتارهای عادی یک شغل است. هم‌چنین اثرات مفید OCB بر زمینه‌های اجتماعی، روانشناسی، سازمانی، و سیاسی یک سازمان با ارزش‌تر از اثرات آن بر شاخص‌های کمی و عملکردی است. (Vigoda & Angert, 2009)

در زمینه رفتار شهروندی سازمانی تحقیقاتی زیادی صورت گرفته است که به برخی از

آنها می‌پردازیم:

در سال ۲۰۰۸ تحقیقی با عنوان " رابطه OCB با جنسیت و تسهیم دانش در شرکت‌های تایوانی" توسط چی پنگ لی انجام گردید. محقق نشان داد که پنج بعد اصلی OCB یعنی " نوع دوستی،

رادمردی، رفتار مدنی، وجدان کاری و ادب" رابطه مثبت و معنی داری با "تسهیم دانش" دارد (Chieh-Peng, 2008, 241).

در سال ۲۰۰۷ تحقیقی با عنوان "آیا پاداش‌های خارجی OCB را افزایش می‌دهند؟ مطالعه‌ای بر سازمانهای دولتی" انجام شد. محققین نشان دادند که "احساس عدالت در پرداخت"، تأثیر مثبتی بر OCB کارکنان دارد. همچنین "هنجارهای گروهی کمک کردن" بر OCB کارکنان تأثیر مثبتی دارد. اما پاداشهای خارجی زمانی که احساس عدالت کنترل می‌شود، بر OCB بی‌تأثیر است. (Matiske and Weller, 2007, 523)

در سال ۲۰۰۶ تحقیقی با عنوان "رابطه بین رهبری تحول آفرین، با معنا بودن و OCB" انجام شد. محققین نشان دادند که رهبری تحول آفرین بر رفتار شهروندی سازمانی و با معنا بودن تأثیر مثبت دارد. هم چنین با معنا بودن و OCB بر یکدیگر تأثیر دوجانبه مثبتی دارند. (Schlechter and Engelbrecht, 2006, 13)

در مطالعه‌ای که در مورد ارتباط میان OCB و کیفیت خدمات توسط بین استوک و همکارانش در سال ۲۰۰۳ انجام شد، فرضیه‌های زیر مورد بررسی قرار گرفت. یافته‌های تحقیق نشان دادند که ارتباط مثبتی میان ادارک کارکنان از حقوق شهروندی کارکنان و خود گزارش دهی آنان از رفتار اطاعت سازمانی وجود دارد. همچنین ارتباط مثبتی میان OCB که بوسیله کارکنان نشان داده می‌شود و مقداری که آنان خدمات را مطابق با استانداردها و نیازمندیهای خدماتی سازمان تحویل می‌دهند وجود دارد و در نهایت، ارتباط مثبتی میان مقداری که خدمات سازمان مطابق با استانداردها و نیازمندیهای مشتری ارائه می‌شود و ادراک مشتریان از کیفیت خدمات وجود دارد. (Bienstock, et al, 2003)

مطالعه دیگر در سال ۲۰۰۳ ارتباط میان OCB و کیفیت خدمات توسط هی یون و همکارش، را مورد بررسی قرار داد. این محققان ابتدا طی فرضیاتی "ارتباط مثبت میان رضایت شغلی و اعتماد را با برخی از ابعاد OCB (نوع دوستی، رفتار مدنی و جوانمردی)" را نشان داده و سپس با استفاده از شاخص SERVQUAL برای سنجش کیفیت خدمات، "رابطه میان OCB را با کیفیت خدمات" نشان دادند. ۹۵ شرکت خدماتی در این مطالعه مورد بررسی قرار گرفتند و ۵۶۷ مشتری برای سنجش کیفیت خدمات مورد سوال قرار گرفتند. در مراحل مختلف تحقیق، نمونه‌ای از ۲۰۱ کارمند خدماتی بر اساس بازه‌های سنی مختلف در سه مرحله مورد مطالعه قرار گرفتند. مهم ترین فرضیه این مطالعه که بیان می‌کرد "ادراک مشتریان از کیفیت خدمات به طور مثبتی به ابعاد نوع دوستی، رفتار مدنی و جوانمردی از OCB وابسته است" تایید گردید. (Yoon, & Suh, 2003)

شمار مطالعاتی که این موضوع را مورد تحقیق قرار می‌دهد، به طور چشم‌گیری رو به افزایش است. با این حال هنوز کمبودهایی در زمینه اجماع در مورد ابعاد سازه OCB وجود دارد. برخی از نویسندگان ابعاد OCB را این گونه برشمردند؛ گراهام (۱۹۹۱) معتقد است که OCB سه نوعند:

۱. **اطاعت سازمانی:** این واژه توصیف‌کننده رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیت‌شان شناسایی و در ساختار معقولی از نظم و مقررات پذیرفته شده‌اند. شاخص‌های اطاعت سازمانی رفتارهایی نظیر احترام به قوانین سازمانی، انجام وظایف به طور کامل و انجام دادن مسئولیت‌ها با توجه به منابع سازمانی است.
۲. **وفاداری سازمانی:** این وفاداری به سازمان از وفاداری به خود، سایر افراد و واحدها و بخش‌های سازمانی متفاوت است و بیان‌کننده میزان فداکاری کارکنان در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان است.
۳. **مشارکت سازمانی:** این واژه با درگیر بودن در اداره سازمان ظهور می‌یابد که از آن جمله می‌توان به حضور در جلسات، به اشتراک گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی به مسائل جاری سازمان، اشاره کرد. (Graham, 1991, 3)

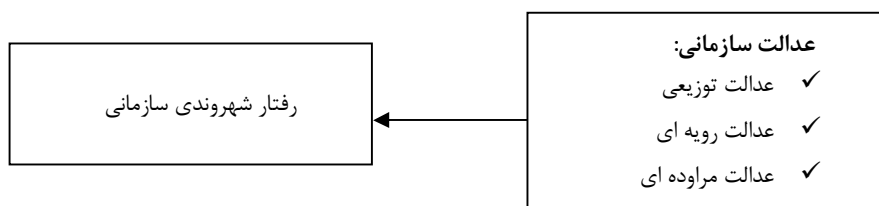
گراهام با انجام این دسته‌بندی از OCB، معتقد است که این رفتارها مستقیماً تحت تأثیر حقوقی قرار دارد که از طرف سازمان به فرد داده می‌شود. در این چارچوب حقوق شهروندی سازمانی شامل عدالت استخدامی، ارزیابی و رسیدگی به شکایات کارکنان است. بر این اساس وقتی که کارکنان می‌بینند که دارای حقوق شهروندی سازمانی هستند به احتمال بسیار زیاد از خود، OCB (از نوع اطاعت) نشان می‌دهند. در بعد دیگر یعنی تأثیر حقوق اجتماعی سازمان که در برگزیده رفتارهای منصفانه با کارکنان نظیر افزایش حقوق و مزایا و موقعیت‌های اجتماعی بر رفتار کارکنان، نیز قضیه به همین صورت است. کارکنان وقتی می‌بینند که دارای حقوق اجتماعی سازمانی هستند به سازمان وفادار خواهند بود و OCB (از نوع وفاداری) از خود بروز می‌دهند و سرانجام وقتی که کارکنان می‌بینند به حقوق سیاسی آنها در سازمان احترام گذاشته می‌شود و به آنها حق مشارکت و تصمیم‌گیری در حوزه‌های سیاست‌گذاری سازمان داده می‌شود، باز هم OCB (از نوع مشارکت) از خود نشان می‌دهند. (Graham, 1991, 3)

ابعادی که بیشترین توجه را میان محققین به خود جلب کرده‌اند، ابعاد ارائه شده توسط ارگان می‌باشند. ارگان پنج بعد OCB را اینگونه بیان می‌دارد که عبارتند از؛ وظیفه‌شناسی یا وجدان کاری، ادب، نوع دوستی، مردانگی، و رفتار مدنی، که در این تحقیق نیز از این پنج بعد استفاده شده است که به توضیح آنها می‌پردازیم:

۱. **وظیفه شناسی یا وجدان کاری:** نمونه‌های مختلفی را در برمی‌گیرد و در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می‌دهند که فراتر از حداقل سطح وظیفه‌ای مورد نیاز برای انجام آن کار است.
۲. **ادب:** این بعد بیان کننده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می‌کنند دارای رفتار شهروندی متری هستند.
۳. **نوع دوستی:** به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می‌کند.
۴. **مردانگی / جوانمردی یا تحمل پذیری:** به شکیبایی در برابر موقعیتهای مطلوب و مساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه‌مندی، اشاره می‌کند.
۵. **رفتار مدنی:** شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیتهای فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران، می‌شود. براین اساس گراهام معتقد است که یک شهروند سازمانی خوب نه تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد بلکه باید درباره آنها اظهار نظر کند و در حل آنها نیز مشارکت فعالانه داشته باشد. (Organ, 1988, 12)

مدل مفهومی پژوهش

در این پژوهش تأثیر چهار بعد از ابعاد عدالت سازمانی تحت عنوان عدالت توزیعی، رویه ای، مروده ای، و اطلاعاتی به عنوان متغیر مستقل بر OCB به عنوان متغیر وابسته سنجیده می‌شود.



شکل شماره ۱: مدل مفهومی پژوهش

روش تحقیق

این پژوهش از حیث عمل پژوهش "توصیفی" بوده و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های غیرآزمایشی "پیمایشی" بشمار می‌آید.

۱- جامعه آماری

جامعه آماری در این تحقیق عبارتست از کلیه کارکنان رسمی و پیمایشی معاونت نیروی انسانی وزارت اقتصاد و دارایی (ستادی). تعداد کل جامعه آماری همانگونه که جدول شماره ۱ نشان می‌دهد، ۳۵۱ نفر می‌باشد که همگی آنها در بخش ستادی فعالیت دارند، ۲۸۵ نفر رسمی و ۶۶ نفر غیررسمی (پیمایشی) است.

جدول شماره ۱: تعداد کارکنان و تعداد واحدهای معاونت نیروی انسانی وزارت اقتصاد و دارایی

واحد	تعداد کارکنان	کارکنان رسمی	کارکنان پیمایشی
مرکز نو سازی و تحول اداری	۵۴	۳۵	۱۹
ذیحسابی و اداره کل امور مالی	۶۷	۵۶	۱۱
اداره کل امور اداری و رفاه	۱۰۴	۹۱	۱۳
اداره کل تدارکات، ساختمان، تاسیسات (پشتیبانی)	۱۰۵	۹۳	۱۲
دفتر امور استانها	۱۹	۸	۱۱
حوزه معاونت نیروی انسانی	۲	۲	۰
تعداد کل شاغلین معاونت نیروی انسانی و توسعه مدیریت	۳۵۱	۲۸۵	۶۶

۲- روش نمونه‌گیری و حجم نمونه

روش بکاررفته جهت نمونه‌گیری در تحقیق حاضر روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای می‌باشد. بدین صورت که کل جامعه به ۶ واحد (ستاد) تقسیم بندی شده است و در مرحله بعد با توجه به تعداد نمونه مورد نیاز و درصد سهم تعداد معاونت‌ها به آن نسبت از آنها در تحقیق استفاده شده است.

همانگونه که جدول شماره ۲ نشان می‌دهد برای محاسبه حجم نمونه از جامعه تحقیق که تعداد اعضای آن ۳۵۱ نفر است با مراجعه به جدول تاکنم و جدول مورگان، کوهن و کرجسی در می‌یابیم که

تعداد نمونه بایستی ۱۸۶ نفر باشد تا نتایج تجزیه و تحلیل منطقی و قابل استناد باشد. با توجه به افراد شاغل در هر واحدها و درصد آنها از جامعه، درمی یابیم که بایستی همین درصدها را از نمونه انتخابی محاسبه و به تعداد آنها پرسشنامه در واحدها توزیع نمائیم، لذا تعداد ۱۸۶ پرسشنامه تهیه و در بین اعضای جامعه توزیع گردید.

جدول شماره ۲: حجم نمونه هر واحد با توجه به تعداد کارکنان و درصد آن واحد به کل جامعه

واحد	تعداد کارکنان (حجم جامعه)	درصد از کل	حجم نمونه
مرکز نو سازی و تحول اداری	۵۴	۱۵	۲۹
ذیحسابی و اداره کل امور مالی	۶۷	۱۹	۳۶
اداره کل امور اداری و رفاه	۱۰۴	۳۰	۵۵
اداره کل تدارکات، ساختمان، تاسیسات	۱۰۵	۳۰	۵۶
دفتر امور استانها	۱۹	۵	۱۰
حوزه معاونت نیروی انسانی	۲	۱	-
جمع	۳۵۱	۱۰۰	۱۸۶

۳- روش جمع آوری اطلاعات

برای جمع آوری اطلاعات در این تحقیق از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. از روش کتابخانه‌ای برای جمع آوری اطلاعات در مورد ادبیات تحقیق استفاده گردیده است. در روش میدانی، اطلاعات به کمک پرسشنامه به روش مستقیم، با مراجعه حضوری محققین به افراد جامعه و نمونه مورد نظر در اختیار آنان قرار گرفت و پس از تکمیل جمع آوری گردید.

۳.۱ - ابزار اندازه گیری

برای اندازه گیری متغیرهای این تحقیق، از پرسشنامه استفاده شده است. کلیه سؤالات به صورت پاسخ بسته در قالب دو پرسشنامه بشرح ذیل می‌باشد:

۳.۱.۱ - پرسشنامه استاندارد عدالت سازمانی

این پرسشنامه توسط نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) ساخته شده و توسط دکتر شکرکن و نعمی (۱۳۸۱) به فارسی برگردانده شده است. سؤالات پرسشنامه مزبور از سه بعد به عدالت سازمانی تحت عنوان عدالت

توزیعی، رویه ای، مراوده‌ای (تعاملی) پرداخته است که سئوال‌ات عدالت اطلاعاتی (محقق ساخته) به آن اضافه گردید. پرسشنامه استفاده شده در این تحقیق مشتمل بر ۲۲ سئوال می‌باشد.

۳.۱.۲ - پرسشنامه استاندارد OCB

این پرسشنامه به وسیله پودساکوف، مورمن، و فیتر (۱۹۹۱) ساخته شده و برای اولین بار، پس از آماده شدن توسط نعیمی و شکرکن (۱۳۸۰) مورد استفاده قرار گرفته است. پرسشنامه استفاده شده در این تحقیق مشتمل بر ۲۹ سئوال می‌باشد.

با توجه به بندهای ۳.۱.۱ و ۳.۱.۲ پرسشنامه مورد استفاده در این تحقیق تلفیقی از دو پرسشنامه مزبور است که شامل دو قسمت می‌باشد: سئوال‌ات فردی شامل جنسیت، سنوات خدمت، محل خدمت و میزان تحصیلات؛ و سئوال‌ات اختصاصی از ۵۱ سئوال مرتبط با متغیرهای تحقیق تشکیل شده است.

۴ - روایی و پایایی پرسشنامه

۴.۱ - روایی پرسشنامه

در این تحقیق با توجه به اینکه سئوال‌ات مربوط به عدالت اطلاعاتی به مجموع سئوال‌ات سه گانه‌ای که نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) طراحی کرده بود اضافه گردید، پرسشنامه محقق ساخته (عدالت اطلاعاتی) مورد بررسی روایی قرار گرفت. لذا شاخص‌های پرسشنامه‌ها در اختیار تعدادی (۱۰ نفر) از اساتید و افراد صاحب نظر قرار داده شد، پس از اخذ نظرات آنها، روا تشخیص داده شدند، که در این مرحله تعداد ۲ سئوال از شاخص عدالت اطلاعاتی حذف گردیدند.

۴.۲ - پایایی پرسشنامه

از آنجا که هر دو پرسشنامه تحقیق به صورت استاندارد، توسط دکتر حسین شکر کن و نعیمی تدوین شده و در گذشته در تحقیقات مختلفی مورد استفاده قرار گرفته اند، نیاز به سنجش پایایی نمی‌باشد، با این حال به این دلیل که پرسشنامه‌ها در شرایط زمانی و مکانی متفاوتی اجرا شده اند، تصمیم به سنجش مجدد پایایی پرسشنامه‌ها گرفته شد. در این تحقیق نمونه‌ای به حجم ۳۵ به صورت تصادفی ساده گرفته شد و α کرونباخ محاسبه گردید تا اعتبار سئوال‌ها بررسی شود. در واقع اگر همبستگی بین سئوال‌ات کم باشد میزان اعتبار نیز کم است. از طریق فرمول زیر محاسبه انجام پذیرفت:

که در آن :

n : تعداد سوالات

S_i^2 : واریانس سوال i ام

S_T^2 : واریانس کل سوالات

جدول شماره ۳

تعداد نمونه	تعداد متغیر	مقدار α کرونباخ
۳۵	۵۱	۰/۸۷۵

با توجه به جدول شماره ۳ از انجائیکه مقدار α ۰/۸۷۵ می‌باشد پس می‌توان گفت که پرسشنامه مزبور از اعتبار لازم برخوردار است.

۵ - روش تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات

در این تحقیق پس از جمع آوری داده‌ها و اطلاعات لازم بوسیله پرسشنامه، همگی آنها کد گذاری شده و جهت تجزیه و تحلیل داده‌های آماری و بررسی سئوال‌های پژوهش ضمن طبقه بندی آنها با بهره گیری از نرم افزار آماری مناسب SPSS آماره‌های توصیفی و آزمون‌های استنباطی متناسب با نوع داده‌ها و متغیرها به منظور تایید و رد فرضیات طراحی شده در تحقیق به روش علمی، از آزمون‌های زیر استفاده گردیده است:

۵.۱ - آمار توصیفی

۵.۲ - آمار استنباطی

۵.۲.۱ - آزمون کولمگروف - اسمیرنوف

این آزمون جهت سنجش نرمال یا غیر نرمال بودن داده‌ها استفاده شد.

۵.۲.۲ - آزمون همبستگی پیرسون

با توجه به اینکه داده‌های تحقیق نرمال بودند، از این آزمون جهت تعیین همبستگی بین متغیرها استفاده شده است. این آزمون شدت و نوع رابطه (مستقیم یا معکوس) را مشخص می‌کند.

۵.۲.۳ - آزمون‌های مرتبط با مقایسه میانگین‌ها (آزمون **t-test** / آزمون آنالیز واریانس)

این آزمون‌ها جهت بررسی ادعای مطرح شده در مورد توزیع داده‌های یک متغیر کمی مورد استفاده قرار می‌گیرد. در این تحقیق می‌خواهیم آزمون کنیم که آیا متغیرهای مورد نظر دارای توزیع نرمال هستند یا خیر.

۶- قلمرو تحقیق

۶.۱- قلمرو موضوعی

قلمرو موضوعی این تحقیق مربوط به عدالت سازمانی و OCB سازمانی است.

۶.۲- قلمرو مکانی

قلمرو مکانی این تحقیق معاونت نیروی انسانی وزارت اقتصاد و دارایی است.

۶.۳- قلمرو زمانی

قلمرو زمانی این تحقیق سال ۸۹ - ۱۳۸۸ است.

۷. تجزیه و تحلیل اطلاعات

الف) آمار توصیفی

تجزیه و تحلیل اطلاعات مربوط به آمار توصیفی را می‌توان در قالب جدول شماره ۴ به شرح زیر مطرح کرد.

جدول شماره ۴

جنسیت	مرد (۱۱۷) ۶۳٪		زن (۶۹) ۳۷٪		
	وضعیت تحصیلات	دیپلم (۱۳) ۷٪	فوق دیپلم (۱۵) ۸/۱٪	لیسانس (۱۰۹) ۵۸/۶٪	فوق لیسانس و بالاتر (۳۲) ۱۷/۲٪
سن	۲۵-۳۰ (۴۲) ۲۲/۶٪	۳۰-۳۵ (۴۲) ۲۲/۶٪	۳۵-۴۰ (۳۷) ۱۹/۹٪	۴۰ به بالا (۵۳) ۲۸/۵٪	
سنوآت خدمتی	۱-۵ (۴۷) ۲۶/۲٪	۵-۱۰ (۴۳) ۲۴/۱٪	۱۰-۱۵ (۳۹) ۲۱٪	۱۵-۲۰ (۲۹) ۱۴/۶٪	۲۰ به بالا (۲۶) ۱۳٪

(ب) آمار استنباطی

۱- آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

در این قسمت ابتدا به بررسی نرمال بودن متغیر عدالت سازمانی و OCB با استفاده از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف می‌پردازیم که نتایج آن به شرح جدول شماره ۵ است.

جدول ۵: بررسی توزیع دو متغیر OCB و عدالت سازمانی

سطح معنی‌داری	مقدار آماره Z	تعداد	
۰/۵۸۷	۰/۷۷۴	۱۸۶	رفتار شهروندی سازمانی
۰/۶۵۸	۰/۶۵۸	۱۸۶	عدالت سازمانی

با توجه به جدول شماره ۵ از آنجا که سطح معنی‌داری آزمون نرمال بودن متغیر OCB، ۰/۵۸۷ می‌باشد و این مقدار از ۰/۰۵ بیشتر است، بنابر این فرض صفر (نرمال بودن توزیع دو متغیر) را پذیرفته و با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت توزیع متغیر OCB نرمال است. هم‌چنین سطح معنی‌داری آزمون نرمال بودن متغیر عدالت سازمانی ۰/۶۵۸ می‌باشد و این مقدار از ۰/۰۵

بیشتر است، بنابر این فرض صفر را پذیرفته و با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت توزیع متغیر عدالت سازمانی نیز نرمال می‌باشد.

۲ - آزمون ضریب همبستگی پیرسون

۲.۱ - فرضیه اصلی

✓ بین عدالت سازمانی و OCB رابطه وجود دارد.

✓ H_a : عدم وجود رابطه بین عدالت سازمانی و OCB

$$\begin{cases} \rho = 0 \\ \rho \neq 0 \end{cases}$$

✓ H_1 : وجود رابطه معنی‌دار بین عدالت سازمانی و OCB

جدول شماره ۶: بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و OCB

متغیر اول	متغیر دوم	تعداد	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری
عدالت سازمانی	رفتار شهروندی سازمانی	۱۸۶	۰/۲۳۴	۰/۰۰۱

با توجه به جدول شماره ۶ سطح معنی‌داری آزمون (۰/۰۰۱) کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، بنابراین فرض صفر رد شده و رابطه معنی‌داری بین دو متغیر وجود دارد. از آنجا که مقدار ضریب همبستگی مثبت است پس جهت رابطه دو متغیر مستقیم بوده در نتیجه فرضیه اصلی تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد.

۲.۲ - فرضیه‌های فرعی

۲.۲.۱ - بین عدالت توزیعی و OCB رابطه وجود دارد.

$$\begin{cases} \rho = 0 \\ \rho \neq 0 \end{cases}$$

H_a : عدم وجود رابطه بین عدالت توزیعی و OCB

H_1 : وجود رابطه بین عدالت توزیعی و OCB

جدول شماره ۷: بررسی رابطه بین عدالت توزیعی و OCB

متغیر اول	متغیر دوم	تعداد	ضریب همبستگی	سطح معنی داری
عدالت توزیعی	رفتار شهروندی سازمانی	۱۸۶	۰/۱۵۴	۰/۰۳۶

با توجه به جدول شماره ۷ سطح معنی داری آزمون (۰/۰۳۶) کمتر از ۰/۰۵ می باشد، بنابراین فرض صفر رد شده و رابطه معنی داری بین دو متغیر وجود دارد. از آنجا که مقدار ضریب همبستگی مثبت است پس جهت رابطه دو متغیر مستقیم بوده، در نتیجه فرضیه فوق مورد تایید قرار می گیرد.

۲.۲.۲ - بین عدالت رویه‌ای و OCB رابطه وجود دارد.

$$\begin{cases} \rho = 0 \\ \rho \neq 0 \end{cases}$$

H_a : عدم وجود رابطه معنی‌دار بین عدالت رویه‌ای و OCB

H_1 : وجود رابطه معنی‌دار بین عدالت رویه‌ای و OCB

جدول شماره ۸: بررسی رابطه بین عدالت رویه‌ای و OCB

متغیر اول	متغیر دوم	تعداد	ضریب همبستگی	سطح معنی داری
عدالت رویه‌ای	OCB	۱۸۶	۰/۱۶۵	۰/۰۲۴

با توجه به جدول شماره ۸ سطح معنی داری آزمون (۰/۰۲۴) کمتر از ۰/۰۵ می باشد، بنابراین فرض صفر رد شده و رابطه معنی داری بین دو متغیر وجود دارد. از آنجا که مقدار ضریب همبستگی مثبت است پس جهت رابطه دو متغیر مستقیم بوده، در نتیجه فرضیه فوق مورد تایید قرار می گیرد.

۲.۲.۳ - بین عدالت اطلاعاتی و OCB رابطه وجود دارد.

$$\begin{cases} \rho = 0 \\ \rho \neq 0 \end{cases}$$

H_a : عدم وجود رابطه معنی‌دار بین عدالت اطلاعاتی و OCB

H_1 : وجود رابطه معنی‌دار بین عدالت اطلاعاتی و OCB

جدول شماره ۹: بررسی رابطه عدالت اطلاعاتی و OCB

متغیر اول	متغیر دوم	تعداد	ضریب همبستگی	سطح معنی داری
عدالت اطلاعاتی	OCB	۱۸۶	۰/۱۷۹	۰/۰۱۵

با توجه به جدول شماره ۹ سطح معنی داری آزمون (۰/۰۱۵) کمتر از ۰/۰۵ می باشد، بنابراین فرض صفر رد شده و رابطه معنی داری بین دو متغیر وجود دارد. از آنجا که مقدار ضریب همبستگی مثبت است پس جهت رابطه دو متغیر مستقیم بوده، در نتیجه فرضیه فوق مورد تایید قرار می گیرد.

۲.۲.۴ - بین عدالت مراوده‌ای و OCB رابطه وجود دارد.

$$\begin{cases} \rho = 0 \\ \rho \neq 0 \end{cases}$$

H_a : عدم وجود رابطه معنی دار بین عدالت مراوده‌ای و OCB

H_1 : وجود رابطه معنی دار بین عدالت مراوده‌ای و OCB

جدول شماره ۱۰: بررسی رابطه عدالت اطلاعاتی و OCB

متغیر اول	متغیر دوم	تعداد	ضریب همبستگی	سطح معنی داری
عدالت مراوده‌ای	OCB	۱۸۶	۰/۱۸۱	۰/۰۱۴

با توجه به جدول شماره ۱۰ سطح معنی داری آزمون (۰/۰۱۴) کمتر از ۰/۰۵ می باشد، بنابراین فرض صفر رد شده و رابطه معنی داری بین دو متغیر وجود دارد. از آنجا که مقدار ضریب همبستگی مثبت است پس جهت رابطه دو متغیر مستقیم بوده، در نتیجه فرضیه ی فوق مورد تایید قرار می گیرد.

۲۰۳- آزمون‌های مرتبط با مقایسه میانگین ها

۲.۳.۱ - رابطه عدالت سازمانی با OCB به تفکیک جنسیت

✓ اختلاف معنی داری بین میانگین عدالت سازمانی و OCB بین کارمندان مرد و زن وجود دارد.

جهت بررسی فرضیه فوق از آزمون t -test همان گونه که جدول شماره ۱۱ نشان می‌دهد استفاده می‌کنیم.

فرض صفر: اختلاف معنی داری بین میانگین عدالت سازمانی مردان و زنان وجود ندارد.

$$\begin{cases} \mu_1 = \mu_2 \\ \mu_1 \neq \mu_2 \end{cases}$$

فرض مقابل: اختلاف معنی داری بین میانگین عدالت سازمانی مردان و زنان وجود دارد.

فرض صفر: اختلاف معنی داری بین میانگین OCB مردان و زنان وجود ندارد.

$$\begin{cases} \mu_1 = \mu_2 \\ \mu_1 \neq \mu_2 \end{cases}$$

فرض مقابل: اختلاف معنی داری بین میانگین OCB مردان و زنان وجود دارد.

جدول شماره ۱۱: بررسی متغیرهای عدالت سازمانی و OCB به تفکیک جنسیت

متغیرها		آزمون برابری		T-test				
		واریانس‌ها		t آماره	درجه آزادی	سطح معنی داری	فاصله اطمینان ۹۵٪	
		آماره F	سطح معنی داری				حد پایین	حد بالا
عدالت سازمانی	برابری واریانس	۱/۰۳	۰/۷۴	۰/۶۴۱	۱۸۳	۰/۵۲۲	-۳/۴۴۶	۶/۷۶۵
	عدم برابری واریانس			۰/۶۳۷	۱۴۰/۰۸	۰/۵۲۵	-۳/۴۹	۶/۸۰۹
OCB	برابری واریانس	۳۴۸	۰/۵۵۶	۱/۹۶۲	۱۸۳	۰/۰۵۱	-۷/۹۳	۰/۰۲۱
	عدم برابری واریانس			۱/۹۸۶	۱۴۸	۰/۰۴۹	-۷/۸۸	-۰/۰۲۱

با توجه به جدول شماره ۱۱ بررسی متغیر عدالت سازمانی نشان از آن دارد که از آنجائیکه مقدار سطح معنی داری آزمون برابری واریانس‌ها (۰/۷۴) کمتر از ۰/۰۵ نمی باشد بنابراین فرض برابری واریانس دو جامعه را می‌پذیریم. از سوی دیگر جهت بررسی میانگین متغیر عدالت سازمانی در دو گروه مردان و زنان از آنجائیکه سطح معنی داری آزمون t برابر ۰/۵۲۲ می‌باشد و این مقدار بیشتر از ۰/۰۵ است فرض صفر را می‌پذیریم، بنابراین میانگین عدالت سازمانی در دو گروه تفاوت معنی داری ندارد. هم چنین چون فاصله اطمینان ۹۵٪ صفر را شامل می‌شود فرض صفر (برابری میانگین جنسیت در دو

گروه) را می‌پذیریم. بنابراین اختلاف معنی داری بین دو گروه مردان و زنان در میانگین عدالت سازمانی مشاهده نمی‌شود.

بررسی متغیر عدالت سازمانی نشان از آن دارد که با توجه به جدول شماره ۱۱ از آنجایی که مقدار سطح معنی داری آزمون برابری واریانس‌ها (۰/۵۵۶) کمتر از ۰/۰۵ نمی‌باشد بنابراین فرض برابری واریانس دو جامعه را می‌پذیریم. از سوی دیگر جهت بررسی میانگین متغیر OCB در دو گروه مردان و زنان از آنجائیکه سطح معنی داری آزمون t برابر ۰/۰۵۱ می‌باشد و این مقدار بیشتر از ۰/۰۵ است فرض صفر را می‌پذیریم، بنابراین میانگین OCB در دو گروه تفاوت معنی داری ندارد. هم چنین چون فاصله اطمینان ۹۵٪ صفر را شامل می‌شود فرض صفر (برابری میانگین جنسیت در دو گروه) را می‌پذیریم. بنابراین اختلاف معنی داری بین دو گروه مردان و زنان در میانگین OCB مشاهده نمی‌شود.

۲.۳.۲- رابطه عدالت سازمانی و OCB به تفکیک سابقه خدمت

✓ اختلاف معنی داری بین میانگین عدالت سازمانی و OCB بین سطوح مختلف سابقه خدمت وجود دارد.

جهت بررسی فرضیه فوق از آزمون آنالیز واریانس همان گونه که جدول شماره ۱۲ نشان می‌دهد استفاده می‌کنیم.

فرض صفر: اختلاف معنی داری بین میانگین عدالت سازمانی بین سطوح مختلف سابقه خدمت وجود ندارد.

فرض مقابل: اختلاف معنی داری بین میانگین عدالت سازمانی بین سطوح مختلف سابقه خدمت وجود دارد.

$$\begin{cases} H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 \\ H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5 \end{cases}$$

فرض صفر: اختلاف معنی داری بین میانگین OCB در بین سطوح مختلف سابقه خدمت وجود ندارد.

فرض مقابل: اختلاف معنی داری بین میانگین OCB در بین سطوح مختلف سابقه خدمت وجود دارد.

$$\begin{cases} H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 \\ H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5 \end{cases}$$

جدول شماره ۱۲: بررسی متغیرهای عدالت سازمانی و OCB به تفکیک سابقه خدمت

متغیرها		مجموع مربعات	درجه آزادی	مقداره آماره F	سطح معنی داری
عدالت سازمانی	بین گروهی	۲۴۳۹/۴۵۴	۴	۲/۱۶۳	۰/۰۷۵
	خطا	۵۰۴۷۸/۷۸۵	۱۷۹		
	کل	۵۲۹۱۸/۲۳۹	۱۸۳		
OCB	بین گروهی	۱۲۶۰/۷۳	۴	۱/۷۹۳	۰/۱۳۲
	خطا	۳۱۴۶۵/۵۹۲	۱۷۹		
	کل	۳۲۷۲۶/۳۲	۱۸۳		

با توجه به جدول شماره ۱۲ از آنجائیکه مقدار سطح معنی داری آزمون آنالیز واریانس متغیر عدالت سازمانی ۰/۰۷۵ کمتر از ۰/۰۵ نیست بنابراین اختلاف معنی داری بین میانگین عدالت سازمانی در سطوح مختلف سابقه خدمت وجود ندارد و با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت میانگین عدالت سازمانی در سطوح مختلف سابقه خدمت برابر است. از سوی دیگر مقدار سطح معنی داری آزمون آنالیز واریانس متغیر OCB، ۰/۱۳۲ کمتر از ۰/۰۵ نیست بنابراین اختلاف معنی داری بین میانگین OCB در سطوح مختلف سابقه خدمت وجود ندارد و با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت میانگین OCB در سطوح مختلف سابقه خدمت برابر است.

۲.۳.۳ - رابطه عدالت سازمانی و OCB به تفکیک محل خدمت

✓ اختلاف معنی داری بین میانگین عدالت سازمانی و OCB به تفکیک محل خدمت وجود دارد.

جهت بررسی فرضیه فوق از آزمون آنالیز واریانس استفاده می کنیم.
فرض صفر: اختلاف معنی داری بین میانگین عدالت سازمانی به تفکیک محل خدمت وجود ندارد.
فرض مقابل: اختلاف معنی داری بین میانگین عدالت سازمانی به تفکیک محل خدمت وجود دارد.

$$\begin{cases} H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 \\ H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5 \end{cases}$$

فرض صفر: اختلاف معنی داری بین میانگین OCB به تفکیک محل خدمت وجود ندارد.
فرض مقابل: اختلاف معنی داری بین میانگین OCB به تفکیک محل خدمت وجود دارد.

$$\begin{cases} H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 \\ H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5 \end{cases}$$

جدول شماره ۱۳: بررسی متغیرهای عدالت سازمانی و OCB به تفکیک محل خدمت

متغیرها		مجموع مربعات	درجه آزادی	مقداره آماره F	سطح معنی داری
عدالت سازمانی	بین گروهی	۵۳۳۱۷/۶۹	۴	۵/۰۲۵	۰/۰۰۱
	خطا	۴۸۰۶۲/۶۵	۱۸۱		
	کل	۵۳۴۰۰/۳۴	۱۸۵		
OCB	بین گروهی	۶۳۷/۳۹۲	۴		۰/۴۶۹
	خطا	۳۲۲۸۱/۷۳۲	۱۸۱		
	کل	۳۲۹۱۹/۱۲۴	۱۸۵		

با توجه به جدول شماره ۱۳ از آنجائی که مقدار سطح معنی داری آزمون آنالیز واریانس متغیر عدالت سازمانی ۰/۰۰۱ کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین اختلاف معنی داری بین میانگین عدالت سازمانی به تفکیک محل خدمت وجود دارد. از سوی دیگر، از آنجائیکه مقدار سطح معنی داری آزمون آنالیز واریانس متغیر OCB، ۰/۴۶۹ کمتر از ۰/۰۵ نیست بنابراین اختلاف معنی داری بین میانگین OCB به تفکیک محل خدمت وجود ندارد. یعنی فرض برابری میانگین OCB در واحد های مختلف را می پذیریم.

۲.۳.۴- رابطه عدالت سازمانی و OCB به تفکیک میزان تحصیلات

✓ اختلاف معنی داری بین میانگین عدالت سازمانی و OCB بین سطوح مختلف تحصیلات وجود دارد.

جهت بررسی فرضیه فوق از آزمون آنالیز واریانس استفاده می کنیم.

فرض صفر: اختلاف معنی داری بین میانگین عدالت سازمانی بین سطوح مختلف تحصیلات وجود ندارد.

فرض مقابل: اختلاف معنی داری بین میانگین عدالت سازمانی بین سطوح مختلف تحصیلات وجود دارد.

$$\begin{cases} H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 \\ H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5 \end{cases}$$

فرض صفر: اختلاف معنی داری بین میانگین OCB در بین سطوح مختلف تحصیلات وجود ندارد.

فرض مقابل: اختلاف معنی داری بین میانگین OCB در بین سطوح مختلف تحصیلات وجود دارد.

$$\begin{cases} H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 \\ H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5 \end{cases}$$

جدول شماره ۱۴: بررسی متغیرهای عدالت سازمانی و OCB به تفکیک میزان تحصیلات

متغیرها		مجموع مربعات	درجه آزادی	مقداره آماره F	سطح معنی داری
عدالت سازمانی	بین گروهی	۲۳۱۳/۸۶۹	۴	۱/۹۴۹	۰/۱۰۵
	خطا	۴۸۶۶۶/۰۶	۱۶۴		
	کل	۵۰۹۷۹/۹۲۹	۱۶۸		
OCB	بین گروهی	۷۴/۱۶۵	۴	۰/۰۹۷	۰/۹۸۳
	خطا	۳۱۲۶۷/۷۵۲	۱۶۴		
	کل	۳۱۳۴۱/۹۷	۱۶۸		

با توجه به جدول شماره ۱۴ از آنجائیکه مقدار سطح معنی داری آزمون آنالیز واریانس متغیر عدالت سازمانی ۰/۱۰۵ کمتر از ۰/۰۵ نیست بنابراین اختلاف معنی داری بین میانگین عدالت سازمانی در سطوح مختلف تحصیلات وجود ندارد. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت میانگین عدالت سازمانی در بین سطوح مختلف تحصیلات با هم برابر است و تفاوتی ندارد. از سوی دیگر، از آنجائیکه مقدار سطح معنی داری آزمون آنالیز واریانس متغیر OCB، ۰/۹۸۳ کمتر از ۰/۰۵ نیست بنابراین اختلاف معنی داری بین میانگین OCB در سطوح مختلف تحصیلات وجود ندارد. یعنی فرض برابری میانگین OCB در سطوح مختلف تحصیلات را می پذیریم.

خلاصه و نتیجه گیری

- با توجه به آزمون‌های آماری به کار گرفته شده در این پژوهش، نتایج زیر بدست آمده است.
- ✓ با توجه به بررسی نرمال بودن متغیر عدالت سازمانی و OCB با استفاده از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف (جدول شماره ۵) از آنجا که سطح معنی داری آزمون نرمال بودن متغیر OCB $0/587$ می‌باشد و این مقدار از $0/05$ بیشتر است، بنابراین فرض صفر (نرمال بودن توزیع دو متغیر) را پذیرفته و با اطمینان 95% می‌توان گفت توزیع متغیر رفتار شهروندی سازمانی نرمال است. هم چنین سطح معنی داری آزمون نرمال بودن متغیر عدالت سازمانی $0/658$ می‌باشد و این مقدار از $0/05$ بیشتر است، بنابراین فرض صفر را پذیرفته و با اطمینان 95% می‌توان گفت توزیع متغیر عدالت سازمانی نیز نرمال می‌باشد.
 - ✓ بررسی آزمون ضریب همبستگی پیرسون در خصوص فرضیه اصلی (بین عدالت سازمانی و OCB رابطه وجود دارد) نشان می‌دهد که با توجه به جدول شماره ۶ سطح معنی داری آزمون ($0/001$) کمتر از $0/05$ می‌باشد، بنابراین فرض صفر رد شده و رابطه معنی داری بین دو متغیر وجود دارد. از آنجا که مقدار ضریب همبستگی مثبت است پس جهت رابطه دو متغیر مستقیم بوده در نتیجه فرضیه اصلی تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد.
 - ✓ بررسی فرضیه فرعی اول (بین عدالت توزیعی و OCB رابطه وجود دارد) نشان می‌دهد که با توجه به جدول شماره ۷ سطح معنی داری آزمون ($0/036$) کمتر از $0/05$ می‌باشد، بنابراین فرض صفر رد شده و رابطه معنی داری بین دو متغیر وجود دارد. از آنجا که مقدار ضریب همبستگی مثبت است پس جهت رابطه دو متغیر مستقیم بوده، در نتیجه فرضیه فوق مورد تایید قرار می‌گیرد.
 - ✓ بررسی فرضیه فرعی دوم (بین عدالت رویه‌ای و OCB رابطه وجود دارد) نشان می‌دهد که با توجه به جدول شماره ۸ سطح معنی داری آزمون ($0/024$) کمتر از $0/05$ می‌باشد، بنابراین فرض صفر رد شده و رابطه معنی داری بین دو متغیر وجود دارد. از آنجا که مقدار ضریب همبستگی مثبت است پس جهت رابطه دو متغیر مستقیم بوده، در نتیجه فرضیه فوق مورد تایید قرار می‌گیرد.
 - ✓ بررسی فرضیه فرعی سوم (بین عدالت اطلاعاتی و OCB رابطه وجود دارد) نشان می‌دهد که با توجه به جدول شماره ۹ سطح معنی داری آزمون ($0/015$) کمتر از $0/05$ می‌باشد، بنابراین فرض صفر رد شده و رابطه معنی داری بین دو متغیر وجود دارد. از آنجا که مقدار ضریب همبستگی مثبت است پس جهت رابطه دو متغیر مستقیم بوده، در نتیجه فرضیه فوق مورد تایید قرار می‌گیرد.
 - ✓ بررسی فرضیه فرعی چهارم (بین عدالت مراوده‌ای و OCB رابطه وجود دارد) نشان می‌دهد که با توجه به جدول شماره ۱۰ سطح معنی داری آزمون ($0/014$) کمتر از $0/05$ می‌باشد، بنابراین

فرض صفر رد شده و رابطه معنی داری بین دو متغیر وجود دارد. از آنجا که مقدار ضریب همبستگی مثبت است پس جهت رابطه دو متغیر مستقیم بوده، در نتیجه فرضیه فوق مورد تایید قرار می‌گیرد. ✓
 بررسی آزمون t -test در خصوص رابطه عدالت سازمانی با OCB به تفکیک جنسیت (اختلاف معنی داری بین میانگین عدالت سازمانی و OCB بین کارمندان مرد و زن وجود دارد) نشان می‌دهد که با توجه به جدول شماره ۱۱ (متغیر عدالت سازمانی) از آنجائیکه مقدار سطح معنی داری آزمون برابری واریانس‌ها (۰/۷۴) کمتر از ۰/۰۵ نمی‌باشد بنابراین فرض برابری واریانس دو جامعه را می‌پذیریم. از سوی دیگر جهت بررسی میانگین متغیر عدالت سازمانی در دو گروه مردان و زنان از آنجائی که سطح معنی داری آزمون t برابر ۰/۵۲۲ می‌باشد و این مقدار بیشتر از ۰/۰۵ است فرض صفر را می‌پذیریم، بنابراین میانگین عدالت سازمانی در دو گروه تفاوت معنی داری ندارد. هم چنین چون فاصله اطمینان ۹۵٪ صفر را شامل می‌شود فرض صفر (برابری میانگین جنسیت در دو گروه) را می‌پذیریم. بنابراین اختلاف معنی داری بین دو گروه مردان و زنان در میانگین عدالت سازمانی مشاهده نمی‌شود. هم چنین با توجه به جدول شماره ۱۱ (متغیر عدالت سازمانی) از آنجائیکه مقدار سطح معنی داری آزمون برابری واریانس‌ها (۰/۵۵۶) کمتر از ۰/۰۵ نمی‌باشد بنابراین فرض برابری واریانس دو جامعه را می‌پذیریم. از سوی دیگر جهت بررسی میانگین متغیر OCB در دو گروه مردان و زنان از آنجائیکه سطح معنی داری آزمون t برابر ۰/۰۵۱ می‌باشد و این مقدار بیشتر از ۰/۰۵ است فرض صفر را می‌پذیریم، بنابراین میانگین OCB در دو گروه تفاوت معنی داری ندارد. هم چنین چون فاصله اطمینان ۹۵٪ صفر را شامل می‌شود فرض صفر (برابری میانگین جنسیت در دو گروه) را می‌پذیریم. بنابراین اختلاف معنی داری بین دو گروه مردان و زنان در میانگین OCB مشاهده نمی‌شود.

✓ بررسی آزمون آنالیز واریانس در خصوص رابطه عدالت سازمانی و OCB به تفکیک سابقه خدمت (اختلاف معنی داری بین میانگین عدالت سازمانی و OCB بین سطوح مختلف سابقه خدمت وجود دارد) نشان می‌دهد که با توجه به جدول شماره ۱۲ از آنجائیکه مقدار سطح معنی داری متغیر عدالت سازمانی ۰/۰۷۵ کمتر از ۰/۰۵ نیست بنابراین اختلاف معنی داری بین میانگین عدالت سازمانی در سطوح مختلف سابقه خدمت وجود ندارد و با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت میانگین عدالت سازمانی در سطوح مختلف سابقه خدمت برابر است. از سوی دیگر مقدار سطح معنی داری متغیر OCB، ۰/۱۳۲ کمتر از ۰/۰۵ نیست بنابراین اختلاف معنی داری بین میانگین OCB در سطوح مختلف سابقه خدمت وجود ندارد و با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت میانگین OCB در سطوح مختلف سابقه خدمت برابر است.

✓ بررسی آزمون آنالیز واریانس در خصوص رابطه عدالت سازمانی و OCB به تفکیک محل خدمت (اختلاف معنی داری بین میانگین عدالت سازمانی و OCB به تفکیک محل خدمت وجود دارد) نشان می‌دهد که با توجه به جدول شماره ۱۳ از آنجائیکه مقدار سطح معنی داری متغیر عدالت سازمانی ۰/۰۰۱ کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین اختلاف معنی داری بین میانگین عدالت سازمانی به تفکیک محل خدمت وجود دارد. از سوی دیگر، از آنجائیکه مقدار سطح معنی داری متغیر رفتار شهروندی سازمانی ۰/۴۶۹ کمتر از ۰/۰۵ نیست بنابراین اختلاف معنی داری بین میانگین OCB تفکیک محل خدمت وجود ندارد. یعنی فرض برابری میانگین OCB در واحد های مختلف را می‌پذیریم.

✓ بررسی آزمون آنالیز واریانس در خصوص رابطه عدالت سازمانی و OCB به تفکیک میزان تحصیلات (اختلاف معنی داری بین میانگین عدالت سازمانی و OCB بین سطوح مختلف تحصیلات وجود دارد) نشان می‌دهد که با توجه به جدول شماره ۱۴ از آنجائی که مقدار سطح معنی داری متغیر عدالت سازمانی ۰/۱۰۵ کمتر از ۰/۰۵ نیست بنابراین اختلاف معنی داری بین میانگین عدالت سازمانی در سطوح مختلف تحصیلات وجود ندارد. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت میانگین عدالت سازمانی در بین سطوح مختلف تحصیلات با هم برابر است و تفاوتی ندارد. از سوی دیگر، از آنجائیکه مقدار سطح معنی داری متغیر OCB، ۰/۹۸۳ کمتر از ۰/۰۵ نیست بنابراین اختلاف معنی داری بین میانگین OCB در سطوح مختلف تحصیلات وجود ندارد. یعنی فرض برابری میانگین OCB در سطوح مختلف تحصیلات را می‌پذیریم.

منابع

الف) فارسی

۱. آرت، کلانیز؛ رابرتز، شارلوت؛ راس، ریچارت؛ و دیگران، (۱۳۸۳). رقص تغییر: چالش‌های تغییر پایدار در سازمان‌های یادگیرنده، مترجم: حسین اکبری، مسعود سلطانی، تهران، نشر ساپکو.
۲. افجه، سید علی اکبر، (۱۳۸۵)، مبانی فلسفی و تئوری‌های رهبری و رفتار سازمانی، تهران، انتشارات سمت.
۳. توره، ناصر، (۱۳۸۵)، شناخت عوامل رفتار شهروندی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران (پرديس قم).
۴. خاکی، غلامرضا، (۱۳۸۳)، روش تحقیق در مدیریت، تهران، مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، ۱۳۸۳.
۵. رفعتی آلاستی، کبری، (۱۳۸۷)، بررسی رابطه تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت نفت و گاز پارس، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران، دانشگاه علامه طباطبائی.
۶. رنگریز، حسن؛ موسوی مرادی، سید موسی، (۱۳۸۹)، رفتار شهروندی سازمانی و آمادگی پذیرش تحول سازمانی در صنعت بانکداری ایران، مجله علمی - پژوهشی علوم رفتاری، دانشگاه آزاد اسلامی ابهر، شماره ۳.
۷. رضائیان، علی، (۱۳۸۲)، تجزیه و تحلیل و طراحی سیستم، چاپ ششم، تهران انتشارات سمت.
۸. رضائیان، علی، (۱۳۸۸)، انتظار عدالت و عدالت در سازمان (مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته)، انتشارات سمت.
۹. رابینز، استیفن پی، (۱۳۸۳)، مبانی رفتار سازمانی، مترجمین: علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، چاپ هفتم، تهران، انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۱۰. ساعی ارسبی، ایرج، (۱۳۸۸)، روش‌های پژوهش در علوم اجتماعی، انتشارات بهمن برنا، چاپ اول.

۱۱. شکرکن، حسین؛ نعیمی، عبدالزهرا؛ نیسی، عبدالکاسم؛ مهربانی زاده هنرمند، مهناز، (۱۳۸۰)، بررسی رابطه خشنودی شغلی با رفتار مدنی سازمانی و عملکرد شغلی در کارکنان برخی از کارخانه‌های اهواز، مجله علوم تربیتی و روانشناسی، سال ۸، شماره‌های ۴۳.
۱۲. علاقه بند، علی، (۱۳۸۳)، مدیریت عمومی، چاپ اول، تهران، انتشارات بعثت.
۱۳. عبدالزهرا نعیمی، (۱۳۸۱)، شناسایی عوامل پیش بین خشنودی شغلی و بررسی رابطه آنها با خشنودی شغلی و رابطه متغیر اخیر با عملکرد شغلی و رفتار مدنی کارکنان کارخانه‌های اهواز، پایان نامه دکتری، دانشگاه شهید چمران اهواز.
۱۴. قلی پور، آری، حسنی کاخکی، احمد، (۱۳۸۶)، رفتار شهروندی سازمانی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمانی در قبال مشتری، فصلنامه پژوهشنامه بازرگانی، شماره ۴۵.
۱۵. فتاحی، مهدی، (۱۳۸۵)، بررسی اثرات معنویت محیط کاری بر رفتارهای شهروندی سازمانی و ارتباط آن با وفاداری مشتری و کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
۱۶. کاپلان، رابرت ام.، (۱۳۹۰)، آمار پایه، مترجم: ایرج ساعی ارسی، انتشارات بهمن برنا، چاپ دوم، زمستان.
۱۷. کلارک، استیو، (۱۳۸۷)، مدیریت استراتژیک سیستم‌های اطلاعاتی، مترجمین: سید محمد اعرابی و داود ایزدی، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۱۸. کاظمی، محمد، (۱۳۸۴)، بررسی رابطه بین بازخورد ارزشیابی عملکرد و یادگیری سازمانی کارشناسان مرکز بهمن موتور، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.
۱۹. هومن، حیدرعلی، (۱۳۸۴)، مدل یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم افزار لیزرل، چاپ اول، تهران، انتشارات سمت.
۲۰. مردانی حموله، مرجان؛ حیدری، هایده، (۱۳۸۷)، بررسی رابطه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان بیمارستان، پایان نامه کارشناسی ارشد.

1. Appelbaum, S., Bartolomucci, N., Beaumier, E., Boulanger, J., Corrigan, R., Dore, I., Girard, C., Serroni, C., (2004). "Organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust" management decision Vol.42, No.1, pp. 13-40.
2. Adams, J. A. (1965). Inequity in social exchange, In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology*, New York: Academic Press, pp. 267-299.
3. Alexander, S., & Ruderman, M., (1987). The role of procedural and distributive justice in organizational behavior, *Social Justice Research, Vol.1*, pp.177-198.
4. Bienstock, C. C., Demoranville, W. C., Smith, K. R., (2003). "organizational citizenship behavior and service quality", *journal of services marketing*, Vol .17 No.4, pp. 357-378
5. Bachrach, D. G., Jex, S. M., (2000). "Organizational citizenship and mood: An experimental test of perceived job breadth", *Journal of Applied Social Psychology*, 30(3), pp. 641-663.
6. Barnard, C. I. (1938). *The functions of the executive*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
7. Bateman, T. S., Organ, D. W., (1983). "Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship", *Academy of Management Journal*, 26, pp. 587-595.
8. Berman, J. S., Kenny, D. A., 1976. "Correlational bias in observer ratings", *Journal of Personality and Social Psychology*, 34, pp. 263-273.
9. Bolino, M. C., Turnley, W. H., Bloodgood, J. M., (2002). "Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations", *Academy of Management Review*, 27(4), pp. 505-522.
10. Borman, W. C., Motowidlo, S. J., (1993). "Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance", In N. Schmitt & W. C.
11. Baron, R. M., Kenny, D. A., (1986). Moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations, *Journal of Personality and Social Psychology*, 6, pp.1173-1182.
12. Bateman, T. S., Organ, D. W., (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship, *Academy of Management Journal*, 26, pp.587-595.
13. Beugre, C. D., (1998). *Managing fairness in organizations*. Westport, CT: Quorum Books.

14. Blau, P. M., (1964). *Exchange and power in social life*, New York: John Wiley.
15. Chapman, L. J., (1967). "Illusory correlation in observational reports", *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*, 6: 151-155.
16. Colquitt, J. A., (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure, *Journal of Applied Psychology*, 86, pp. 384-400.
17. Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, O. L. H., Ng, K. Y., (2001). Justice at the millenium: A meta-analytic review of 25 years of organizational research, *Journal of Applied Psychology*, 86, pp.425-445.
18. Cropanzano, R., Greenberg, J., (1997). Progress in organizational justice: Tunnelling through maze. In C. L. Cooper., & I. T. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, Chichester: John Wiley & Sons, Vol. 12, pp.317-372.
19. 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*, Vol.15 No.1.
20. Cohen, A., Kol, Y., (2004), "professionalism and organizational citizenship behavior "an empirical examination among Israeli nurses, *journal of managerial psychology*, Vol.19 No.4.
21. Cropanzano, R., Byrne, S. Z., (2000), "the relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance rating, and organizational citizenship behaviors" fifteenth annual conference of society for industrial and organizational psychology in new Orleans, April 13-16.
22. Cooper, W. H., (1981). "Ubiquitous halo", *Psychological Bulletin*, 90, pp. 218-244.
23. DeNisi, A. S., Cafferty, T. P., Meglino, B. M., (1984). "A cognitive view of theperformance appraisal process: A model and research propositions", *Organizational Behavior and Human Performance*, 33, pp. 360-96.
24. Deluga, R. J., (1994). Supervision trust building, leader-member exchange and OCB, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67, pp.315-326.
25. Farh, J. L., Podsakoff, P. M., Organ, D. W., (1990). "Accounting for organizational citizenship behavior: Leader fairness and task scope versus satisfaction", *Journal of Management*, 16, pp. 705-721.
26. Folger, R., Konovsky, M. A., (1989). Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions, *Academy of Management Journal*, 32, pp.115-130.

27. Greenberg, J. (1990). Employee theft as a reaction to underpayment inequity: The hidden costs of pay cuts. *Journal of Applied Psychology*, 75, pp.561-568.
28. Greenberg, J., (1993). Stealing in the name of justice: Informational and interpersonal moderators of theft reactions to underpayment inequity, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54, pp.81-103.
29. Greenberg, J., (1994). Using socially fair treatment to promote acceptance of a work site smoking ban. *Journal of Applied Psychology*, 79, pp.288-297.
30. George, J. M., Bettenhausen, K., (1990). "Understanding prosocial behavior, sales performance, and turnover: A group-level analysis in a service context", *Journal of Applied Psychology*, 75, pp. 698-709.
31. George, J. M., (1991). "State or trait: Effects of positive mood on prosocial behaviors at work". *Journal of Applied Psychology*, 76(2), pp. 299-307.
32. Gouldner, A. W., (1960). "The norm of reciprocity: A preliminary statement", *American Sociological Review*, 25, pp. 161-178.
33. Hair, Jr. J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., Black, W. C., (1998). *Multivariate data analysis*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
34. Homans, G. C., (1968). *Social behavior: Its elementary forms* (3rd Ed.), London: Routledge & Kegan Paul.
35. Karylowski, J., (1971). "Explaining altruistic behavior: A review", *Polish Psychological Bulletin*, 8, pp. 87-97.
36. Katz, D., (1964). "The motivational basis of organizational behavior", *Behavioral Science*, 9, pp. 131-133.
37. Karambaya, R., (1990). "Contexts for organizational citizenship behavior: Do highperforming and satisfying units have better 'citizens'", *York University workingpaper*.
38. Katz, D., Kahn, R. L., (1978). *The social psychology of organizations*, New York: John Wiley.
39. Konovsky, M. A., Pugh, S. D., (1994). Citizenship behavior and social exchange, *Academy of Management Journal*, 37, pp.656-669.
40. Lowery, C. M., Beadles, N. A. II, Krilowicz, T. J., (2002). "Note of the relationships among job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior", *Psychological Reports*, 91, pp. 607-617.
41. Leventhal, G. S., (1976). The distribution of rewards and resources in groups and organizations, *Advances in Experimental Social Psychology*, 9, pp.91-131.

42. Liden, R. C., Maslyn, J. M., (1998). Multidimensionality of leader-member exchange: An empirical assessment through scale development, *Journal of Management*, 24, pp. 43-73.
43. Lind, E. A., Tyler, T. R., (1988). *The social psychology of procedural justice*, New York: Plenum.
44. MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., Ahearne, M., (1998). "Some possible antecedents and consequences of in-role and extra-role salesperson performance", *Journal of Marketing*, 62, pp. 87-98.
45. Midlarsky, E., (1984). "Competence and helping: Notes toward a model", In E. Staub, D. Bar-Tal, J. Karylowski, & J. Reykowski (Eds.), *Development and maintenance of prosocial behavior*, New York: Plenum Press, pp. 291-308.
46. Moorman, R. H., (1993). "The influence of cognitive and affective based job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior". *Human Relations*, 46(6), pp. 759-776.
47. Motowidlo, S. J., (1984). "Does job satisfaction lead to consideration and personal sensitivity?", *Academy of Management Journal*, 27, pp. 910-915.
48. Motowidlo, S. J., (2000). "Some basic issues related to contextual performance and organizational citizenship behavior in human resource management", *Human Resource Management Review*, 10(1), pp. 115-126.
49. Manogran, P., Stauffer, J., Conlon, E. J., (1994). *Leader-member exchange as a key mediating variable between employee's perceptions of fairness and organizational citizenship behavior*, National Academy of Management Meeting Proceedings, Dallas, Texas. *European Journal of Social Sciences – Vol. 8, N. 2 (2009)*, p. 334.
50. Masterson, S. S., Lewis, K., Goldman, B. M., Taylor, M. S., (2000). Integrating justice and social exchange: The differing effects of fair procedures and treatment on work relationships, *Academy of Management Journal*, 43, pp. 738-748.
51. Moorman, R. H., (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology*, 76, pp. 845-855.
52. Moorman, R. H., Niehoff, B. P., Organ, D. W., (1993). Treating employees fairly and organizational citizenship behaviors: Sorting the effects of job satisfaction, organizational commitment, and procedural justice, *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 6, pp. 209- 225.

53. Niehoff, B. P., Moorman, R. H., (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior, *Academy of Management Journal*, 36, pp. 527-556.
54. Organ, D. W., (1988a). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*, Lexington, MA: Lexington Books.
55. Organ, D. W., (1988b). A restatement of the satisfaction-performance hypothesis, *Journal of Management*, 14, pp. 547-557.
56. Organ, D. W., Konovsky, M., (1989). "Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior", *Journal of Applied Psychology*, 74(1), pp. 157-164.
57. Organ, D. W., (1990a). "The motivational basis of organizational citizenship behavior", *Research in Organizational Behavior*, 12, pp. 43-72.
58. Organ, D. W., (1990b). "The subtle significance of job satisfaction", *Clinical Laboratory Management Review*, 4, pp. 94-98.
59. Organ, D. W., (1997). "Organizational citizenship behavior: its construct clean-up-time", *Human Performance*, 10(2), pp. 85-97.
60. Organ, D. W., Ryan, K., (1995). "A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior", *Personnel Psychology*, 48, pp. 775-802.
61. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., Bachrach, D. G., (2000). "Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research", *Journal of Management*, 6(3), pp. 513-563.
62. 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, *Leadership Quarterly*, 1, pp.107-142.
63. Rousseau, D. M., Parks, J. M., (1993). The contracts of individuals and organizations, In B. M. Staw., L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior*, Vol. 15, pp. 1-43.
64. Schnake, M., (1991). "Organizational citizenship: A review, proposed model, and research agenda", *Human Relations*, 44, pp. 735-759.
65. Sloat, K. C. M., (1999). Organizational citizenship. *Professional Safety*, 44, pp.20-23.
66. Smith, C. A., Organ, D. W., Near, J. P., (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents, *Journal of Applied Psychology*, 68, pp.653-663.

67. Tansky, J. W., (1993). Justice and organizational citizenship behavior: What is the relationship? *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 6, pp.195-208.
68. Thibaut, J., Walker, L., (1975). *Procedural justice: A psychological analysis*, New York: John Wiley.
69. Van Dyne, L., Graham, J. W., Dienesch, R. M., (1994). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement and validation, *Academy of Management Journal*, 37, pp.765-802.
70. Williams, S., Shiaw, W. T., (1999). "Mood and organizational citizenship behavior: The effects of positive affect on employee organizational citizenshipbehavior intentions", *The Journal of Psychology*, 133(6), pp. 656- 668.