

تبیین نقش عدالت سازمانی در رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان اردبیل)

دکتر محمد فیضی^۱

دکتر حسین علی پور^۲

علی فیض اللهی^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۸/۸

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۱۱/۱۵

چکیده

هدف اصلی این تحقیق، تبیین نقش ادراک عدالت سازمانی در رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. فرضیه‌های پژوهش با توجه به ابعاد عدالت سازمانی (عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت مرادده‌ای و عدالت اطلاعاتی) و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی (فلاکاری، وظیفه‌شناسی، احترام و توجه، تحمل‌پذیری و مشارکت ملنی) تلویحاً گردید. روش پژوهش از نوع همبستگی بوده و جامعه آماری شامل کلیه اعضای هیأت علمی و کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان اردبیل می‌باشد. با توجه به فرمول حجم نمونه کوکران، از بین ۱۰۶۷ نفر، تعداد ۲۴۶ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب گردید. برای جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۲۴ سؤال طراحی و بین اعضای نمونه توزیع گردید و در نهایت ۲۲۲ پرسشنامه تکمیل شده جمع‌آوری گردید. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه محقق ساخته‌ای بود که بر اساس مقیاس لیکرت تلویحاً شده است. روایی پرسشنامه به وسیله خبرگان تعویب و ضریب پایایی پرسشنامه ۰/۹۴ به دست آمد.

نتایج تجزیه و تحلیل آماری استخراج شده از نرم‌افزار اسپس پی اس در قالب ضریب همبستگی و رگرسیون چند متغیره، نشان می‌دهد بین عدالت سازمانی و ابعاد آن (عدالت یعنی عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت مرادده‌ای و عدالت اطلاعاتی) و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین مشاهده گردید که عدالت اطلاعاتی از بین ابعاد عدالت سازمانی و فلاکاری از بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، دارای بیشترین اهمیت می‌باشد.

واژگان کلیدی: عدالت سازمانی، عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت مرادده‌ای، عدالت اطلاعاتی، رفتار شهروندی سازمانی

^۱ - عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشگین شهر (مسئول مکاتبات - تلفن تماس: ۰۹۱۴۱۵۵۰۶۱۲ - آدرس پست الکترونیک:

m_feizei@yahoo.com)

^۲ - استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد خلخال

^۳ - مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشگین شهر

مقدمه

در طول تاریخ یکی از آرزوهای اساسی انسان اجرای عدالت و تحقق آن در جامعه بوده است. در این خصوص مکتب‌ها و اندیشه‌های گوناگون بشری و الهی راه‌حل‌های متفاوتی را برای تبیین و استقرار آن پیشنهاد کرده‌اند. ارسطو معتقد بود که توده‌های مردم به این دلیل انقلاب می‌کنند که با آنان با بی‌عدالتی رفتار می‌شود. از دیدگاه توماس آکویناس، عدالت واقعی زمانی است که حاکم به هر کس مطابق شأن و شایستگی او امتیاز بدهد. از دید نظریه لیبرال، عدالت به این معنی است که دولت نباید با شهروندان با تبعیض رفتار کند مگر در صورتی که در زمینه‌ای مورد نظر میان خود آن‌ها تفاوت‌هایی وجود داشته باشد. در برداشت لیبرال از عدالت، عمده توجه معطوف به توزیع عادلانه قدرت در جامعه است. عدالت در مفهوم رادیکال آن در شعار و فرمول معروف مارکس «از هر کس به اندازه توانش و به هر کس به اندازه نیازش»، خلاصه می‌شود. مرکز ثقل عدالت در این مفهوم، توزیع عادلانه ثروت است. 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. بعثت پیامبران و تشریح ادیان به منظور تحقق قسط و عدل با مفهوم وسیع کلمه در نظام حیات انسان بوده است تا آنجا که از رسول خدا (ص) نقل شده است: «کشور با کفر می‌ماند اما با ظلم ماندنی نیست». به این ترتیب ملاحظه می‌شود که عدالت و استقرار آن به عنوان یک نیاز برای جوامع انسانی مطرح بوده است. آبراهام مازلو^۴ به عنوان برجسته‌ترین روانشناس در حوزه انگیزش، سلسله مراتبی از نیازهای انسانی را مطرح کرد که اگر چه عدالت در این سلسله مراتب جایی ندارد، اما با این حال مازلو از اهمیت آن آگاه بوده و نسبت به پیامدهای ناشی از بی‌عدالتی هشدار داده است. مازلو عدالت را تقریباً یک نیاز اساسی مطرح کرده و آن را به همراه انصاف، صداقت و نظم در یک گروه قرار داده است و از آن‌ها به عنوان پیش شرط‌های اساسی برای ارضای نیازها یاد کرده است. اما در حوزه سازمان و مدیریت، مطالعات و تحقیقات اولیه در مورد عدالت به اوایل دهه ۱۹۶۰ و کارهای جی استیسی آدامز برمی‌گردد (نصری و حسین زاده، ۱۳۸۶: ۱۸).

گرینبرگ^۵ در ۱۹۹۰ در تحقیقی که وضعیت تحقیق در گذشته، حال و آینده در عدالت سازمانی را مورد ارزیابی قرار داده، مطرح کرده است که تحقیقات مربوط به عدالت سازمانی ممکن است به طور بالقوه بسیاری از متغیرهای مربوط به رفتار سازمانی را تبیین کنند. عدالت سازمانی اصطلاحی است که برای توصیف نقش عدالت که به طور مستقیم با موقعیت‌های شغلی ارتباط دارد به کار می‌رود (نصری و شکرشنکن، ۱۳۸۵: ۸۰). ادراک بی‌عدالتی در سازمان ممکن است منجر به استرس‌های

^۴-Abraham H. Maslow

^۵-Greenberg

روانی و بیماری در کارکنان شود که باعث غیبت از شغل و بروز حادثه می‌شود. به همین دلیل است که پیشنهاد می‌شود عدالت در محیط کار ممکن است یک پیشگویی کننده قوی برای بروز برخی رفتارها باشد (مکاری و همکاران، ۲۰۰۰: ۲۶۹). از حدود یک دهه قبل (۱۹۹۳-۱۹۹۲)، روانشناسان صنعتی اراده‌گرایی و مشارکت داوطلبانه را در سازمان‌ها مورد بررسی قرار داده‌اند و آن را رفتار شهروندی سازمانی نام‌گذاری کرده‌اند. این گونه رفتارها کاملاً داوطلبانه و فردی هستند. یعنی افراد در اجرای این نوع رفتارها به صورت رسمی پاداش دریافت نمی‌کنند و نیز به علت عدم اجرای آن‌ها مجازات نمی‌شوند. در واقع رفتار شهروندی اقدامات ایثارگرایانه و تمایلات به از خود گذشتگی کارکنان را به منظور تأمین آسایش و رفاه دیگران تبیین می‌کند. به علاوه محیط‌های کسب‌وکار امروزی به کارکنانی نیاز دارد که شهروندان خوبی باشند، به شکلی که کارکنان تمایل به گسترش همیاری و کمک به همکاران، کارفرمایان و ارباب رجوع را از خود بروز دهند (علیزاده، ۱۳۸۱: ۲). در این تحقیق رابطه دو مفهوم عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی مورد مطالعه و بررسی قرار می‌گیرد. بر این اساس، در ادامه به بررسی و مرور ادبیات تحقیق در خصوص عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی پرداخته می‌شود.

مبانی نظری

الف- مفهوم عدالت سازمانی

متخصصان علوم اجتماعی (لوکان، ۱۹۷۵؛ مو، ۱۹۷۸) از مدت‌ها پیش به اهمیت عدالت به عنوان پایه ای اساسی و ضروری برای اثربخشی کسب‌ها و کارکردهای سازمان‌ها پی برده‌اند. چنین توجهی در مورد عدالت در سازمان‌ها، امر غیرمنتظره‌ای نیست، چون ادعا می‌شود (راولس، ۱۹۷۱) که عدالت اولین عامل سلامتی مؤسسه‌های اجتماعی محسوب می‌شود (نعامی و شکرشکن، ۱۳۸۵: ۸۰).

چهار معنی یا کاربرد دیگر برای کلمه عدل عبارت است از:

(۱) موزون بودن

(۲) تساوی و نفی هر گونه تبعیض

(۳) رعایت حقوق افراد و دادن حق به صاحب حق

(۴) رعایت استحقاق‌ها در افاضه وجود و رحمت به آنچه امکان وجود یا کمال وجود دارد (رضاییان، ۱۳۸۴: ۳۷).

عدالت مفهومی انتزاعی است که از آن تعابیر گوناگونی مد نظر قرار می‌گیرد. هنگامی که از این مفهوم در محیط سازمانی استفاده می‌شود، اصطلاح عدالت سازمانی به کار می‌رود (امیرخانی، پور عزت، ۱۳۸۷: ۲۱). در ادبیات سازمان و مدیریت، واژه

عدالت سازمانی ابتدا توسط گرینبرگ (۱۹۸۷) به کار گرفته شده است (سیدجوادی، ۱۳۸۷: ۵۶). گرینبرگ در ۱۹۹۰ معتقد است عدالت سازمانی نقش انصاف و مخصوصاً ادراک از انصاف در محیط کار را بررسی می‌کند (ماهنوی، ۲۰۱۰: ۹۱). کول کویت^۶ (۲۰۰۱) بر این باور است که عدالت سازمانی بر تصمیم‌گیری، برابری درک شده، اثرات عدالت و روابط بین فردی و محیطی و توصیف ادراک افراد از انصاف در سازمان تاکید دارد. جیمز^۷ در ۱۹۹۳ عدالت سازمانی را این گونه تعریف کرده است: ادراک یک فرد یا گروهی از انصاف در رفتارهایی که در یک سازمان با آن‌ها شده است و واکنش رفتاری نسبت به این گونه ادراکات (نادیری، ۲۰۱۰: ۳۴).

ابعاد عدالت

کارکنان می‌توانند درباره منصفانه بودن تصمیمات یک مقام ذیصلاح، در چهار حوزه قضاوت نمایند: عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت مراوده‌ای و عدالت اطلاعاتی. در ادامه هر یک از این ابعاد مورد بحث قرار می‌گیرد:

عدالت توزیعی

عدالت توزیعی^۸ انصاف درک شده از پیامدهای تصمیم‌گیری را منعکس می‌نماید. کارکنان عدالت توزیعی را با سؤال‌هایی در مورد اینکه آیا پیامدهای تصمیم مثل پرداخت‌ها، پاداش‌ها، ارزیابی‌ها، ترفیع‌ها و محول نمودن وظایف مطابق هنجارهای مناسب توزیع گردیده‌اند یا خیر، مورد ارزیابی قرار می‌دهند. در اغلب موقعیت‌های کسب و کار، قاعده مناسب توجه به تئوری برابری^۹ می‌باشد که در آن پیامدهای بیشتر به کسانی اختصاص داده می‌شود که با داده‌های بیشتری مشارکت نموده‌اند. قاعده برابری معمولاً مناسب‌ترین و منصفانه‌ترین انتخاب در آن شرایطی است که هدف، افزایش بهره‌وری فردی کارکنان می‌باشد. با این وجود قواعد تخصیصی دیگری غیر از قاعده برابری در موقعیت‌های دیگری که سایر اهداف حیاتی هستند مناسب می‌باشد، در کار تیمی، ایجاد هماهنگی و یکپارچگی در گروه‌های کاری می‌تواند اهمیتی برابر با بهره‌وری فردی کارکنان داشته باشد. در چنین مواردی، قاعده یکسانی^{۱۰} می‌تواند منصفانه تر قضاوت شود، که در آن کل اعضای تیم

^۶-Colquitt

^۷-James

^۸-Distributive Justice

^۹-Equity

^{۱۰}- Equality

مقدار مشابهی از پاداش‌های مربوطه را دریافت نمایند. قاعده نیاز^{۱۱} یا احتیاج قاعده دیگری است که در بعضی از اوقات به صورت منصفانه قضاوت می‌گردد.

عدالت رویه ای

عدالت رویه ای^{۱۲} انصاف درک شده درباره فرآیند تصمیم‌گیری می‌باشد. عدالت رویه ای زمانی ترویج پیدا می‌کند که مقامات ذیصلاح از قاعده و اصول فرآیند انصاف طرفداری نمایند. یکی از این قواعد، شنیدن صدای کارکنان و اهمیت دادن به نظرات آنان است که کارکنان بتوانند از طریق فرصت‌های ارائه شده نظریه‌ها و دیدگاه‌های خود را در طول دوره تصمیم‌گیری بیان نمایند. یک قاعده مرتبط دیگر قابلیت اصلاح است که در آن به کارکنان شانس داده می‌شود تا رویه‌های ناکارآمد را مورد انتقاد قرار دهند و یک رویه جدید را خواستار شوند. در کنار شنیده شدن عقاید کارکنان و قابلیت اصلاح، عدالت رویه ای زمانی مورد تقویت قرار می‌گیرد که مقامات ذیصلاح به طرفداری از چهار قاعده ای که فرصت برابر استخدام را ایجاد می‌نماید بپردازند. قوانین سازگاری، جلوگیری از تعصب، معرف بودن (نماینده‌گی) و صحت قواعدی هستند که به ما اطمینان می‌دهند که رویه‌ها و قوانین بی طرف و عینی هستند و در نقطه مخالف تعصب یا جانب‌داری و تبعیض قرار دارند. این مجموعه از قوانین و قواعد رویه ای با بسیاری از حوزه‌های زندگی کاری پیوند دارد: **کلگوت بپین؛ رسون^{۱۳} ۲۰۰۹: ۲۳۰-۲۲۶.**

تشابه عدالت توزیعی و رویه ای

در پژوهش‌های صورت پذیرفته در زمینه عدالت سازمانی، میان عدالت توزیعی و عدالت رویه ای با این پیش فرض که دو ساخت متمایز هستند، تفاوت قائل شده‌اند. در حالی که شواهد حاکی است این ساخت‌ها با هم تداخل دارند. یعنی عدالت رویه ای و عدالت توزیعی می‌توانند بر یکدیگر تأثیر بگذارند. افراد استنتاج‌هایی را درباره وجود عدالت رویه ای بر اساس عدالت توزیعی و بر عکس صورت می‌دهند. از این جهت گفته می‌شود که این دو بیش از آنچه تصور می‌شود به هم شباهت دارند. پژوهشگران اعتقاد دارند ادراکات حاکی از وجود عدالت توزیعی و رویه ای به نوعی از انتظارات فرد درباره نتایج عملکرد سرچشمه می‌گیرند که گاهی گرایش اقتصادی دارند و گاهی احساسی - اجتماعی اند: **رضایان، ۱۳۸۴: ۵۵.**

¹¹ -Need

¹² -Procedural Justice

¹³ -Colquitt, Lepine, Wesson

عدالت مراوده ای

علاوه بر قضاوت درباره پیامد و فرآیند تصمیمات، کارکنان ممکن است چگونگی رفتار مقامات ذیصلاح و اولیای امور را با خودشان مورد ملاحظه قرار دهند که این امر با چه رویه ای بوده و چگونه انجام می شود؟ عدالت مراوده ای^{۱۴} منعکس کننده انصاف درک شده درباره رفتار و طرز عملی است که کارکنان از جانب مقامات ذیصلاح و اولیای امور با آن مواجه می شوند. این عدالت زمانی تقویت می شود که مقامات ذی صلاح از دو قاعده ویژه تبعیت نمایند. قاعده احترام^{۱۵} بیانگر این موضوع است که آیا مقامات ذی صلاح و اولیای امور با کارکنان رفتاری موقر، محترمانه و خالصانه دارند یا خیر؟ بحث بعدی قاعده ادب^{۱۶} است و منعکس کننده این نکته می باشد که آیا افراد ذی صلاح از بیانات و تذکرات نامناسب و اهانت آمیز، خود را منع می نمایند یا خیر؟ از این دیدگاه، بی عدالتی مراوده ای زمانی اتفاق می افتد که منابع مد نظر برای اعتماد یا مقامات ذی صلاح نسبت به کارکنان، بد رفتار و مستعد باشند، پرخاشگری نموده و آنان را خجالت زده نمایند، کارکنان را در بین عموم تحقیر نمایند و یا به آن مقامات می توان عناوینی چون نژاد پرست و دارای گرایش به سمت جنسیتی خاص متسبب نمود (کلگوت بلین، وسون، ۲۰۰۹: ۲۳۱-۲۳۱).

تفاوت عدالت رویه ای با عدالت مراوده ای

تفاوت عدالت رویه ای با عدالت تعاملی یا مراوده ای، تمرکز بر عدالت یا بی عدالتی ادراک شده است. با در نظر گرفتن عدالت رویه ای، ادراک بی عدالتی به سمت سازمان سوق می یابد. در حالی که ادراک بی عدالتی تعاملی به سمت سرپرست سوق می یابد. با در نظر گرفتن عدالت تعاملی و عدالت رویه ای عدالت سازمانی به شکل گیری روابط مبادله اجتماعی و تقویت آن کمک می نماید.

بالو نشان داد که ایجاد روابط مبادله ای موجب سرمایه گذاری در به وجود آوردن تعهد بیشتر در کارکنان سازمان می شود. اگر کارکنان درک کنند که با آنها با انصاف رفتار شده است، سطح تعهدشان بالا می رود. بنابراین آنها حس تعهدی از طریق نگرش های شغلی مثبت جهت تلافی نسبت به سازمان خواهند داشت (دیکونیک^{۱۷}، ۲۰۱۰: ۴). به نظر مستر سون، لویز، گولد من و تیلور^{۱۸} در سال ۲۰۰۰ عدالت تعاملی ارتباطی مستقیم بین تصمیم گیرندگان و افرادی که تحت تأثیر این تصمیم

¹⁴- Interpersonal Justice

¹⁵- Respect Rule

¹⁶- Propriety rule

¹⁷-Deconinck

¹⁸-Masterson,Lewis,Goldman & Taylor

قرار می‌گیرند. برقرار می‌کند. در حالی که عدالت توزیعی پیوند نزدیکی با پیامدهای تصمیم دارد، عدالت رویه ای پیوندی نزدیک با سیستم تصمیم‌گیری دارد (کلگریوت، ۲۰۰۱: ۴۴۵-۴۲۵).

عدالت اطلاعاتی

در نهایت، کارکنان می‌توانند نوعی از اطلاعات را در نظر بگیرند که مقامات ذی صلاح در طی دوره تصمیم‌گیری سازمانی آن را ارائه می‌دهند. عدالت اطلاعاتی^{۱۹}، انصاف درک شده از ارتباطاتی است که مقامات ذی صلاح و اولیای امور آن را برای کارکنان فراهم می‌نمایند. عدالت اطلاعاتی زمانی تقویت می‌شود که مقامات ذی صلاح از دو قاعده ویژه طرفداری و تبعیت نمایند: قاعده توجیه یا متقاعدسازی بیانگر این است که مقامات ذی صلاح رویه‌ها و پیامدهای تصمیم‌گیری را با یک شیوه جامع و منطقی تشریح می‌نمایند و قاعده صداقت ملزم می‌نماید که ارتباطات صادقانه و بدون ریا باشد (کلگریوت، ۲۰۰۹: ۲۳۲).

ب- رفتار شهروندی سازمانی

شهروند سازمانی به کسی اطلاق می‌شود که رفتارهای فراتر از نقش و فراتر از وظایف و شرح شغل رسمی از خویش بروز می‌دهند. رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارایی در سازمان می‌شود (کوهن و کول، ۲۰۰۴: ۲۳۲-۲۲۴).

مکنزی^{۲۰} و همکارانش، رفتار شهروندی سازمانی را تحت عنوان رفتارهای آگاهانه و داوطلبانه از جانب کارمند که به طور مستقیم عملکرد مؤثر یک سازمان را، جدا از بهره‌وری کارمند، افزایش می‌دهد تعریف کرده‌اند (جانگ و هانگ، ۲۰۰۸: ۱۷۹۳).

از نظر کاسترو و همکارانش، رفتارهای شهروندی سازمانی کاملاً داوطلبانه و فردی هستند و این بدان معنی است که افراد برای انجام این رفتارها به طور رسمی پاداش دریافت نمی‌کنند و نیز به علت عدم انجام آن‌ها جریمه و تنبیه نمی‌شوند. در واقع رفتار شهروندی سازمانی اقدامات ایثارگرانه و تمایلات به از خود گذشتگی را به منظور تأمین آسایش و رفاه دیگران تبیین می‌کند. علاوه بر این، محیط‌های رقابتی کسب‌وکار امروزی کارکنانی را می‌طلبد که شهروندان خوبی باشند، به گونه‌ای که کارکنان تمایل به گسترش همیاری و کمک به همکاران، کارفرمایان و ارباب رجوع را از خود بروز دهند (مقیمی، ۱۳۸۴: ۴۳-۱۹).

¹⁹-Informational Justice

²⁰-McKenzie

علی محمد رفتار شهروند سازمانی را بیانگر فعالیت‌های کاری مرتبط، داوطلبانه و اختیاری می‌داند و به طور غیر مستقیم و ضمنی از طریق توصیف رسمی شغل و سیستم‌های پاداش سازماندهی شده و در نهایت کار آبی و اثربخشی وظایف سازمان را ارتقا می‌دهد (زارعی و همکاران، ۱۳۸۵: ۳۱).

محققان نمونه‌های متنوع و گوناگون از رفتار شهروندی سازمانی را شناسایی کرده‌اند و همه آن‌ها من جمله ارگان در خصوص مد نظر قرار دادن پنج بعد رفتار شهروندی اجماع نظر دارند. در این تحقیق نیز این پنج بعد به عنوان شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی در نظر گرفته شده است.

۱- فداکاری: اولین بعد از رفتارهای شهروندی به رفتارهای مفید و سودبخش از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی در میان همکاران، رفتارهای حمایت اجتماعی و رفتارهای کمکی اشاره می‌کند. این بعد رفتاری خواه به شکل مستقیم یا غیر مستقیم به کارکنان موجود که دارای مشکلات کاری هستند کمک می‌کند. رفتارهایی از قبیل کمک داوطلبانه به کارکنان جدیدی که حجم کار سنگینی دارند و نیز افرادی که حجم کار سنگینی دارند و نیز کمک به افرادی که غیبت کرده‌اند تحت ابعاد فداکاری طبقه بندی می‌شوند.

۲- توجه و احترام: دومین بعد به رفتارهایی اشاره می‌کند که دقیقاً به فداکاری مرتبط و وابسته هستند اما به شکل واضحی از آن متمایز هستند. توجه به رفتارهایی اشاره می‌کند که از مشکلات کاری و شغلی همکاران و هم قطاران که در حین کار در حال وقوع هستند پیشگیری می‌کند و به ایجاد پندآموزی و عبرت از شدت مشکلات مورد نظر کمک می‌کند. رفتارهایی از قبیل دادن اخطار و تذکر (کپی و شفاهی)، یادآوری و برگزاری جلسات و ارائه مشاوره و ارائه اطلاعات مناسب قبل از هرگونه عمل یا تصمیمات به منظور پیشگیری از وقوع و تکرار مشکلات شغلی که در حین کار صورت می‌گیرند تحت ابعاد توجه طبقه بندی می‌شوند.

۳- وظیفه شناسی: این بعد رفتارهایی از قبیل وقت شناسی، حفظ موقعیت‌های بهتر به جای متوسط، ثبت حضور فیزیکی افراد (یعنی حضور در سرکار حتی وقتی که افراد مریض و ناتوان باشند، یا خدمت در شرایط بد)، پیگیری و دنباله روی از قواعد، مقررات و رویه‌های سازمانی و استفاده ساختارمند از زمان را در بر می‌گیرد.

۴- پایداری یا تحمل پذیری: به نظر ارگان^{۲۱} (۱۹۸۸) تحمل پذیری را می‌توان به عنوان شکیبایی بیشتر در موقعیت‌های نامطلوب بدون هیچ گونه اعتراض، نارضایتی و گلایه‌مندی تعریف کرد. این ابعاد رفتاری عبارت است از:

²¹-Organ

مدت زمان کمی جهت رسیدگی به گلایه‌مندی، شکایت و نارضایتی‌های کارکنان در خصوص موضوعات جزئی و پیش پا افتاده صرف کنید.

تلاش و کوشش زیادی جهت بررسی و نقد عملیات سازمان و کارهای صورت گرفته صرف کرده و زمان بیشتری به تلاش و کوشش‌های سازمانی اختصاص بدهید.

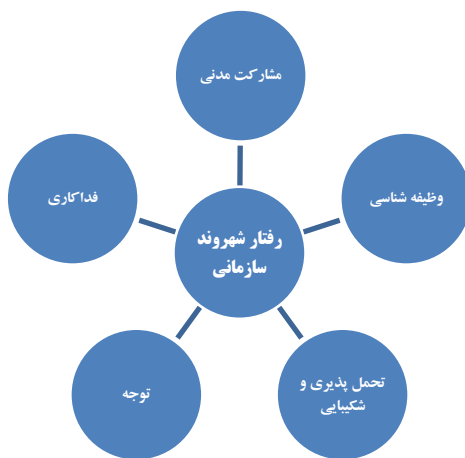
۵- مشارکت مدنی: مشارکت مسؤولیت آفرین افراد در چرخه حیات سازمانی را شامل می‌شود. این ابعاد رفتاری عبارت است از:

حضور در وظایف یا فعالیت‌های اضافی زمانی که چنین حضوری لازم نباشد.

حمایت از توسعه و تغییرات عمیق معرفی شده از طرف مدیران در سازمان، تمایل و علاقه به مطالعه کتاب، مجلات، آگهی‌ها و افزایش میزان اطلاعات عمومی و اهمیت دادن و حمایت از نصب پوستر و اعلامیه و هرگونه یادداشت نامه‌ای که افراد را از وقوع هر گونه عملیات در سازمان مطلع می‌کنند.

خدمت داوطلبانه به کمیته‌ها به هنگام مشارکت

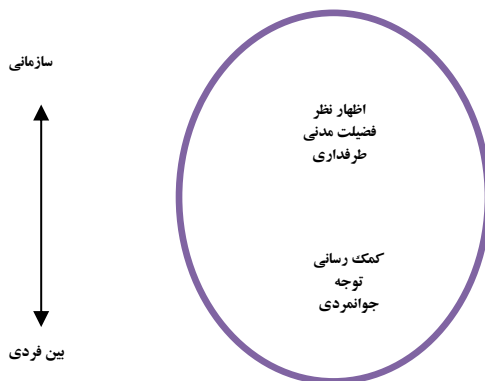
این ابعاد در شکل زیر مشخص شده است:



شکل ۱- ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

ارگان (۱۹۸۸) یادآور می‌شود که هر پنج ابعاد رفتار شهروندی سازمانی ممکن است همزمان ظهور پیدا نکنند. به عنوان مثال افرادی که ما فکر می‌کنیم وظیفه شناس هستند، همیشه نوع دوست و فداکار نیستند.^{۲۲}

رفتار شهروندی به عنوان اقدامات داوطلبانه کارکنان که منجر به بهبود کیفیت مجموعه وظایف سازمان می‌شود، تعریف شده است. این نوع رفتارها ممکن است مورد تقدیر و پاداش قرار گیرد و یا قرار نگیرد. اگرچه انواع بسیار مختلفی از رفتارهایی وجود دارد که احتمالاً متناسب با تعریف رفتار شهروندی است ولی تحقیقات دو طبقه‌بندی اصلی را پیشنهاد می‌دهد که بر طبق گروه‌هایی که از این فعالیت‌ها نفع می‌برند متفاوت می‌باشد: این گروه‌ها همکاران یا سازمان هستند. شکل زیر این طبقات را نشان می‌دهد.



شکل ۲- انواع رفتارهای شهروندی

اولین طبقه رفتار شهروندی، رفتار شهروندی بین فردی است که همکاران از چنین رفتارهایی نفع می‌برند. این رفتارها شامل مساعدت، پشتیبانی و رشد اعضای سازمان در مسیری که فراتر از انتظارات طبیعی شغل است، می‌باشد. به عنوان مثال؛ کمک رسانی شامل یاری رساندن به همکارانی است که بار کاری زیادی دارند یا کمک کردن به کارکنانی که دارای مشکلات و مسائل شخصی هستند و یا نشان دادن رویه‌ها و روش‌ها به کارکنانی که تازه استخدام شده‌اند؛ همگی در این طبقه قرار می‌گیرند. توجه^{۲۳} مربوط به جریان مطلع کردن همکاران در مورد مسائلی است که مربوط به آن‌ها می‌باشد. برخی

²²- St. Iraj and et al

²³- Courtesy

از کارکنان یک تمایل برای حفظ وقایع و رویدادهای محرمانه دارند. شهروندان خوب به طور متضاد عمل می‌کنند. آن‌ها دیگران را در این محدوده نگه می‌دارند، زیرا آن‌ها نمی‌دانند که چه اطلاعاتی ممکن است برای فرد دیگری سودمند باشد. روحیه جوانمردی، شامل حفظ یک نگرش خوب با همکاران است، حتی زمانی که آن‌ها کارهای آزار دهنده انجام می‌دهند و یا زمانی که واحد آن‌ها به سمت کارهای سخت پیش می‌رود. نالیدن و شکایت کردن ساری و پخش شونده است؛ شهروندان خوب از افزودن مشکلات برای افرادی که به طور مکرر از گناه می‌سازند، خودداری می‌کنند. اگرچه رفتار شهروندی بین فردی در بسیاری از زمینه‌های مختلف شغلی حائز اهمیت است ولی احتمالاً در شرایطی که کارکنان در گروه‌های کوچک یا تیم‌های کوچک کار می‌کنند، حائز اهمیت‌تر است. اعضای یک تیم که تمایل به مساعدت، احترام و نزاکت دارند، احتمالاً دارای یک جو تیمی مثبت هستند. در این شرایط اعضای تیم با یکدیگر صادق بوده و به سمت اهداف مشترک به جای اهداف فردی و شخصی حرکت می‌کنند. اگر شما در مورد رفتارهایی فکر کنید که تحت عنوان کار تیمی هستند، شما خواهید دید که بیشتر نمونه‌ها از رفتار شهروندی بین فردی در تیم‌ها وجود دارد.

دومین طبقه از رفتار شهروندی، رفتار شهروندی سازمانی^{۲۴} است. این رفتارها سازمان را به جهت حمایت و پشتیبانی کردن، تلاش کردن در بهبود عملیات و وفادار بودن به آن سودمند می‌سازند. به عنوان مثال اظهار نظر شامل صحبت کردن و ارائه پیشنهادات سودمند و سازنده برای تغییر می‌باشد. شهروندان خوب به قوانین و خط‌مشی‌های غیر کارا و نامناسب به وسیله اقدامات سودمندانه و انتقادات سازنده در جهت تغییر آنان واکنش نشان می‌دهند. فضیلت مدنی^{۲۵} مربوط به مشارکت در فعالیت‌های شرکت در یک سطح وسیع‌تر از حالت طبیعی به وسیله حضور داوطلبانه در جلسات و کنفرانس‌ها، مطالعه و نگهداری اطلاعیه‌های سازمانی و کسب اطلاعات جدید کاری مؤثر بر عملکرد می‌باشد. طرفداری نیز به معنای مطرح کردن و بیان کردن سازمان با رویکردی مثبت زمانی که فرد خارج از سازمان و دور از محیط کار قرار گرفته است می‌باشد. دو نکته مهم که باید در مورد رفتارهای شهروندی مورد تأکید قرار بگیرد:

اولاً رفتارهای شهروندی مرتبط با واقعیت‌های هر شغل بدون توجه به ماهیت خاص آن می‌باشد و این رفتارها مزایای زیادی از جمله اثربخشی واحدهای کاری و سازمان را به همراه دارد. ثانیاً رفتار شهروندی در جریان بحران‌های سازمانی؛ زمانی که پیشنهادهای سازنده‌تر، درگیری و مشارکت عمیق کارکنان و یک وجه عمومی مثبت مورد نیاز است، مهم‌تر است

(کلگوت، لپین و وسون، ۲۰۰۹: ۴۵-۳۰).

²⁴ -Organizational Citizenship

²⁵ -Organizational Citizenship Behavior(OCB)

پیشینه تحقیق

تحقیقات نعمی وشکرشکن نشان داد بر اساس نظریه عدالت سازمانی می توان پیش بینی کرد که کارکنان در قبال وجود یا عدم وجود عدالت سازمانی در محل کار واکنش نشان می دهند. یعنی اگر کارکنان مشاهده کنند که در سازمان عدالت اجرا نمی شود دچار نوعی تنش منفی شده و رفتار شهروندی آنها کاهش پیدا می کند. برعکس اگر کارکنان احساس کنند که در محل کار عدالت سازمانی وجود دارد برانگیخته شده و با انجام رفتارهای شهروندی سازمانی مشارکت خود را در سازمان افزایش می دهند (کلید بری، سلیمی، ۱۳۸۱: ۱۳-۱۵).

طبق تحقیقات سامرز در سال ۲۰۰۹ در بین ۲۸۱ پرستار بیمارستان نشان داد کارکنانی که تعهد عاطفی و هنجاری بالا دارند تمایل زیاد به باقی ماندن در سازمان و سطح پایینی از رفتارهای کنکاش گرانه در شغل و سطح پایینی از رفتارهای تلافی جویانه و ترک شغل و استرس پایین دارند (سامرز، ۲۰۰۹: ۸۱-۱۷۵).

در تحقیق دیگری که توسط عماد ملکی نیا و مهدی صادقی با عنوان بررسی وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه صورت گرفته فرضیه هایی زیر مطرح گردیده اند:

فرضیه ۱: بین وضعیت موجود و وضع مطلوب رفتار شهروندی سازمانی تفاوت وجود دارد.

فرضیه ۲: بین رفتار شهروندی سازمانی و متغیرهای جمعیت شناختی رابطه وجود دارد.

فرضیه ۳: مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی از اهمیت و اولویت یکسانی برخوردار نیستند.

برای آزمون فرضیه های تحقیق از روش برآورد میانگین متغیرها، آزمون همبستگی پیرسون و آزمون فریدمن استفاده گردیده است. نتایج این تحقیق نشان می دهد که رفتار شهروندی سازمانی در این سازمان وضعیت مطلوبی ندارد و فرضیه دوم نیز رد شده و در پایان نتایج فرضیه سوم به شکل زیر به ترتیب اهمیت رتبه بندی شده است:

سطح اول: نوع دوستی

سطح دوم: همکاری و مشارکت - وفاداری و وجدان کاری

سطح سوم: آداب اجتماعی (ملکی نیا، صادقی، ۱۳۸۱: ۱۴).

اسکار لیکی در سال ۲۰۰۱ بر اساس مطالعاتی که طی سه دهه در آمریکای شمالی در مورد ادراک بین فرهنگی از ادراکات سازمانی انجام گرفته بود به این نتیجه رسید که عدالت و انصاف سازمانی پیش بینی کننده ی برون دادهای سازمانی است و با وفاداری کارکنان، تعهد آنها و رفتارهای فرا نقش آنها تأثیر مثبت دارد (مهرداد علی، ۱۳۸۶: ۶۸-۵۶).

داود سلمانی و همکاران در تحقیقی که در مجموعه کارکنان کانون جهانگردی و اتومبیل رانی که تعداد آن‌ها بالغ بر ۱۳۵ نفر بود به این نتیجه رسیدند که قوانین ناعادلانه و ساختار نامناسب جبران خدمات باعث ناپایده گرفتن قوانین و تمایل افراد به رفتارهای انحرافی برای جبران بی عدالتی و کسب درآمد بیشتر و منصفانه تر می گردد (سلمانی و همکاران، ۱۳۸۱: ۶۸-۵۱). بل و همکارانش (۱۹۹۴) تأثیر احساس مجازات ناعادلانه را بر رفتار شهروندی سازمانی مطالعه کردند. آن‌ها از ۸۹ جفت سرپرست- زیردست استفاده کردند که در آن هر سرپرست فقط یک زیر دست داشت. هر جفت حداقل یک مجازات در ۶ ماه گذشته تجربه کرده بودند. آنان دریافتند که وقتی زیر دستان احساس عدالت سازمانی بالایی داشتند، تمایل به مشارکت در رفتار شهروندی بالاتر بود.

اسکارلیگی و فولگر (۱۹۹۷) دریافته اند که رابطه منفی قوی بین رفتارهای انتقامی و عدالت سازمانی وجود دارد. آن‌ها نتیجه گرفتند که وقتی سرپرستان توجه و حساسیت کافی به کارکنانشان نشان دادند و با آن‌ها با احترام برخورد کردند، کارکنان تا حدی ترکیبی از توزیع ناعادلانه پاداش‌ها و رویه های انتقام‌جویانه را تحمل می‌کنند. اسکارلیگی و لاتام، نشان داده‌اند که مدیران و سرپرستان واحدهایی که اصول عدالت سازمانی را طی دوره های آموزشی فرا گرفته‌اند، از نظر زیر دستان بیشتر به عنوان افرادی عادل و منصف ارزیابی گردیده‌اند و همین نوع ارزیابی باعث شده که زیر دستان رفتار شهروندی بیشتری را از خود بروز دهند (کلید بری، سلیمی، ۱۳۸۱: ۱۳-۵).

فرضیه های تحقیق

فرضیه اصلی:

بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه های فرعی:

بین عدالت توزیعی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

بین عدالت رویه ای و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

بین عدالت مرآه ای و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

بین عدالت اطلاعاتی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

از بین متغیرهای عدالت سازمانی عدالت مرآه ای بیشترین اولویت را دارا است.

مؤلفه های رفتار شهروند سازمانی از اهمیت و اولویت یکسانی برخوردار نیستند.

روش تحقیق

جامعه آماری در این تحقیق شامل کلیه کارکنان دانشگاه های آزاد اسلامی استان اردبیل اعم از اعضای هیأت علمی و کارکنان غیر هیأت علمی می باشد. در گردآوری اطلاعات، از پرسشنامه محقق ساخته استفاده گردید که به صورت میدانی، اطلاعات جمع آوری اطلاعات شد. روش تحقیق حاضر، روش همبستگی و هم خوانی است. در تحقیق هنگامی می توان به این روش روی آورد که رابطه بین متغیرها، مورد نظر باشد. مطالعات همبستگی تعدادی از متغیرهایی را که انتظار می رود با یک متغیر دیگر در ارتباط هستند ارزیابی می کند. جامعه آماری تحقیق برابر با ۱۰۶۷ نفری باشد که با توجه به کیفی بودن متغیرها با استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه (کوکران) حجم نمونه ۲۴۶ نفر برآورد گردید که فرمول آن به شرح زیر می باشد:

$$n = \frac{\frac{t^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} (\frac{t^2 pq}{d^2} - 1)}$$

روایی و پایایی ابزار گردآوری اطلاعات

محتوای پرسشنامه ها که بر اساس مبانی نظری و تعاریف عملیاتی تنظیم شده بود مورد تأیید تعدادی از استادان دانشگاهی قرار گرفت و روایی پرسشنامه تقویت گردید و برای پایایی پرسشنامه نیز آلفای کرونباخ محاسبه گردید. بر اساس محاسبات صورت گرفته آلفای کرونباخ پرسش نامه ۰/۹۴ به دست آمد.

یافته های تحقیق

نتایج پیمایش بر اساس یک نمونه ۲۴۶ نفری به دست آمد. روش نمونه گیری، روش تصادفی طبقه ای می باشد. از بین پاسخ دهندگان ۱۴۸ نفر کارمند و ۹۸ نفر عضو هیأت علمی می باشند و از ۲۴۶ پرسشنامه توزیع شده ۲۲۰ پرسشنامه تکمیل گردید. به منظور تعیین نوع رابطه و میزان رابطه از روش های آماری همبستگی استفاده گردید که تحلیل آماری فرضیه های تحقیق به شرح زیر است:

فرضیه فرعی ۱: بین عدالت توزیعی و رفتار شهروند سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد

جدول ۱- همبستگی عدالت توزیعی با رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی	عدالت توزیعی		
	1	Pearson Correlation	عدالت توزیعی
.536**		Sig. (2-tailed)	
.000		N	
	.536**	Pearson Correlation	رفتار شهروندی سازمانی
1		Sig. (2-tailed)	
.000		N	

*همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی دار است

با در نظر گرفتن جدول فوق مشاهده می شود که بین عدالت توزیعی و رفتار شهروند سازمانی یک رابطه مستقیم و مثبتی وجود دارد و این همبستگی با احتمال اعتماد ۰/۹۹ معنی دار می باشد.

فرضیه فرعی ۲: بین عدالت رویه ای و رفتار شهروند سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۲- همبستگی عدالت رویه ای با رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی	عدالت رویه ای		
	1	Pearson Correlation	عدالت رویه ای
.693**		Sig. (2-tailed)	
.000		N	
	.693**	Pearson Correlation	رفتار شهروندی سازمانی
1		Sig. (2-tailed)	
.000		N	

*همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی دار است

با در نظر گرفتن جدول فوق مشاهده می شود که بین عدالت رویه ای و رفتار شهروندی سازمانی یک رابطه مستقیم و مثبتی وجود دارد و این همبستگی با احتمال اعتماد ۰/۹۹ معنی دار می باشد.

فرضیه فرعی ۳: بین عدالت مراوده ای و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۳- همبستگی عدالت مراوده ای با رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی	عدالت مراوده ای		
	1	Pearson Correlation	عدالت مراوده ای
.631**		Sig. (2-tailed)	
.000		N	
	.631**	Pearson Correlation	رفتار شهروندی سازمانی
1		Sig. (2-tailed)	
.000		N	

*همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی دار است

با رجوع به جدول ۳ مشاهده می شود که بین عدالت رویه ای و رفتار شهروندی سازمانی یک رابطه مستقیم و مثبتی وجود دارد و این همبستگی با احتمال اعتماد ۰/۹۹ معنی دار می باشد.

فرضیه فرعی ۴: بین عدالت اطلاعاتی و رفتار شهروند سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۴- همبستگی عدالت مروده ای با رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی	عدالت اطلاعاتی		
عدالت اطلاعاتی	1	Pearson Correlation	
		Sig. (2-tailed)	
		N	
رفتار شهروندی سازمانی	222	Pearson Correlation	
		Sig. (2-tailed)	
		N	

**همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی دار است

با رجوع به جدول ۴ مشاهده می شود که بین عدالت اطلاعاتی و رفتار شهروندی سازمانی نیز یک رابطه مستقیم و مثبتی وجود دارد و این همبستگی با احتمال اعتماد ۰/۹۹ معنی دار می باشد.

حال پس از آزمون فرضیه های فرعی که تمامی آن ها با احتمال اعتماد ۰/۹۹ تأیید شدند، به آزمون فرضیه اهم می پردازیم.

فرضیه اهم: بین عدالت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۵- همبستگی عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی	عدالت سازمانی		
عدالت سازمانی	1	Pearson Correlation	
		Sig. (2-tailed)	
		N	
رفتار شهروندی سازمانی	222	Pearson Correlation	
		Sig. (2-tailed)	
		N	

**همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی دار است

با رجوع به جدول ۵ مشاهده می شود که بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی نیز یک رابطه مستقیم و مثبتی وجود دارد و همبستگی بالایی بین این دو متغیر مشاهده می شود و این همبستگی با احتمال اعتماد ۰/۹۹ معنی دار می باشد.

در ضمن یک تحلیل رگرسیون چند متغیره نیز انجام گردید تا میزان اثرات خالص هر یک از متغیرها بر متغیر وابسته به دست آید که نتایج تجزیه و تحلیل به شرح ذیل می باشد:

جدول ۶- رگرسیون چند متغیره

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
51303	.523	.532	.729a	1

پیش بینی کننده ها: عدالت توزیعی، عدالت رویه ای، عدالت مروده ای و عدالت اطلاعاتی

نتایج تخمین نشان می‌دهد که بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد و ابعاد عدالت سازمانی می‌تواند حدود ۵۳٪ تغییرات رفتار شهروندی سازمانی را توضیح دهد. در ضمن جدول آنالیز واریانس نشان می‌دهد که این رابطه با حدود اطمینان ۹۹٪ معنی دار می‌باشد:

جدول ۷- آنالیز واریانس (ANOVA)

Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model
.000a	61.570	16205	4	64820	Regression
		263	217	57,114	Residual
			221	121,934	Total

الف- متغیرهای مستقل: عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت مراوده‌ای و عدالت اطلاعاتی

ب- متغیر وابسته: رفتار شهروندی سازمانی

جدول شماره ۸ حاکی از آن است که تأثیر متغیرهای عدالت رویه‌ای، عدالت مراوده‌ای و عدالت اطلاعاتی بر روی رفتار شهروندی سازمانی معنی دار است. بنای به دست آمده نشان می‌دهد که عدالت رویه‌ای، عدالت مراوده‌ای و عدالت اطلاعاتی به ترتیب بیشترین اثر خالص را بر روی رفتار شهروندی سازمانی دارد و تأثیر عدالت توزیعی بر روی رفتار شهروندی سازمانی معنی دار نمی‌باشد.

جدول ۸- اثرات خالص متغیرهای مستقل بر وابسته

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
.000	7.428		.132	.978	(Constant)
.988	-.015	-.001	.056	.000	عدالت توزیعی
.000	6.536	.466	.065	.425	عدالت رویه‌ای
.000	2.341	.192	.089	.137	عدالت مراوده‌ای
.081	2.168	.153	.085	.118	عدالت اطلاعاتی
					رفتار شهروندی سازمانی متغیر وابسته a.

۵- از بین متغیرهای عدالت سازمانی عدالت مراوده‌ای بیشترین اولویت را دارا است.

برای آزمون این فرضیه از آزمون فریدمن برای رتبه بندی متغیرهای عدالت استفاده گردید که نتیجه به شرح زیر می‌باشد:

جدول ۹- رتبه متغیرهای عدالت سازمانی

رتبه	متغیر
1.90	عدالت توزیعی
2.63	عدالت رویه‌ای
2.33	عدالت مراوده‌ای
3.14	عدالت اطلاعاتی

همان طوری که مشاهده می‌شود از دیدگاه پرسنل دانشگاه آزاد اسلامی استان اردبیل متغیرهای عدالت اطلاعاتی، عدالت رویه ای، عدالت مرادوه ای و عدالت توزیعی به ترتیب بیشترین اولویت را دارا می‌باشند.

۶- مؤلفه های رفتار شهروند سازمانی از اهمیت و اولویت یکسانی برخوردار نیستند.

برای آزمون این فرضیه نیز از آزمون فریدمن برای رتبه بندی متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی استفاده گردید که نتیجه به شرح زیر می‌باشد:

جدول ۱۰- رتبه متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی

رتبه	متغیر
۳۴۰	فداکاری
۲۸۲	توجه و احترام
۳۰۲	وظیفه شناسی
۲۶۸	تحمل پذیری
۳۰۸	مشارکت مدنی

این فرضیه نیز با احتمال اعتماد ۰/۹۹ تایید می‌شود و مؤلفه های رفتار شهروند سازمانی از اهمیت و اولویت یکسانی برخوردار نیستند. از دیدگاه پرسنل دانشگاه آزاد اسلامی استان اردبیل اعم از عضو هیأت علمی و کارکنان متغیرهای فداکاری، توجه و احترام، و وظیفه شناسی، تحمل پذیری و مشارکت مدنی به ترتیب بیشترین اولویت را دارا می‌باشند. معنی داری این آزمون نیز در جداول فوق قابل مشاهده است. نتایج به دست آمده در این تحقیق با پیشینه تحقیق و مطالعاتی که در این راستا شکل گرفته، هم خوانی دارد که در ذیل به بعضی از این موارد اشاره می‌شود.

یکی از مهم ترین همبستگی های مطالعه شده عدالت سازمانی، رفتار شهروندی و اجزایش می‌باشد. کرش و اسپنکور، عدالت رویه ای و تعاملی را پیش بینی کننده های اصلی رفتار شهروندی سازمانی قلمداد کرده اند (چارنش و اسپنکور، ۲۰۰۱: ۲۸۰-۲۷۸).

در پژوهشی که در شرکت های چینی انجام شد، رابطه بین ادراک عدالت و بروز رفتار شهروندی سازمانی از طریق متغیر میانجی اعتماد تأیید شد. در این پژوهش مشخص گردید که ادراک عدالت منجر به افزایش اعتماد به سازمان و مدیر می‌گردد و این افزایش اعتماد بر روی رفتار شهروندی سازمانی می‌گردد (وانگ و همکاران، ۲۰۰۶: ۲۵۵-۲۴۴).

والومبا و همکارانش (۲۰۰۸) نیز دریافتند ادراک عدالت رویه ای در بین سایر ابعاد عدالت بر روی رفتار شهروندی بیشترین تأثیر را دارد (والومبا و همکاران، ۲۰۰۸: ۲۶۵-۲۵۱).

در طی یک پژوهش میدانی نیز اثر مستقیم و متعامل ادراک عدالت رویه ای و تفاوت های فردی روی رفتار شهروندی سازمانی تأیید شده است (کاملار و همکاران، ۲۰۰۶: ۱۵۵-۱۴۱).

چوبی (۲۰۰۸) نیز در یک تحقیق پیمایشی که روی ۲۶۵ گروه از سرپرستان و کارکنانشان انجام شد به این نتیجه رسید هنگامی که کارکنان ادراک عدالت سازمانی می‌نمایند عکس‌العمل‌های سازمانی آنان (تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی) مثبت خواهد بود چوبی (۲۰۰۸). در پژوهشی دیگر که بین ۱۱۴ نفر از کارکنان صنایع و سازمان‌های مختلف انجام شد، بیان گردید که احتمال بروز رفتار شهروندی سازمانی هنگامی که کارکنان احساس رفتار منصفانه و عادلانه توسط مدیرشان بنمایند بیشتر خواهد شد ولویلیمز و همکاران، ۲۰۰۲: ۴۴-۳۳. تیر و همکارانش (۲۰۰۱) نیز در پژوهشی وجود رابطه ادراک عدالت و رفتار شهروندی سازمانی را تأیید نمودند تیر و همکاران، ۲۰۰۲: ۷۹۶-۷۸۹. ضمناً ارگان و مورمن (۱۹۹۳) معتقدند که عدالت و انصاف به جای رضایت شغلی می‌تواند علت موجه رفتار شهروندی سازمانی باشد لارگان و مورمن، ۱۹۹۳: ۱۶-۱۲.

پیشنهادها

با توجه به فرضیه فرعی اول پیشنهاداتی به شرح زیر ارائه می‌گردد:

توزیع منصفانه پاداش‌های سازمانی بین اعضا.

توزیع منصفانه امکانات تسهیلات سازمانی بین کارکنان.

تناسب ستاده‌های افراد با کاری که انجام می‌دهند.

با توجه به فرضیه فرعی دوم پیشنهاداتی به شرح زیر ارائه می‌گردد:

ایجاد کانال‌هایی که امکان بیان نظرات و احساسات کارکنان را در هنگام اجرای رویه‌ها میسر سازد.

متناسب و سازگار کردن رویه‌های موجود با زمان و افراد

در نظر گرفتن نیازهای تمام گروه‌ها

اعمال رویه‌های سازمان به دور از جانب‌داری و تعصب رویه‌ها

اعمال مقررات بر مبنای اطلاعات درست و دقیق

با توجه به فرضیه فرعی سوم پیشنهاداتی به شرح زیر ارائه می‌گردد:

روراستی و صداقت با تمامی کارکنان توسط مدیران

تشریح کامل رویه‌ها و قوانین برای همه کارکنان

با توجه به فرضیه فرعی چهارم پیشنهاداتی به شرح زیر ارائه می‌گردد:

ممانعت از اظهارات و سخنان نامناسب توسط مقامات

ارتباطات صادقانه مقامات با کارکنان

منابع

منابع فارسی

- اسحق‌خانی ط؛ پور عزت‌ع (۱۳۸۷)، *فلبلی و امکان توسعه سرمایه اجتماعی در پرتو عدالت سازمانی در سازمان های دولتی*، نشریه مدیریت دولتی دوره ۱۰، شماره ۱، پاییز و زمستان و بهار ۱۳۸۳ (۱۳۸۳)، انتشار عدالت و عدالت در سازمان‌ها: تفاوت سمت، تهران.
- زکری شین، خجندیقی، غریب‌نور دهن (۱۳۸۵) *ساخت عوامل رفتار شهروندی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی*، فرهنگ مدیریت سال چهارم، شماره دوازدهم، صص ۶۳-۳۱.
- رضایی کیلیوی، حمیدعلی، سید (۱۳۸۸)، *قش عدالت سازمانی در تقویت رفتار شهروندی سازمانی*، اولین کنفرانس مدیریت رفتار شهروند سازمانی، دانشگاه تهران، دانشگاه مدیریت، سالگی، دانشگاه تهران، ۱۳۸۸، بورسی قش سازمان و مدیریت در پرتو رفتارهای کاری اجرایی نشریه مدیریت دولتی، دوره ۱، شماره ۳، پاییز و زمستان، صفحه ۶۸-۶۱.
- سید جوادین زعفرانی، محمدعلی، عطار، غ (۱۳۸۷) *ساخت نحوه‌ی تأثیرگذاری ابعاد عدالت سازمانی بر رضایت نظمی و سازمانی*، نشریه مدیریت پژوهشی، دوره ۱، شماره ۱، پاییز و زمستان، عیار ۱۰، (۱۳۸۸)، تبیین قش فرهنگ سازمانی در رفتار شهروند سازمانی، سازمانی، اولین کنفرانس مدیریت رفتار شهروند سازمانی، دانشگاه تهران، دانشگاه مدیریت، قمی، س م (۱۳۸۳)، رفتار شهروندی از تئوری تا عمل، فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره دهم، صص ۱۸-۱۹.
- ملکی یلیع، صلاتی، م (۱۳۸۸) *بورسی وضعیت رفتار شهروندی سازمانی*، کارکنان دانشگاه رازی، کرمان، شماره اول، کنفرانس مدیریت رفتار شهروند سازمانی، دانشگاه تهران، دانشگاه مدیریت، هوری م، حسین زاده، م (۱۳۸۶)، عدالت سازمانی، مجله تدبیر، شماره ۱۹.
- نهایی عز زینگر کن، ح (۱۳۸۸)، *بورسی رابطه سبده و چند گانه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی*، دو کارکن یک سازمان صنعتی در شهر اهواز، مجله علوم تربیتی و روانشناسی، دوره سوم، سال سیزدهم، شماره ۸، ۹۲-۷۹.

منابع لاتین

- Charash, V.C. & Spector, P.E. (2001), *The Role of Justice in Organizations. A Meta-Analysis*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 278-80
- Choi, Jaspil. (2008), "Event Justice Perceptions and Employees' Reactions": Perceptions of Social Entity Justice as a Moderator.
- Cohen, Aaron Kol, Yardena. (2004), *Professionalism and Organizational Citizenship Behavior: an Empirical Examination among Israeli Nurses*. *Journal of Managerial Psychology*, Vol.19 No.4.
- Colquitt, Lepine, Wesson. (2009), "Organization Behavior: Improving performance and commitment in the work place" . *Mc Graw-hill International* 224-232.
- Colquitt, J.A., Canlon, D.E., Wesson, M.J., and Porter, C.O.L.H. 2001. "Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of Organizational Justice research". *Journal of Applied Psychology*, 86(3):425-445.
- DeConinck, James B. (2010), *the effect of organizational justice, perceived organizational support, and perceived supervisor support on marketing employees' level of trust*. Department of Marketing and Professional Selling, Western Carolina University, Cullowhee, NC 28723, United States.
- Jung, Joe Y. and Hong, Soonkwan. (2008), *Organizational citizenship behavior (OCB), TQM and performance at the maquiladora*. *international journal of quality & reliability management* . Vol. 25 No.8 pp. 793- 808.
- Kamdar, Dishan, McAllister, Daniel J., Turban, Daniel B. (2006), "All in a Day's Work. How Follower Individual Differences and Justice Perceptions Predict OCB Role Definitions and Behavior". *Journal of Applied Psychology*, Volume 91, Issue 4, July, Pages 841-855
- Mahony F.a, Mary A. Humsb, Damon P.S. Andrew c, Stephen W. (2010), *Daniel Dittmore Organizational justice in sport*. *Management Review* 13, pages 91-105.
- Mary A. Lemons Coy A. Jones. (2000), *Procedural justice in promotion decisions: using perceptions of fairness to build employee commitment*. *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 16 No. 4, pp. 268-280
- Nadiri, Halil, Cem Tanova, (2010), *An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry*. *International Journal of Hospitality Management* 29, 33-41.
- Organ, Dennis W. Moorman, Robert H. (1993), "Fairness and Organizational Citizenship Behavior": What Are the Connections? . *Social Justice Research*, Vol. 6, No. 1.
- Somers, Mark John. (2009), *the combined influence of affective, continuance and normative commitment on employee with drawal*. *Journal of Vocational Behavior* 74, pages: 75-81
- Se.c.lai, Christine and liu, xiangyang and Shaffer, Margaret. (2001), *(interpersonal citizenship behaviors of employees in greater china: asocial capital)* . *hongkong Baptist university. Organizational Justice. Organizational Dynamics*. Vol 33. 322-365.
- Tepper, Feb, B.J; Hoobler, Lockhart, D.J. (2001), *Justice, citizenship, and role definition effects*. *J Appl, Psycho* Volume 1: 86 Issues: 4 Pages: 789-96 Published: Aug.
- Walumbwa, Fred O, Wu, Cindy, Orwa, Bani. (2008), "Contingent reward transactional leadership, work attitudes, and organizational citizenship behavior": *The role of procedural justice climate perceptions and strength*. *The Leadership Quarterly* 19, 251.265
- Williams, Steve; Pitre, Richard; Zainuba, Mohamed. (2002), "Justice and organizational citizenship behavior intentions: fair rewards versus fair treatment". *J Soc Psycho* 1 Volume: 142 Issue: 1 Pages: 33-44 Published.
- Wong, Yui-Tim, Ngo, Hang-Yue, Wong, Chi-Sum. (2006), "Perceived organizational justice, trust, and OCB": *A study of Chinese workers in joint ventures and state-owned enterprises*. *Journal of World Business* 41, pages 344.355