

بررسی تاثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان

ستاد شرکت ملی گاز ایران

دکتر محمود رضایی زاده^{۱۶}

چکیده

رفتارهای شهروندی سازمانی در شیوه‌های مختلفی به سازمان کمک می‌کنند. این رفتارها موجب افزایش صرفه‌جویی در منابع سازمان می‌شود، کیفیت خدمات را بهبود، کار آیی و عملکرد سازمان را افزایش و هزینه‌ها را نیز کاهش می‌دهد. در این تحقیق به بررسی وضعیت عدالت سازمانی و رفتار شهروندی در گروه‌های مختلف جمعیت شناختی می‌پردازیم. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان ستادی شرکت ملی گاز ایران تشکیل می‌دهند که تعداد آن‌ها ۸۱۲ نفر هست. حجم نمونه این تحقیق ۲۶۱ نفر تعیین شده است. به منظور مقایسه متغیرهای تحقیق از آزمون‌های مقایسه میانگین دو و یا چند جامعه استفاده می‌شود. نتایج تحقیق نشان داد که سطح معنی‌داری آماره آزمون در بحث تحصیلات عدالت سازمانی، سن در رفتار شهروندی و سابقه کاری در عدالت سازمانی کمتر از معیار ۰,۰۵ هست؛ بنابراین تفاوت معنی‌داری در بین گروه‌های مختلف مطرح شده در جامعه مورد بررسی وجود دارد. سایر معیارهای مطرح شده تفاوت معنی‌داری را در گروه‌های مختلف جمعیت شناختی نشان نداده‌اند.

کلیدواژه‌ها: عدالت سازمانی، رفتار شهروندی، شرکت ملی گاز ایران

^{۱۶} دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، گروه علوم تربیتی، تهران، ایران

مقدمه:

در گذشته محققان در مطالعات خود، جهت بررسی رابطه بین رفتارهای شغلی و اثربخشی سازمانی به رفتارهای درون نقش توجه می‌کردند. رفتارهای درون نقش به آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان اطلاق می‌شود که در شرح وظایف و نقش‌های رسمی سازمان بیان شده است. در سال ۱۹۶۴ کتز بر اهمیت یک دسته از رفتارهای اختیاری و خودجوش اشاره نمود که فراتر از الزامات و نیازهای آشکار نقش بوده، اما در جهت اثربخشی سازمانی مؤثر هستند. اسمیت در سال ۱۹۸۳ یک چنین رفتارهایی را به‌عنوان رفتاری فردی که اختیاری می‌باشند و مستقیماً یا به‌طور آشکار به‌وسیله سیستم پاداش رسمی سازمان شناخته‌نشده‌اند ولی در مجموع اثربخشی را ارتقاء می‌دهند، تعریف نمود. تقریباً الهمان موقع بود که پی بردند علاوه بر عملکرد درون نقشی، عملکرد فرا نقشی افراد در سازمان نیز می‌تواند در بهبود عملکرد و اثربخشی سازمان مؤثر باشد و در همین راستا محققان بین عملکرد درون نقشی و فرا نقشی تمایز قائل شدند (که یکی از این رفتارها به‌عنوان رفتار شهروندی سازمانی شناخته شود) (میر سپاسی، ۱۳۷۱، ۶۵).

رفتارهای شهروندی سازمانی در شیوه‌های مختلفی به سازمان کمک می‌کنند. این رفتارها موجب افزایش صرفه‌جویی در منابع سازمان می‌شود، کیفیت خدمات را بهبود، کار آیی و عملکرد سازمان را افزایش و هزینه‌ها را نیز کاهش می‌دهد. کارکنانی که رفتارهای شهروندی سازمانی بالایی از خودشان نشان می‌دهند، در تصمیم‌گیری مشارکت می‌کنند و همکاری و مسئولیت‌پذیری بیشتری نیز دارند. عوامل متعددی هستند که می‌توانند باعث ایجاد رفتار شهروندی سازمانی شوند، از جمله این عوامل می‌توان به اعتماد، جوسازمانی، عدالت سازمان، تعهد سازمانی، رضایت شغلی و.. اشاره کرد (اسد پور، ۱۳۸۶، ۱۲۳).

در تحقیق حاضر، محقق سعی دارد تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی را به‌عنوان یکی از عوامل مؤثر در افزایش بهره‌وری سازمان مورد بررسی قرار دهد.

بیان مسئله تحقیق:

سازمان‌ها بدون تمایل افراد به همکاری قادر به توسعه اثربخشی خود نیستند، تفاوت بین همکاری خودجوش و اجباری از اهمیت فراوانی برخوردار است. در حالت اجباری، فرد وظایف خود را در راستای مقررات و قوانین و استانداردهای تعیین شده سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می‌دهد، درحالی‌که در همکاری خودجوش و آگاهانه، افراد کوشش، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود به نفع سازمان بکار می‌گیرند.

امروزه در ادبیات نوین مدیریت از رفتارهای آگاهانه افراد تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی نام برده می‌شود. که یک نمونه از عملکرد فرا نقشی می‌باشد (زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۵، ۳۱). کارکنانی که رفتارهای شهروندی سازمانی بالایی از خودشان نشان می‌دهند، در تصمیم‌گیری مشارکت می‌کنند و همکاری و مسئولیت‌پذیری بیشتری نیز دارند. رفتارهای شهروندی سازمانی همچنین توسط ایجاد احساسات مطلوب در کارکنان نسبت به سازمانشان، توانایی جذب و استفاده از نیروی کار سازمان را افزایش و همچنین موجب کاهش غیبت و ترک خدمت کارکنان شده و سطح شکایت مشتریان را نیز کاهش می‌دهد.

کار آیی و اثربخشی سازمان تا حد قابل ملاحظه‌ای به نحوه مدیریت و کارکرد صحیح و مؤثر منابع انسانی بستگی دارد. هراندازه سازمان‌ها و مؤسسات گسترش یافته و متنوع‌تر شوند مشکلات و اهمیت اداره این نیروی عظیم افزون می‌گردد. عدم ارضای نیازهای کارکنان و در نتیجه کاهش رضایت شغلی آن‌ها و پایین بودن سطح عدالت سازمانی به صورت بازدهی کم، سوددهی پایین، کاهش کیفیت خدمات، هدف‌های تحقق نیافته سازمان و در نهایت کاهش سطح بهره‌وری در سازمان آشکار می‌شود، زیرا عملکرد کارکنان در ارتباط تنگاتنگی با میزان رعایت عدالت در سازمان قرار دارد (ابطحی، ۱۳۸۱، ۳۷۱).

از طرف دیگر عوامل متعددی هستند که می‌توانند باعث ایجاد رفتار شهروندی سازمانی شوند، از جمله این عوامل می‌توان به اعتماد، جوسازمانی، عدالت سازمان، تعهد سازمانی، رضایت شغلی و.. اشاره نمود. پی بردن به عوامل مؤثر و مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی دارای اهمیت زیادی است،

زیرا با دانستن رابطه این عوامل با رفتار شهروندی سازمانی می‌توان با تغییر و دست‌کاری آن‌ها در جهت بهبود رفتار شهروندی سازمانی و همچنین رشد و بهره‌وری سازمان گام برداشت (اسد پور، ۱۳۸۶، ۱۲۳). شاخص بهره‌وری نیروی انسانی در ایران در مقایسه با کشورهای منطقه و نیز شرق آسیا بسیار پایین است و شدت افزایش جمعیت بدون برنامه‌ریزی قبلی نیز مشکل فوق را مضاعف کرده است (طاهری، ۱۳۸۳).

در حال حاضر ضعف کار آیی و مشکلات منابع انسانی اعم از عدم ارضای نیازهای کارکنان، کاهش رضایت شغلی، پایین بودن سطح کار آیی افراد و.. که سبب کاهش کیفیت خدمات، سوددهی پایین و هدف‌های تحقق نیافته سازمان می‌شود، از ویژگی‌های عمده سازمان‌های کشور ما محسوب می‌شوند که شرکت ملی گاز ایران نیز از این قاعده مستثنا نیست. بر همین اساس، طبق برداشت محقق از نظرات کارکنان شرکت ممکن است علت این ضعف در ستاد شرکت ملی گاز ایران عمدتاً ناشی از عدم رعایت عدالت سازمانی باشد، از این رو در این تحقیق محقق به دنبال آن است تا به این سؤال که «آیا عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستادی شرکت ملی گاز ایران به‌عنوان یکی از عوامل مؤثر بر اثربخشی و کار آیی نیروی انسانی و به‌تبع آن بهره‌وری سازمان تأثیر دارد یا خیر؟» پاسخ دهد.

چهارچوب نظری و مدل تحقیق:

عدالت سازمانی

عدالت سازمانی اشاره به ادراک کارکنان از منصفانه بودن رفتار سازمان دارد (ونگ و دیگران، ۲۰۱۰). عدالت سازمانی در این تحقیق شامل سه نوع عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی است که در زیر تعاریف آمده است.

ابعاد عدالت سازمانی:

الف: عدالت توزیعی

به طور تاریخی، تئوری برابری آدامز، دلیل اصلی توجه متخصصان مدیریت به بحث عدالت بوده است. بر اساس این تئوری افراد نسبت داده‌های خود به سازمان را با نسبت ستادهای خود از سازمان با نسبت داده و ستاد همکارانشان به سازمان مقایسه می‌کنند و اگر این نسبت نابرابر باشد فرد احساس بی‌عدالتی می‌کند. مطالعات مختلفی درباره‌ی پاسخ به این سؤال که «هنگامی که کارکنان در سازمان با بی‌عدالتی مواجه می‌شوند چگونه رفتار می‌کنند؟» انجام شده است؛ بنابراین، مدیران بایستی قبل از اعتراض و دادخواهی کارکنان نسبت به بی‌عدالتی حاکم با عنایت خاص به این مسائل به بهبود سیستم جبران حقوق کارکنان و رفع بی‌عدالتی بپردازند. پژوهشگران متعددی تأثیر رفتار عدالت آمیز با کارکنان بر متغیرهای سازمانی مانند رضایت شغلی، اعتماد، وفاداری به رهبر، رفتار شهروندی و سرقت را مطالعه کرده‌اند. نتایج بیشتر این مطالعات نشان داده است که برخورد برابر و عادلانه با کارکنان، رضایت شغلی را افزایش داده، رابطه‌ی پیرو و رهبر را بهبود داده، رفتار شهروندی سازمانی را تشویق کرده و موارد سرقت کارکنان را کاهش خواهد داد.

این نوع عدالت بیانگر ادراک فرد از میزان رعایت عدالت در توزیع و تخصیص منابع و

پاداش‌هاست (رضاییان، ۱۳۸۴)

تعریف عملیاتی: در این تحقیق عدالت توزیعی اشاره به منصفانه بودن حقوق و پاداش کارکنان

با توجه به مسئولیت‌ها، تجربه، تلاش و استرس‌های شغلی آن‌ها دارد.

ب: عدالت رویه‌ای

عدالت رویه‌ای اشاره به ادراک کارکنان از فرآیندها و رویه‌های به کار گرفته‌شده در اختصاص و

توزیع پاداش دارد (بال ۲۰۰۶)

تعریف عملیاتی: در این تحقیق عدالت رویه‌ای به توانایی کارکنان در بیان نظرات و دیدگاه‌هایشان در رویه‌های سازمانی، به‌کارگیری رویه‌های سازمانی به‌طور همسان و مداوم، بدون تعصب و غرض و استفاده از اطلاعات صحیح در اتخاذ رویه‌های سازمانی اشاره دارد.

ج: عدالت تعاملی

موگ و بیز معتقدند، عدالت تعاملی نشان‌دهنده توجه افراد به کیفیت رفتارهای میان فردی که آن‌ها در طول تصویب و اجرای رویه‌های سازمانی با آن مواجه می‌شوند است. بیز و موگ برای اولین بار واژه «عدالت تعاملی» را تعریف کردند. از نظر آنان عدالت تعاملی عبارت است از «حساسیت کارکنان به کیفیت رفتارهای میان فردی که آن‌ها در طول سیاست‌گذاری و اجرای رویه‌های سازمانی دریافت می‌کنند.»

این نوع عدالت اشاره به این دارد که در طی اجرای یک فرآیند یا یک رویه تا چه اندازه با فرد محترمانه و صادقانه رفتار شده است (الانین، ۲۰۱۰)

تعریف عملیاتی: عدالت تعاملی اشاره به رفتار عادلانه و محترمانه سرپرست با کارمند خود دارد.

رفتار شهروندی سازمانی

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمن و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند ولی اغلب نادیده گرفته می‌شدند. باوجود آنکه این رفتارها در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به‌طور ناقص اندازه‌گیری و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند، در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند. این اعمال و رفتارها که در محل کار اتفاق می‌افتند را اینگونه تعریف می‌کنند:

«مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند.» به‌عنوان مثال یک کارگر ممکن است نیازی به اضافه کاری و تا دیر وقت در محل کار ماندن نداشته باشد، اما با این

بررسی تاثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان ستاد شرکت ملی گاز ایران □ ۱۱۵

وجود او بیشتر از ساعت کاری رسمی خود در سازمان مانده و به دیگران کمک می کند و باعث بهبود امور جاری و تسهیل جریان کاری سازمان می گردد (سیار و اسلامی، ۱۳۸۶، ۵۶).

ارگان رفتار شهروندی کارکنان را به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره وری و همبستگی و انسجام محیط کاری می داند که ورای الزامات سازمانی است. وی معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً مشمول سیستم های رسمی پاداش در سازمان نمی شود، اما باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می شود.

تعریف فوق بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تأکید دارد: رفتار باید داوطلبانه باشد، نه وظیفه مشخص (مزایای این رفتار جنبه سازمانی دارد) رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چند بعدی دارد.

ابعاد رفتار شهروندی

درباره ابعاد رفتار شهروندی سازمانی مابین محققان توافق نظر وجود ندارد. در این زمینه در تحقیقات مختلف به ابعادی نظیر رفتارهای کمک کننده، جوانمردی، گذشت، وفاداری سازمانی، پیروی از دستورات، نوآوری فردی، وجدان، توسعه فردی، ادب و ملاحظه، رفتار مدنی و نوع دوستی اشاره شده است (مستبصری و نجابی، ۱۳۸۷، رضایی کلید بری و باقر سلیمی، ۱۳۸۷، ص ۱۰).

باتمن و ارگان در دهه ۱۹۸۰ میلادی مؤلفه های زیر را به عنوان شاخص های رفتار شهروندی سازمانی معرفی میکنند: (همان منبع)

نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی و گذشت، رفتار مدنی، ادب و ملاحظه

بخش چهارم: پیشینه تحقیق

تحقیقات صورت گرفته در زمینه رفتار شهروندی سازمانی در کشورهای دیگر رشد چشم گیری داشته است ولی این موضوع در کشور ما از جمله مباحث نسبتاً جدیدی بوده که در ادامه به چند تحقیق و پایان نامه کارشناسی ارشد در این خصوص اشاره می کنیم:

تحقیقات داخلی:

الف: پایان نامه با موضوع «بررسی رابطه بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در میان معلمان شهرستان کامیاران در سال تحصیلی ۹۱-۹۰» توسط آقای طیب فاتحی به راهنمایی استاد خلیل غلامی صورت گرفت.

هدف از این پژوهش بررسی رابطه بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در میان معلمان شهرستان کامیاران و جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه معلمان سطح شهرستان کامیاران بود که از این تعداد ۲۷۸ نفر با استفاده از جدول مورگان به عنوان حجم نمونه انتخاب شده است. برای اندازه گیری عدالت سازمانی از پرسشنامه نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) و به منظور اندازه گیری رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه پنج عاملی پادساکف و همکارانش (۲۰۰۰) استفاده شده است. روش تحقیق، توصیفی از نوع همبستگی است، تحلیل داده ها با استفاده از آزمون همبستگی و رگرسیون چندگانه به روش گام به گام صورت گرفته است. یافته های پژوهش نشان می دهند که بعد مبادله ای عدالت سازمانی در میان معلمان از بیشترین اهمیت برخوردار بود و همه ابعاد عدالت سازمانی در کامیاران معنادار بوده است. میزان عدالت سازمانی در میان معلمان شهرستان کامیاران متوسط به بالاست. همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در این شهرستان معنادار بوده و از میان این ابعاد، نوع دوستی از بیشترین اهمیت و مردانگی از کمترین اهمیت و میزان برخوردار هست. بیشتر مولفه های عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی دارای رابطه همبستگی می باشند و نتایج رگرسیون نشان می دهد که این عدالت می تواند به صورت معناداری پیش بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی باشد. به طور کلی رفتار شهروندی سازمانی معلمان از روی عدالت سازمانی آنان قابل پیش بینی است. لذا با در نظر گرفتن رابطه اعتماد و عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در این پژوهش توجه به اعتماد و عدالت سازمانی، جهت افزایش رفتار شهروندی سازمانی در سازمان حائز اهمیت است.

ب: تحقیق دیگری در همین سال تحت عنوان «بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و فرهنگ کارآفرینی در سازمانهای دولتی» که توسط دکتر سید محمد مقیمی، استادیار دانشکده مدیریت پردیس قم و دانشگاه تهران در ستاد مرکزی وزارت نیرو تهران با حجم نمونه ۱۱۰ نفری انجام گرفت.

فرضیه اصلی این تحقیق عبارت بود از:

بین رفتار شهروندی سازمانی و فرهنگ سازمانی کارآفرینانه ارتباط وجود دارد.

نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که بین متغیر رفتار شهروندی سازمانی و فرهنگ کارآفرینی و متغیرهای زیرمجموعه آن ارتباط وجود دارد. بنابراین کلیه فرضیات تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرند. با توجه به ضرایب همبستگی به دست آمده متغیرهای فرهنگ سازمانی کارآفرینانه بر حسب تأثیرپذیری از رفتار شهروندی سازمانی اولویت بندی شده‌اند.

هر چند همبستگی برخی مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی کارآفرینانه، همچون ریسک‌پذیری، رهبری کارآفرینانه و مفرح شدن کار در سطح متوسط هست، ولی فرهنگ کارآفرینی از نظر شدت همبستگی، با رفتار شهروندی سازمانی همبستگی خیلی زیادی دارد.

به عبارت دیگر: حاکمیت ویژگی‌های فرهنگ سازمانی کارآفرینانه مستلزم تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی در کارکنان و مدیران است که بتوانند فارغ از قوانین و قواعد دست و پاگیر اداری و با دلسوزی و تعهد کامل سازمان را در دستیابی به اهداف چالش‌انگیزی که با آن مواجه است یاری دهند و سازمان‌ها باید بکوشند تا کارکنان خود را به طرقتی متقاعد نمایند که فراتر از چارچوب‌های سنتی بوروکراتیک و الزامات تعیین شده سازمانی در خدمت سازمان باشند.

تحقیقات خارجی:

الف: در تحقیقی که توسط لامبرت در سال (۲۰۰۰) «تحت عنوان ارتباط بین منافع زندگی و رفتار شهروندی سازمانی» انجام گرفت هم رابطه بین حمایت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی مورد تأیید قرار گرفت.

ب: سیتز^{۱۷} (۲۰۰۴) در تحقیق خود تحت عنوان «تاثیرات هوش عاطفی رهبر بر اعتماد کارکنان به رهبرشان و رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان» به بررسی رابطه بین هوش عاطفی رهبر، اعتماد کارکنان به رهبر و رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان پرداخت. نتیجه تحقیق وی نشان داد که

^{۱۷} Sitter

استفاده از عاطفه توسط رهبر به عملکرد کارکنان در رفتارهای شهروندی سازمانی کمک می‌کند. توانایی رهبر در ارزیابی، قدردانی و بیان عواطف و احساسات در ایجاد اعتماد مبتنی بر عاطفه از سوی کارمند به رهبر مؤثر است.

ج: وات و شافر (۲۰۰۵) در تحقیق خود تحت عنوان «تأثیر عدالت و کیفیت رابطه بر رفتارهای شهروندی سازمانی، نقش تعدیل کننده اعتماد به سرپرست توانمندسازی» به بررسی تأثیر عدالت و اعتماد بر رفتارهای شهروندی سازمانی پرداختند. هدف محققان در این تحقیق ایجاد و آزمون مدل تبادل اجتماعی توسعه یافته رفتار شهروندی سازمانی بود که شامل ویژگیهای بافت اجتماعی (یعنی عدالت درک شده و تبادل رهبر - عضو)^۱ و همچنین ظرفیت مشارکت در رفتارهای شهروندی (یعنی اعتماد به سرپرست و توانمندسازی روانشناختی) بود. تحقیق آنها در صنعت بانکهای سرمایه‌گذاری انجام شد. نتایج تحقیق آنها نشان داد که اعتماد به سرپرست و توانمندسازی روانشناختی به طور مستقیم بر همه ابعاد رفتار شهروندی تأثیر می‌گذارد. همچنین کلیه ابعاد عدالت سازمانی نیز به طور مستقیم بر اعتماد به سرپرست تأثیر می‌گذارند.

د: بایرن^۲ (۲۰۰۵) نیز در تحقیق خود تحت عنوان «تأثیر عدالت در کاهش اثرات منفی خطمشی‌های سازمانی بر نیت ترک خدمت، رفتار شهروندی و عملکرد» شغل به بررسی ارتباط بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی پرداخت. نتایج تحقیق وی نشان داد که ادراک از عدالت رویه‌ای و مراوده‌ای تأثیرات خطمشی‌های سازمانی را بر رفتارهای شهروندی سازمانی کاهش می‌دهند.

ه: بال^۳ (۲۰۰۶) در تحقیق خود تحت عنوان «رابطه بین رابطه رهبر - عضو و رفتار شهروندی عدالت به عنوان متغیر تعدیل کننده» به بررسی تأثیر ابعاد رابطه رهبر - عضو بر رفتار شهروندی سازمانی پرداخت. نتیجه تحقیق وی نشان داد که بعد رابطه رهبر - عضو نسبت به بعد عاطفه به احتمال بیشتری

^۱ Leader-Member Exchange

^۲ Byrne

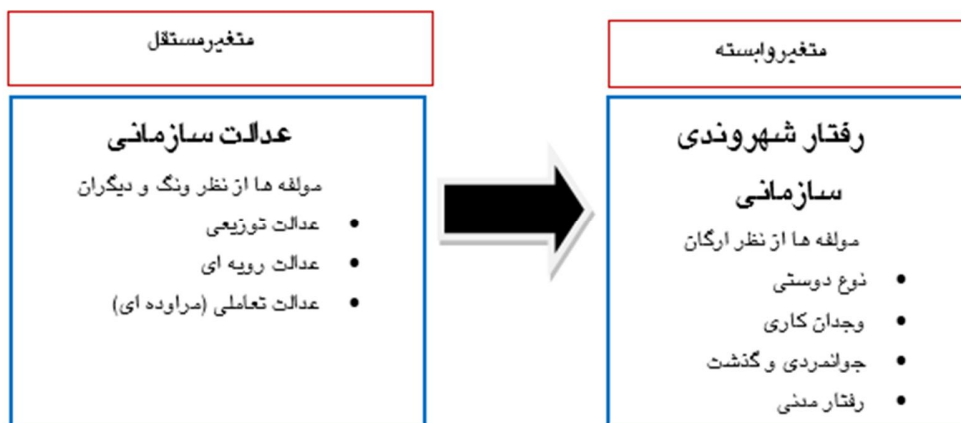
^۳ Bhal

بررسی تاثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان ستاد شرکت ملی گاز ایران □ ۱۱۹

رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی می‌کند. علاوه بر این، عدالت رویه‌ای و تعاملی به‌طور کامل رابطه کمک درک شده با رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می‌کند.

و: ونگ و همکاران (۲۰۰۶) در تحقیق خود تحت عنوان «**عدالت سازمانی درک شده، اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی**» مطالعه‌ای از کارکنان چینی در شرکتهای سرمایه‌گذاری مشترک و شرکتهای ایالتی، رابطه بین عدالت سازمانی، عدالت و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در شرکتهای سرمایه‌گذاری مشترک و شرکتهای ایالتی را در پکن موردبررسی قرار دادند. نتایج این تحقیق نشان داد که تأثیر مثبت عدالت توزیعی بر اعتماد به سازمان در کارکنان شرکتهای سرمایه‌گذاری مشترک نسبت به شرکتهای ایالتی قوی‌تر است. تأثیر مثبت عدالت رویه‌ای بر اعتماد به سازمان در کارکنان شرکتهای ایالتی نسبت به شرکتهای سرمایه‌گذاری مشترک قوی‌تر است. همچنین تأثیر عدالت تعاملی بر اعتماد به سرپرست در هر دو نوع شرکتهای یکسان است. در هر دو نوع شرکت نیز اعتماد به سازمان بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد و در شرکتهای سرمایه‌گذاری مشترک، اعتماد به سرپرست بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

در این تحقیق در رابطه با رفتار شهروندی سازمانی از مدل پنج بعدی ارگان (۱۹۹۹) استفاده شده است در بخش زیر هریک از ابعاد این مدل موردبررسی قرار گرفته‌شده‌اند.



شکل ۱ مدل مفهومی تحقیق (تلفیقی از نظریات ونگ و دیگران (۲۰۱۰) و ارگان (۱۹۹۹))

فرضیه‌های تحقیق:

فرضیه اصلی:

۱- عدالت سازمانی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

فرضیات فرعی:

۱- عدالت توزیعی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

۲- عدالت رویه‌ای بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

۳- عدالت تعاملی (مراوده‌ای) بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

۴- رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن در میان کارکنان ستادی شرکت ملی گاز ایران از وضعیت مطلوبی برخوردار است.

۵- عدالت سازمانی و ابعاد آن در میان کارکنان ستادی شرکت ملی گاز ایران از وضعیت مطلوبی برخوردار است.

روش تحقیق:

تحقیق حاضر از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی و از لحاظ روش گردآوری داده‌ها، از نوع تحقیقات پیمایشی و از نظر روش تحلیل داده‌ها از نوع همبستگی محسوب می‌شود. تحقیقات پیمایشی به‌عنوان شاخه‌ای از تحقیقات توصیفی، یک روش جمع‌آوری داده‌هاست که در آن از گروه خاصی از افراد خواسته می‌شود تا به تعدادی سؤالهای خاص پاسخ دهند. در همبستگی نیز رابطه میان متغیرها بر اساس هدف پژوهش مورد تحلیل قرار می‌گیرد که در این تحقیق از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان ستادی شرکت ملی گاز ایران تشکیل می‌دهند که تعداد آن‌ها ۸۱۲ نفر هست. روشهای متفاوتی بر اساس ملاحظات آماری برای برآورد حجم نمونه وجود دارد.

بررسی تاثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان ستاد شرکت ملی گاز ایران □ ۱۳۱

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

در این تحقیق از فرمول زیر استفاده شده است.

در فرمول بالا:

n = حجم نمونه

N = تعداد اعضای جامعه (۸۱۲ نفر)

P = نسبت جمعیت است (این مقدار حداکثر ممکن اندازه مورد نیاز نمونه را ارائه می کند و ۰/۵ در

نظر گرفته شده است)

d = درجه دقت نسبت بیان شده است (d = ۰/۰۵ در نظر گرفته شده است)

۰/۵ = q

Z_{۰/۹۷۵} = ۱/۹۶

با جای گذاری اعداد مربوطه در فرمول فوق، حجم نمونه به صورت زیر محاسبه خواهد شد:

$$n = \frac{\frac{(1.96)^2 * (0.5)(0.5)}{(0.5)^2}}{1 + \frac{1}{812} \left(\frac{(1.96)^2 * (0.5)(0.5)}{(0.5)^2} + 1 \right)} = 261$$

بنابراین ۲۶۱ پرسشنامه به صورت تصادفی بین کارکنان توزیع و پس از تکمیل جمع آوری می شود.

روایی پرسشنامه از طریق روایی محتوی و پایایی آن بر اساس آزمون الفای کرونباخ مشخص شده است.

در این بررسی مقدار ضریب آلفا در قالب جدول شماره ۱ ارائه شده است:

جدول شماره ۱ (بررسی مقدار ضریب آلفا)

| نام شاخص | تعداد سوالات | ضریب آلفا | تایید/رد پایایی |
|---------------|--------------|-----------|-----------------|
| کل سوالات | ۴۴ | ۰,۸۴ | تایید |
| عدالت سازمانی | ۲۰ | ۰,۹۲ | تایید |
| رفتار شهروندی | ۲۴ | ۰,۷۱ | تایید |

نتایج تحلیل اطلاعات

تحلیل نتایج بخش توصیفی

در این بخش ابتدا به بررسی وضعیت جنسیت افراد پرداختیم. در این بخش مشخص گردید که مردان با تعداد ۵۹ در صد و زنان با ۴۱ در صد در توزیع جنسیتی این گروه قرار داشته اند. در بخش تحصیلات نیز مشخص گردید که افراد فوق دیپلم با ۴۰,۵۲ در صد بیشترین فراوانی را داشته اند. هم چنین افراد لیسانس ۳۷,۶۶ در صد، فوق لیسانس ۱۴,۲۹ و افراد با مدرک دکتری ۱,۰۴ در صد کل نمونه را تشکیل داده اند. هم چنین ۶,۴۹ در صد نیز پاسخی به این سؤال نداده اند. در بررسی وضعیت سنی نیز مشخص گردید که ۴۷,۵۳ در صد افراد دارای سن بین ۳۶ الی ۴۵ سال، ۴۰,۷۸ در صد دارای سن بین ۲۶ الی ۳۵ سال، ۲۳,۱۲ در صد دارای سن بین ۲۰ الی ۲۵ سال و در نهایت ۱۱,۰۹ در صد دارای سن بالای ۴۶ سال بوده اند. در بخش سابقه کاری نیز مشخص گردید که افراد با سابقه استفاده بین ۱۵ الی ۲۰ سال ۱۸,۴ در صد، زیر ۵ سال، ۱۳,۸ در صد، بین ۵ الی ۱۵ سال، ۲۴,۱ در صد و بالای ۲۰ سال ۴۳,۷ در صد بوده اند. در بخش تاهل نیز مشخص گردید که افراد مجرد ۱۶ در صد و افراد متاهل ۸۴ در صد نمونه تحقیق را شامل می شوند.

نتایج تحلیل فرضیات تحقیق

بررسی وضعیت نرمال بودن شاخصهای تحقیق با استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرنوف فرض صفر: داده ها از توزیع نرمال پیروی می کنند.
فرض مقابل: داده ها از توزیع نرمال پیروی نمی کنند.
با توجه به جدول شماره ۲ می توان بیان نمود از آن جایی که سطح معنی داری کلیه شاخص ها بیشتر از معیار ۰/۰۵ می باشند، توزیع این شاخص ها نرمال هست.

بررسی تاثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان ستاد شرکت ملی گاز ایران □ ۱۳۳

جدول شماره ۲

| متغیرها | مقدار آماره آزمون | تعداد | سطح معنی داری |
|----------------|-------------------|-------|---------------|
| توزیعی | ۰,۴۸۷ | ۲۶۱ | ۰,۱۴ |
| رویه ای | ۰,۱۲۴ | ۲۶۱ | ۰,۲۴ |
| مراوده ای | ۰,۲۲۸ | ۲۶۱ | ۰,۱۱ |
| نوع دوستی | ۰,۴۸۶ | ۲۶۱ | ۰,۱۸ |
| وجدان کاری | ۰,۳۵۸ | ۲۶۱ | ۰,۱۵ |
| جوان مردی | ۰,۴۸۷ | ۲۶۱ | ۰,۴۱ |
| فضیلت مدنی | ۰,۴۱۲ | ۲۶۱ | ۰,۱۲ |
| احترام و تکریم | ۰,۱۲۴ | ۲۶۱ | ۰,۳۲ |
| عدالت سازمانی | ۰,۸۷۹ | ۲۶۱ | ۰,۸۷ |
| رفتار شهروندی | ۱,۲۵ | ۲۶۱ | ۰,۶۵ |

فرضیه اصلی: عدالت سازمانی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

جدول شماره ۳

| ضریب همبستگی | ضریب تعیین | سطح معنی داری | نتیجه |
|--------------|------------|---------------|-----------|
| ۰,۰۳۶ | ۰,۰۰۱ | ۰,۵۶۷ | رد فرض یک |

با توجه به جدول شماره ۳ در بررسی این ارتباط ضریب تعیین مقدار $۰,۰۰۱$ محاسبه شده است. بدین معنی که متغیر مستقل این رابطه $۰,۱$ درصد تغییرات متغیر وابسته را تبیین می نماید. همچنین سطح معنی داری ارتباط بین متغیرهای مستقل با متغیر وابسته این رابطه بالاتر از مقدار معیار است؛ بنابراین رابطه بین این دو متغیر تأیید نمی شود.

فرضیه فرعی ۱: عدالت سازمانی (از بعد توزیعی) بر بروز رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

جدول شماره ۴

| ضریب همبستگی | ضریب تعیین | سطح معنی داری | نتیجه |
|--------------|------------|---------------|------------|
| ۰,۱۷۴ | ۰,۰۳۰ | ۰,۰۰۵ | رد فرض صفر |

با توجه به جدول شماره ۴ در بررسی این ارتباط ضریب تعیین مقدار $۰,۰۳$ محاسبه شده است. بدین معنی که متغیر مستقل این رابطه ۳ درصد تغییرات متغیر وابسته را تبیین می نماید. همچنین سطح معنی داری ارتباط بین متغیرهای مستقل با متغیر وابسته این رابطه پایین تر از مقدار معیار است؛

بنابراین رابطه بین این دو متغیر تایید می‌شود.

فرضیه فرعی ۲: عدالت سازمانی (از بعد رویه ای) بر بروز رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

جدول شماره ۵

| ضریب همبستگی | ضریب تعیین | سطح معنی‌داری | نتیجه |
|--------------|------------|---------------|-----------|
| ۰,۰۳۹ | ۰۰۲/۰ | ۵۳۳/۰ | رد فرض یک |

با توجه به جدول شماره ۵ در بررسی این ارتباط ضریب تعیین مقدار ۰۰۲/۰ محاسبه شده است. بدین معنی که متغیر مستقل این رابطه ۲/۰ درصد تغییرات متغیر وابسته را تبیین می‌نماید. همچنین سطح معنی‌داری ارتباط بین متغیرهای مستقل با متغیر وابسته این رابطه بالا تر از مقدار معیار است؛ بنابراین رابطه بین این دو متغیر تایید نمی‌شود.

فرضیه فرعی ۳: عدالت سازمانی (از بعد مراوده ای) بر بروز رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

جدول شماره ۶

| ضریب همبستگی | ضریب تعیین | سطح معنی‌داری | نتیجه |
|--------------|------------|---------------|-----------|
| ۰۱۶/۰ | ۰۰۰/۰ | ۷۹۱/۰ | رد فرض یک |

با توجه به جدول شماره ۶ در بررسی این ارتباط ضریب تعیین مقدار ۰۰۰/۰ محاسبه شده است. بدین معنی که متغیر مستقل این رابطه صفر درصد تغییرات متغیر وابسته را تبیین می‌نماید. همچنین سطح معنی‌داری ارتباط بین متغیرهای مستقل با متغیر وابسته این رابطه بالا تر از مقدار معیار است؛ بنابراین رابطه بین این دو متغیر تایید نمی‌شود.

فرضیه فرعی ۴: رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن در میان کارکنان ستادی شرکت ملی گاز

ایران از وضعیت مطلوبی برخوردار است.

جدول شماره ۷ وضعیت شاخص رفتار شهروندی

| ارزش مقایسه ای = ۳ | | میانگین | سطح معنی‌داری | درجه آزادی | آماره آرمون | |
|----------------------|----------|---------|---------------|------------|-------------|----------------|
| درصد اطمینان ۹۵ درصد | حد پایین | | | | | |
| حد بالا | حد پایین | ۳,۷۵۲ | ۰۰۰ | ۲۶۰ | ۱۸,۳۷۴ | نوع دوستی |
| ۰,۸۳۲۳ | ۰,۶۷۱۲ | ۳,۳۱۴ | ۰۰۰ | ۲۶۰ | ۱۱,۳۵۰ | وجدان کاری |
| ۰,۳۶۸۷ | ۰,۲۵۹۷ | ۳,۱۲۶ | ۰۰۰ | ۲۶۰ | -۲۳,۸۲۴ | جوان مردی |
| -۰,۸۰۲۱ | -۰,۹۴۶۶ | ۳,۷۹۷ | ۰۰۰ | ۲۶۰ | ۱۹,۵۰۶ | فضیلت مدنی |
| ۰,۸۷۷۴ | ۰,۷۱۶۵ | ۲,۹۰۳ | ۰۰۸ | ۲۶۰ | -۲,۶۷۱ | احترام و تکریم |
| -۰,۰۲۵۴ | -۰,۱۶۸۱ | ۳,۱۷۸ | ۰۰۰ | ۲۶۰ | ۸,۱۷۵ | رفتار شهروندی |
| ۰,۲۲۱۳ | ۰,۱۳۵۴ | | | | | |

بررسی تاثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان ستاد شرکت ملی گاز ایران □ ۱۲۵

با توجه به بررسی وضعیت شاخص رفتار شهروندی که در جدول شماره ۷ آورده شده است. حد بالا و پایین این شاخص مثبت محاسبه شده است که نشان از وضعیت مطلوب این شاخص از دید کارکنان دارد. (تایید فرض یک)

فرضیه فرعی ۵: عدالت سازمانی و ابعاد آن در میان کارکنان ستادی شرکت ملی گاز ایران از وضعیت مطلوبی برخوردار است.

جدول شماره ۸ وضعیت شاخص عدالت سازمانی

| ارزش مقایسه ای = ۳ | | | | | | آماره آزمون | درجه آزادی | سطح معنی داری | میانگین | درصد اطمینان ۹۵ درصد | |
|--------------------|---------|---------|--------|---------|-----------|---------------|------------|---------------|---------|----------------------|--|
| حد پایین | | حد بالا | توزیعی | رویه ای | مرواده ای | | | | | عدالت سازمانی | |
| حد پایین | حد بالا | | | | | | | | | | |
| -۵,۴۹۲ | ۲۶۰ | .۰۰۰ | ۲,۷۷۸ | -۳۰۱۹ | ۱۴۲۵- | توزیعی | | | | | |
| -۱,۸۸۷ | ۲۶۰ | .۰۶۰ | ۲,۹۰۵ | -۱۹۳۱ | ۰۰۴۱ | رویه ای | | | | | |
| -۲,۴۱۹ | ۲۶۰ | .۰۱۶ | ۲,۸۶۸ | -۲۴۰۲ | ۰۲۴۶- | مرواده ای | | | | | |
| -۳,۸۰۳ | ۲۶۰ | .۰۰۰ | ۲,۸۵ | -۲۲۷۲ | ۰۷۲۲- | عدالت سازمانی | | | | | |

با توجه به بررسی وضعیت شاخص عدالت سازمانی که در جدول شماره ۸ آورده شده، حد بالا و پایین این شاخص منفی محاسبه شده است که نشان از وضعیت نامطلوب این شاخص از دید کارکنان دارد. (تایید فرض صفر)

پیشنهادات مبتنی بر فرضیه های تحقیق

نتایج این تحقیق نشان داد که ارتباط معنی داری بین عدالت توزیعی و رفتار شهروندی کارکنان وجود دارد؛ بنابراین به منظور بهبود وضعیت رفتار شهروندی توصیه های زیر بیان می گردد:

- ایجاد یک نظام هدفگذاری در سطوح فردی و مدیریتی
 - استقرار نظام ارزیابی عملکرد مبتنی بر اهداف
 - ایجاد مکانیزم مناسب پاداش دهی
 - ارتباط بین نظام پاداش و ارزیابی عملکرد
- نتایج تحقیق نشان داد که عدالت مرواده ای در سطح ضعیفی ارزیابی می شود. به منظور بهبود عملکرد عدالت در این بخش پیشنهادات زیر ارائه می گردد:
- ارتقای توانمندیهای رهبری در مدیران و سرپرستان با کانون های ارزیابی و توسعه
 - تغییر نگرش مدیران در خصوص ارتباط با کارکنان با استفاده از هوش هیجانی

- ارزیابی سبک رهبری، فرهنگ و ساختار و بررسی همترازی بین عناصر فرهنگ، ساختار، استراتژی و سبک رهبری مدیران
 - نیازسنجی کانالهای ارتباطی کارکنان و تعیین استراتژیها و سیاستهای ارتباطی بین سازمان و کارکنان بر اساس نتایج نیازسنجی
- نتایج تحقیق نشان داد که عدالت رویه ای نیز در سطح ضعیفی ارزیابی می شود. به منظور بهبود عملکرد عدالت در این بخش پیشنهادات زیر ارائه می گردد:
- تقویت نظام مشارکت در سازمان
 - ایجاد ساختار تیم های کاری پویا (از جمله حلقه های کیفیت)
 - استفاده از استانداردهای مدیریتی جهت تدوین رویه ها و دستورالعمل ها
 - ایجاد یک سیستم ممیزی مستقل جهت اطمینان از اجرای رویه ها
 - توانمندسازی افراد و ایجاد حس مسئولیت پذیری و پاسخگویی با اجرای برنامه های ارتقای افقی و عمودی (گردش شغلی، غنی سازی شغلی و..)، آموزش، مشارکت در تصمیم سازی، اجرای کانونهای ارزیابی و توسعه و..
 - ایجاد شبکه های خلاقیت و نوآوری در سازمان

پیشنهادات مبتنی بر سایر نتایج

- نتایج تحلیل های ارتباطی بین متغیرهای اصلی و متغیرهای توصیفی نشان داد که بین جنسیت، سن و سابقه کاری افراد با عدالت توزیعی ارتباط معنی داری وجود دارد؛ بنابراین توصیه می شود تا در توزیع منابع سازمان به متغیرهای مطرح شده توجهی ویژه مبذول شود.
- در تحلیل اطلاعات مشخص گردید که بین متغیرهای توصیفی تاهل، سن و سابقه کاری افراد با عدالت رویه ای ارتباط معنی داری وجود دارد؛ بنابراین توصیه می شود تا به منظور رعایت عدالت در رویه های جاری سازمانی تلاش شود تا مسئله تفاوت های مطرح شده مورد توجه قرار گیرد.
- در زمینه ارتباط بین متغیرهای جمعیت شناختی و عدالت مراده ای مشخص گردید که بین تاهل، سن و سابقه کاری با عدالت مراده ای ارتباط معنی داری وجود دارد؛ بنابراین توصیه می شود به منظور توسعه عدالت در ارتباطات بین مدیران و کارکنان تلاش شود تا گروه های مختلف سنی، تاهل و سابقه کاری افراد مورد توجه ویژه ای قرار گیرد.

پیشنهادات برای سایر محققین

- نتایج تحقیق نشان داد که ادراک از عدالت سازمانی در میان زنان و متاهلین بیشتر از مردان و مجردان هست؛ بنابراین لازم است تا توجه ویژه ای به این موضوع در تحقیقات بعدی صورت پذیرد و دلایل ضعف ادراکی گروه‌های دیگر در این زمینه مورد تحلیل دقیق قرار گیرد.
- نتایج تحقیق نشان داد که وضعیت عدالت سازمانی و ابعاد آن در سازمان مورد مطالعه در سطحضعیفی ارزیابی می‌شود؛ بنابراین لازم است تا در تحقیقات بعدی علل زمینه ای و ساختاری مؤثر بر ضعف ادراک از عدالت در این سطوح مورد بررسی و ارزیابی قرار گیرد.

منابع:

- سکاران، اوما (۱۳۸۶)، روشهای تحقیق در مدیریت، تهران: انتشارات موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت برنامه‌ریزی.
- خاکی، غلامرضا (۱۳۸۶)، روش تحقیق با رویکردی بر پایان‌نامه نویسی، تهران: انتشارات بازتاب.
- زارع، حمید (۱۳۸۳)، نقش رفتار شهروندی سازمانی در عملکرد سازما، مجله فرهنگ مدیریت، سال دوم. شماره ۶
- ساعتچی، محمود (۱۳۷۰)، روان‌شناسی در کار، سازمان و مدیریت، چاپ دوم، تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- حافظ‌نیا، محمدرضا (۱۳۸۴)، مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، انتشارات سمت، تهران.
- حقیقی، محمدعلی، برهانی، بهاء‌الدین (۱۳۷۹)، مدیریت رفتار سازمانی، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- دلاور، علی (۱۳۸۴)، مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی، چاپ چهارم، تهران: انتشارات رشد.
- زارعی، متین، حسن، جندقی (۱۳۸۵)، شناخت عوامل رفتار شهروندی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی، فرهنگ مدیری، شماره ۱۲
- ستایشگر، داریوش، قدسی، غلامعباس (۱۳۸۷)، ترویج OCB (رفتار شهروندی سازمانی) راهکاری جهت جلوگیری از فرسودگی شغلی در سازمان

۱۲۸ □ فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی سال هشتم، شماره دوم، زمستان ۱۳۹۵