



دانشگاه پیام نور

دانشکده:

علوم اجتماعی و اقتصادی دانشگاه پیام نور

مرکز تهران

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت دولتی

عنوان پایان نامه:

بررسی تاثیر ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی

(در شرکت مادر تخصصی وزارت بازرگانی دولتی ایران)

نگارش:

خدیجه خالقی

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر علی اکبر احمدی

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر حسن درویش

مهرماه ۸۹



چکیده

عدالت اساسی ترین مفهوم در حقوق انسانی است به طوری که می توان گفت عدالت فضیلت اولیه و اساسی است تا حدی که انسانها ممکن است در مورد آزادی، رفاه و حتی برابری شک کنند، لکن نمی توانند به عدالت یا مضموم بودن بی عدالتی به مفهوم عام آن اعتراف نمایند. عدالت ایجاد رابطه ای خاص میان اهداف عالی انسانی و نوع زندگی انسان ها مثل رفاه و معرفت، بهره برداری از مواهب جامعه، چون ثروت و منزلت است. همانطور که میدانیم امروزه برای ارتقاء عملکرد و اثربخشی سازمانها، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی مورد توجه قرار گرفته است. پژوهشگران سازمانی به تلاشهایی که فراتر از وظایف تعریف شده کارکنان باشد، از آن تحت عنوان «رفتار شهروندی سازمانی» یاد می کنند.

تحقیقات زیادی در سالهای اخیر به بررسی مفاهیم، عوامل تأثیرگذار و پیامد این رفتارها متمرکز شده اند، بسیاری از عوامل پیش بینی کننده یا تأثیرگذار بر رفتارهای شهروندی سازمانی که در تحقیقات مختلف مورد توجه قرار گرفته، عوامل زمینه ای، مانند ساختار سازمانی، هنجارهای گروهی و..... بوده اند.

در این تحقیق تلاش شده است تا به یکی از مفاهیم نسبتاً جدید رفتار سازمانی یعنی رفتار شهروندی سازمانی با یک دید جامع نگریسته شود به همین خاطر پنج متغیر مرتبط با رفتار شهروندی از قبیل نوع دوستی، فضیلت شهروندی، جوانمردی، احترام، وظیفه شناسی) و چگونگی رابطه آنها با رفتار شهروندی مورد بررسی قرار گرفته است. همچنین در این تحقیق سعی شده است تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی در شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران نیز مورد بررسی قرار گیرد. برای این اساس ابتدا تعریفی از عدالت سازمانی و ابعاد این متغیر از قبیل (عدالت توزیعی، عدالت روبه ای، عدالت مراوده ای و عدالت اطلاعاتی) مشخص شده است در مرحله بعد تعاریفی از رفتار شهروندی ارائه و سپس ابعاد این متغیر نیز مشخص می گردد. در مرحله بعد سیاستها و اقدامات سازمانی که می تواند در افزایش این رفتار در سازمان مؤثر باشد مطرح شده است.

در این تحقیق تلاش گردید تا تاثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در شرکت مادر تخصصی وزارت بازرگانی دولتی ایران مورد بررسی قرار گیرد و نتایج حاصله از تجزیه و تحلیل داده های آماری از طریق نرم افزار اس.پی.اس.اس و لیزرل تاثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی مورد تایید قرار گرفت.

بررسی یافته‌های پژوهش با توجه به مدل معادلات ساختاری بیانگر آن است که تاثیر ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران تایید می‌شود. و از نتایج حاصل از فرضیات ارائه شده ذکر این نکته الزامی است که ادراک کارکنان از عدالت توزیعی دارای بیشترین تاثیر بر رفتار شهروندی سازمانی را داشته است. شایان ذکر است که نتایج بدست آمده از آزمون‌های آماری با ادبیات تحقیق نیز مطابقت داشته و از این حیث نیز قابل قبول می‌باشد.

واژگان کلیدی

عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت مرادده‌ای، عدالت اطلاعاتی، رفتار شهروندی سازمانی. (OCB)

- 1) Distributive justice
- 2) Procedural justice
- 3) Interactional justice
- 4) Informational justice
- 5) Organizational citizenship Behavior

تقدیم بہ آنانکہ:

سرپاما اندیشہ افشا

زندگی اسان مدرسہ،

دغدغہ شان نوآوری،

محول شان ایدہ،

و

دستر نبشان دانایی است.

و

«تقدیم بہ ہر آنکہ مارا آموختن آموخت»

تقدیر و شکر:

«حمد و سپاس خدای را که انسان را فکرت آموخت و به او توان فکر بخشید»

«کار حاضر نتیجه تلاش همه کسانی است که در طول زندگی به ما یاد داده اند و از خرمن دانش

آمان توشه ای برگرفته ایم. نتیجه تلاش و زحمات پدران و مادرانی است که با وجود تمام سختی ها

و مشکلات زندگی، بر تربیت و آموزش ما همت گماشتند. نتیجه تلاش همه معلمان و مربیانی

است که در طول زندگی از آمان یاد گرفته ایم.

خداوند را شاکرم که فرصتی فراهم کردید تا بتوانم از زحمات اساتید محترم خویش شکر و قدر دانی

نمایم.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول : کلیات پژوهش

۲-۱-۱	مقدمه	۲
۲-۱-۲	تعریف مسئله	۲
۳-۱-۳	سابقه و ضرورت انجام تحقیق	۴
۴-۱-۴	سئوالها و فرضیه‌های تحقیق	۶
۵-۱-۵	اهداف تحقیق	۷
۶-۱-۶	کاربرد نتایج تحقیق	۸
۷-۱-۷	قلمرو زمانی و مکانی تحقیق	۸
۸-۱-۸	روش انجام تحقیق	۸
۹-۱-۹	ابزار گردآوری اطلاعات	۹
۱۰-۱-۱۰	جامعه و نمونه آماری	۹
۱۱-۱-۱۱	روشهای تجزیه و تحلیل داده ها	۹
۱۲-۱-۱۲	تعریف مفاهیم و واژه‌های کلیدی	۱۰

فصل دوم: ادبیات پژوهش

۱-۲-۱	مقدمه	۱۵
۱-۱-۲-۱	تاریخچه و تعاریف رفتار شهروندی سازمانی	۱۵
۲-۱-۲-۲	انواع رفتار شهروندی	۱۷
۳-۱-۲-۳	عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی	۱۸
۴-۱-۲-۴	تقاضاهایی که باعث استنباط OCB می‌شوند	۲۰

۲۲ عدالت ۲-۲
۲۲ عدالت در لغت ۱-۲-۲
۲۳ عدالت اجتماعی در چالش مفهوم پردازی‌ها ۱-۲-۳
۲۵ دشواری ادراک عدالت ۱-۲-۴
۲۷ اهمیت عدالت از منظر اسلام ۳-۲
۲۸ عدالت در قرآن کریم ۱-۳-۲
۳۰ عدالت در اندیشه‌های ائمه اطهار ۲-۳-۲
۳۰ مصادیقی از عدالت اجتماعی در ساختار قدرت و حکومت علی (ع) ۳-۳-۲
۳۱ عدالت همه‌جانبه در حکومت مهدی (عج) ۴-۳-۲
۳۱ عدالت در فرهنگ ایرانی ۴-۲
۳۱ عدالت در نزد ادیبان ۱-۴-۲
۳۲ عدالت از دیدگاه اندیشمندان ۲-۴-۲
۳۳ عدالت از دیدگاه غرب ۳-۴-۲
۳۶ تاریخچه مفاهیم اهمیت و انواع عدالت در سازمان‌ها ۵-۲
۳۶ تاریخچه و مفاهیم عدالت سازمانی ۱-۵-۲
۳۸ اهمیت عدالت سازمانی ۲-۵-۲
۴۰ ابعاد عدالت و شاخص‌های آن ۳-۵-۲
۴۱ عدالت توزیعی و شاخص‌های آن ۴-۵-۲
۴۴ عدالت رویه‌ای و شاخص‌های آن ۵-۵-۲
۴۸ مدل‌های عدالت رویه‌ای ۶-۵-۲
۵۱ عدالت مراوده‌ای و شاخص‌های آن ۷-۵-۲
۵۲ عدالت مراوده‌ای یک بخشی رویه و بخشی نتیجه ۸-۵-۲
۵۳ دیدگاه وحدت‌گرا در عدالت ۹-۵-۲
۵۴ عدالت اطلاعاتی و شاخص‌های آن ۱۰-۵-۲

۵۵	۶-۲- عدالت‌سازمانی و رفتارهای شهروندی
۵۹	۶-۲-۱- گام‌های مؤثر در اجرای عدالت‌سازمانی
۶۲	۶-۲-۲- سیاستهای تشویق رفتار شهروندی
۶۴	۶-۲-۳- عدالت‌توزیعی و رفتارهای شهروندی
۶۵	۶-۲-۴- عدالت‌رویه‌ای و رفتارهای شهروندی
۶۶	۶-۲-۵- عدالت‌مراوده‌ای و رفتارهای شهروندی
۶۷	۶-۲-۶- عدالت‌اطلاعاتی و رفتارهای شهروندی سازمانی
۶۷	۶-۲-۷- رابطه بین عدالت‌توزیعی، مراوده‌ای، رویه‌ای، اطلاعاتی

فصل سوم: روش تحقیق

۶۹	۳-۱- مقدمه
۶۹	۳-۲- روش تحقیق
۷۰	۳-۲-۱- طبقه‌بندی تحقیق بر مبنای هدف
۷۰	۳-۲-۲- طبقه‌بندی تحقیق بر مبنای روش
۷۰	۳-۳- مدل پیشنهادی تحقیق
۷۲	۳-۳-۱- جامعه آماری
۷۲	۳-۴- روش نمونه‌گیری و حجم نمونه
۷۴	۳-۵- روش و ابزار گردآوری اطلاعات
۷۵	۳-۶- پایایی و روایی ابزار تحقیق
۷۷	۳-۶-۱- تعیین پایایی (قابلیت اعتماد) پرسشنامه
۷۷	۳-۶-۲- تعیین اعتبار (روایی پرسشنامه)
۷۷	۳-۷- روشهای تجزیه و تحلیل داده‌های آماری
۷۸	۳-۷-۱- آزمون‌های آماری مورد استفاده
۷۹	۳-۷-۲- ضریب همبستگی
۷۹	۳-۷-۳- آزمون معنی‌داری ضریب همبستگی

۸۰ ۸-۳- مدل لیزرل

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۸۹ مقدمه

۸۹ ۱-۴- تحلیل توصیفی

۸۹ ۱-۱-۴- متغیر جنسیت

۹۰ ۲-۱-۴- متغیر گروه سنی

۹۲ ۳-۱-۴- متغیر تاهل

۹۳ ۴-۱-۴- متغیر میزان تحصیلات

۹۵ ۵-۱-۴- متغیر وضعیت استخدام

۹۸ ۶-۱-۴- متغیر میزان تجربه کاری

۱۰۰ ۲-۴- بخش دوم : آمار استنباطی

۱۰۰ ۱-۲-۴- نحوه محاسبه امتیاز یا نمرات عامل های استخراج شده در تحقیق

۱۰۱ ۲-۲-۴- آزمون تی استیودنت مولفه های تحقیق

۱۰۲ ۳-۲-۴- تحلیل عاملی تاییدی مدل روابط بین ادراک کارکنان از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

۱۰۵ ۴-۲-۴- تحلیل مسیر مولفه ادراک کارکنان از عدالت سازمانی و رفتار های شهروندی سازمانی

۱۰۸ ۳-۴- بخش سوم : آزمون تحلیل واریانس فریدمن

فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۱۲ ۱-۵- مقدمه

۱۱۳ ۲-۵- بررسی یافته های پژوهش با توجه به آزمون های آماری

۱۱۵ ۱-۲-۵- بررسی یافته های پژوهش با توجه به مدل معادلات ساختاری

۱۱۵ ۲-۲-۵- بررسی یافته های پژوهش با توجه به آزمون میانگین یک جامعه (تی - استیودنت)

۱۱۵ ۳-۲-۵- بررسی یافته های پژوهش با توجه به آزمون تحلیل واریانس فریدمن

۱۱۵ ۳-۵- محدودیتهای تحقیق

۱۱۶ ۴-۵- ارائه پیشنهادات

۱۱۶ ۱-۴-۵- پیشنهادات بر مبنای یافته‌های تحقیق

۱۱۷ ۲-۴-۵- سایر پیشنهادات

فهرست جداول

جدول ۱-۲- برخی از ویژگی‌های شش آموزه عمده فلسفی سیاسی براساس طبقه‌بندی جیمز.پی.استربا ۲۴

جدول ۲-۲- عواملی که هنگام مقایسه برابری مبادله در نظر گرفته میشود ۴۳

جدول ۳-۲- مولفه‌ها و شاخص‌های عدالت در این پژوهش ۴۵

جدول ۱-۳- مولفه‌ها و سوالات تحقیق ۷۵

جدول ۲-۳- مقدار آلفای کرونباخ سوالات پرسشنامه‌ها ۷۶

جدول ۱-۴- توزیع نمونه آماری بر حسب متغیر جنسیت ۹۰

جدول ۲-۴- توزیع نمونه آماری بر حسب متغیر گروه سنی ۹۱

جدول ۳-۴- توزیع نمونه آماری بر حسب متغیر تاهل ۹۳

جدول ۴-۴- توزیع نمونه آماری بر حسب متغیر سطح تحصیلات ۹۴

جدول ۵-۴- توزیع نمونه آماری بر حسب متغیر وضعیت استخدامی ۹۶

جدول ۶-۴- توزیع نمونه آماری بر حسب متغیر وضعیت استخدامی ۹۷

جدول ۷-۴- توزیع نمونه آماری بر حسب متغیر سابقه کاری ۹۹

جدول ۱-۷-۴- آزمون تی استیودنت (میانگین یک جامعه) به منظور بررسی مناسب بودن مولفه‌های تحقیق ۱۰۲

جدول ۸-۴- جدول مقادیر مدل مسیر نهایی ۱۰۶

جدول ۹-۴- وضعیت کلیه فرضیه‌ها ۱۰۷

جدول ۱۰-۴- میانگین رتبه‌ها در آزمون فریدمن به منظور بررسی عوامل مرتبط با اقدامات مدیریت کیفیت ۱۰۹

جدول ۱۱-۴- میانگین رتبه‌ها در آزمون فریدمن به منظور بررسی عوامل مرتبط با انتقال دانش ۱۱۰

فهرست نمودارها

نمودار ۱-۲- مقایسه نسبی موضع برخی از آموزه‌های فلسفی سیاسی درباره مفهوم عدالت (الوانی و پورعزت) ۲۶

نمودار ۲-۲- عدالت اجتماعی از دیدگاه اسلام ۲۸

نمودار ۳-۲- نمودار عدل در قرآن ۲۹

۳۹ نمودار ۲-۴- عدالت در سازمانها
۴۲ نمودار ۲-۵- نابرابری منفی و مثبت
۴۴ نمودار ۲-۶- شاخص های عدالت توزیعی
۵۱ نمودار ۲-۷- شاخص های عدالت رویه ای
۵۳ نمودار ۲-۸- شاخص های عدالت مراوده ای
۵۵ نمودار ۲-۹- شاخص های عدالت اطلاعاتی
۵۵ نمودار ۲-۱۰- مدل تأثیر ارزشهای اخلاقی بر رفتار اخلاقی
۶۶ نمودار ۲-۱۱- (مدل توسعه یافته مبادله اجتماعی رفتار شهروندی)
۷۱ شکل ۱-۳- مدل مفهومی تحقیق
۹۰ نمودار ۴-۱- توزیع نمونه آماری بر حسب متغیر جنسیت
۹۲ نمودار ۴-۲- توزیع نمونه آماری بر حسب متغیر گروه سنی
۹۳ نمودار ۴-۳- توزیع نمونه آماری بر حسب متغیر تاهل
۹۵ نمودار ۴-۴- توزیع نمونه آماری بر حسب متغیر سطح تحصیلات
۹۶ نمودار ۴-۵- توزیع نمونه آماری بر حسب متغیر وضعیت استخدامی
۹۸ نمودار ۴-۶- توزیع نمونه آماری بر حسب متغیر وضعیت استخدامی
۹۹ نمودار ۴-۷- توزیع نمونه آماری بر حسب متغیر سابقه کاری

فصل اول
کلیات پژوهش

۱-۱- 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 اولین تعاریف درباره عدالت به سقراط، افلاطون و ارسطو منسوب است اما در این تحقیق منظور ما از عدالت، عدالت‌سازمانی می‌باشد. عدالت‌سازمانی به طور گسترده‌ای در رشته‌های مدیریت، روانشناسی کاربردی و رفتار سازمانی مورد تحقیق و مطالعه قرار گرفته است تحقیقات صورت گرفته نشان داده‌اند که فرآیندهای عدالت نقش مهمی را در سازمان ایفا می‌کنند و چطور برخورد با افراد در سازمانها ممکن است باورها، احساسات، نگرشها و رفتار کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد. رفتار عادلانه از سوی سازمان با کارکنان عموماً منجر به تعهد بالاتر آنها نسبت به سازمان و رفتار شهروندی 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 سازمانشان قضاوت می‌کنند و چطور آنها به عدالت یا بی‌عدالتی درک شده پاسخ می‌دهند، از مباحث اساسی خصوصاً برای درک رفتار سازمانی است.

۱-۲- تعریف مسأله

هرچند که واژه رفتار شهروندی سازمانی (OCB) اولین بار بوسیله بتمن وارگان (۱۹۸۳) مطرح گردید ولی این مفهوم از نوشتارهای بارنارد (۱۹۸۳) در مورد تمایل به همکاری و مطالعات کتزوکان (۱۹۶۴، ۱۹۶۶) در مورد عملکرد و رفتارهای خودجوش و فراتر از انتظارات نقش ناشی شده است. منظور از رفتار شهروندی سازمانی، آن دسته از فعالیت‌های مرتبط با نقش افراد در سازمان است که فراتر از انتظارات وظیفه و شرح شغل به توسط فرد انجام می‌شود، هرچند که سیستم پاداش رسمی سازمان این رفتارها را شناسایی نمی‌کند ولی برای عملکرد خوب سازمان مؤثر هستند. در رفتار شهروندی سازمانی به طور کلی آن دسته از رفتارهایی مورد توجه قرار می‌گیرد که علی‌رغم اینکه اجباری، از سوی سازمان برای انجام آنها وجود ندارد، در سایه انجام آنها از جانب کارکنان، برای سازمان منفعت‌هایی ایجاد می‌شود. ارگان رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان رفتارهای تحت اختیار فرد تعریف کرده و بیان می‌کنند این دسته از رفتارها به طور صریح و مستقیم به وسیله سیستم‌های پاداش مورد توجه قرار نمی‌گیرند ولی باعث ارتقاء اثربخشی کارکردهای سازمان می‌گردند. واژه اختیاری بودن بیانگر این است که این رفتارها، شامل رفتارهای مورد انتظار در نیازمندی‌های نقش و یا شرح شغل

نیست. (کاخکی و قلی پور، ۱۳۸۶: ۱۱۸-۱۱۹) رفتارهای شهروندی سازمانی اگرچه جزء نقش‌های رسمی کارمندان در سازمان نمی‌باشد ولی این رفتارها به عملکرد مؤثر سازمان کمک می‌کند. رفتارهای شهروندی سازمان شکل مطلوب و مفید نگرش سازمانی است، اما مدیران در بروز این رفتارها از سوی کارکنان، یا بکارگیری تنبیه برای عدم بروز این رفتارها، از طریق پاداش‌های رسمی مشکل دارند، چراکه این رفتارها داوطلبانه است. (نادیری و تانوا^۱، ۲۰۰۹: ۳۴)

تحقیقات انجام‌شده در زمینه رفتارهای شهروندی سازمانی در سه حوزه (۱) عوامل پیش‌بینی کننده OCB

۲) تأکید بر مفهوم OCB

۳) پیامدهای OCB بوده است

باتوجه به تحقیقات انجام‌شده در مورد پیامدهای رفتارهای شهروندی سازمانی که عواملی از قبیل عملکرد سازمانی، اثربخشی سازمانی، موفقیت سازمانی، رضایت مشتری، وفاداری مشتری و کیفیت خدمات و غیره را مورد بررسی قرار داده‌اند، اهمیت رفتارهای شهروندی سازمانی برکسی پوشیده نیست. عوامل پیش‌بینی کننده رفتارهای شهروندی سازمانی در بسیاری از مقالات، از قبیل، اعتماد، عدالت، اقدامات منابع انسانی، انواع رهبری یا هویت سازمانی و... در کشورهای پیشرفته مورد آزمون قرار گرفته‌اند اما به علت تفاوت‌های فرهنگی تأثیر این تحقیقات در جوامع مختلف متفاوت می‌باشد. عدالت نیز از جمله عوامل حیاتی هر نوع مشارکت اجتماعی است استمرار حضور داوطلبانه افراد در گروه‌ها به نحوه ادراک آنان از نحوه و میزان رعایت انصاف و عدالت بستگی دارد هرچه اعضای یک گروه یا یک سیستم اجتماعی، ادراکی عادلانه، از رفتار آن سیستم داشته باشند، تعهد بیشتری برای مشارکت و حفظ و توسعه آن دارند (پورعزت، ۱۳۸۲: ۴۸). براساس نظریه برابری اگر افراد احساس کنند با آنان ناعادلانه برخورد شده است برانگیخته می‌شوند تا عدالت را در میان خودشان برقرار سازند. از این رو مدیرانی که برای برخورد با مسأله «احساس بی‌عدالتی» از راههای موقت استفاده کنند با مشکلات جدی مواجه می‌شوند. گسترش نقش نظریه برابری در تشریح نگرش‌ها و رفتار کارکنان در دهه ۱۹۷۰ به قلمرویی از پژوهش به نام عدالت در سازمان منجر گردید. عدالت در سازمان بیانگر ادراک کارکنان از برخوردهای منصفانه در کار است که خود به شناسایی سه جزء متفاوت از عدالت در سازمان یعنی عدالت رویه‌ای، توزیعی و مرادده‌ای منجر گردید (رضائیان، ۱۳۸۴: ۴۱).

در طبقه‌بندی دیگری عدالت در پنج بعد توزیعی، رویه‌ای، مرادده‌ای، احساسی و اطلاعاتی طبقه‌بندی شده است. (قلی پور و پیران‌نژاد، ۱۳۸۵: ۹) باتوجه به اهمیت رفتار شهروندی سازمانی در موفقیت و اثربخشی سازمانها و همچنین اهمیت والایی

^۱ Nadiri&Tanouva

که عدالت در فرهنگ کشور ما از آن برخوردار است و اینکه به عنوان یکی از عوامل پیش‌بینی‌کننده رفتارهای شهروندی سازمانی ذکر شده، ما در این تحقیق تأثیر ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی آنان را در شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران مورد بررسی قرار می‌دهیم.

۱-۳- سابقه و ضرورت انجام تحقیق:

باتوجه به اهمیتی که رفتارهای شهروندی سازمانی در کشورهای پیشرفته از آن برخوردار است و به دلیل تأثیراتی که این‌گونه رفتارهای کارکنان بر عملکرد سازمانی، اثربخشی سازمانی، موفقیت سازمانی، رضایت مشتری و کیفیت خدمات و..... داشته است لازم است اقدامات سازمانی که موجب به وجود آمدن چنین رفتارهایی در کارکنان می‌شود شناسایی گردد. همانگونه که در بیان مسئله اشاره شد عواملی از قبیل اعتماد، عدالت، هویت سازمانی، و..... در تحقیقات غربی جزء عوامل پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی ذکر شده‌اند. همچنین مطالعات زیادی در زمینه عدالت سازمانی و تأثیر آن انجام شده و فرض بر این بود که احساس کارکنان از عدالت در همه روش‌ها و فرآیندهای سازمانی بر رفتار و پیامدهای کاری آنان تأثیر می‌گذارد. بنابراین مفهوم عدالت سازمانی و پیامدهای آن باید توسط مدیران در هربخش درک شود. مدیران باید درک بهتری از نقش عدالت سازمانی و پیامدهای آن داشته باشند این مفهوم به خصوص برای سازمان‌های حائز اهمیت است که امید دارند سیاستها و روش‌های کاری سازمانی شده را گسترش دهند. (نادیری و تانوا^۱، ۲۰۰۹: ۳۴)

بیش‌ترین توجه و رغبت به مقوله رفتار شهروندی سازمانی در پانزده سال گذشته رخ داده است و سوالی که ممکن است در این رابطه مطرح می‌گردد، این است که آیا اهمیت رفتار شهروندی سازمانی به تداوم اهمیت آن در آینده می‌باشد؟

چهار روند و نگرش معاصر به این سوال پاسخ می‌گویند.

اولین روند، رقابت‌های جهانی به ویژه حمایت‌های سازمانی و ابتکارات ذاتی و درونی کارکنان به‌طور فزاینده‌ای به اهمیت رفتار شهروندی سازمانی افزوده است. دومین روند، به سازمانهای تیم‌محور مرتبط است که امروزه این سازمانها بیشتر رایج و عامه‌پسند شده‌اند و چنین سازمان‌های ممکن است نیاز به مؤلفه‌های شخصی و حمایتی عملکرد شهروندی را افزایش دهند.

سومین روند، عملکرد سازمانی و مخصوصاً ابتکارات ذاتی و درونی کارکنان ممکن است نیازمند کاهش مستمر تعداد کارکنان، یعنی کوچک‌سازی به منظور وفق‌پذیری با تحولات و تمایل برای ظهور و ترویج بیشتر تلاش‌های حیاتی آنها

^۱ Nadiri&Tanouva

باشد. آخرین روند، خدمت‌رسانی به مشتریان و رضایت ارباب‌رجوع به‌طور فزاینده‌ای مورد تأکید قرار می‌گیرد (والتر و برمن، ۲۰۰۱: ۱-۴) به نظر می‌رسد امروزه پیوند مهمی بین شهروندی سازمان و کوچک‌سازی باتوجه به تغییرات و کاربرد آن وجود داشته باشد نباید فراموش کرد که هرچند این طرح در دنیای رو به تغییر و پیچیده الزامی می‌باشد. لیکن باید به گونه‌ای اجراء گردد که مشمولان طرح، کمترین رنج و تنش را داشته باشند و رعایت مسائلی چون عزت نفس، شرافت شان، مرتبه و احترام که خود تقویت رسالت‌شهروندی سازمانی و از طرفی علاقه‌مندی و اعتماد و روحیه همکاری در همه افراد خواهد شد به‌طور کلی OCB یا رفتار شهروندی به کارایی و اثربخشی سازمانها از طریق تحولات منابع، نوآوریها و فوق‌پذیری کمک می‌کند. رفتار شهروندی سازمانی فواید زیادی دارد: از نظر فردی OCB اهمیت ناچیزی دارد اما به‌طور کلی هم به سازمان هم به کارکنان براساس رویکردهای متنوع منفعت می‌رساند. نسبت به منافع سازمان رفتار شهروندی باعث داشتن یک گروه از کارکنان می‌شود که به شرکت متعهد هستند براساس نقل‌قول جن (۱۹۸۸) صرف وجود OCB یا رفتار شهروندی سازمانی (به ویژه فداکاری، وظیفه‌شناسی، شکیبایی) باعث کاهش و نزول ترک خدمت و غیبت کارکنان می‌گردد و کارکنانی که به شرکت متعهدند با شرکت به مدت زیادی باقی می‌مانند (توره و دیگران، ۱۳۸۵: ۳۷)

۱- آقای احمد حسنی کاخکی در پایان‌نامه خود در دانشگاه تهران تأثیر رفتار شهروندی را بر وفاداری مشتریان در شرکت همکاران سیستم در اصفهان با راهنمایی آقای دکتر میرزایی اهرنجانی انجام داده‌اند. بررسی یافته‌های تحقیق، نشان داد که نگرشها و رفتارهای کارکنان می‌تواند تأثیر مثبت و یا منفی بر ادراک مشتری از کیفیت خدمات داشته باشد.

۲- طیبه امیرخانی دانشجوی کارشنای ارشد مدیریت در دانشگاه تهران در پایان‌نامه خود در سال ۱۳۸۴ به راهنمایی دکتر میرزایی به بررسی رابطه میان حساسیت افراد به عدالت سازمانی و مرتبه اجتماعی در شعب بانک ملت تهران پرداخته است.

بررسی نقش عدالت در اهداف جایگزین کارکنان، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی آنان در صنعت هتلداری در قبرس که در سال ۲۰۰۹ انجام شده، یافته‌های تحقیق این موضوع را روشن کرد که حتی با وجود اینکه به نظر می‌رسد رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی مرتبط است به نظر می‌رسد عدالت سازمانی عامل کلیدی می‌باشد که تأثیر بسیار مهم بر رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی داشته باشد.

در یک بررسی دیگر، از ۴۸۹ عضو یک بخش منطقه‌ای انجمن علمی مدیران خرید (NAPM) در آمریکا در سال ۲۰۰۹ صورت گرفت، در این مطالعه ترویج رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتار اخلاقی و تأثیر ارزشهای اخلاقی بر عملکرد کارکنان مورد بررسی قرار گرفت و مشخص گردید که تقویت OCB از طریق سطوح بالاتر رفتار اخلاقی در واقع منجر به افزایش عملکرد سازمان می‌شود.

در تحقیق دیگری که در سال ۲۰۰۹ با موضوع احساسات و قدرت (به عنوان تأثیر اجتماعی) و تأثیر آنها بر رفتار شهروندی سازمانی در فلوریدا آمریکا صورت پذیرفت، یکی از نتایج این بررسی بیانگر این موضوع است که شناخت شیوه رفتار مدیران برای القاء احساساتی که بر درجه تأثیری که آنها اعمال می‌کنند نقش دارد. در یک بررسی که در دانشگاه کارولینای آمریکا صورت گرفته تأثیر عدالت سازمانی، حمایت سازمانی تصور شده و حمایت تصور شده ناظر بر روی سطح تراسست کارکنان بازاریابی، نتایج بررسی نشان داد که عدالت رویه‌ای ارتباط مستقیم با اعتماد سازمانی دارد و هر سه نوع عدالت سازمانی در پیش بینی دیدگاه‌های کارمندان مهم است.

۴-۱ - سئوالها و فرضیه‌های تحقیق

سئوال اصلی تحقیق

آیا ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر ارتقای رفتارهای شهروندی آنان در شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران تأثیر گذار است؟

سئوال فرعی تحقیق

۱- آیا ادراک کارکنان از عدالت توزیعی بر ارتقاء رفتارهای شهروندی آنان در شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران تأثیر گذار است؟

۲- آیا ادراک کارکنان از عدالت رویه‌ای بر ارتقاء رفتارهای شهروندی آنان در شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران تأثیر گذار است؟

۳- آیا ادراک کارکنان از عدالت مراوده‌ای بر ارتقاء رفتارهای شهروندی آنان در شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران تأثیر گذار است؟

۴- آیا ادراک کارکنان از عدالت اطلاعاتی بر ارتقاء رفتارهای شهروندی آنان در شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران تأثیر گذار است؟

فرضیه های تحقیق

فرضیه اصلی:

ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر ارتقاء رفتار شهروندی آنان در شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران تأثیر گذار است.

فرضیه های فرعی تحقیق

- ۱- ادراک کارکنان از عدالت توزیعی در سازمان بر ارتقاء رفتار شهروندی آنان در شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران تأثیر گذار است.
- ۲- ادراک کارکنان از عدالت رویه‌ای در سازمان بر ارتقاء رفتار شهروندی آنان در شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران تأثیر گذار است.
- ۳- ادراک کارکنان از عدالت مراوده‌ای در سازمان بر ارتقاء رفتار شهروندی آنان در شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران تأثیر گذار است.
- ۴- ادراک کارکنان از عدالت اطلاعاتی در سازمان بر ارتقاء رفتار شهروندی آنان در شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران تأثیر گذار است.

۱-۵- اهداف تحقیق

اهداف اصلی:

- ۱- تعیین میزانی که ادراک کارکنان سازمان از عدالت سازمانی بر رفتارهای شهروندی آنان تأثیر می‌گذارد.
- ۲- کمک به مدیران سازمان در جهت ارتقای رفتارهای شهروندی سازمانی

اهداف فرعی:

- ۱- مطرح کردن رفتارهای شهروندی و ارائه پیشنهادات لازمه برای توسعه این مفهوم
- ۲- مطرح کردن اهمیت رفتارهای شهروندی سازمانی از طریق ارتقاء عدالت سازمانی
- ۳- ارائه راهکارهایی درمورد اجرای عدالت سازمانی به منظور تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی در سایر سازمانها.

۱-۶- کاربرد نتایج تحقیق

- ۱- آگاه‌ساختن مدیران از چگونگی اجرای عدالت در سازمان
- ۲- آگاه‌ساختن مدیران از اهمیت رفتارهای شهروندی سازمانی
- ۳- ایجاد بستر پژوهشی برای توسعه عدالت سازمانی
- ۴- ایجاد بستر پژوهشی برای ارتقاء رفتارهای شهروندی در سازمان

۱-۷- قلمرو زمانی و مکانی تحقیق

قلمرو زمانی این تحقیق سال ۱۳۸۹ و قلمرو مکانی آن شرکت مادر تخصصی وزارت بازرگانی می‌باشد به عبارت دیگر این تحقیق با مراجعه و نظرخواهی از متخصصان موضوع و مدیران در سازمان مذکور و نیز نظرخواهی از خبرگان و محققان دانشگاهی صورت گرفته است.

۱-۸- روش انجام تحقیق

روش تحقیق از نوع نظری-کاربردی و توصیفی می‌باشد بدین صورت که از حیث تئوری با مراجعه به نظریات، دیدگاه‌ها و تئوری‌های مربوطه، ابتدا به شناسایی ابعاد تحقیق از نظر نظری پرداخته خواهد شد. سپس به صورت میدانی (شرکت مادر تخصصی وزارت بازرگانی) به آزمون فرضیات خواهیم پرداخت. با توجه به ابعاد تعیین شده برای هر زیرساخت، سؤالات مرتبط با پرسشنامه تدوین خواهد شد و روایی و پایایی آن مورد سنجش قرار خواهد گرفت و در بین کارکنان سازمان توزیع خواهد شد. همچنین تجزیه و تحلیل یافته‌ها با استفاده از نرم‌افزار لیزرل^۱ و اس، پی، اس، اس^۲ صورت گرفته است و در نهایت نسبت به رد یا تأیید فرضیات اظهار نظر گردیده است. برای تدوین مبانی نظری از مطالعات کتابخانه‌ای و سایت‌های دانشگاهی و برای نظرسنجی از خبرگان در راستای ارزیابی مدل پیشنهادی محقق، درباره تأثیر ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه استفاده گردیده است.

^۱)Lisrel

^۲)Spss