



1982



دانشگاه شهید بهشتی
دانشکده مدیریت و حسابداری

جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی
(گرایش مدیریت سیستم های اطلاعاتی)

عنوان پایان نامه:

بررسی تأثیر ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر رفتارهای
شهروندی سازمانی آنان
(مطالعه موردی شرکت ملی پخش فراورده های نفتی ستاد مرکزی تهران)

استاد راهنما:
دکتر علی رضائیان

استاد مشاور:
دکتر غلامعلی طبرسا

مطالعات مدیریت
شهروندی

نگارش:
لیلا میرزاده

۱۳۸۸/۱۰/۲۷

۱۳۸۸

۱۲۹۴۷۰

با تشکر و قدردانی فراوان از اساتید بزرگوار:

جناب آقای دکتر رضائیان، استاد راهنما و جناب آقای

دکتر طبرس، استاد مشاور که در انجام این تحقیق از

راهنمایی های ارزشمندشان استفاده نمودیم و با

تشکر صمیمانه از اساتید محترم داور، جناب آقای دکتر

حقیقی و سرکار خانم دکتر هادی زاده مقدم که زحمت

داوری این تحقیق را تقبل نمودند.

اگر این اثر را قدر و منزلتی باشد

تقدیم به روح پدر بزرگوارم که هستی اش سراسر
بخشش، مهربانی و بزرگواری و شمع وجودش روشنی
بخش زندگیم بودند،

تقدیم به مادر مهربانم که در مسیر پرپیچ و خم زندگی،
مشعل امید را در شبهای تنهایی ام به ارمغان آوردند
و تقدیم به دوبرادر عزیزم که همواره حامی و پشتیبانم
بوده و هستند.

| | |
|---|-------------------------------------|
| نام خانوادگی: میرزاده | نام: لیلا |
| دانشکده: مدیریت و حسابداری | رشته تحصیلی و گرایش: مدیریت دولتی - |
| مدیریت سیستم های اطلاعاتی | |
| نام استاد راهنما: دکتر علی رضائیان | تاریخ فراغت از تحصیل: ۱۳۸۸/۴/۲۳ |
| عنوان پایان نامه: بررسی تأثیر ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر رفتارهای شهروندی آنان در شرکت ملی پخش | |
| فراورده های نفتی (ستاد تهران) | |

چکیده :

امروزه سازمان ها در محیط جهانی بسیار رقابتی عمل می کنند و مدیران برای ارتقاء بهره وری سازمان هایشان، سازوکارهای های مختلفی از جمله کوچک سازی سازمان ها و خودکار کردن امور را بکار می گیرند. در حالی که این سازوکار ها می تواند موثر باشد اما یکی از مهمترین مفاهیمی که در طی چند سال اخیر به عنوان عاملی موثر در دستیابی به کارکنانی متعهد به سازمان مورد توجه قرار گرفته، رفتار شهروندی سازمانی (OCB) است. رفتارهای شهروندی سازمانی شامل رفتارهایی مانند نوع دوستی^۱ و وجدان کاری^۲ می باشد. به دلیل اهمیت این نوع رفتارها در ارتقاء بهره وری سازمان ها، در طی سالهای اخیر تحقیقات نسبتاً چشمگیری بر روی شناسایی عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی متمرکز شده و عوامل مشترکی همانند هنجارهای گروهی، ساختار سازمانی و فرهنگ سازمانی به عنوان متغیرهای زمینه ای جهت توسعه و استقرار رفتارهای شهروندی سازمانی شناخته شده اند. در این تحقیق، تأثیر ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر رفتار های شهروندی سازمانی آنان در شرکت ملی پخش فراورده های نفتی مورد مطالعه قرار گرفت. جهت بررسی این موضوع ابعاد عدالت سازمانی (عدالت توزیعی، رویه ای، مراوده ای و اطلاعاتی) به عنوان متغیر مستقل و رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شد. برای

¹. Altruism

². Conscientiousness

جمع آوری داده ها ۲۴۶ پرسشنامه بین کارکنان توزیع شد و ۲۲۳ تا از آنها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته های تحقیق نشان داد که ادراک کارکنان از همه ابعاد عدالت سازمانی (عدالت توزیعی، رویه ای، مروده ای و اطلاعاتی) بر رفتارهای شهروندی سازمانی آنان موثر است. همچنین از نقطه نظر آنان، ابعاد عدالت سازمانی در ارتقاء رفتارهای شهروندی سازمانی دارای اهمیت یکسان است. کلید واژه ها: عدالت توزیعی^۳، عدالت رویه ای^۴، عدالت مروده ای^۵، عدالت اطلاعاتی^۶، رفتار شهروندی سازمانی (OCB)^۷

امضای استاد راهنما



³.Distributive justice

⁴.Procedural justice

⁵.Interactional justice

⁶.Informational justice

7.Organizational citizenship behavior

فهرست مطالب

| صفحه | عنوان |
|------|--|
| | فصل ۱) کلیات تحقیق |
| ۲ | ۱-۱) مقدمه |
| ۳ | ۱-۱-۱) تعریف و بیان مسأله |
| ۶ | ۲-۱-۱) اهمیت و ضرورت تحقیق |
| ۷ | ۳-۱-۱) دلایل انتخاب موضوع |
| ۸ | ۲-۱) اهداف تحقیق |
| ۸ | ۱-۲-۱) اهداف اولیه |
| ۸ | ۲-۲-۱) اهداف ثانویه |
| ۸ | ۳-۲-۱) اهداف غایی |
| ۸ | ۳-۱) سوالات تحقیق |
| ۹ | ۴-۱) فرضیات و مدل مفهومی |
| ۹ | ۵-۱) استفاده کنندگان از نتایج تحقیق |
| ۱۰ | ۶-۱) پیشنهاد تحقیق |
| ۱۳ | ۷-۱) روش تحقیق |
| ۱۳ | ۸-۱) روش جمع آوری داده ها |
| ۱۴ | ۹-۱) روش های آماری مورد استفاده |
| ۱۴ | ۱۰-۱) جامعه و نمونه آماری |
| ۱۴ | ۱۱-۱) قلمرو تحقیق |
| ۱۵ | ۱۲-۱) مشکلات و محدودیت های تحقیق |
| ۱۵ | ۱۳-۱) تعریف مفاهیم و واژه های کلیدی |
| | فصل ۲) ادبیات موضوع |
| ۱۹ | ۱-۲) مقدمه |
| ۲۰ | ۱-۱-۲) تاریخچه و تعاریف رفتارهای شهروندی سازمانی |
| ۲۲ | ۲-۱-۲) انواع رفتارهای شهروندی سازمانی |
| ۳۴ | ۳-۱-۲) عوامل تأثیرگذار بر رفتارهای شهروندی سازمانی |
| ۳۸ | ۲-۲) عدالت |
| ۳۹ | ۱-۲-۲) معانی عدل |

| | | |
|----|-------|--|
| ۴۰ | | ۳-۲) اهمیت عدالت از منظر اسلام |
| ۴۰ | | ۲-۳-۱) عدالت در قرآن کریم |
| ۴۳ | | ۲-۳-۲) عدالت در اندیشه رسول الله (ص) |
| ۴۵ | | ۲-۳-۳) عدالت در اندیشه ائمه اطهار (ع) |
| ۴۷ | | ۲-۴) عدالت در فرهنگ ایرانی |
| ۴۷ | | ۲-۴-۱) عدالت از دیدگاه ادیبان |
| ۴۸ | | ۲-۴-۲) عدالت از دیدگاه اندیشمندان |
| ۵۰ | | ۲-۵) تاریخچه، مفاهیم، اهمیت و انواع عدالت در سازمان ها |
| ۵۰ | | ۲-۵-۱) تاریخچه و مفاهیم عدالت سازمانی |
| ۵۲ | | ۲-۵-۲) اهمیت عدالت سازمانی |
| ۵۳ | | ۲-۵-۳) ابعاد عدالت و شاخص های آن |
| ۵۳ | | ۲-۵-۴) عدالت توزیعی شاخص های آن |
| ۶۲ | | ۲-۵-۵) عدالت رویه ای و شاخص های آن |
| ۶۳ | | ۲-۵-۶) مدل های عدالت مروده ای |
| ۶۵ | | ۲-۵-۷) مقایسه مدل های کنترل و ارزش گروهی |
| ۷۰ | | ۲-۵-۸) عدالت مروده ای و شاخص های آن |
| ۷۲ | | ۲-۵-۹) عدالت اطلاعاتی و شاخص های آن |
| ۷۴ | | ۲-۶) عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی |
| ۸۰ | | ۲-۶-۱) عدالت توزیعی و رفتارهای شهروندی سازمانی |
| ۸۱ | | ۲-۶-۲) عدالت رویه ای و رفتارهای شهروندی سازمانی |
| ۸۲ | | ۲-۶-۳) عدالت مروده ای و رفتارهای شهروندی سازمانی |
| ۸۵ | | ۲-۶-۴) عدالت اطلاعاتی و رفتارهای شهروندی سازمانی |
| ۸۵ | | ۲-۶-۵) رابطه بین عدالت توزیعی، رویه ای، مرادهای و اطلاعاتی |

فصل ۳) روش شناسی تحقیق

| | | |
|----|-------|---|
| ۸۸ | | ۳-۱) مقدمه |
| ۸۸ | | ۳-۲) روش تحقیق |
| ۸۹ | | ۳-۲-۱) انواع روشهای تحقیق بر مبنای هدف |
| ۹۰ | | ۳-۲-۲) طبقه بندی تحقیق بر حسب روش تحقیق |
| ۹۱ | | ۳-۳) متغیرهای تحقیق |

| | |
|--|--|
| ۹۲ |جامعه آماری (۴-۳) |
| ۹۲ |حجم نمونه و روش نمونه گیری (۵-۳) |
| ۹۵ |روش گردآوری داده ها (۶-۳) |
| ۹۶ |روایی پرسشنامه (۷-۳) |
| ۹۷ |پایایی پرسشنامه (۸-۳) |
| ۹۷ |اجرای دوباره آزمون یا روش بازآزمایی (۱-۸-۳) |
| ۹۸ |آلفای کرونباخ (۲-۸-۳) |
| ۹۹ |روش تحلیل داده ها (۹-۳) |
| ۱۰۰ |کولموگروف -اسمیرنوف (۱-۹-۳) |
| ۱۰۰ |آزمون دو جمله ای (۲-۹-۳) |
| ۱۰۲ |آزمون فریدمن (۳-۹-۳) |
| فصل ۴) تجزیه و تحلیل داده های تحقیق | |
| ۱۰۴ |مقدمه (۱-۴) |
| ۱۰۵ |روش های تجزیه و تحلیل داده ها (۲-۴) |
| ۱۰۵ |تحلیل توصیفی (۱-۲-۴) |
| ۱۰۵ |تحلیل استنباطی (۲-۲-۴) |
| ۱۰۵ |آمار توصیفی (۳-۴) |
| ۱۰۶ |بررسی ویژگی های نمونه از نظر جنسیت (۱-۳-۴) |
| ۱۰۷ |بررسی ویژگی های نمونه از نظر سن (۲-۳-۴) |
| ۱۰۸ |بررسی ویژگی های نمونه از نظر واحد سازمانی (۳-۳-۴) |
| ۱۰۹ |بررسی ویژگی های نمونه از نظر سطح تحصیلات (۴-۳-۴) |
| ۱۱۰ |بررسی ویژگی های نمونه از نظر نوع استخدام (۵-۳-۴) |
| ۱۱۱ |بررسی ویژگی های نمونه از نظر سنوات خدمت (۶-۳-۴) |
| ۱۱۳ |توصیف داده های جمع آوری شده (۴-۴) |
| ۱۲۷ |آمار استنباطی و آزمون فرض آماری (۱-۵-۴) |
| ۱۲۷ |آزمون فریدمن (۱-۵-۴) |
| ۱۳۴ |آزمون مقایسه میانگین ها (۲-۵-۴) |
| ۱۳۶ |آزمون کولموگروف -اسمیرنوف (۳-۵-۴) |
| ۱۳۸ |آزمون دو جمله ای (۴-۵-۴) |

فصل ۵) نتیجه گیری و پیشنهادات تحقیق

| | | |
|-----|-------|---|
| ۱۴۵ | | ۱-۵) مقدمه |
| ۱۴۶ | | ۲-۵) بررسی یافته های پژوهش با توجه به آزمون های آماری |
| ۱۴۸ | | ۳-۵) بحث درباره نتایج |
| ۱۵۱ | | ۴-۵) پیشنهادات تحقیق |
| ۱۵۱ | | ۱-۴) پیشنهادات بر مبنای یافته های تحقیق |
| ۱۵۴ | | ۲-۴) پیشنهادات برای تحقیقات آینده |
| ۱۵۶ | | منابع و ماخذ |

پیوست ها

فهرست نگاره ها، مدل ها و نمودارها

| صفحه | عنوان |
|------|--|
| ۷۶ | مدل ۱-۲) تأثیر ارزش های اخلاقی بر رفتار اخلاقی |
| ۷۸ | مدل ۲-۲) تأثیر فرهنگ بر رفتارهای شهروندی سازمانی |
| ۷۹ | مدل ۳-۲) بی عدالتی مورد انتظار |
| ۸۳ | مدل ۴-۲) مدل توسعه یافته مبادله اجتماعی رفتارهای شهروندی |
| ۲۳ | نمودار ۱-۲) انواع رفتارهای شهروندی سازمانی |
| ۴۲ | نمودار ۲-۲) نمودار عدل در قرآن |
| ۵۵ | نمودار ۳-۲) مقایسه سه نوع رابطه در تئوری برابری |
| ۶۰ | نمودار ۴-۲) شاخص های عدالت توزیعی |
| ۷۰ | نمودار ۵-۲) شاخص های عدالت رویه ای |
| ۷۲ | نمودار ۶-۲) شاخص های عدالت مراوده ای |
| ۷۴ | نمودار ۷-۲) شاخص های عدالت اطلاعاتی |
| ۱۰۶ | نمودار ۱-۴) جنسیت پاسخ دهندگان |
| ۱۰۷ | نمودار ۱-۴) سن پاسخ دهندگان |
| ۱۰۹ | نمودار ۱-۴) واحد سازمانی پاسخ دهندگان |
| ۱۱۰ | نمودار ۱-۴) سطح تحصیلات پاسخ دهندگان |

- نمودار ۴-۱) نوع استخدام پاسخ دهندگان ۱۱۱
- نمودار ۴-۱) سنوات خدمت پاسخ دهندگان ۱۱۲
- نگاره ۲-۱) ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی ۲۵
- نگاره ۲-۲) عوامل مورد نظر هنگام مقایسه برابری ۵۶
- نگاره ۲-۳) راهبردهای اساسی برای ایجاد برابری ۵۷
- نگاره ۲-۴) مدل چهار بعدی عدالت رویه ای ۶۹
- نگاره ۲-۵) طبقه بندی گرینبرگ از عدالت سازمانی ۷۱
- نگاره ۳-۱) تعداد افراد جامعه و نمونه در هر طبقه ۹۲
- نگاره ۳-۲) رابطه بین سوالات پرسشنامه و سوالات تحقیق ۹۶
- نگاره ۴-۱) فراوانی نمونه آماری تحقیق از نظر جنسیت ۱۰۶
- نگاره ۴-۲) فراوانی نمونه آماری تحقیق از نظر سن ۱۰۷
- نگاره ۴-۳) فراوانی نمونه آماری تحقیق از نظرواح سازمانی ۱۰۸
- نگاره ۴-۴) فراوانی نمونه آماری تحقیق از نظر سطح تحصیلات ۱۰۹
- نگاره ۴-۵) فراوانی نمونه آماری تحقیق از نظرنوع استخدام ۱۱۰
- نگاره ۴-۶) فراوانی نمونه آماری تحقیق از نظرسنوات خدمت ۱۱۱
- نگاره ۴-۷) توصیف داده های پرسشنامه ۱۱۳
- نگاره ۴-۸) شاخص های آمارتوصیفی پاسخ های سوال یک پرسشنامه ۱۱۴
- نگاره ۴-۹) شاخص های آمارتوصیفی پاسخ های سوال دوم ۱۱۴
- نگاره ۴-۱۰) شاخص های آمارتوصیفی پاسخ های سوال سوم ۱۱۵
- نگاره ۴-۱۱) شاخص های آمارتوصیفی پاسخ های سوال چهارم ۱۱۶
- نگاره ۴-۱۲) شاخص های آمارتوصیفی پاسخ های سوال پنجم ۱۱۶
- نگاره ۴-۱۳) شاخص های آمارتوصیفی پاسخ های سوال ششم ۱۱۷
- نگاره ۴-۱۴) شاخص های آمارتوصیفی پاسخ های سوال هفتم ۱۱۸
- نگاره ۴-۱۵) شاخص های آمارتوصیفی پاسخ های سوال هشتم ۱۱۸
- نگاره ۴-۱۶) شاخص های آمارتوصیفی پاسخ های سوال نهم ۱۱۹
- نگاره ۴-۱۷) شاخص های آمارتوصیفی پاسخ های سوال دهم ۱۲۰
- نگاره ۴-۱۸) شاخص های آمارتوصیفی پاسخ های سوال یازدهم ۱۲۰
- نگاره ۴-۱۹) شاخص های آمارتوصیفی پاسخ های سوال دوازدهم ۱۲۱
- نگاره ۴-۲۰) شاخص های آمارتوصیفی پاسخ های سوال سیزدهم ۱۲۲

- نگاره ۴-۲۱) شاخص های آمار توصیفی پاسخ های سوال چهاردهم ۱۲۳
- نگاره ۴-۲۲) شاخص های آمار توصیفی پاسخ های سوال پانزدهم ۱۲۳
- نگاره ۴-۲۳) شاخص های آمار توصیفی پاسخ های سوال شانزدهم ۱۲۴
- نگاره ۴-۲۴) شاخص های آمار توصیفی پاسخ های سوال هیفدهم ۱۲۵
- نگاره ۴-۲۵) شاخص های آمار توصیفی پاسخ های سوال هیجدهم ۱۲۵
- نگاره ۴-۲۶) شاخص های آمار توصیفی پاسخ های سوال نوزدهم ۱۲۶
- نگاره ۴-۲۷) شاخص های آمار توصیفی پاسخ های سوال بیستم ۱۲۶
- نگاره ۴-۲۸) سطح معنی داری سوالات پرسشنامه ۱۲۷
- نگاره ۴-۲۹) میانگین رتبه های سوالات پرسشنامه ۱۲۸
- نگاره ۴-۳۰) سطح معنی داری مربوط به فرضیه اول ۱۲۹
- نگاره ۴-۳۱) میانگین رتبه های سوالات در فرضیه اول ۱۲۹
- نگاره ۴-۳۲) سطح معنی داری مربوط به فرضیه دوم ۱۳۰
- نگاره ۴-۳۳) میانگین رتبه های سوالات در فرضیه دوم ۱۳۰
- نگاره ۴-۳۴) سطح معنی داری و میانگین رتبه های سوالات در فرضیه سوم ۱۳۱
- نگاره ۴-۳۵) میانگین رتبه های سوالات در فرضیه چهارم ۱۳۲
- نگاره ۴-۳۶) سطح معنی داری مربوط به فرضیه چهارم ۱۳۲
- نگاره ۴-۳۷) میانگین رتبه های فرضیات تحقیق ۱۳۳
- نگاره ۴-۳۸) سطح معنی داری مربوط به فرضیات تحقیق ۱۳۳
- نگاره ۴-۳۹) مقایسه میانگین ابعاد عدالت در واحد های سازمان ۱۳۵
- نگاره ۴-۴۰) سطح معنی داری مربوط به ابعاد عدالت ۱۳۵
- نگاره ۴-۴۱) نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف ۱۳۷
- نگاره ۴-۴۲) نتایج آزمون دو جمله ای برای فرضیات فرعی ۱۳۸
- نگاره ۴-۴۳) نتایج آزمون دو جمله ای برای فرضیه اصلی ۱۳۹

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱) مقدمه

همان طور که ذکر شد امروزه برای ارتقاء عملکرد و اثربخشی سازمان ها، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی مورد توجه قرار گرفته است. 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 (Paine, Yulie Beth & Organ, Dennis w., 2000, p.47). در این تحقیق تأثیر ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر رفتارهای شهروندی آنان مورد بررسی قرار می گیرد. این تحقیق در پنج فصل تنظیم شده که در این فصل به بیان کلیات تحقیق از جمله: تعریف و بیان مسأله، ضرورت و اهمیت تحقیق، فرضیه ها و سوالات تحقیق، هدف از انجام تحقیق، روش تحقیق، روش گردآوری اطلاعات، جامعه و نمونه آماری و روش های تجزیه و تحلیل اطلاعات پرداخته و در پایان اصطلاحات و واژه های تخصصی مطرح می گردند.

۱-۱-۱) تعریف و بیان مسأله

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی (OCB) برای اولین بار در ادبیات تحقیق سازمانی در اوایل دهه ۱۹۸۰ مطرح گردید. توجه اولیه به رفتار های شهروندی سازمانی، تعریف رفتار ها یا مسئولیت هایی از کارکنان بود که در ارزیابی سنتی از عملکرد شغلی کارکنان اغلب نادیده گرفته می شد یا به طور ناکافی مورد سنجش قرار می گرفت. اما با وجود این اثربخشی سازمانی را ارتقاء می بخشید. به علت اینکه رفتارهای کارکنان به طور صریح در شرح شغل تعریف نمی شد، مفهوم اصلی رفتار های شهروندی سازمانی عموماً به رفتار های فراتر از شغل اشاره داشت (Bienstok, carolc, 2003, p.2). واژه رفتار شهروندی سازمانی را برای اولین بار ارگان و همکارانش در سال ۱۹۸۳ بکار گرفتند. گرچه قبل از آنها افرادی همچون "کتز" و "کاهن"^۱ با تمایز قائل شدن بین عملکرد نقش و "رفتارهای نوآورانه و خودجوش"^۲ در دهه هفتاد و هشتاد میلادی و نیز قبل از آنها "چستربارنارد"^۳ با بیان مفهوم "تمایل به همکاری"^۴ در سال ۱۹۳۸ میلادی به این موضوع توجه نمودند. (Podsakoff, p. et al, 2000, p.513) بسیاری از محققان رفتار های شهروندی سازمانی را یک نوع رفتار در مجموعه رفتارهایی می دانند که انواع همکاری مورد نیاز برای تسهیل عملکرد کاری در سازمان هارا شامل می شود. مفاهیم دیگری که انواع مشابهی از عملکرد را توصیف می کند، شامل عملکرد زمینه ای^۵، رفتار فراتر از شغل، خودانگیختگی سازمانی^۶ و رفتارهای سازمانی بیش فعال^۷ می باشد. گرچه ارگان پیشنهاد می کند که رفتار های شهروندی سازمانی ممکن است بهترین مترادف عملکرد زمینه ای باشد که در سال ۱۹۷۳ توسط بورمن و موتوئیلدو توصیف شده، اما هنوز متمایل است که این مفهوم

1. Katz and Kahn

2. Innovative and spontaneous behavior

3. Chester Barnard

4. Willingness to cooperate

5. contextual Performance

6. Organizational spontaneous

7. pro-social behavior

رفتار های شهروندی سازمانی نامیده شود (Orqan,1997,Printed in Moorman,Robert H.et al, 2005, p260). مرور ادبیات در مورد رفتار های شهروندی سازمانی نشان می دهد که دو رویکرد اصلی در تعریف این رفتارها وجود دارد. ارگان در سال ۱۹۸۸ و دیگر محققان اولیه در رابطه با این موضوع، این نوع رفتار را تحت عنوان رفتار فراتر از نقش مورد بررسی قرار دادند، به گونه ای که کمک های افراد در محیط کار فراتر از الزامات نقشی است که برای آنها مشخص شده است و به طور صریح از طریق سیستم پاداش رسمی سازمان مورد قدردانی قرار نمی گیرند. جریان دیگری از تحقیق پیشنهاد می کند که رفتار های شهروندی سازمانی باید جدا از عملکرد کاری بررسی شود. بنابراین دیگر مشکل تمایز بین عملکرد نقش و فراتر از نقش وجود نخواهد داشت. در این دیدگاه رفتار های شهروندی سازمانی را باید به عنوان یک مفهوم جهانی که شامل همه رفتارهای مثبت افراد مرتبط با یک سازمان هست، مورد توجه قرار داد. تفکیک بین عملکرد نقش و فراتر از نقش به چند دلیل مشکل خواهد بود. اول اینکه ادراکات مدیریتی و کارمندی از عملکرد و مسئولیت های کارکنان ضرورتاً مشابه هم نیست و دوم اینکه ادراکات کارکنان از مسئولیت ها و عملکرد تحت تأثیر رضایت آنها در محیط کار است (Castro,Carmen Barroso et al,2004,p.29). به علت چنین پیچیدگی هایی، تعریف ارگان از OCB به عنوان رفتار فراتر از نقش انتخاب می گردد. رفتاری که از روی میل و اراده فردی بوده و به طور مستقیم و واضح از طریق سیستم پاداش رسمی سازمانی مورد تقدیر قرار نمی گیرد، اما در مجموع عملکرد اثر بخش سازمان را ارتقاء می دهد. (Orqan,1988,Printed in Moorman,Robert H. et al,2005,p.259). تحقیقات انجام شده در زمینه رفتار های شهروندی سازمانی در سه حوزه (۱) عوامل پیش بینی کننده OCB (۲) تأکید بر مفهوم OCB و (۳) پیامدهای OCB بوده است. با توجه به تحقیقات انجام شده در مورد پیامدهای رفتار های شهروندی سازمانی که عواملی از قبیل عملکرد سازمانی، اثربخشی سازمانی، موفقیت سازمانی، رضایت مشتری، وفاداری مشتری و کیفیت خدمات و... را مورد بررسی قرار

داده اند، اهمیت رفتار های شهروندی سازمانی برکسی پوشیده نیست. بنابراین درک اینکه چه عواملی رفتار شهروندی سازمانی را پیش بینی می کنند از اهمیت بسزایی برخوردار است. عوامل پیش بینی کننده رفتارهای شهروندی سازمانی در بسیاری از مقالات، از قبیل : اعتماد، عدالت، اقدامات منابع انسانی، انواع رهبری، هویت سازمانی و... در کشورهای پیشرفته مورد آزمون قرار گرفته اند اما به علت تفاوت های فرهنگی تأثیر این تحقیقات در جوامع مختلف ممکن است متفاوت باشد. اثر اقدامات منابع انسانی شامل قدردانی، توانمندسازی و ... بر رفتار های شهروندی سازمانی نیز در تحقیقات داخلی مورد بررسی قرار گرفته و تأثیر مثبت آنها مورد تأیید واقع شده است.

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، هر چه اعضای یک گروه یا یک سیستم اجتماعی، ادراکی عادلانه از رفتار آن سیستم داشته باشند، تعهد بیشتری برای مشارکت و حفظ توسعه آن دارند (پورعزت، علی اصغر، ۱۳۸۲، ص ۴۸). بر اساس نظریه برابری اگر افراد احساس کنند با آنان ناعادلانه برخورد شده است، برانگیخته می شوند تا عدالت را در میان خودشان برقرار سازند. از این رو مدیرانی که برای برخورد با مسأله "احساس بی عدالتی" از راههای موقت استفاده کنند، با مشکلات جدی مواجه می شوند. گسترش نقش نظریه برابری در تشریح نگرش ها 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 رویه ای، توزیعی و مراوده ای منجر گردید (رضائیان، علی، ۱۳۸۴، ص ۴۱). در طبقه بندی دیگری عدالت در پنج بعد توزیعی، رویه ای، مراوده ای، احساسی و اطلاعاتی طبقه بندی شده است (قلی پوره آراین و پیران نژاد، علی، ۱۳۸۵، ص ۹) با توجه به اهمیت رفتار های شهروندی سازمانی در موفقیت و

اثربخشی سازمانها و همچنین اهمیت والایی که عدالت در فرهنگ کشور ما از آن برخوردار است و اینکه به عنوان یکی از عوامل پیش بینی کننده رفتار های شهروندی سازمانی ذکر شده ما در این تحقیق رابطه بین ادراک کارکنان از عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی آنان را مورد بررسی قرار می دهیم .

۱-۱-۲) اهمیت و ضرورت انجام تحقیق

با توجه به اهمیتی که رفتار های شهروندی سازمانی در کشورهای پیشرفته از آن برخوردار است به دلیل تأثیراتی که اینگونه رفتارهای کارکنان بر عملکرد سازمانی، اثربخشی سازمانی، موفقیت سازمان، رضایت مشتری و کیفیت خدمات و... داشته است، لازم است اقدامات سازمانی که موجب بوجود آمدن چنین رفتارهایی در کارکنان می شود، شناسایی گردد. همان طور که در بیان مسأله اشاره شد عواملی از قبیل اعتماد، عدالت، هویت سازمانی و... در تحقیقات غربی جزء عوامل پیش بینی کننده رفتار شهروندی ذکر شده اند. همچنین مطالعات زیادی در زمینه عدالت سازمانی و تأثیر آن انجام شده و فرض بر این بوده که احساس کارکنان از عدالت در همه روش ها و فرایندهای سازمانی بر رفتار و پیامدهای کاری آنان تأثیر می گذارد (Mohyeldin, Abubakr & Suliman, Tahir, 2000, p. 264) پس با توجه به اهمیت این دو در موفقیت و اثربخشی سازمان ها و همچنین تفاوت های فرهنگی که در کشور ما با کشورهای غربی وجود دارد ضروری است که تحقیقات داخلی در این زمینه صورت گیرد. بررسی های کتابخانه ای نشان می دهد که در کشور ما تحقیقات اندکی در زمینه این موضوعات انجام شده ، لذا وجود تحقیقات اندک در زمینه رفتارهای شهروندی و عدالت سازمانی ضرورت دیگری برای انجام این تحقیق است. همچنین بررسی هایی که در زمینه رفتارهای شهروندی سازمانی در تحقیقات داخلی صورت پذیرفته، به غیر از یک مورد که وضعیت مطلوب و وضعیت

موجود رفتار های شهروندی سازمانی در وزارت نیرو را بررسی کرده، در همه این تحقیقات صرفاً چهار بعد رفتار شهروندی سازمانی شامل: جوانمردی، اخلاق مدنی، با وجدان بودن و نوع دوستی بررسی شده است اما در تحقیق حاضر هفت بعد رفتار های شهروندی سازمانی، شامل: وجدان کاری، هماهنگی متقابل شخصی، جوانمردی، نزاکت، محافظت از منابع سازمان، آداب اجتماعی و نوع دوستی تشریح و چهار بعد عدالت شامل توزیعی، مراوده ای، اطلاعاتی، و رویه ای از عدالت سازمانی مورد بررسی قرار می گیرد.

۱-۱-۳) دلایل انتخاب موضوع

۱- اهمیت روزافزون رفتارهای شهروندی و ارتقاء آنها در جهت بهبود اثربخشی و کارایی

سازمان ها

۲- شناسایی نقش عدالت سازمانی در ارتقاء این رفتارها

۳- علاقه محقق به تحقیق و مطالعه در حوزه رفتار سازمانی از جمله رفتارهای شهروندی

سازمانی

امروزه با توجه به اهمیت رفتارهای شهروندی سازمانی، ارتقاء این رفتارها به منظور بهبود کارایی و اثربخشی سازمان ها، مورد توجه محققان زیادی قرار گرفته است. بنابراین شناسایی عوامل تأثیرگذار بر این رفتارها، از اهمیت زیادی برخوردار است. در تحقیقات زیادی از جمله فرهنگ سازمانی، اعتماد، سیاست های منابع انسانی به عنوان عوامل پیش بین یا تأثیرگذار بر این رفتارها مورد بررسی قرار گرفته، اما در این تحقیق به دلیل اهمیت تأثیر عدالت و انصاف بر نگرش و رفتار کارکنان، رضایت شغلی و تعهد آنها به بررسی تأثیر ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر رفتارهای شهروندی آنان پرداخته می شود. بدین لحاظ از طریق انجام این تحقیق و تأیید فرضیات آن می توانیم به اهداف اصلی آن، یعنی ارتقاء رفتارهای شهروندی سازمانی از

طریق ارتقاء عدالت سازمانی در سازمان مورد مطالعه نایل آییم. همچنین اهداف فرعی و نهایی تحقیق، از جمله: آگاه ساختن مدیران از اجرای عدالت در سازمان، اهمیت رفتارهای شهروندی و ارائه پیشنهادات لازم برای توسعه این مفهوم جدید، در سایر سازمان ها محقق می شود. از دیگر دلایل انجام این تحقیق علاقه محقق به مطالعه و تحقیق در حوزه رفتار سازمانی و از جمله رفتار های شهروندی است.

۱-۲) اهداف تحقیق

۱-۲-۱) اهداف اصلی تحقیق

➤ تعیین میزانی که ادراک کارکنان سازمان از عدالت سازمانی بر رفتارهای شهروندی آنان تأثیر می گذارد.

➤ کمک به مدیران سازمان در جهت ارتقاء رفتارهای شهروندی سازمانی

۱-۲-۲) اهداف فرعی تحقیق

➤ ارائه راهکارهایی در زمینه اجرای عدالت برای ایجاد و تقویت رفتارهای شهروندی

سازمانی در سازمان ها با توجه به فرهنگ بومی

➤ آگاه ساختن مدیران سازمان از اهمیت رفتارهای شهروندی سازمانی

۱-۲-۳) هدف غایی تحقیق

ارائه پیشنهادات لازم برای توسعه این مفهوم جدید در سایر سازمان ها

۱-۳) سئوالات تحقیق

سوال اصلی تحقیق :

آیا ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر ارتقاء رفتارهای شهروندی آنان موثر است؟