

## الگویابی ساختاری روابط بین رفتار شهروندی سازمانی، عدالت سازمانی،

### سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی

(مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه پیام نور کرمان)

علی حمیدی زاده<sup>۱</sup>، محمدحسین رحمتی<sup>۲</sup>، علی اصغر رشید<sup>۳</sup>، نیما سلطانی نژاد<sup>۴</sup>

#### چکیده

در ادیان آسمانی، شناخت خداوند به عنوان «امرکننده به عدل» و «به پادارنده عدل» است که اساس رابطه انسان با خدا نیز هست. عدل در مفهوم اجتماعی، هدف نبوت و به مفهوم فلسفی، مبنای معاد است. عدالت و اجرای آن یکی از نیازهای اساسی و فطری انسان است که همواره در طول تاریخ، بستری مناسب جهت توسعه جوامع انسانی، فراهم کرده است. هدف اصلی این پژوهش، بررسی ارتباط عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان دانشگاه پیام نور شهر کرمان با نقش میانجی سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی و آرایه الگوی ساختاری می باشد. تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه اجرا، توصیفی-همبستگی است که در آن ابزار پرسشنامه برای جمع آوری داده‌ها به کار گرفته شد. جامعه آماری تحقیق شامل ۴۶۰ نفر از کارکنان دانشگاه پیام نور شهر کرمان است که بر اساس جدول مورگان و روش نمونه گیری تصادفی طبقه‌ای، ۲۱۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. پایایی و روایی ابزار تحقیق با محاسبه آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و میانگین واریانس تبیین شده ارزیابی و تایید شد و روایی محتوایی پرسشنامه‌ها توسط استادان و خبرگان آشنا به موضوع تایید شد. آزمون مدل مفهومی پژوهش با روش حداقل مربعات جزئی با بکارگیری نرم افزار Smart PLS انجام شد. نتایج نشان می‌دهد که عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی تاثیر دارد و همچنین سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی

۱. استادیار، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران

۲. استادیار، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران

۳. کارشناس ارشد، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران

۴. دانشجوی دکتری، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران

نیز بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر دارد. در حقیقت، عدالت‌سازمانی نقش محوری در سازمان‌ها دارد و با برقراری آن می‌توان روابط قوی بین کارکنان و بازده بالاتری را مشاهده کرد.

**واژگان کلیدی:** عدالت‌سازمانی، رفتار شهروندی‌سازمانی، سرمایه اجتماعی، تعهدسازمانی، دانشگاه پیام‌نور

## ۱. مقدمه

امروزه دانشگاه را نمی‌توان با دانش، ذهنیت، الگوها و روشهای دیروز اداره کرد. تحولات و دگرگونی‌های گسترده، پویا و پیچیده امروزی ایجاب می‌کند دانشگاه‌ها همواره نگرش‌ها و الگوهای جدید ذهنی و عملی را بیاموزند، توسعه دهند و البته به درستی به کار گیرند (آرست<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸). در ادبیات آکادمیک و حرفه‌ای مدیریت، توجه قابل ملاحظه‌ای برای فهم تاثیر رفتار شهروندی‌سازمانی به عنوان رفتارهای فراوظیفه‌ای کارکنان بر مشارکت آنان به صورت مثبت در عملکرد سازمان‌ها شده است. از طرفی دیگر، در عصر پویایی و پیچیدگی، اکثر مدیران خواهان کارکنانی‌اند که بیش از وظایف شرح شغل خود فعالیت کنند، به فراسوی انتظارات روند، و به میل و خواست خود به رفتارهای دست‌بزنند که جزء وظایف رسمی شغلی‌شان نیست (دامغانیان و همکاران، ۱۳۹۳). به طور کلی آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان که تاثیر زیادی بر اثربخشی عملیات سازمان دارد، توجه بسیاری از محققان و مدیران را جلب کرده است. رفتار عادلانه از سوی سازمان با کارکنان عموماً منجر به تعهد بالاتر آنها نسبت به سازمان و رفتار شهروندی فراتر از نقش آنها می‌شود. از سوی دیگر افرادی که احساس بی‌عدالتی کنند، به احتمال بیشتری سازمان را رها می‌کنند یا سطوح پایینی از تعهد سازمانی را از خود نشان می‌دهند و حتی ممکن است شروع به رفتارهای ناهنجار مثل انتقام‌جویی کنند. بنابراین درک اینکه چگونه افراد در مورد عدالت در سازمان خود قضاوت می‌کنند و چگونه به عدالت یا بی‌عدالتی درک شده پاسخ می‌دهند، از مباحث اساسی به خصوص برای درک رفتار سازمانی است (فانی و همکاران، ۱۳۹۰). بروز رفتار شهروندی سازمانی متأثر از ادراک افراد از میزان رعایت عدالت در سازمان است (تزینر و شارونی<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴). بدین معنی که آنها به برابری ادراک شده درباره توزیع و تخصیص پیامدها و ستاده‌های سازمان مثل سطح پرداختی به شخص (عدالت توزیعی)، فرایندی که توزیع پاداش‌ها بر آن اساس انجام می‌گیرد (عدالت روبه‌ای)، و برابری در رفتار با افراد در طول اجرای روبه‌ها و کیفیت این رفتار (عدالت تعاملی) حساس‌اند و به آن واکنش نشان می‌دهند (آکرای و اکچران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵). با توجه به اینکه عدالت‌سازمانی و رفتار شهروندی‌سازمانی از مهم‌ترین عوامل تاثیرگذار در نیروی انسانی هر سازمانی می‌باشد، به همین خاطر سازمان‌ها به منظور ایجاد انگیزه فعالیت و کار اثربخش در کارکنان خود، دست به اقدامات و

1 Araste

2 Tziner & Sharoni

3 Acaray & Akturan

تدابیر مدیریتی و شیوه‌های تمهیدی زیادی می‌زنند، زیرا که دستیابی به این امر مهم در هر سازمانی با پیشرفت و نیل به اهداف آن سازمان ارتباط دارد. توجه به این موارد در نحوه رفتار و فرآیند عملکرد کارکنان در سازمان‌ها موثر می‌باشد.

نظر به اهمیتی که رفتار شهروندی سازمانی در کشورهای پیشرفته، به دلیل تاثیر این گونه رفتارهای کارکنان بر عملکرد سازمان، اثربخشی سازمان، موفقیت سازمان، رضایت مشتری، وفاداری مشتری و کیفیت خدمات از آن برخوردار است، لازم است اقدامات سازمانی که موجب به وجود آمدن چنین رفتارهایی در کارکنان می‌شوند شناسایی شوند. با کمی تامل بر تحقیقات انجام گرفته بر روی رفتار شهروندی سازمانی مورد کم‌مهری قرار گرفته و شاید بعضی تحقیقات به نقش عدالت در ایجاد چنین رفتارهایی اشاره شده باشد ولی تاکنون پژوهشی در مورد اینکه تاثیر عدالت بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی‌گری سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی صورت نگرفته است. همچنین به خاطر نشان‌سازی این موضوع که اکثر تحقیقات صورت گرفته در زمینه رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های خارجی با فرهنگ خاص خود بوده، لزوم انجام این تحقیق در سازمان‌های داخلی با فرهنگ ملی خود دلیلی است بر ضرورت انجام این تحقیق. این پژوهش از این نظر می‌تواند برای دانشگاه پیام‌نور شهر کرمان باشد که به عنوان برداشتن گامی در جهت کمبود پژوهش در زمینه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی‌گری سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی باشد و نتایج آن می‌تواند به عنوان ایجاد یک پایه تحقیقاتی مدیریت برای مراکز آموزش عالی و سایر دانشگاهها باشد و ضمن رعایت عدالت سازمانی، زمینه ارتقا رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مرتبط با آن را با ارائه نظریه‌های جدید برای دانشگاهها فراهم آورد. با وجود این، هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی ادراکات کارکنان از میزان رعایت عدالت سازمانی در دانشگاه قلمرو پژوهش و تاثیر آن بر رفتار شهروندی سازمانی آنان است تا ضمن سنجش دیدگاه کارکنان درباره موضوع پژوهش در دانشگاه، جهت توسعه این رویکرد در قلمرو تحقیق پیشنهادهای کاربردی مطرح شود.

## ۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

**عدالت سازمانی.** منابع انسانی سازمان‌های امروزی، موقعیتی اصلی در دارایی‌های همه بنگاهها تشخیص داده شده است. صرف نظر از میزان فروش، بودجه یا فرایندهای تولیدی، عنصر اصلی که کار را انجام داده و ترکیب نهایی آن را شکل می‌دهد، منابع انسانی است. یک کارگر در هر موقعیتی برای هر شغل چند نقش معین دارد، در واقع، مهم است درک کنیم کارمند ماشین نیست که بتوان آن را بدون خطا برنامه‌ریزی کرد. عملکرد یک کارمند تحت نفوذ عوامل بسیاری است که بر کارکرد اثربخش کارکنان اثر می‌گذارد و مهم ترین آنها عدالت سازمانی است (چاری<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲). نگرش نسبت به شغل، ادراک سیاست‌های سازمان، رفتار سرپرست

و فرهنگ سازمانی، مشارکت همکاران، چشم انداز و مأموریت عالی، صلاحیت ها، تجربه و عملکرد صنعت به عنوان یک مجموعه، نیز بر این عوامل اثر گذارند (فیلیپ و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲). عدالت سازمانی اصطلاحی است که برای توصیف نقش عدالت که به طور مستقیم با موقعیت های شغلی ارتباط دارد، به کار می رود. در عدالت سازمانی مطرح می شود که باید با کارکنان با چه شیوه هایی رفتار کرد تا احساس کنند با آنها به طور عادلانه برخورد شده است. یکی از ابعاد عدالت سازمانی، عدالت توزیعی است، که به عادلانه بودن پیامدها و نتایجی که کارکنان دریافت می کنند اشاره می کند (نیهوف و مورمن<sup>۲</sup>، ۱۹۹۳). این نوع عدالت سازمانی در نظریه برابری آدامز<sup>۳</sup> (۱۹۶۵) ریشه دارد که به نحوه پاسخ دهی افراد به مداخله ها، و رفتارهای ناعادلانه مدیران و سرپرستان در توزیع امکانات و پاداش ها توجه دارد. مفهوم دیگری که اخیرا در بحث عدالت سازمانی مطرح شده، عدالت رویه ای است. در حالی که عدالت توزیعی، عادلانه بودن پیامدهایی را که کارکنان دریافت می کنند، توصیف می کند، عدالت رویه ای عادلانه بودن روش های به کار گرفته شده برای تعیین این پیامدها را بیان می کند (گرینبرگ<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴). بسیاری از تحقیقات درباره عدالت سازمانی به طور تاریخی بر توزیع پرداخت ها، یا پاداش های مرتبط با کار تمرکز کرده اند، اما عدالت توزیعی صرفا به عادلانه بودن پرداخت ها محدود نیست، بلکه مجموعه گسترده ای از پیامدهای سازمانی (ارتقاء، پاداش ها، تنبیه ها، برنامه های کاری، مزایا و ارزیابی عملکرد) را در برمیگیرد. به بیانی دیگر، عدالت توزیعی به دامنه گسترده ای از نگرش ها و انصاف ادراک شده درباره توزیع و تخصیص پیامدها و ستادهای سازمان، در مقایسه با عملکرد و داده های کارکنان اشاره می کند (لامبرت<sup>۵</sup>، ۲۰۰۳). عدالت رویه ای به انصاف ادراک شده از رویه ها و فراگردهایی که توسط آنها، پیامدها تخصیص می یابند، اشاره می کند. بر این اساس رویه ها زمانی منصفانه ادراک میشوند که به طور ثابت و بدون در نظر گرفتن منافع شخصی و بر مبنای اطلاعات دقیق به کار گرفته شوند و علائق همه بخش های سازمانی مشارکت کننده مدنظر قرارگیرد و استانداردها و در نهایت، هنجارهای اخلاقی نیز رعایت شود (مسر و وایت<sup>۶</sup>، ۲۰۰۶). علاوه بر این عدالت مراوده ای بر مبنای انصاف ادراک شده از ارتباطات بین شخصی مرتبط با رویه ای سازمانی و کیفیت ارتباطات بین شخصی تعریف می شود (لامبرت، ۲۰۰۳). این نوع عدالت سازمانی، منصفانه بودن رفتار تصمیم گیرندگان را در فراگرد تصمیم گیری سازمانی مدنظر قرار می دهد (مورمن<sup>۷</sup>، ۱۹۹۱). سومین عدالت، عدالت تعاملی است که نوعی عدالت رویه ای است و به برخورد عادلانه ای اشاره می کند که درباره یک فرد شاغل در قالب روش های رسمی تصویب شده اعمال می شود. در

1 Philip et al

2 Niehoff &amp; Moorman

3 Adamz

4 Greenberg

5 Lambert

6 Messer &amp; White

7 Moorman

بسیاری از موارد شیوه ای که با یک فرد شاغل رفتار می شود ادراک او از عدالت را تحت تاثیر قرار می دهد. مثلا اینکه سرپرست تا چه اندازه دیدگاه او را در نظر می گیرد یا سرپرست تا چه اندازه مشکلات شخصی خود را در برخورد با او لحاظ می کند و تا چه اندازه با احترام و ملاحظه با او رفتار می کند (بیس<sup>۱</sup>، ۱۹۸۷).

**رفتار شهروندی سازمانی.** محققان رفتارهای درون سازمانی را به رفتار درون نقشی و رفتار فرانقشی تقسیم کرده اند. رفتارهای درون نقشی به رفتارهایی گفته می شود که در شرح وظایف و نقش های رسمی سازمان بیان شده است و سیستم رسمی سازمان آنها را شناسایی می کند و پاداش می دهد، اما رفتارهای فرانقشی به رفتارهای شغلی فراتر از نقش های رسمی کارکنان گفته می شود که اختیاری اند و معمولا در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی شوند (تحسین و اختر<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶). رفتارهای برون نقشی از احساس شهروندی در تعامل با سازمان ایجاد می شود (یون<sup>۳</sup>، ۲۰۰۹) فرانش بودن این رفتارها بیان می کند افراد بیش از چیزی که وظیفه دارند برای افزایش اثربخشی، فعالیت می کنند و از آنجا که رفتار شهروندی سازمانی جزء نقش رسمی افراد نیست، شاخصی رفتاری برای پاسخ به روابط همکاران است (دین و انگ<sup>۴</sup>، ۲۰۰۵). عنوان های مختلفی برای شرح رفتار فرانقشی پیشنهاد شده است، مانند رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهای اجتماعی گرایانه، رفتارهای خودجوش، رفتار فرانقشی و عملکرد ضمنی. برجسته ترین عنوان «رفتار شهروندی سازمانی» است که اسمیت و همکاران<sup>۵</sup> (۱۹۸۳) آن را پیشنهاد کردند و مقبولیت بیشتری یافته است. با آغاز قرن بیست و یکم، تعداد پژوهش ها در این زمینه، رشد چشمگیری داشته است. در این پژوهش ها، رابطه رفتار شهروندی سازمانی با متغیرهایی در زمینه مختلف مدیریت، از قبیل منابع انسانی، بازاریابی، روان شناسی، مدیریت راهبردی، مدیریت بین الملل، اقتصاد و رهبری بررسی شده است. البته فقط در مطالعات اولیه، در تعریف رفتار شهروندی سازمانی، اصطلاح «فرانقشی» به کار گرفته شده است، اما در چند مطالعه اخیر، تعریف خارج از نقش بودن به کار گرفته نشده است (زارعی متین، ۱۳۸۸). کتز<sup>۶</sup> (۱۹۶۴) رفتارهای کارکنان را که برای دستیابی به اثربخشی سازمانی حیاتی اند، به سه دسته تقسیم کرده است که عبارت اند از:

۱. افراد باید کارهایی انجام دهند تا در سیستم سازمانی باقی بماند.
۲. افراد باید تکالیف و نقش هایی را در قالب سبکی مطمئن و معتبر انجام دهند.
۳. افراد باید فعالیتی نوآورانه و خودجوشی برای دستیابی به اهداف سازمانی انجام دهند که فراتر از ویژگی های نقش سازمانی آن هاست.

1 Bies

2 Tahseen & Akhtar

3 Yoon

4 Dyne & Ang

5 Smit et al

6 Katz

رفتار های دسته دوم و سوم، نمونه هایی از رفتار شهروندی سازمانی است. رفتار شهروندی سازمانی که در محل کار بروز می یابد، به شرح زیر تعریف می کنند: «مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود موثر وظایف و نقش های سازمان می شوند» (اپلبام و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴).

### ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

ابعاد مختلفی برای تعریف و کاربردی کردن مفهوم رفتار شهروندی سازمانی پیشنهاد شده است. اسمیت و همکاران<sup>۲</sup> (۱۹۸۳) نوع دوستی و مقبولیت همگانی را به عنوان اجزای رفتار شهروندی سازمانی پیشنهاد کردند. ارگان (۱۹۸۸) نوع دوستی، وظیفه شناسی، ادب، حسن شهروندی و جوانمردی را به عنوان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی پیشنهاد کرد<sup>۳</sup> (گراهام (۱۹۹۱) اطاعت سازمانی، همیاری بین شخصی، وفاداری سازمانی و مشارکت سازمانی را پیشنهاد کرد<sup>۴</sup>) و پادساکف و مکنزی<sup>۳</sup> (۱۹۹۴) رفتارهای همیاری، جوانمردی و حسن شهروندی را مطرح کردند. گراهام<sup>۴</sup> (۱۹۹۱) معتقد است که رفتار شهروندی در سازمان سه نوع است (بیئنستوک و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۳):

**اطاعت سازمانی:** این واژه توصیف کننده رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیتشان شناسایی شده است و در ساختاری معقول از نظم و مقررات پذیرفته شده اند. شاخص های اطاعت سازمانی رفتارهایی مانند احترام به قوانین سازمانی، انجام دادن وظایف به طور کامل و انجام دادن مسئولیت ها با توجه به منابع سازمانی است.

**وفاداری سازمانی:** این وفاداری به سازمان از وفاداری به خود، افراد و واحدها و بخش های دیگر سازمانی متفاوت است و بیان کننده میزان فداکاری کارکنان در جهت منافع سازمانی، و حمایت و دفاع از سازمان است.

**مشارکت سازمانی:** این واژه با درگیر بودن در اداره سازمان ظهور می یابد که از آن جمله می توان به حضور در جلسات، به اشتراک گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی از مسائل جاری سازمان، اشاره کرد. به طور کلی پنج بعد رفتار شهروندی که بسیار مورد قبول محققان واقع شده است، عبارتند از (نیولند<sup>۶</sup>، ۲۰۱۲):

**وظیفه شناسی:** یعنی یک کارمند وظایف تخصصی (رفتار درون نقشی) را به شیوه ای فراتر از آنچه

---

1 Appelbaum et al

2 Smit et al

3 Podsakoff & Mackenzie

4 Graham

5 Bienstock et al

6 Newland

الگویابی ساختاری روابط بین رفتار شهروندی سازمانی، عدالت سازمانی، سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی □ ۱۵

مافوقش انتظار دارد، انجام دهد. اگر کارکنان، به موقع سر کار حاضر شوند، از زمان به طور اثر بخش استفاده کنند، ترجیحا مرخصی‌های اضافی درخواست نکنند و تلاش کنند از قوانین و مقررات سازمانی حتی در صورتی که با شخصیت و روحیه آنها سازگار نباشد، پیروی کنند، رفتارهای خاصی را انجام می دهند که فراتر از حداقل سطح وظیفه مورد نیاز برای انجام دادن آن کار است.

**نوع دوستی:** نوع دوستی یعنی کمک یک کارمند به کارمند دیگر برای انجام دادن وظیفه اش در شرایط غیر معمول. این بعد رفتارهای شهروندی سازمانی به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به طور مستقیم و یا غیر مستقیم به کارکنانی که مشکلات کاری دارند، کمک می کند.

**حسن شهروندی:** یعنی افراد خود را مسئول مشارکت در امور سیاسی و اداری سازمان می دانند و در برگیرنده حمایت از عملیات اداری سازمان است. شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت های فوق برنامه و اضافی، زمانی که این حضور الزامی نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات اجرا شده توسط مدیران سازمان و جز آن است.

**جوانمردی:** جوانمردی عبارت است از تاکید بر جنبه های مثبت سازمان به جای جنبه های منفی آن. به طور کل، جوانمردی یعنی اجتناب از انجام دادن برخی کارها. جوانمردی یا تحمل پذیری به شکیبایی در برابر موقعیت های مطلوب و مساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه مندی، اشاره دارد.

**ادب (احترام و تکریم):** ادب یعنی افراد با دیگران با احترام رفتار می کنند و رفتارهایی مانند کمک به دیگری برای جلوگیری از ایجاد یا حاد شدن مشکل را شامل می شود (ارگان<sup>۱</sup>، ۱۹۸۸).

**تعهد سازمانی.** واژه تعهد به معنی عمل سپرده گذاری به یک موسسه و توافق و تعهد به انجام کاری در آینده است (شفقت و همکاران، ۱۳۹۲). مفهوم تعهد سازمانی نیز اولین بار توسط وایت<sup>۲</sup> (۱۹۵۶) در مقاله «انسان سازمانی» مطرح شد (پورسلطانی و امیرجی، ۱۳۹۲). پس از انتشار مقاله پورترز، استیرز، مودی و بولیان<sup>۳</sup> در سال ۱۹۷۴ که به تعریف جامع تعهد سازمانی پرداختند و سپس در سال ۱۹۷۹ که مودی، استیرز و پورترز، سنجه ای برای اندازه گیری آن طراحی و معرفی کردند، توجه به این مفهوم شدت یافت (مک کروسکی<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷).

در ادبیات وابستگی کارکنان به سازمانی که در آن اشتغال به کار دارند، بیانگر تعهد است (اکروید و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۹). فرد متعهد، سازمان را معرف خود می داند (مایر<sup>۶</sup>، ۲۰۰۷) پس تعهد سازمانی عبارت است از

1 Organ

2 Whyte

3 Porker, Steers, Mowday & Bulian

4 McCroskey

5 Akroyd et al

6 Mayer

قدرت و مقدار هویتی که یک فرد با سازمان خود احساس می‌کند (هوکنم<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹). تعهد سازمانی اشاره به دلبستگی کارمند به سازمان، احساس هویت با آن و احساس تعهد به سازمان دارد. در نتیجه تعهد سازمانی یک فرایند پویای تعامل بین شخص و محیط می باشد (لیو<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸).  
مایر و آلن سه بعد اصلی تعهد را تعهد عاطفی، تعهد عقلایی و تعهد هنجاری می‌دانند که تعاریف آنها در جدول زیر بیان می‌گردد:

جدول شماره ۱. انواع تعهد از نظر آلن و مایر (۲۰۰۷)

تعهد	تعاریف
تعهد عاطفی	الگوی ذهنی که از تمایل شخص برای ماندن در سازمان تشکیل شده است
تعهد هنجاری	احساس تعهد اخلاقی فرد برای ماندن در سازمان است
تعهد مستمر	تعهد و تعلق که بر پایه نبود گزینه‌ها و فرصت‌های شغلی دیگر شکل گرفته است

اقتباس از: (Cho and Huang, 2012)

وست‌گست<sup>۳</sup> (۲۰۱۱) نیز معتقد است که تعهد عاطفی کارکنان به سازمان، احراز هویت خود با سازمان و مشغولیت در آن و درباره میل کارکنان به بودن به عنوان عضوی از سازمان می‌باشد. مایر و آلن<sup>۴</sup> (۱۹۹۷) نیز تعهد سازمانی را به عنوان یکی از جنبه‌های زندگی سازمانی معرفی کردند که معتقدند در چرخه زندگی سازمان کاربرد دارد (کسار و برینر<sup>۵</sup>، ۲۰۱۱). تعهد سازمانی ذاتاً چند بعدی می باشد. کارکنان متعهد، کارایی سازمان را ارتقا می‌دهند. چنین کارکنانی مولدتر از سایر کارکنان سازمانی هستند و گرایش کمتری به ترک سازمان خود دارند (مک‌لوری و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۱۲). در نتیجه برای افزایش تعهد سازمانی، پیش قدم شدن خود مدیران در پایبندی به تعهدات سازمانی و ارتقاء سطح اعتماد در سازمان توصیه می شود (قلی‌پور، ۱۳۹۱).

**سرمایه اجتماعی.** موفقیت سازمان در گرو توجه ویژه به نیروی انسانی و ارضای نیازهای آن‌هاست. منابع انسانی سرمایه‌های بنیادی سازمان و منشاء هر گونه تحول و نوآوری در سازمان محسوب می‌شوند، در نتیجه؛ می‌توان یکی از عوامل نیل به موفقیت سازمان را افزایش میزان سرمایه اجتماعی کارکنان دانست. سرمایه اجتماعی ثروت و دارایی نهفته‌ای است که از آمادگی روحی و روانی افراد یک جامعه برای صرف نظر کردن از منافع شخصی و درگیر شدن در عمل جمعی پدید می‌آید (گنجی و ستوده، ۱۳۸۹). از آنجا که در سازمان‌های پیچیده، احتمال فرصت‌طلبی، شانه خالی کردن، از زیرکار در رفتن و نیز تقلب بیشتر است، سرمایه اجتماعی بیشتری برای پیشگیری از این رفتارها لازم است. در نتیجه، کارکنان دارای سرمایه اجتماعی

1 Holcome

2 Liou

3 Westgeest

4 Meyer & Allen

5 Cassar & Briner

6 McElroy et al



بالتر برای سازمان بسیار اهمیت دارند و سازمان برای جلب رضایت و بهره‌وری آنها هزینه‌های زیادی را صرف می‌کند. در دیدگاه‌های سنتی مدیریت، توسعه سرمایه‌اقتصادی، فیزیکی و نیروی انسانی مهم‌ترین نقش را ایفا میکرد، اما برای توسعه در عصر حاضر به سرمایه اجتماعی بیشتر از سرمایه‌های اقتصادی، فیزیکی و انسانی نیازمندیم. در جامعه‌ای که فاقد سرمایه اجتماعی کافی است، به احتمال زیاد سایر سرمایه‌ها تلف می‌شود و استفاده از آنها امکان‌پذیر نیست. از طرفی، سرمایه اجتماعی پدیده‌ای مدیریت‌پذیر است؛ بدین معنا می‌توان آنرا بر اساس سیاست‌گذاری‌ها در حوزه‌های مشخصی از سازمان بازسازی، یا به فرایند شکل‌گیری آن کمک کرد. سرمایه اجتماعی بر خلاف سایر سرمایه‌ها به طور فیزیکی وجود ندارد، بلکه حاصل تعاملات و هنجارهای گروهی و اجتماعی است که افزایش آن به پایین آمدن سطح هزینه‌های عملیاتی سازمان منجر می‌شود.

سرمایه اجتماعی؛ ماهیتی زاینده و مولد دارد، افراد را وادار می‌کند ارزش ایجاد کنند، کارها را درست انجام دهند و به اهداف خویش دست یابند، و ماموریت زندگی خود را انجام دهند. به عبارت دیگر، بدون سرمایه اجتماعی هیچ کس و هیچ سازمانی موفق نیست. از این رو، موضوع سرمایه اجتماعی، محور اصلی مدیریت در سازمان محسوب می‌شود و مدیرانی که بتوانند در سازمان سرمایه اجتماعی ایجاد کنند، علاوه بر اینکه راه کامیابی شغلی و سازمانی خود را هموار می‌کنند (احمدی و فیض‌آبادی، ۱۳۹۰)، موفق نیز قلمداد می‌شود. در گذشته به سرمایه اجتماعی به صراحت توجه نمیشد، اما هم‌اکنون تغییرات پرشتاب محیطی، فناوری اطلاعات، نیازهای رو به رشد به اطلاعات و نیازهای آینده به نوآوری، خلاقیت و ضرورت پیشرفت مداوم سازمان ایجاب می‌کند رهبران سازمان به سرمایه اجتماعی را به عنوان یکی از منابع ارزشمند سازمانی توجه کنند. ناهپیت و گوشال با رویکردی سازمانی سرمایه اجتماعی را طبقه بندی کرده‌اند و آنرا شامل ابعاد ساختاری، شناختی و رابطه‌ای می‌دانند (فیضی و رونقی، ۱۳۹۰). بعد ساختاری به جنبه‌هایی توجه می‌کند که بازنمایی‌ها، تفاسیر و سیستم مفهومی مشترک بین اعضای گروه را فراهم می‌کند، و وسعت سهیم شدن اعضای گروه پروژه در ادراکی مشترک و گسترش رویه شناختی مشترک در میان خودشان را منعکس می‌کند (یانگ و راولینسون<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱). روابط شخصی که مردم میان خودشان به واسطه‌ی سوابق تقابلات (در شرایط محیطی سازمان کم نیست) پرورش می‌دهند، بعد رابطه‌ای را تشکیل می‌دهد. یک جنبه مهم بعد رابطه‌ای اعتمادی است که میان اعضای یک گروه پرورش می‌یابد (یانگ و راولینسون، ۲۰۱۱). مهم‌ترین جنبه این بعد از سرمایه اجتماعی اعتماد، هنجارها، بایدها و هویت است. وجود سرمایه اجتماعی در سازمان پیامدهای گوناگونی را برای سازمان به ارمغان می‌آورد که از آن جمله می‌توان به خلاقیت سازمانی اشاره کرد.

### ۳. توسعه فرضیه‌ها و الگوی مفهومی

سازمان‌های امروزی در واقع مینیاتوری از جامعه بوده و تحقق عدالت در آنها به منزله تحقق عدالت در سطح جامعه است. به همین دلیل امروزه عدالت سازمانی به مانند سایر متغیرهای مهم در رفتار سازمانی از جمله تعهد سازمانی و رضایت‌شغلی جایگاه خاصی را در متون مدیریت پیدا کرده است. تحقیقات و مطالعات در این حوزه آهنگ رو به رشدی را نشان می‌دهد و حاصل این تحقیقات دستاوردهای جدید در این حوزه بوده است. با این توصیف مدیران در سازمان‌های امروزی نمی‌توانند نسبت به این موضع بی‌تفاوت باشند چرا که عدالت به مانند سایر نیازهای انسانی به عنوان یک نیاز مطرح بوده و خواهد بود. چنانچه مدیران سازمان‌ها به دنبال پیشرفت و بهبود در سازمان هستند، باید قادر باشند درک وجود عدالت در سازمان خود را در کارکنان به وجود آورند. بدون ایجاد زمینه‌های مناسب برای ادراک عدالت و انصاف، سازمان‌ها مشکلات زیادی در انگیزش و هدایت کارکنان خواهند داشت. گرین‌برگ معتقد است که ادراک عدالت سازمانی، یک الزام اساسی برای کارکرد موثر سازمان‌ها، رضایت‌شخصی افرادی که در سازمان‌ها مشغول به کار هستند، می‌باشد. همچنین ادراک عدالت در شکل دادن نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان، نقش بسیار مهمی را ایفا می‌کند (فانی و همکاران، ۱۳۹۰). پژوهش‌های پیرامون عدالت سازمانی همواره تاثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی را تصدیق کرده‌اند. بهلولی‌زیناب و همکاران (۱۳۸۹) و نوشتناتحسین و محمدسعید اختر<sup>۱</sup> (۲۰۱۶)، اسماعیلی (۲۰۱۴) و آکرای و اکشتران<sup>۲</sup> (۲۰۱۵) دریافته‌اند که عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط است. منطق رفتار شهروندی سازمانی بر تغییر رفتار استوار است و عامل مورد توجه در این تغییر، انسان است. بر همین مبنا فرضیه زیر بیان می‌شود:

H1: عدالت سازمانی تاثیر معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.

هم چنین نتایج تحقیق آذر و همکاران (۱۳۹۵)، امیرخانی و پورعزت (۱۳۸۷) و نصراصفهانی و همکاران (۱۳۹۲) نشان داد که میان سرمایه اجتماعی و عدالت سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. به طوری که شکل گیری سرمایه اجتماعی به شدت تحت تاثیر ادراک عدالت در سازمان است. از این رو می‌توان گفت:

H2: عدالت سازمانی تاثیر معناداری بر سرمایه اجتماعی دارد.

در ساختارهای جدید سازمانی (مدیریت منعطف)، سازمان‌ها به کارکنانی نیاز دارند که فراتر از تکالیف شغلی خود فعالیت کنند تا با بهره‌گیری از منابع و سرمایه‌های درون سازمان، به سرمایه‌اجتماعی (مزیت رقابتی) دست یابند و به بهبود عملکرد سازمانی کمک کنند (شمسی و همکاران، ۱۳۹۴، ص ۱۲۴). سرمایه‌اجتماعی به وسیله وجود روابط نزدیک میان فردی بین افراد سازمان شکل می‌گیرد که این روابط

1 Nosheena Tahseen & Muhammad saeed Akhtar

2 Acaray & Akturan

نزدیک میان فردی می‌تواند به همان رفتارهای شهروندی سازمانی اشاره داشته باشد. پوتنام معتقد است که رفتارهایی از قبیل همکاری و مشارکت که توسط افراد نشان داده می‌شود به ایجاد اعتماد، محبت و درک مشترک، میان آنها کمک کرده و در ایجاد و ارتقای سرمایه اجتماعی موثر است. بنابراین چنین رفتارهای اجتماعی محور، کاملاً مشابه با «رفتارهای شهروندی» در سازمان هاست (سبحانی نژاد و همکاران، ۱۳۸۹). بروز رفتار شهروندی سازمانی باعث شده است که سازمان‌ها نوآور، منعطف، بهره‌ور و در برابر بقا و موفقیتشان مسئول باشند. اهمیت یافتن رفتار شهروندی سازمانی، به دلیل تاثیر آن در اثربخشی سازمانی است که این اثر را از طریق سرمایه اجتماعی اعمال می‌کند. در هر حال، سرمایه اجتماعی، شکل‌دهنده رفتار شهروندی سازمانی است و رفتار شهروندی سازمانی، دارایی با ارزش به شمار می‌آید که عملکرد سازمان را ارتقا می‌دهد. بر همین مبنا فرضیه زیر بیان می‌شود:

H3: سرمایه اجتماعی تاثیر معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.

تحقیقات متعدد تعهد سازمانی را در دو شکل اساسی تعهد عاطفی و تعهد مستمر بررسی کرده‌اند. عدالت هم در چگونگی تعیین پیامدهای سازمانی برای کارکنان (عدالت رویه ای) و هم در آنچه که به کارکنان ارائه شده است (عدالت توزیعی) در تعهد سازمانی کارکنان تاثیر دارد. عدالت سازمانی توجه مدیران و مدیریت به کارکنان را نشان می‌دهد و پلی از اعتماد می‌سازد که در نهایت، باعث افزایش و تقویت تعهد کارکنان به سازمان می‌شود. علاوه بر این، عدالت سازمانی منجر به ادراک مشروعیت سازمان می‌شود. کارکنانی که احساس می‌کنند سازمان در رفتار با کارکنان منصف و عادل است، تشویق می‌شوند که به سازمان اعتماد کنند و به آن وفادار شوند و این در نهایت تعهد سازمانی آنها را افزایش می‌دهد؛ به عبارت دیگر امکان ندارد که کارکنان به سازمانی اعتماد، تعلق و تعهد داشته باشند که رفتار عادلانه و منصفانه نداشته باشد (لامبرت، ۲۰۰۳). تحقیقات متعددی نشان داده اند که تعهد عاطفی به طور مثبتی هم با عدالت رویه ای مرتبط است و هم عدالت توزیعی، کولکویت و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) پی بردند که عدالت سازمانی با تعهد سازمانی کارکنان رابطه مثبتی دارد. این رابطه به ویژه در عدالت توزیعی قوی‌تر است ولی به هر حال آنها نشان دادند که عدالت رویه‌ای نیز با تعهد سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری دارد (هندلون<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹). بسیاری از مطالعات شامل تجزیه و تحلیلی مبتنی بر نظریه مبادله اجتماعی است که در آن، کارکنان رفتار عادلانه و منصفانه سازمان را به طور متقابل با احساس تعهد عاطفی پاسخ می‌دهند. در زمینه محیط اخلاقی، کارکنان همان‌طور که سازمانی را پیدا می‌کنند که از محیط کار اخلاقی و عادلانه حمایت می‌کند، آن را با احساس تعهد پاسخ می‌دهد، بنابراین می‌توان این‌گونه مطرح نمود که عدالت سازمانی به طور مثبتی بر تعهد سازمانی تاثیر دارد. بر همین مبنا فرضیه زیر بیان می‌شود:

1 Coluitt et al

2 Handlon

#### H4: عدالت سازمانی تاثیر معناداری بر تعهدسازمانی دارد.

بر اساس تعریف رایس (۱۹۹۰)، تعهد کارکنان به سازمان را با سه ویژگی شرح داده می‌شود: ۱. پذیرش عاطفی و شناختی از شغل؛ ۲. تمایل برای اعمال تلاش به نمایندگی از سوی سازمان و شغل و ۳. قصد قوی و تمایل به حفظ عضویت در شغل (چن و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰)، وقتی فردی تعهدسازمانی دارد اهداف سازمانی را می‌پذیرد و برای رسیدن به آن اهداف تلاش و ایثار می‌کند و جلوه‌های تلاش برای دستیابی به اهداف سازمان، در رفتار شهروندی سازمانی دیده می‌شود (مهرابی و دیگران، ۱۳۸۸، ص ۳). وقتی کارکنان خود را با اهداف و ارزش‌ها و تکلیف‌های سازمانی شناسایی می‌کنند به بهترین شیوه به تلاش در سازمان می‌پردازند. نه تنها کمک خواهند کرد و با همکاران خود ارتباط برقرار می‌کنند بلکه می‌کوشد بهترین تلاش‌هایشان را به سازمان اختصاص دهد (هانگ و یو<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱) به باور مایر و آلن، ارتباط تعهدسازمانی با عملکرد شغلی و رفتارهای مبتنی بر تابعیت سازمانی مستقیم است و ارتباط آن با ترک خدمت، غیبت و تاخیر کارکنان معکوس است. بنابراین ماهیت ارتباط فرد با سازمان در هر یک از اجزای سه گانه تعهدعاطفی، مستمر و تکلیفی متفاوت است. کارکنان با تعهدعاطفی قوی در سازمان می‌مانند برای این که می‌خواهند بمانند. افرادی با تعهدمستمر قوی می‌مانند زیرا نیاز به ماندن دارند و کسانی که تعهد تکلیفی دارند، احساس می‌کنند که بمانند (بهروان و سعیدی، ۱۳۸۹، ص ۱۸۶). در ارتباط با تعهدسازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، مایر و هرسکویچ (۲۰۰۱)، بر این باورند که دو بعد تعهد مستمر و هنجاری درجه کنترل و نظارت خارجی دارند و ترکیب یکی یا هر دو آنها با تعهد عاطفی ممکن است تاثیر مثبت این بعد را بر رفتار شهروندی سازمانی کاهش دهد. کارکنان با تعهدعاطفی باید با قصد و نیت قوی‌تری در شرایط رفتار شهروندی سازمانی مشارکت داشته باشند تا زمانی که منشا تعهد با هزینه‌ها همراه باشد (گللتی و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶). مایر و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۰۲) و کوهن (۲۰۰۷)، بر این باورند که تعهد سازمانی با مقایسه تاثیر متقابل بین انتظارات و گرایش‌های خود بر اساس ویژگی‌های فردی و جمعیت شناختی و ویژگی‌های شغل، گسترش می‌یابد و در نهایت به رفتار شهروندی سازمانی منجر می‌شود (لارنس و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۱۲) با افزایش تعهد، وابستگی روانی فرد به سازمان افزایش می‌یابد که این وابستگی و اعتقاد، در رفتار فرد در سازمان بروز می‌یابد، هر چه این وابستگی بیشتر باشد احتمال بروز این رفتار نیز بیشتر می‌شود. کسی که دل‌بستگی و علاقه قوی دارد احساس مثبت قوی نیز دارد که انتظار می‌رود موجب بروز رفتار شهروندی سازمانی در فرد شود. بر همین مبنا فرضیه زیر بیان می‌شود:

1 Chen et al

2 Huang & You

3 Gellatly et al

4 Mayer et al

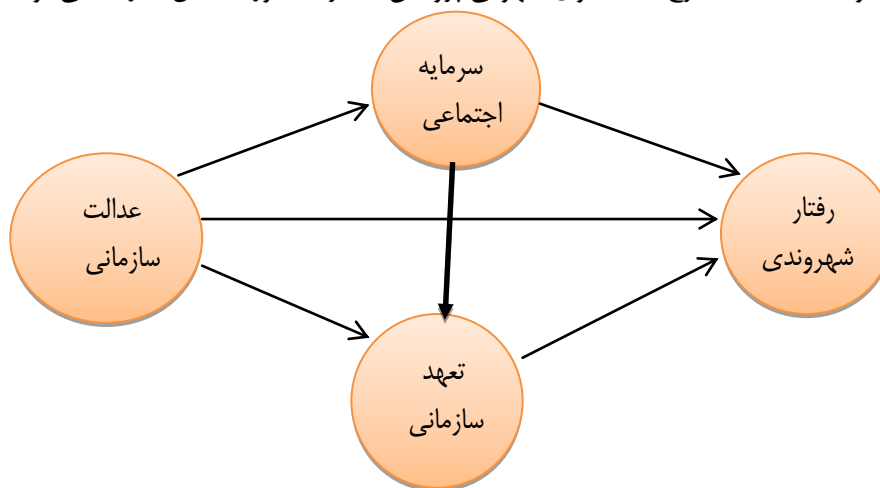
5 Lawrence et al

H5: تعهد سازمانی تاثیر معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.

سهام سرمایه اجتماعی در تسهیل انجام وظایف و نقش رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کیفیت عملکرد و تربیت نیروی انسانی، که امروزه نیروی انسانی مبنای توسعه جوامع به شمار می‌رود، بسیار مهم است (فاخر و اسدی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰). زیرا سرمایه اجتماعی می‌تواند بستر مناسبی را برای بهره‌برداری نیروی انسانی در سازمان فراهم کند تا منابع انسانی با مشارکت بیشتر، اعتماد متقابل و افزایش دانش حرفه‌ای خود، قادر به انجام تعهدات خود در برابر سازمان باشند (گاورین و دیندفارکوش<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱). با این حال مطالعاتی که تاثیر سازه‌های سرمایه اجتماعی را بر ابعاد گوناگون فعالیت شغلی کارکنان آموزشی مورد توجه قرار دهد، کمتر صورت گرفته است. بررسی تحقیقات پیشین نشان دهنده تاثیر عموماً مثبت سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی کارکنان است (حقیقتیان و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸). خورشید (۱۳۹۱) رابطه سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی را بین کارکنان بانک‌های دولتی شهر کرمان بررسی کردند و رابطه مثبت و معناداری بین این دو متغیر را نتیجه گرفتند. کاظم زاده و قاسم زاده (۱۳۹۲) نقش و میزان تاثیر سرمایه اجتماعی را بر تعهد سازمانی و آموزش اثربخش بررسی شد و نتیجه شد میان سرمایه اجتماعی و گرایش به تعهد سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. بر همین مبنا فرضیه زیر بیان می‌شود:

H6: سرمایه اجتماعی تاثیر معناداری بر تعهد سازمانی دارد.

با توجه به مباحث مطرح شده الگوی مفهومی پژوهش حاضر به صورت شکل ۱ ارائه می‌شود.



شکل ۱. الگوی مفهومی پژوهش

#### ۴. روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر فلسفه پژوهش، پژوهشی تجربه‌گرا است و از نظر رویکرد در زمره پژوهش‌های استنباطی قرار می‌گیرد. راهبرد پژوهش از نوع توصیفی و پیمایشی است که به صورت کمی و از طریق گردآوری داده‌های مقطعی انجام پذیرفته است (ساندرز<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲). پژوهش حاضر از نظر جهت‌گیری در زمره پژوهش‌های ارزیابی قرار می‌گیرد که قصد آزمون فرضیه را دارد و ابزار پرسشنامه به این منظور استفاده می‌کند. در پژوهش حاضر با روش الگوی سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS) و با استفاده از نرم افزار SMARTPLS2 فرضیه‌های آزمون شده و الگوی مفهومی ارائه شد. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه کارکنان دانشگاه پیام نور کرمان می‌باشد که به تعداد ۴۶۰ نفر است. بر اساس جدول مورگان و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای<sup>۲</sup> ۲۱۰ نفر به عنوان نمونه آماری جهت مطالعه انتخاب شدند. بدین صورت که از دانشکده علوم انسانی ۱۰۵ نفر، از دانشکده فنی و مهندسی ۵۶ نفر و دانشکده علوم پایه ۴۹ نفر انتخاب گردید.

#### ۴-۱- بررسی روایی پرسشنامه

برای تایید روایی محتوایی پرسشنامه ضمن کسب آرای خبرگان و استادان دانشگاه و همچنین استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد تلاش شد تا به نحوی تعدیل و تصحیح در مبانی نظری پرسشنامه صورت گیرد که بیشتر مشارکت کنندگان توانایی پاسخ به آن را داشته باشند. در ضمن، به منظور بررسی روایی همگرایی پژوهش نیز از شاخص میانگین واریانس استخراجی (AVE) استفاده شد. معیار AVE میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد که هر چه این همبستگی بیشتر باشد، برازش نیز بیشتر خواهد بود (بارکلی<sup>۲</sup>، ۱۹۹۵). از آنجایی که فورنل و لارکر (۱۹۸۱)، استاندارد بالای ۰.۵ را برای این شاخص در نظر گرفته‌اند، می‌توان گفت سوال‌های پرسشنامه از روایی همگرایی مناسبی برخوردارند.

#### ۴-۲- بررسی پایایی پرسشنامه

برای سنجش پایایی سوال‌ها نیز از ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی (CR) بهره گرفته شد. از آنجایی که معیار آلفای کرونباخ معیاری سنتی برای تعیین پایایی سازه‌هاست، روش PLS معیار مدرن‌تری نسبت به آلفای کرونباخ به نام پایایی ترکیبی به کار می‌برد (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲). برتری این معیار نسبت به آلفای کرونباخ در این است که پایایی سازه‌ها نه به صورت مطلق؛ بلکه با توجه به همبستگی سازه‌هایشان با یکدیگر محاسبه می‌شود. در نتیجه، برای سنجش بهتر پایایی در روش PLS هر دوی این معیارها به کار برده

1 Saunders

2 Barclay

الگویابی ساختاری روابط بین رفتار شهروندی سازمانی، عدالت سازمانی، سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی □ ۲۳

می‌شوند (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲). کرونباخ میزان استاندارد ۰,۷ را برای آلفای کرونباخ، باگازی و بی مقدار بالای ۰,۶ را برای پایایی ترکیبی به منظور سنجش پایایی بیان کرده‌اند (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲). همچنین، ریوارد و هاف<sup>۱</sup> (۱۹۸۸)، عدد ۰,۵ را به عنوان مقدار ملاک بارهای عاملی در نظر گرفته‌اند. از آنجا که همه بارها بیشتر از ۰,۵ هستند، نتیجه می‌شود که واریانس بین سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر بوده، پایایی مدل‌های اندازه‌گیری در این پژوهش قابل قبول است. نتایج ضرایب یادشده در جدول ۲ نمایش داده شده که نشان‌دهنده روایی و پایایی مناسب پرسش‌هاست.

**جدول ۲. آزمون پایایی و روایی**

متغیرهای پنهان	نام اختصاری متغیرها	سوال‌ها	بارهای عاملی	منبع	آلفای کرونباخ	ضریب پایایی ترکیبی	میانگین واریانس استخراجی
عدالت سازمانی	OJ	Q1	۰,۷۱۹	اسمیت (۱۹۹۸)	۰,۷۶۹	۰,۷۸۲	۰,۵۱۴
		Q2	۰,۶۴۰				
		Q3	۰,۳۹۲				
		Q4	۰,۶۴۶				
		Q5	۰,۶۹۰				
		Q6	۰,۵۶۷				
سرمایه اجتماعی	SC	Q7	۰,۵۸۳	ناهاییت و گوشال (۱۹۹۸)	۰,۷۲۸	۰,۸۱۳	۰,۵۲۴
		Q8	۰,۷۱۶				
		Q9	۰,۵۶۳				
		Q10	۰,۶۸۳				
		Q11	۰,۶۹۴				
		Q12	۰,۶۹۶				
تعهد سازمانی	OC	Q13	۰,۶۳۹	می‌یر و آلن (۱۹۹۷)	۰,۸۶۹	۰,۷۹۳	۰,۵۰۱
		Q14	۰,۶۹۹				
		Q15	۰,۶۷۶				
		Q16	۰,۵۹۰				
		Q17	۰,۴۹۰				
		Q18	۰,۶۴۸				
رفتار شهروندی سازمانی	OCB	Q19	۰,۶۹۱	جان و یونگ (۲۰۱۲)	۰,۷۲۱	۰,۸۱۱	۰,۵۲۰
		Q20	۰,۶۵۱				
		Q21	۰,۷۱۲				
		Q22	۰,۶۷۴				
		Q23	۰,۶۰۵				
		Q24	۰,۵۴۳				

### ۵. تحلیل داده‌ها و یافته‌ها

تحلیل داده‌های پژوهش در دو بعد توصیفی و استنباطی به منظور تحلیل ابعاد جمعیت‌شناختی و تحلیل‌های مرتبط با فرضیه‌های پژوهش در ادامه ارائه می‌شود. در پژوهش حاضر ۲۱۰ پرسشنامه قابل استفاده بود که بر اساس توزیع جمعیت شناختی نمونه مورد بررسی برای ابعادی از قبیل جنسیت، سابقه کاری، تحصیلات به صورت جدول ۳ است.

جدول ۳. مشخصات جمعیت‌شناختی داده‌ها

سطح تحصیلات	سابقه کاری (بر حسب سال)						جنسیت		تعداد پاسخ دهندگان	دانشکده
	فوق لیسانس و بالاتر	لیسانس	کاردانی	≤ ۱	۱-۵	۵-۱۰	≥ ۱۰	زن		
۱۱	۷۳	۲۱	۸	۳۹	۲۱	۳۷	۴۲	۶۳	۱۰۵	علوم انسانی
۸	۳۶	۱۲	۹	۱۲	۱۷	۱۸	۲۴	۳۲	۵۶	فنی و مهندسی
۴	۳۵	۱۰	۸	۱۰	۱۲	۱۹	۱۵	۳۴	۴۹	علوم پایه
۲۳	۱۴۴	۴۳	۲۵	۶۱	۵۰	۷۴	۸۱	۱۲۹	۲۱۰	کل
%۱۱	%۶۸	%۲۱	%۱۲	%۳۰	%۲۳	%۳۵	%۳۹	%۶۱	%۱۰۰	درصد

نمونه مورد مطالعه در پژوهش حاضر از نظر جنسیتی ۶۱ درصد مرد و ۳۹ درصد زن بودند، از نظر سطح تحصیلات نیز ۱۱ درصد مدرک کاردانی، ۶۸ درصد لیسانس و ۲۱ درصد کارشناسی ارشد و بالاتر بودند، که اطلاعات حاصل نشان می‌دهد اکثر افراد نمونه را مردان و افراد دارای مدرک لیسانس تشکیل می‌دهند. همچنین، بیشتر افراد نمونه سابقه کار بیشتر از ده سال داشتند.

برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از الگوی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده شد؛ اما قبل از اینکه به تفسیر الگو پرداخته شود ابتدا باید مناسب بودن الگو در سه بخش الگوی اندازه‌گیری، الگوی ساختاری و الگوی کلی مورد تایید قرار گیرد تا بتوان به نتایج آن اعتماد کرد و در واقع باید پایایی و اعتبار الگو اثبات شود. موارد مرتبط با بخش اندازه‌گیری در قسمت قبل توضیح داده شد؛ بنابراین از تایید مناسب بودن الگوی اندازه‌گیری باید به قابلیت اتکای الگوی ساختاری اشاره کرد که از دو شاخص ضریب تعیین ( $R^2$ ) و  $Q^2$  برای این منظور استفاده شده و در جدول ۴، ارائه شده است.

جدول ۴. برازش الگوی ساختاری

متغیر	$Q^2 > 0.15$	$R^2 > 0.19$
سرمایه اجتماعی	۰/۱۶۰	۰/۴۴۹
تعهد سازمانی	۰/۱۹۲	۰/۳۷۰



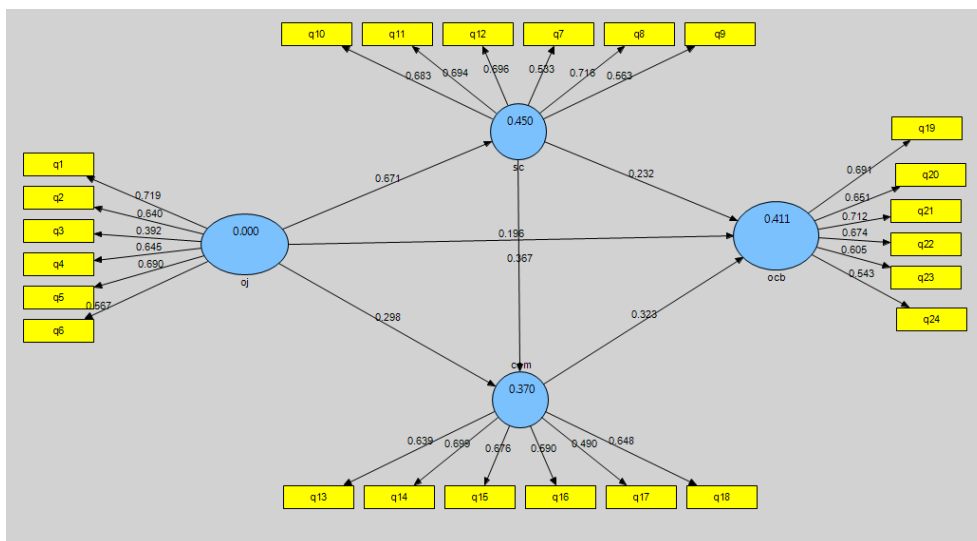
الگویابی ساختاری روابط بین رفتار شهروندی سازمانی، عدالت سازمانی، سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی □ ۲۵

۰/۴۱۱	۰/۱۶۰	رفتار شهروندی سازمانی
-------	-------	-----------------------

در انتها نیز به برازش کلی الگو اشاره شده است که در الگوی مبتنی بر حداقل مربعات جزئی از شاخص GOF استفاده می‌شود و باید بیشتر از ۰/۳ باشد، این شاخص برای الگوی حاضر ۰/۴۰۷ به دست آمد که نشان‌دهنده مناسب بودن الگوی کلی است.

### آزمون فرضیات پژوهش

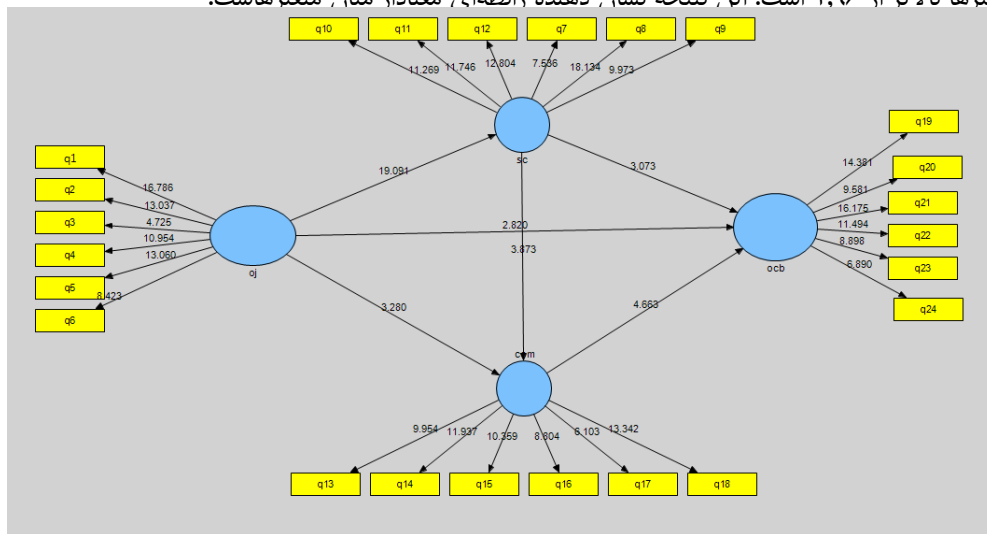
به علت آنکه شاخص‌های برازش مدل‌های اندازه‌گیری که در جدول ۲ نمایش داده شدند (ضرایب بارهای عاملی، آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و ضرایب AVE) همگی در سطح مطلوبی هستند، برازش مناسب مدل‌های اندازه‌گیری تایید می‌شود. در شکل شماره ۲، نیز ضرایب مسیر و بارهای عاملی نشان داده شده‌اند که نمایانگر شدت روابط هستند. اعداد در طول مسیر موید ضرایب مسیر هستند و اعداد درون دایره‌ها نشان‌دهنده ضرایب تعیین ( $R^2$ ) هستند. ضریب تعیین معیاری است که نشان‌دهنده تاثیر یک متغیر بر نوا بر یک متغیر درون‌زا است و سه مقدار ۰،۱۹، ۰،۳۳، و ۰،۶۷ به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی در نظر گرفته می‌شود (چین، ۱۹۹۸). در شکل ۲، مقدار ضریب تعیین برای متغیر رفتار شهروندی سازمانی ۰،۴۱۱، برای سرمایه اجتماعی ۰،۴۵۰ و تعهد سازمانی ۰،۳۷۰ است که می‌توان گفت این نتایج بیانگر برازش متوسط رو به قوی مدل‌های ساختاری است.



شکل شماره ۲. ضرایب مسیر و بارهای عاملی

در مدل معادلات ساختاری برای آزمون معناداری پارامترهای مدنظر در مدل، از شاخص آماری t استفاده

می‌شود. لذا پارامترهایی که دارای مقادیر بزرگتر از ۱,۹۶ هستند، از لحاظ آماری در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادارند (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲). البته، باید توجه داشت که آماره  $t$  تنها صحت رابطه‌ها را نشان می‌دهد و شدت رابطه بین سازه‌ها را نمی‌توان با آنها سنجید (همان، ۱۳۹۲). طبق شکل شماره ۳ مقادیر  $T$  برای همه مسیرها بالاتر از ۱,۹۶ است. این نتیجه نشان دهنده رابطه‌ها، معنادار، متنبرهاست.



شکل شماره ۳. آماره  $T$

پس از اطمینان از برازش مناسب مدل‌های اندازه‌گیری و مدل‌های ساختاری می‌توان به آزمون فرضیات پژوهش پرداخت. ضرایب مسیر، مقادیر  $T$  و نتایج آزمون فرضیات در جدول ذیل نشان داده شده‌اند:

جدول ۵. آزمون فرضیه‌ها

فرضیه‌ها	ضرایب مسیر	آماره $T$	نتیجه آزمون
عدالت‌سازمانی ← رفتار شهروندی سازمانی	۰,۱۹۶	۲,۸۲	تایید
عدالت‌سازمانی ← سرمایه اجتماعی	۰,۶۷۱	۱۹,۰۹	تایید
سرمایه اجتماعی ← رفتار شهروندی سازمانی	۰,۲۳۲	۳,۰۷	تایید
عدالت‌سازمانی ← تعهدسازمانی	۰,۲۹۸	۳,۲۸	تایید
تعهدسازمانی ← رفتار شهروندی سازمانی	۰,۳۲۳	۴,۶۳	تایید
سرمایه اجتماعی ← تعهدسازمانی	۰,۳۷۰	۳,۸۷	تایید

از آنجا که مقدار ملاک برای مناسب بودن ضرایب بارهای عاملی ۰,۴ است (هولند<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹)، می‌توان نتیجه

الگویابی ساختاری روابط بین رفتار شهروندی سازمانی، عدالت سازمانی، سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی □ ۲۷

گرفت که تمامی ضرایب بارهای عاملی سوال‌های این پژوهش در حد مناسبی قرار دارند. از طرفی، تمامی ضرایب تی از ۱,۹۶ بالاتر هستند که این امر معنادار بودن تمامی سوال‌ها و روابط میان متغیرها را در سطح اطمینان ۹۵ درصد نشان می‌دهد.

### نتیجه‌گیری و پیشنهادات

سرمایه‌های انسانی از جمله مهم‌ترین و ارزشمندترین دارایی‌های سازمان‌های خدماتی محسوب می‌شوند. من‌الجملة محیط‌های آموزشی و پژوهشی (دانشگاه) نقش بسیار حیاتی در توسعه و پیشرفت کشور و جامعه دارد. پژوهش حاضر تاثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی را با نقش میانجی سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی در کارکنان دانشگاه پیام نور کرمان بررسی می‌کند. عدالت، از جمله مفاهیم مهم و کارکردی در حوزه علوم اجتماعی است که در نظریه‌های مدیریت از آن یاد می‌شود. شاید این مفهوم از معدود مضامین مورد توافق در پارادایم‌های مختلف مدیریتی است. سازمان‌های امروزی به دنبال رویکردهای جدید در مدیریت هستند تا بتوانند منابع انسانی و فیزیکی خود را به بهترین شکل به کار گیرند و بازده کاری خود را بالا ببرند. سازمانهای آموزشی و پژوهشی نیز از این قاعده مستثنا نیستند و با توجه به ماهیت آموزشی که دارند این موضوع اهمیت بیشتری دارد.

در گام اول از بررسی فرضیه‌های پژوهش، رابطه مستقیم عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی تایید شد که مطابق با نتایج لیم و مارتین (۲۰۱۷)، تزینر و شارونی (۲۰۱۴)، چان و لی (۲۰۱۶)، فانی و همکاران (۱۳۹۰) و پهلوی و همکاران (۱۳۸۹) همسو می‌باشد. ضمن تایید نظریه‌های مورگان، لایدن و کلینگل نشان می‌دهد که کارکنان یک سازمان، زمانی رفتارهای شهروندی از خود بروز می‌دهند که از روحیه و روان سالم برخوردار باشند. از این رو مدیران و سرپرستان سازمان‌ها با شناسایی عوامل تاثیرگذار بر بروز رفتارهای شهروندی در میان کارکنان و همچنین تلاش مضاعف در ارتقای شخصیت سازمانی می‌توانند گام‌های موثری را در راستای نیل به اهداف متعالی سازمان برداشته و از آسیب پذیری سازمانی جلوگیری به عمل آورند. ایجاد جو عدالت‌محور، از وظایف اساسی مدیران سازمانها است؛ زیرا چنین جوی ارتباط بالایی با معیارهای اثربخشی سازمان دارد. کارکنان در صورتی رفتار شهروندی از خود بروز می‌دهند که احساس کنند عدالت در سازمان رعایت می‌شود. تقویت رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان یک سازمان با رعایت عدالت سازمانی، روند تحقق اهداف سازمان را تسریع می‌بخشد. در ادامه معناداری رابطه عدالت سازمانی و سرمایه اجتماعی با نتایج خدایی و همکاران (۲۰۱۳)، امیرخانی و پورعزت (۱۳۸۷) و نصرافهانی (۱۳۹۲) همراستا است. بنابراین حرکت در راستای افزایش عدالت در سازمان‌ها از مهم‌ترین روش‌هایی است که آنها را یاری می‌کند که علاوه بر بهره‌مندی از مزایای عدالت سازمانی، بتوانند محیطی با سرمایه اجتماعی غنی فراهم کنند و به دستاوردهای مهمی در این زمینه دست یابند. به رغم وضعیت خوب عدالت در جامعه مورد بررسی، باید به عوامل تقویت کننده عدالت توجه کافی کرد و سعی کرد تا حد ممکن جو مناسب برای ارتقای

وضعیت و سطح عدالت همت گمارد. نتایج آزمون فرضیه سوم بیان کننده تاثیر مثبت و معنادار ۲۳ درصدی متغیر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی است و سرمایه اجتماعی به میزان ۲۳ درصد تغییرات رفتار شهروندی سازمانی را تبیین می کند. نتایج این فرضیه با مطالعات یونی (۲۰۱۴)، یزدان پناه و پوردال (۲۰۱۴)، عسکریان و کرامتی (۲۰۱۴)، آریانی (۲۰۱۲) همخوانی و مطابقت دارد. مدیران سازمان ها باید هزینه ها و منافع حفظ و توسعه رفتار شهروندی سازمانی را در سازمان ارزیابی و با توجه به آثار بالقوه آن، نسبت به اجرای هر چه بیشتر آن در سازمان اقدام کنند. همچنین مدیران برای ایجاد سرمایه اجتماعی، باید محیط کاری ایجاد کنند که باعث تجدید قوای کارکنانشان شود تا بتوانند شهروندان سازمانی خوبی باشند. بر همین مبنا پیشنهاد می شود که مدیران از طریق تقویت فرهنگ وفاداری، اطاعت و مشارکت وظیفه ای و مشارکت اجتماعی، میان کارکنان دوستی، اعتماد و هویت بخشی ایجاد کنند. برای برقراری وفاداری بین کارکنان، مدیران باید از طریق ایجاد فضای کاری مناسب در سازمان، میل کارکنان برای فداکاری و ترجیح منافع سازمانی بر منافع شخصی و حمایت و دفاع از سازمان را افزایش دهند. برای این منظور، کارکنان باید بکوشند در روابط و مراودات خود، مهارت های هوش عاطفی را یاد بگیرند و آن را افزایش دهند. در گام دوم از بررسی فرضیه های پژوهش معناداری رابطه عدالت سازمانی و تعهد سازمانی مورد تایید قرار گرفت که با نتایج مطالعه بهاری فر و همکاران (۱۳۹۰) همسو می باشد. با توجه به تاثیر مثبت عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی، به مدیران و مسئولان دانشگاه پیشنهاد می شود که با انجام تحقیقات مرتبط، عوامل موثر بر تعهد سازمانی کارکنان را شناسایی کرده و سعی در بهبود این عوامل کنند. به طور مثال، تلاش برای بهبود جو سازمانی می تواند یک استراتژی ارزشمند برای بهبود تعهد سازمانی باشد. فرضیه پنجم تحقیق مبنی بر تاثیر تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی مورد تایید قرار گرفت که مطابق با نتایج شمس الدینی و محمدجانی (۱۳۹۳)، مایر و همکاران (۲۰۰۲)، بیگ (۲۰۱۲) و آیلماز (۲۰۰۸) هم راستا است. لذا در راستای رابطه تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی به مدیران پیشنهاد می گردد با برقراری ارتباط مفید و موثر با کارکنان اهداف و ارزش های آنان را شناخته و در جهت رسیدن به اهداف سازمان گام بردارند تا کارکنان برای موفقیت سازمان بطور شخصی احساس مسئولیت کنند و با رفتارهای داوطلبانه و اختیاری خود باعث بهبود موثر وظایف و نقش های سازمان شوند. در نهایت معناداری رابطه سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی مطابق نتایج خورشید (۱۳۹۱)، کاظم زاده و قاسم زاده (۱۳۹۲)، وحدتی (۲۰۱۰) و عریض و سامانی مورد تایید قرار گرفت.

امروزه کارکنان به دقت رفتار مدیران، سیاست های سازمان، روابط، رویه های جاری در سازمان را مورد توجه قرار می دهند. بر اساس نظریه برابری، کارکنان میزان عملکرد و فعالیت های خود را با کارکنان دیگر مقایسه می کنند و بر مبنای آن عملکرد، فعالیت ها و تلاش های آتی خود را شکل می دهند. اگر کارکنان ادراک خوبی از عدالت داشته باشند به منظور کمک به سازمان برای رسیدن به اهداف حداکثر تلاش خود را می کنند. زمانی که کارکنان عدالت خوبی را در سازمان مشاهده کنند، امید بیشتری برای انجام دادن کار دارند و میزان

الگویابی ساختاری روابط بین رفتار شهروندی سازمانی، عدالت سازمانی، سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی □ ۲۹

تاب‌آوری خود را با توجه به مشکلات و موانع افزایش می‌دهند تا به اهداف برسند. همچنین برای رسیدن به اهداف و ارائه خدمات فردی و سازمانی خوش‌بین‌ترند.

با توجه به نتایج پژوهش، مدیران دانشگاه (رئیس دانشگاه، روسای دانشکده‌ها) باید نظام‌های اطلاعاتی مناسب درباره روندهای جاری سازمان، قوانین مشخص درباره نحوه عملکرد، نظام پاداش‌های منطقی و واقعی، جایگزینی ضوابط به جای روابط، و دستور العمل‌های مدون در ارتقای کارکنان تدوین کنند، تا بتوانند از توانایی‌های منابع انسانی حداکثر استفاده را ببرند.

### پیشنهادها کاربردی و مدیریتی

با توجه به نتایج به دست آمده، پیشنهادات نیز به دانشگاه پیام نور استان کرمان ارائه می‌شود:

✓ با توجه به نتایج تحقیق، باید با بررسی وضعیت رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه های پیام نور کل کشور و عوامل موثر در ایجاد و بروز رفتار شهروندی سازمانی به دنبال ایجاد این رفتار انسانی و مهم در سازمان بود.

✓ گام برداشتن در راستای افزایش رعایت عدالت در سازمان‌ها از مهم‌ترین روش‌هایی است که آنها را یاری می‌کند علاوه بر بهره‌مندی از مزایای عدالت سازمانی، بتوانند محیطی آکنده از سرمایه اجتماعی را فراهم کنند و به دستاوردهای مهمی در این زمینه دست یابند. از این رو باید به عوامل تقویت‌کننده عدالت در سازمان توجه کافی مبذول شود.

✓ مدیران و مسئولین دانشگاه باید در جهت ایجاد و گسترش عدالت در تمامی جنبه‌ها و تصمیمات سازمانی که عمدتاً مرتبط با کارکنان می‌باشند برآیند و همچنین، با استفاده از آزمون‌ها و مصاحبه‌های دقیق و اصولی در جهت جذب کارکنانی برآیند که از انجام هیچ تلاشی برای سازمان‌شان کوتاهی نکرده و رفتار شهروندی سازمانی را از خود به نمایش می‌گذارند و با ایثار، فداکاری و مسئولیت‌پذیری در امور مرتبط با دیگر همکاران‌شان مشارکت نموده و از پذیرش کار اضافی و هر گونه تلاشی برای سازمان‌شان فروگذار نکنند.

✓ با توجه به نتایج و رابطه‌مندی عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، باید به دنبال برقراری سیستم پرداخت و پاداش عادلانه به منظور ادراک عدالت در کارکنان و ارائه حداکثر تلاش به منظور رسیدن به اهداف سازمانی باشیم.

✓ با توجه به نقش میانجی‌گری سرمایه اجتماعی باید به دنبال همبستگی و روابط دوستانه و شبکه‌های اجتماعی قوی و سودمند به منظور ایجاد سرمایه اجتماعی و متعاقب رفتار شهروندی بالا در دانشگاه‌ها باشیم.

✓ با توجه به تاثیر مثبت تعهدسازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی، به مدیران و مسئولان دانشگاه

پیشنهاد می‌شود که با انجام تحقیقات مرتبط، عوامل موثر بر تعهدسازمانی کارکنان را شناسایی کرده و سعی در بهبود این عوامل کنند. به طور نمونه، تلاش برای بهبود جوسازمانی می‌تواند یک استراتژی ارزشمند برای بهبود تعهد سازمانی باشد.

✓ با ایجاد رضایت از حقوق و مزایا و فراهم کردن شرایط مناسب کاری و تامین امنیت شغلی، میزان نارضایتی کارکنان را کاهش دهند و موجب افزایش تعهدسازمانی آنها شوند.

✓ به کارکنان اجازه داده شود در تصمیم‌گیری‌های سازمان دخالت کرده و مدیر به طور منصفانه از نظر آنها استقبال کند.

✓ هنگام تصمیم‌گیری درباره شغل کارکنان و جابه‌جایی آنان به نیازهای شخصی آنها نیز توجه شود تا با امید بیشتر به فعالیت‌های کاری خود ادامه دهند.

#### محدودیت‌های پژوهش

محدودیت‌های تحقیق عواملی‌اند که در مسیر جمع‌آوری اطلاعات و کسب نتایج مطلوب، باعث مانع ایجاد می‌کنند و همواره پژوهشگران در تحقیقات خود با آن مواجهند. محدودیت‌های این پژوهش شامل موارد زیر بوده‌اند:

- ✓ بی‌تمایلی پاسخ‌دهندگان به تکمیل دقیق پرسشنامه
- ✓ سوءگیری ذهنی و برداشت نادرست تکمیل‌کنندگان پرسشنامه
- ✓ عدم حمایت کافی مدیران و سرپرستان در تسهیل فرایند کار پژوهش

#### منابع

۱. احمدی، سید علی‌اکبر؛ فیض‌آبادی، حوریه (۱۳۹۰). بررسی ارتقای سرمایه اجتماعی بر بهبود عملکرد، مدیریت دولتی، شماره ۶، دوره سوم، صص ۳۵-۴۵.
۲. امیرخانی، طیبه؛ پورعزت، علی‌اصغر (۱۳۸۷). تاملی بر امکان توسعه سرمایه‌اجتماعی در پرتو عدالت سازمانی در سازمان‌های دولتی، مدیریت دولتی، دوره ۱، شماره ۱، صص ۱۹-۳۳.
۳. آذر، عادل؛ فرخ، مجتبی؛ جانانی، حمید (۱۳۹۵). بررسی رابطه علی عدالت سازمانی با رضایت مشتری از طریق نقش میانجی سرمایه اجتماعی در بانک‌های تجاری، مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۳، شماره ۱، صص ۶۹-۸۷.
۴. بهروان، حسین؛ سعیدی، رقیه (۱۳۸۹). عوامل موثر بر میزان تعهد سازمانی کارکنان شرکت گاز نمونه مورد مطالعه: اداره مرکزی استان خراسان رضوی، شهر مشهد. مجله علوم اجتماعی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد، شماره ۲، صص ۱۸۱-۱۹۹.
۵. بهلولی‌زیناب، نادر؛ علوی‌متین، یعقوب؛ درخشان‌مهربانی، عادل (۱۳۸۹). بررسی تاثیر عدالت سازمانی بر

الگویابی ساختاری روابط بین رفتار شهروندی سازمانی، عدالت سازمانی، سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی □ ۳۱

۶. رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، فراسوی مدیریت، دوره ۷، شماره ۱، صص ۷۰-۸۵.
۷. پورسلطانی زرنندی، حسین؛ امیرجی نقندر، رامین (۱۳۹۲). ارتباط تعهدسازمانی با رفتار شهروندی سازمانی، مدیریت دانشگاه تهران، شماره ۱۶، صص ۱۲۷-۱۴۷.
۸. خورشید، صدیقه (۱۳۹۱). مطالعه تاثیر سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی کارکنان. فرایند مدیریت توسعه، دوره ۲۵، شماره یک، صص ۱۱۵-۱۴۷.
۹. داوری، علی؛ رضازاده، آرش (۱۳۹۲). مدل سازی معادلات ساختاری با نرم افزار PLS. تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی
۱۰. دامغانیان، حسین؛ جعفری، سکینه؛ ضابطپور، حسین (۱۳۹۳). بررسی تاثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی با میانجی گری کیفیت زندگی کاری. مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۲، شماره ۴، صص ۶۵۵-۶۷۹.
۱۱. زارعی متین، حسن (۱۳۸۸). مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته. تهران، نشر آگاه
۱۲. سبحانی نژاد، مهدی؛ شاطری، کریم؛ فرجی ده سرخی، حاتم؛ اکبری، معصومه (۱۳۸۹). تبیین رابطه رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی بین کارشناسان دانشگاه تهران، ماهنامه علمی-پژوهشی دانشگاه شاهد، صص ۱۰۱-۱۱۴.
۱۳. شفقت، ابوطالب؛ زاهدی، محمدجواد؛ نازک تبار، حسین (۱۳۹۲). تاثیر تعهدسازمانی بر عملکرد شرکت های صنعتی بر اساس الگوی می یو و همکاران، فصلنامه بهبود مدیریت، دوره ۷، شماره ۱، صص ۷۰-۸۵.
۱۴. شمسی، زهرا؛ محبعلی پور، منیره؛ الوداری، حسن (۱۳۹۴). بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی. مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۲، شماره ۱، صص ۱۱۷-۱۳۶.
۱۵. فیضی، کامران؛ رونقی، محمدحسین (۱۳۹۰). ارزیابی سرمایه های فکری و اجتماعی شرکت های رتبه بندی شده توسط شورای عالی انفورماتیک ایران، فصل نامه پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران، دوره اول، شماره ۲، صص ۱۸۹-۲۰۶.
۱۶. فانی، علی اصغر؛ دانایی فرد، حسن؛ زکیانی، شعله (۱۳۹۰). بررسی تاثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی: تبیین نقش شخصیت سالم سازمانی. پژوهش های مدیریت در ایران، دوره ۱۷، شماره
۱۷. قلی پور، آرین (۱۳۹۱). مدیریت رفتار سازمانی (رفتار فردی). چاپ چهارم، تهران: انتشارات سمت
۱۸. کاظم زاده بیطالی، مهدی؛ قاسم زاده علیشاهی، ابوالفضل (۱۳۹۲). تبیین نقش و میزان تاثیر سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی و آموزش اثربخش. مجله رفتار سازمانی، سال اول، شماره دوم، صص ۱۰۵-

۱۱۶.

۱۸. گنجی، محمد؛ هلالس ستوده، مینا (۱۳۸۹). رابطه گونه‌های دینداری و سرمایه اجتماعی، جامعه‌شناسی کاربردی، سال ۲۲، شماره ۴۲، صص ۹۵-۱۲۰.

۱۹. مهرابی گوشکی، علی؛ عزیزی، بیستون؛ سلمانی، داوود (۱۳۸۸). رابطه بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی، صص ۱-۹.

۲۰. نصرافهانی، علی؛ شعبانی نفت‌چالی، جواد؛ خزایی‌پول، جواد (۱۳۹۲). بررسی تاثیر عدالت ادراک شده بر میزان سرمایه‌اجتماعی کارکنان (مورد مطالعه: شبکه بهداشت و درمان شهرستان نوشهر، جامعه‌شناسی کاربردی، دوره ۲۴، شماره ۲، صص ۱۶۵-۱۸۴.

21. Akroyd, D., Legg, J., Jackowski, M., & Adams, R (2009). The impact of selected organizational variables and managerial leadership on radiation therapists organizational commitment. *Radiography*, 15, 113-120.
22. Appelbaum, S., Bartolomucci, N., Beaumier, E., Boulanger, J., Corrigan, R., Dore, I., ... & Serroni, C. (2004). Organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust. *Management decision*, 42(1), 13-40.
23. Acaray, A., & Akturan, A. (2015). The Relationship between Organizational Citizenship Behaviour and Organizational Silence. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 207, 472-482.
24. Araste, H. R. (2008). "Necessity of Modern leadership Styles' Usage among Presidents of Country Universities". *Research and Planning in Higher Education*, 14(4), 1-18.
25. Bies, R. J. (1987). "The predicament of injustice: The management of moral outrage". In L. L. Cummings & B. M. Staw (Eds), *Research in organizational behavior*, 9, 289-319.
26. Bienstock, Carol C.; DeMoranville, Carol W.; Smith, Rachel (2003). "Organizational citizenship behavior & service quality". *Service Marketing*, 17)4(, 357-387.
27. Cho, V. and Huang, X(2012). Professional commitment ,organizational commitment, and the intention to leave for professional advancement, *Information Technology & People*, Vol. 25, pp .31- 54.
28. Cassar. V, Briner.RB (2011), The relationship between psychological contract breach & organizational commitment: Exchange imbalance as a moderator of the mediating role of violation, *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 78, pp. 283-289.
29. Choudhary, N.; Kumar, D. R.; Philip, P. J. (2012). "Organizational Justice as Predictor of Satisfaction with Personal and Organizational Outcomes". *Proceedings of National Conference on Emerging Challenges for Sustainable*



- Business, 971–981.
30. Chan, Wai-Yen; Lua, Shan; Nie, Youyan; Lim, Sandy and Hogan, David (2010), “Organizational and personal predictors of teacher commitment: the mediating role of teacher efficacy and identification with school”, *American educational research journal*, Vol. 45, No. 33: 597-630.
  31. Dyne L.V; Ang S. (2005). “Organizational citizenship behavior of contingent workers in Singapore”. *Academy of Management Journal*, 41(6), 692-703.
  32. Fakhraee, Cyrus. Asadi, Mehdi.(2010) A comparative study of “social capital related to teachers’ job satisfaction and organizational commitment of teachers,” the official teachers and tuition in Maragheh -school year. *Journal of Sociology*, First Year, No. I, pp. 163-137.
  33. Gellatly, Ian R; Meyer, John P and Luchak A A (2006), “Combined effects of the three commitment components on focal and discretionary behaviors: A Test of Meyer and Herscovitch’ s propositions”, *journal of vocational behavior*, No 69: 331-345.
  34. Gyvryan, Hassan. dindarFrkvsh, Firuz (2011). Investigate the relationship between social capital and the effectiveness of teachers, *Journal of Educational Leadership and Management*, Islamic Azad University, Fifth year, Number three, pp. 145-137.
  35. Greenberg, J. (2004). "Stress Fairness to fare No stress:Managing workplace stress by promoting Organizational Justice". *Organizational Dynamics*. 33, 322-335.
  36. Hulland, J., & Richard Ivey School of Business. (1999). Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: A review of four recent studies. *Strategic management journal*, 20(2), 195-204.
  37. Haghigatian Mansour. Rabbani, Rasul. Kazemi, Soheila (2008). Putnam city high school careers teachers in Isfahan, Islamic Azad University (Iran), pp. 164-147.
  38. Huang, Chan-Chen and You, Ching- Sing (2011), “The three components of organizational commitment on in- role behavior and organizational citizenship behaviors”, *African journal of business management*, Vol. 5 No.28: 11335-11344.
  39. Handlon, R. L. (2009). The departure of the insurance agent: The Impact organizational commitment, organizational justice, and job satisfaction have on Intent to leave in the insurance industry (Doctoral dissertation, Capella University).
  40. Handlon, R.L (2009)., “Dissertation Presented in Partial”The Departure of the Insurance Agent: The Impact Organizational Commitment, Organizational Justice, and Job Satisfaction have on Intent to Leave in the Insurance Industry.
  41. Ismail, H. (2015). Organizational Justice and Citizenship Behavior, the Mediating Role of Trust. *International Journal of Human Resource Studies*, 5(1), 86.

42. Liou, S. R. (2008). An analysis of the concept of organizational commitment. *Nursing forum*, 43(3), 116-125.
43. Lawrence, Janet; Ott, Molly & Bell, Alli (2012), "Faculty organizational Commitment and Citizenship", *Res high edue*, No.53: 325-352.
44. Lambert, E. (2003). The impact of organizational justice on correctional staff. *Journal of criminal justice*, 31(2), 155-168.
45. Morrow, P. C., McElroy, J. C., & Scheibe, K. P. (2012). Influencing organizational commitment through office redesign. *Journal of vocational behavior*, 81(1), 99-111.
46. Meyer, J.P . Allen, N.J (2007) " A three-component conceptualization of organizational commitment: Some methodological considerations" *Human Resource Management Review*, Vol17, No1.
47. McCroskey, S. D (2007), The relationship between leadership practices and three component model of organizational commitment: An empirical analy *Doctoral dissertation*, Capella University.
48. Messer, B. A. E.; White, F. A. (2006). "Employees' mode perceptions of fairness and organizational citizenship behavior". *Journal of business and psychology*, 4, 97-105.
49. Moorman, R. H. (1991). "Relationship between organizational citizenship behaviors: do fairness receptions influence employee citizenship?". *Journal of applied psychology*, 76, 845-855.
50. 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, 527-556.
51. Newland, Sarah J. (2012). "Organizational Citizenship Behavior Organization: Does the Underlying Motive Matter?". A Thesis Presented to The Faculty of the Department of Psychology Western Kentucky University.
52. Nahapiet, J.; Ghoshal, S. (1998). "Social Capital, Intellectual Capital & the organizational advantage". *The Academy of Management Review*, 23(2), 242-260.
53. Organ, D.W. (1988). *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*. Lexington book, Lexington, MA.
54. Philip, P. J.; Kumar, R.; Choudhary, N. (2012). Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Organizational Justice at Work Place". *Proceeding Ninth AIMS International Conference on Management*, January 1-4, 1215-1221.
55. Saunders, M., Lewis, & Thorhill, A. (2012). *Research Methods for Business Students*. Fifth edition, prentice hall, London.
56. Tahseen, N., & Akhtar, M. S. (2016). Impact of Organizational Justice on Citizenship Behavior: Mediating Role of Faculty Trust. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 10(1), 104-121.
57. Tziner, A., & Sharoni, G. (2014). Organizational citizenship behavior,

الگویابی ساختاری روابط بین رفتار شهروندی سازمانی، عدالت سازمانی، سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی □ ۳۵

organizational justice, job stress, and workfamily conflict: Examination of their interrelationships with respondents from anon-Western culture. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 30(1), 35.

58. Tahseen, N., & Akhtar, M. S. (2016). Impact of Organizational Justice on Citizenship Behavior: Mediating Role of Faculty Trust. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 10(1), 104-121.
59. Yuong, Koh T.; Rowlinson, S. (2011). "Relational approach in managing construction project safety". *Journal of A social capital perspective*, 48, 134-144

