

بررسی رابطه عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه پیام نور

عباسعلی اسمعیل زاده،^۱

ابوالفضل قاسم زاده^۲

چکیده

هدف این پژوهش بررسی رابطه عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان اداری دانشگاه پیام نور می‌باشد. عدالت سازمانی به احساس و ادراک کارکنان از میزان انصاف و برابری رفتارها و روابط کاری اشاره دارد. رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری است که به قصد کمک به همکاران یا سازمان به وسیله یک فرد انجام می‌گیرد، در شرح شغل قید نشده است ولی باعث ارتقاء اثربخشی و کارایی سازمان‌ها می‌شود. نمونه تحقیق شامل ۱۹۷ نفر از کارکنان می‌باشد که با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده‌اند. روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است. تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون همبستگی و رگرسیون چندگانه به روش گام به گام صورت گرفته است. یافته‌های پژوهش نشان داده است که بین عدالت سازمانی و مؤلفه‌های عدالت توزیعی، تعاملی و رویه‌ای با رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن همبستگی معنی‌داری وجود دارد. لذا با در نظر گرفتن رابطه‌ی عدالت

^۱ - دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج و مدرس دانشگاه پیام نور.

^۲ - استادیار مدیریت آموزشی دانشگاه شهید مدنی آذربایجان.

سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در این پژوهش توجه به عدالت سازمانی، جهت افزایش رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، حائز اهمیت است.

کلید واژه‌ها: عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، کارکنان دانشگاه پیام نور

مقدمه

در دهه اخیر، بررسی رفتار افراد در محیط کار، توجه محققان را بیش از پیش به خود جلب کرده است. هدف مشترک مطالعات فوق، تعریف نوعی رفتار فردی است که به موفقیت بلند مدت سازمان، کمک میکند (کاسترو و همکاران به نقل از مقیمی، ۱۳۸۴).

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی ابتدا در مقالات بارنارد (۱۹۳۸) و کاتز (۱۹۶۴) مطرح شد ولی باتمن و اورگان (۱۹۸۳) بودند که برای اولین بار در خلال بررسی رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد از اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی استفاده نمودند. آنان اظهار داشتند؛ رفتار شهروندی سازمانی مجموعه رفتارهای سودمندی است که در شرح وظایف شغلی قید نشده اما کارکنان برای کمک به سایرین طی انجام وظایف سازمانی به نحو مشهود این دسته از رفتارها را از خود بروز می‌دهند. اورگان، رفتار شهروندی سازمانی را نوعی وضعیت مطلوب می‌پندارد زیرا چنین رفتاری از یک سو، منابع موجود و در دسترس سازمان را افزایش داده و از سوی دیگر نیاز به ساز و کارها کنترل پر هزینه رسمی را کاهش می‌دهد (بیکتون و همکاران، ۲۰۰۸). محققین به تأثیر مهم رفتار شهروندی سازمانی در موفقیت سازمانی پی برده اند (چن وهابی، ۱۹۸۸؛ کارمبا، ۱۹۸۹).

رفتار شهروندی سازمانی به علت این که سازمان‌ها نمی‌توانند از طریق شرح شغل رسمی همه رفتارهای مورد نیاز را برای دست یافتن به اهداف سازمانی پیش بینی کنند مهم می‌باشد (وینی پرن؛ دنبرگ، ۱۹۹۹). چارچوب‌های نظری توسعه یافته و مطالعات تجربی سعی می‌کنند پیشایندها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی را شناسایی کنند. ادبیات کثیری حول محور رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد که در آنها به مفهوم سازی‌های متعددی از رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شده و این خود، موجب سردرگمی در فهم اصطلاح مذکور شده است (راوب، ۲۰۰۸). امروزه مدارس به سوی دوره جدیدی از بازسازی در حرکت هستند (کلمنت؛ واندی، ۲۰۰۰)، که در آن عملکرد بوسیله نقش‌های کاری که لازمند تعیین می‌شود، اما این نقش‌ها برای پیش بینی اثربخشی مدارس کافی نیستند. بنابراین مدارس به معلمانی که تمایل دارند فراتر از انتظارات رسمی خودشان یعنی دارای رفتار شهروندی سازمانی باشند نیاز دارند (سامچ و هوی، ۲۰۰۰). مفهوم رفتار شهروندی سازمانی هنوز به گونه‌ای که باید در سازمان‌ها به خصوص سازمان‌های آموزشی، مورد توجه قرار نگرفته است. صاحب‌نظران بر این باورند که برای دستیابی به اثربخشی و کارایی بیشتر و بهتر در مؤسسات آموزشی، وجود مدیران و استادان و مربیانی که فراتر از وظایف رسمی خود در سازمان عمل نمایند، ضروری است. رفتار شهروندی سازمانی، اصطلاحی سودمند برای توصیف رفتارهای داوطلبانه فراتر از وظیفه می‌باشد که دست اندکاران آموزش می‌توانند برای بهبود روندهای آموزشی و پرورشی در مؤسسات آموزشی، دانشجویان و همکاران خود در دستیابی به موفقیت‌های سازمانی آن‌ها را بروز داده و پیگیری نمایند (سبحانی نژاد و همکاران، ۱۳۸۹).

رفتار شهروندی سازمانی در رابطه با متغیرهای مختلفی مانند رضایت شغلی (باتمن و اورگان، ۱۹۸۳)، فرهنگ سازمانی (علیزاده و شهرانی، ۱۳۸۷)، سبک رهبری (ندیم جهانگیر و همکاران، ۲۰۰۴) مورد مطالعه قرار گرفته است.

از طرفی اصطلاح عدالت سازمانی برای اولین بار توسط گرینبرگ در سال ۱۹۸۷ مطرح شد. وی عدالت سازمانی را به عنوان رفتارهای منصفانه و عادلانه سازمانها با کارکنانشان تعریف می‌کند. عدالت سازمانی، احساس افراد را درباره منصفانه بودن نحوه رفتار با خودشان و دیگران طبقه بندی و تشریح می‌کند (ساندرز، ۲۰۰۶: ۱۹۱). در واقع این اصطلاح برای تشریح و تفسیر نقش انصاف در محیط کاری به کار می‌رود (بوگر، ۲۰۰۲: ۱۰۹۳). رعایت عدالت یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر بقای سازمان و حفظ سلامت آن در بلند مدت است؛ از این رو مفهوم عدالت در مباحث سازمانی مورد توجه ویژه‌ای قرار گرفته است (گرینبرگ، ۲۰۰۱: ۲۱۷). عدالت سازمانی شامل سه حیطه می‌باشد:

۱- **عدالت توزیعی:** به عادلانه بودن پیامدها و نتایجی که کارکنان دریافت می‌کنند اشاره می‌کند. این نوع عدالت سازمانی ریشه در نظریه برابری آدامز دارد. این نظریه به انصاف ادراک شده از پیامدها می‌پردازد (کوهن و همکاران، ۲۰۰۱: ۲۷۹).

۲- **عدالت روبه‌ای:** این نوع عدالت، به انصاف ادراک شده از روبه‌ها و فراگردهایی که توسط آنها، پیامدها تخصیص می‌یابند، اشاره دارد. به عبارت دیگر عدالت روبه‌ای، عادلانه بودن روش‌های مورد استفاده برای تعیین پیامدها را بیان می‌کند. عدالت روبه‌ای دلالت بر این دارد که فراگرد نیل افراد به نتایج عادلانه، باید عادلانه باشد، یعنی افراد حق ندارند و نباید از روشها و فراگردهای غیر عادلانه به نتایج عادلانه دست یابند (همان منبع: ۲۸۰).

۳- **عدالت تعاملی (مراوده‌ای):** دال بر این که کلیه مراودات و تعاملات افراد در مسیر نیل به نتایج عادلانه، باید عادلانه باشند. یعنی افراد حق ندارند در مسیر نیل به اهداف عادلانه، مراوداتی غیر عادلانه بین خود و دیگران رقم بزنند (بلاکلی، ۲۰۰۵: ۲۶۱).

پژوهش‌های انجام شده نشان می‌دهند عدالت سازمانی و حیطه‌های آن پیش بینی کننده بسیاری از متغیرهای سازمانی چون غیبت، ترک شغل، تعهد سازمانی و غیره می‌باشند. تحقیقات نشان می‌دهند که عدالت سازمانی با عملکرد شغلی (ماسترسون و همکاران، ۲۰۰۰)، اعتماد به سرپرستان (بیس و شاپیرو، ۱۹۸۷) و خشنودی شغلی (آگو، مالر و پرایس، به نقل از نعمی و شکرکن، ۱۳۸۵) ارتباط دارد. هم چنین یکی از مهم ترین پیامدهای عدالت سازمانی که اخیراً مورد توجه قرار گرفته، رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد مختلف آن می‌باشد (چاراش و اسپکتور، ۲۰۰۱).

براساس نظریه عدالت سازمانی، می‌توان پیش بینی کرد که کارکنان درقبال وجود یا عدم وجود عدالت سازمانی در محل کار خود واکنش نشان خواهند داد یا خیر؟ یکی از این واکنش‌ها، افزایش یا کاهش برون داد می‌باشد. به این معنا که اگر کارکنان مشاهده کنند که در سازمان، عدالت اجرا نمی‌شود، دچار نوعی تنش منفی شده و در نتیجه برای کاهش این تنش، سعی در کاهش میزان درون داد و مشارکت خود در سازمان خواهند نمود. در چنین شرایطی، بروز رفتار شهروندی سازمان، کاهش می‌یابد و برعکس اگر کارکنان احساس کنند که در محل کار آنان عدالت سازمانی وجود دارد برای انجام رفتارهای یاری دهنده مانند؛ رفتار شهروندی سازمانی برانگیخته شده و در نتیجه دروندادها و سطح مشارکت‌های خود را افزایش می‌دهند.

براساس نظریه رابطه قراردادی دوطرفه ون داین و همکاران (۱۹۹۴) نوعی رابطه قراردادی بین کارکنان و سازمان برقرار می‌باشد. وجود عدالت سازمانی در محل کار، بیانگر اهمیت دادن سازمان به کارکنان بوده و در چنین شرایطی کارکنان نیز نسبت به سازمان متعهد می‌شوند و نوعی میثاق دوسویه بین کارکنان و سازمان برقرار می‌گردد که منجر به بروز رفتار شهروندی سازمانی از سوی کارکنان خواهد شد. اورگان (۱۹۹۰) در بحث از مبنای انگیزشی برای رفتار شهروندی سازمانی معتقد است؛ احساس عدالت نقش مهمی در ارتقای رفتار شهروندی سازمانی دارد. اورگان (۱۹۹۰) براساس تئوری مبادله اجتماعی، تبیینی ارائه داده که در آن، کارکنان برای جبران رفتار عادلانه سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی از خود بروز می‌دهند. پژوهش‌ها حاکی از آن است که بین احساس عدالت رویه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی رابطه قوی وجود دارد (کونوسکی و پاگ، ۱۹۹۴). دلیل این که عدالت رویه‌ای با رفتار شهروندی سازمانی همبسته قوی است در این امر نهفته است که وجود احساس عدالت در بین کارکنان، مبین ادراک احساس ارزشمندی آنان از سوی سازمان است.

براساس آنچه گفته شد فرضیه‌های پژوهش به صورت زیر تنظیم شد:

۱. بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.
۲. بین مؤلفه‌های عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.
 - ۱-۲. بین عدالت توزیعی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.
 - ۲-۲. بین عدالت رویه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.
 - ۳-۲. بین عدالت تعاملی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.
۳. مؤلفه‌های عدالت سازمانی نقش پیش بینی کننده را در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ایفا می‌کنند.

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر با در نظر گرفتن اهداف پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان دانشگاه پیام نور شامل ۴۰۵ نفر می‌باشد که ۱۹۷ نفر از آنان با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای به عنوان نمونه انتخاب شدند. جهت گردآوری اطلاعات از سه پرسشنامه استفاده گردید. برای اطمینان از روایی و پایایی ابزارها، پرسشنامه‌ها در یک گروه ۵۰ نفری به طور مقدماتی اجرا گردید که از جامعه آماری تحقیق انتخاب شده بودند.

الف) پرسشنامه رفتار شهروندی: به منظور اندازه گیری رفتار شهروندی سازمانی کارکنان از پرسشنامه پنج عاملی پادساکف و همکارانش (۲۰۰۰) به دلیل اختصار و شاخص‌های نگرش سنجی مطلوب استفاده شد. این پرسشنامه روایی و پایایی خوبی دارد و در تحقیقات مختلفی از آن استفاده شده است (پولات، ۲۰۰۹). به منظور بررسی پایایی این پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. میزان ضریب آلفا برای کل پرسشنامه ۰/۷۳ و برای خرده مقیاسها بین ۰/۷۱ تا ۰/۸۷ بود که نشانه پایایی مطلوب خرده مقیاسهای مختلف این مقیاس است. به منظور بررسی روایی سازه این مقیاس نیز، داده‌های حاصل از اجرای این مقیاس در گروه نمونه تحلیل عاملی شدند. این تحلیل به شیوه تحلیل اکتشافی به روش مؤلفه‌های اصلی (PC) انجام شد. ضریب KMO (ضریب کفایت نمونه گیری) برابر با ۰/۷۵ به دست آمد و نشان دهنده کفایت نمونه مورد تحلیل است. همچنین مقدار آزمون کرویت بارلت برابر ۷۳۷/۵ بود که در سطح بالایی ($p < 0/001$) معنی دار است.

ب) پرسشنامه عدالت سازمانی: به منظور اندازه گیری عدالت سازمانی از پرسشنامه نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) استفاده شد. این پرسشنامه برای سنجش عدالت سازمانی بر طبق مدل سه مؤلفه‌ای ساخته شده است و دارای یک مقیاس ۹ گویه‌ای خود گزارشی است و در تحقیقات مختلفی از آن استفاده شده است (نادیری و تانوا، ۲۰۰۹). به منظور بررسی پایایی این پرسشنامه از روش همسانی درونی استفاده شد. میزان ضریب آلفای کرنباخ برای کل پرسشنامه ۰/۸۵ و برای خرده مقیاسها بین ۰/۷۴ تا ۰/۹۱ بود که نشانه پایایی مطلوب آن است. به منظور بررسی روایی نیز از تحلیل عاملی به روش مؤلفه‌های اصلی با چرخش واریماکس استفاده شد. مقدار ضریب KMO برابر ۰/۷۵۳ و مقدار آزمون کرویت بارلت ۹۱۸/۵ محاسبه شد که در سطح $p < 0/001$ معنا دار بود و نشانه کفایت نمونه و متغیرهای نمونه برای انجام تحلیل عاملی است. نتایج تحلیل عاملی در کل سه عامل با ارزشهای ویژه بالاتر از یک مشخص می‌کند که با پرسشنامه اصلی همسو است.

یافته‌های پژوهش

نمونه تحقیق شامل ۱۹۷ نفر از کارکنان دانشگاه پیام نور بودند. از بین پاسخ دهندگان ۴ درصد آنها داری مدرک تحصیلی دیپلم، ۵/۵ درصد دارای مدرک تحصیلی فوق دیپلم، ۵۵ درصد لیسانس، ۲۸ درصد فوق لیسانس و ۳ درصد دکتری بودند البته ۴/۵ درصد نیز به این سوال پاسخ ندادند، بیشترین سابقه خدمت کارکنان (۲۸/۵ درصد) در گروه بیش از ۶-۱۰ سال دیده شد. همچنین بیشترین پاسخگویان (۵۹/۵) از نظر سنی بین ۳۱-۴۰ سال بودند.

جدول شماره ۱ میانگین و انحراف استاندارد نمرات متغیرهای مورد مطالعه

متغیر	فراوانی	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
سن	۱۷۷	۲۳	۵۱	۳۶	۵/۵
سابقه خدمت	۱۷۱	۱	۲۶	۱۰/۳۰	۵/۹
رفتار شهروندی*	۲۰۰	۵۲	۹۸/۹	۷۶/۵	۹/۲
عدالت توزیعی	۲۰۰	۰	۱۰۰	۴۸/۵	۲۶/۳
عدالت رویه ای	۲۰۰	۱۷	۱۰۰	۷۴	۱۵/۲
عدالت تعاملی	۲۰۰	۲۵	۱۰۰	۷۶	۱۵/۷
عدالت	۲۰۰	۱۴	۱۰۰	۶۳/۳	۱۴/۱

* حداقل و حداکثر نمره ممکن: ۰-۱۰۰

جدول شماره ۲ ضرایب همبستگی پیرسون بین عدالت سازمانی و ابعاد آن با رفتار شهروندی سازمانی

ویژگیها	عدالت	عدالت توزیعی	عدالت رویه ای	عدالت تعاملی	
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۵۳۳**	۰/۶۱۶**	-۰/۰۰۵	۰/۱۵۸*	رفتار شهروندی سازمانی
مقدار P	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۹۴۲	۰/۰۲۲	
تعداد	197	۱۹۷	۱۹۷	۱۹۷	

به منظور بررسی رابطه بین متغیرهای مورد نظر از روش همبستگی استفاده شد. میزان همبستگی بین متغیرهای پژوهش در جدول (۲) آورده شده است. نتایج نشان می‌دهد که بین عدالت و رفتار شهروندی سازمانی همبستگی مثبت معنی داری وجود دارد. پس فرضیه (۱) تأیید می‌شود. نتایج همچنین رابطه مثبت معنی داری را بین دو مؤلفه ادراک از عدالت و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را نشان داد. در این بین تنها مؤلفه عدالت رویه‌ای از مؤلفه‌های ادراک از عدالت در سطح ۰/۰۵ با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری دیده نشد.

جدول (۳) نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه برای پیش بینی اعتماد از روی فرهنگ سازمانی

متغیر	β	B	F	R2	R	SE
عدالت توزیعی	۰/۶۱	۰/۶۵	۶۶/۵	۰/۳۹۲	۰/۶۲۶	۲/۹
عدالت تعاملی	۰/۱۱	۰/۲۳				

خلاصه نتایج رگرسیون گام به گام در جدول (۳) در جهت آزمون فرضیه آخر ارائه شده است. براساس اطلاعات این جدول ضریب همبستگی چند گانه برای پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی از روی عدالت توزیعی و عدالت تعاملی در سازمان برابر با $R = ۰/۶۲۶$ و ضریب تعیین مساوی $R^* = ۰/۳۹۲$ بدست آمده است بنابراین از بین سه ابعاد عدالت سازمانی در پژوهش حاضر عدالت توزیعی و عدالت تعاملی قدرت پیش بینی کنندگی در رفتار شهروندی کارکنان را دارند. این متغیرها حدود ۴۰ درصد از واریانس رفتار شهروندی کارکنان را تبیین می‌کند. همان گونه که مشاهده می‌شود متغیرهای عدالت توزیعی و عدالت تعاملی ضریب تأثیر معنی دار دارند ($p = ۰/۰۰۰$ ، $\beta = ۰/۱۱$ ، $\beta = ۰/۶۱$).

بحث و نتیجه گیری

در این پژوهش ارتباط دو متغیر مهم سازمانی یعنی عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گرفت. درباره‌ی ارتباط بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی نتایج حاصل از این پژوهش نشان دادند که مؤلفه‌های نوع دوستی، مردانگی و فضیلت مدنی با عدالت سازمانی همبستگی مثبت و معنی داری دارند. نتایج حاصل با پژوهش‌هاکرمیر و همکارانش (۲۰۰۵) همسو می‌باشد، آنان نشان دادند که بین عدالت سازمانی مؤلفه‌های نوع دوستی و مردانگی همبستگی مثبت وجود دارد. همچنین نتایج این پژوهش حاکی از آن بود که بین مؤلفه‌های عدالت رویه‌ای و تعاملی با رفتار شهروندی سازمانی همبستگی مثبت وجود دارد. نتایج پژوهش‌های ویلیامز و کاریکر (۲۰۰۹) و لیم و چیاپورو (۲۰۰۷) نیز حاکی از آن بود که از میان سه مؤلفه عدالت سازمانی، عدالت توزیعی رابطه معنی داری با رفتار شهروندی سازمانی ندارد. اما یافته‌های پارک و یون (۲۰۰۹) حاکی از تأثیرات مثبت هر سه مؤلفه عدالت در رفتار شهروندی سازمانی بود. تانوا و نادیری (۲۰۰۹) نیز همبستگی مثبت معنی داری را بین هر سه مؤلفه عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی نشان دادند.

نتایج این پژوهش همچنین، اهمیت و نقش احساس عدالت سازمانی را به عنوان یک ابزار انگیزش مهم در رفتارهای سازمانی کارکنان بیان می‌کند. با توجه به رابطه مثبت عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی توصیه می‌شود برای افزایش رفتارهای شهروندی به متغیر عدالت سازمانی توجه شود. پیشنهاد می‌شود برای افزایش رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، دوره‌های آموزشی جهت آشنا شدن مدیران با اصول و مبانی عدالت سازمانی و نحوه به کارگیری آن برگزار شود و نیز مدیران تشویق شوند تا از یافته‌های تحقیقات، در تعامل با کارکنان بهره گیرند. همچنین پیشنهاد می‌شود تأثیر سایر پیشایندهای مهم رفتار شهروندی سازمانی مانند تمرکز، هوش عاطفی، حمایت سازمانی ادراک شده و انواع رفتارهای رهبری بر رفتار شهروندی سازمانی در محیط‌های آموزشی مورد بررسی قرار گیرد.

منابع

الف) فارسی

۱. زارع، حمید(۱۳۸۳). نقش رفتار شهروندی سازمانی در عملکرد سازمان. مجله فرهنگ مدیریت، سال دوم، شماره ششم: ۱۶۹-۱۵۱.
۲. زارعی متین، حسن؛ جندقی، غلامرضا و توره، ناصر(۱۳۸۵). شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی. مجله فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره دوازدهم: ۶۳-۳۱.
۳. سبحانی نژاد، مهدی، یوزباشی، علیرضا و شاطری، کریم(۱۳۸۹). رفتار شهروندی سازمانی (مبانی نظری، همبسته‌ها و ابزارهای سنجش)، تهران، انتشارات یسپرون.
۴. علیزاده، مهدی و شهرانی، عباس(۱۳۸۷). تبیین نقش فرهنگ سازمانی در رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه شرکت‌های EPC. اولین کنفرانس ملی رفتار شهروندی سازمانی دانشکده مدیریت: دانشگاه تهران.
۵. مقیمی، سید محمد(۱۳۸۰). سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی. چاپ دوم، تهران، انتشارات ترمه.
۶. مقیمی، سید محمد(۱۳۸۴). رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل فرهنگ مدیریت: سال سوم، شماره یازدهم: صص ۱۹ - ۴۸.

ب) انگلیسی

1. Auh, S., & menguc, B. (2007).performance implications of the direct and moderating effects of centralization and formalization on customer orientation. *Industrial Marketing Management*, 36, 1022-1034.
2. Barnard, C. I. (1938). The functions of the executive. Cambridge, MA: Harvard University Press.
3. Bachrach, D. G., & Jex, S.M.(2000).Organizational citizenship and mood. *Journal of Applied social psychology*. 30(3), 641-663.
4. Bateman, T. S., & Organ, D, W. (1983). Jop satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26, 587 - 595.
5. Becton, J. Bret., William F. Giles &Mike Schraeder (2008). Evaluating and rewarding OCBs: Potential consequences of formally incorporating organizational citizenship behavior in performance appraisal and reward systems, *Employee relation*, Vol. 30 No. 5pp. 494 – 514.

6. Bell, S., & Menguc, B. (2002). The employee – organization relationship, organizational citizenship behavior and superior service quality. *Journal of Retailing*, 78, 131-146.
7. Beugre, C. D. (2002). Understanding organizational justice and its impact on managing employees. *Journal of Human Resource Management*, 13(7), 1091-1104.
8. Blakely, G. L., Andrews, M. C., & Moorman, R. H. (2005). The moderating effects of equity sensitivity on the relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors. *Journal of Business and Psychology*, 20(2), 259-273.
9. Castro, C. B., Armario, E. M., & Ruiz, D. M. (2004). The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 15(1), 27-53.
10. Chen, Y. J., Chenlin, C., Tung, Y., & Tako, Y. (2008). Associations of organizational justice integration with organizational citizenship behavior. *Journal of social behavior and personality*, 36(3), 289-301.
11. Claycomb, C., Germain, R., & Droge, C. (2008). Organizational structure and performance. *Journal of Operations Management*, 26, 557-570.
12. Cohen-Charash, Y., & Spector, P. E. (2001). The role of justice in organizations: A meta analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 86(2), 278-321.
13. DeGroot, T., & Brownlee, A. L. (2006). Effect of department structure on the organizational citizenship behavior. *Journal of Business research*, 59, 1116-1123.
14. Greenberg, J. (2001). Setting the justice agenda: seven unanswered questions about " what, why, and how". *Journal of Vocational Behavior*, 58, 210-219.
15. Griffin, M. L., Lambert, E. J., & Hogan, N. L. (2007). The impact of distributive and procedural justice on job stress, job satisfaction, and organizational commitment. *Journal of Criminal Justice*, 35, 644-656.
16. Hackermeier, I., Giap, B. N., Jiao, X., & Wagdarikar, S. P. (2005). Organizational citizenship behavior and perception of organizational justice. *Munich University Press*, 5, 1-14.
17. Johari, J. (2009). Linking organizational structure, job characteristics, and job performance constructs, *International Journal of Business and Management*, 4(3), 145-152.

18. Karriker, J. H., & Williams, M.L.(2009). Organizational justice and organizational citizenship behavior. *Journal of Management*, 35(4), 112-135.
19. Katz, D (1964). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Behavioral Science*, 9, 131 – 136.
20. Koys, D.(2001).The effects of employee satisfaction, organizational citizenship behavior, and turnover on organizational effectiveness. *Personnel psychology*,54, 101-115.
21. Lambert, E.(2003).The impact of organizational justice on correctional staff. *Journal of Criminal Justice*, 31, 155-168.
22. Lamertz, K.(2005).Organizational citizenship behavior as performance in multiple network positions. *Organizational Studies*, 27(1), 79-102.
23. Lim, A. S., & chiaburu, D.S. (2008).Manager trustworthiness or interactional justice? Predicting organizational citizenship behavior. *Journal of Business Ethics*, 83, 453-467.
24. Markoczy, L., & Xin, K.(2004).The virtues of omission in organizational citizenship behavior, *University of California*.
25. Nadim Jahangir, Mohammad Muzahid Akbar; Mahmudul Hag (2004).organizational citizenship behavior: it s nature and antecedents, BRAC University Journal, Vol. I, No. 2, pp. 75 – 85.
26. Nadiri, H., & Tanova, C. (2009).An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction and organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 861, 1-9.
27. Nasurdin, M. A., Ramayah, T., & Teoh, C. B.(2006). Organizational structure and organizational climate as potential predictors of job stress. *Journal of Management*, 16(2), 116-129.
28. 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(3), 527-556.
29. Nielsen, T.M., Hrivank, G.A., & Shaw, M.(2009).Organizational citizenship behavior and performance. *Small Group Research*, 40(5), 555-577.
30. Ortega, E. M., Zaragoza.p., & cortes, E. C. (2009). Can formalization, complexity, and centralization influence knowledge performance? *Journal of Business research*,10, 1-11.
31. Park, W. Y.(2009).The mediating role of organizational citizenship behavior between organizational justice and organizational effectiveness in

- nursing organizations. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 39(2). 229-236.
32. Podsakoff, P. M., Mackenzie, S.B., Beth Pain, J., & Bachrach, D. G (2000). Organizational citizenship behavior: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
33. Polat, S. (2009). Organizational citizenship behavior display levels of the teachers at secondary schools according to the perceptions of the school administrators. *Procedia Social and Behavioral Science*, 1, 1591-1596.
34. Raub, S. (2008). The impact of structure on organizational citizenship behavior in the hospitality industry. *Journal of Hospitality Management*, 27, 179 - 186.
35. Saunders, M. N. (2006). Handbook of organizational justice. *Organizational Study*, 27, 1911-1914.
36. Somech, A., & Zahavy, A. (2004). Exploring organizational citizenship behavior from an organizational learning perspective. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 281-298.
37. Wang, E. T. (2001). Linking organizational context with structure. *Journal of Management Science*, 29, 429-443.
38. Willem, A., Buelens, M., & Jonghe, I. D. (2007). Impact of organizational structure on job satisfaction. *Journal of nursing study*, 44, 1011-1020.
39. Williams, S., & Shiaw, W. (2000). Mood and organizational citizenship behavior: the effects on employee organizational citizenship behavior intentions. *Journal of Psychology*, 133(6), 656-668.
40. Wong, Y. T., Ngo, H. Y., & Wong, C. S. (2006). Perceived organizational justice, trust, and OCB. *Journal of World Business*, 41, 344-355.
41. Woodilla, J., & Forray, J. M. (2008). Justice and The political in organizational life. *Journal of Management Inquiry*, 17(1), 4-19.