



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد رشت

دانشکده تحصیلات تکمیلی – گروه مدیریت دولتی
پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد « M . A »
گرایش منابع انسانی

عنوان

تأثیر ادراک عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی
در اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان – بندر انزلی و اداره کل گمرک استان گیلان – بندر انزلی

استاد راهنما

دکتر حسین گنجی نیا

استاد مشاور

دکتر مهرداد گودرزوند چگینی

نگارش

احمد غفارزاده

مرداد ۱۳۸۹



اجرای این پایان نامه مورد حمایت مالی سازمان بنادر و دریانوردی قرار گرفته است و سازمان به عنوان تنها مرجع حاکمیتی کشور در امور بندری، دریایی و کشتیرانی بازرگانی به منظور ایفای نقش مرجعیت دانشی خود و در راستای تحقق راهبردهای کلان نقشه جامع علمی کشور مبنی بر "حمایت از توسعه شبکه‌های تحقیقاتی و تسهیل انتقال و انتشار دانش و سامان‌دهی علمی" از طریق "استانداردسازی و اصلاح فرایندهای تولید، ثبت، داوری و سنجش و ایجاد بانک‌های اطلاعاتی یکپارچه برای نشریات، اختراعات و اکتشافات پژوهشگران"، اقدام به ارایه این اثر در سایت SID می‌نماید.



چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیر ادراک عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در ادارات کل «بنادر و دریانوردی» و «گمرک» استان گیلان - بندر انزلی بوده است. مبنای این تحقیق در واقع تأثیر لایحه قانون مدیریت خدمات کشوری به عنوان ایجادکننده عدالت ساختاری در سازمان های متأثر از این قانون به جز موارد خاص که قانونگذار از آن نام می برد در کنار عدالت اجتماعی متأثر از نوع برخورد مدیران بر رفتارهای شهروندی سازمانی است. البته مواردی از شرایط ایجاد ادراک عدالت مطابق با مواد ذکر شده در قانون مذکور جهت تطابق نظری با ادبیات موضوعی این تحقیق (ایجاد ادراک عدالت سازمانی) وجود دارد که بدان پرداخته شده است. در این پژوهش با انتخاب سطح تحلیل فردی در کارکنان دو زیرمجموعه سازمان های خدماتی یعنی ادارات کل «بنادر و دریانوردی» و «گمرک» استان گیلان (بندر انزلی که از نظر نوع فعالیت خدماتی) از زمان ورود کالا به بندر تا زمانی که کالا پس از انجام تشریفات گمرکی خروج می نماید) در عرض یکدیگر هستند، ادراک عدالت سازمانی و تأثیر آن بر رفتارهای شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است. متغیر مستقل ادراک عدالت سازمانی در این پژوهش بر اساس مدل چهار بعدی (الماس عدالت) جرال د گرینبرگ شامل ابعاد توزیعی، رویه ای (عدالت ساختاری)، بین فردی و اطلاعاتی (عدالت اجتماعی) و متغیر وابسته رفتار شهروندی سازمانی بر اساس مدل پنج بعدی دنیس ارگان شامل وجدان کاری، نوع دوستی، فضیلت مدنی، تحمل پذیری و احترام و نزاکت است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات در این پژوهش از آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شده است. نتایج این پژوهش نشان می دهد که در این تحقیق بر خلاف پژوهش های مشابه در داخل و خارج کشور که در آن ادراک عدالت توزیعی تا اندازه ای توانایی تبیین رفتار شهروندی سازمانی را داشته اما در این پژوهش ادراک عدالت توزیعی در سطح اطمینان ۵۹٪ تأثیر معناداری بر رفتارهای شهروندی سازمانی نداشته که به نظرمی رسد یکی از دلایل آن ناشی از اجرای قانون مدیریت خدمات کشوری بوده است، اما سایر ابعاد ادراک عدالت سازمانی یعنی ادراک عدالت بین فردی، ادراک عدالت اطلاعاتی و ادراک عدالت رویه ای بر رفتار شهروندی سازمانی همانند تحقیق های مشابه تأثیر داشته و علت این امر آن است که رفتار شهروندی سازمانی رفتاری داوطلبانه است و بیشتر تحت تأثیر نحوه برخورد و تعامل سرپرستان و رویه ها و خط مشی های سازمان قرار دارد

کلمات کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، ادراک عدالت سازمانی، ادراک عدالت توزیعی، ادراک عدالت رویه ای، ادراک عدالت بین فردی، ادراک عدالت اطلاعاتی

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول : کلیات تحقیق

۲	۱-۱) مقدمه
۳	۲-۱) بیان مسئله
۶	۳-۱) ضرورت و اهمیت پژوهش
۹	۴-۱) چارچوب نظری تحقیق
۱۲	۵-۱) اهداف پژوهش
۱۲	۶-۱) سؤال پژوهش
۱۳	۷-۱) فرضیه‌های پژوهش
۱۳	۸-۱) تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای تحقیق
۱۳	۱-۸-۱) تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیر مستقل
۱۶	۲-۸-۱) تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیر وابسته
۱۸	۹-۱) قلمرو تحقیق
۱۸	۱-۹-۱) قلمرو زمانی
۱۸	۱-۹-۲) قلمرو مکانی
۱۸	۱-۹-۳) قلمرو موضوعی

فصل دوم : مبانی نظری پژوهش

گفتار اول : عدالت سازمانی

۲۱	۱-۲) مقدمه
۲۲	۲-۲) مفهوم لغوی عدالت

- ۲۳ عدالت ارزش یا روش؟ (۳-۲)
- ۲۳ مفهوم عدالت در اندیشه های سیاسی قدیم و جدید (۴-۲)
- ۲۳ مفهوم عدالت در اندیشه های سیاسی قدیم (۱-۴-۲)
- ۲۴ مفهوم عدالت در اندیشه های سیاسی جدید (۲-۴-۲)
- ۲۶ عدالت سازمانی، والاترین ارزش تفکر راهبردی (۵-۲)
- ۲۷ یک طبقه بندی از نظریه های عدالت سازمانی (۶-۲)
- ۳۳ جایگاه ادراک در عدالت سازمانی (۷-۲)
- ۳۳ رفتار بر ادراک موثر است یا ادراک بر رفتار؟ (۱-۷-۲)
- ۳۴ عوامل اثرگذار بر ادراک (۲-۷-۲)
- ۳۵ ادراک عدالت سازمانی (۸-۲)
- ۳۷ مبادله اجتماعی (۱-۸-۲)
- ۳۷ مبادله اجتماعی و نظریه برابری (۲-۸-۲)
- ۳۸ نوع شناسی عدالت سازمانی (۹-۲)
- ۳۸ ابعاد ادراک عدالت سازمانی (۱۰-۲)
- ۳۸ ادراک عدالت توزیعی (۱-۱۰-۲)
- ۴۵ ادراک عدالت رویه ای (روشی - روندی) (۲-۱۰-۲)
- ۴۹ ادراک عدالت تعاملی (مراوده ای) (۳-۱۰-۲)
- ۵۱ ادراک عدالت بین فردی (۱-۳-۱۰-۲)
- ۵۲ ادراک عدالت اطلاعاتی (۲-۳-۱۰-۲)
- ۵۲ ادراک عدالت احساسی (۴-۱۰-۲)
- ۵۲ ادراک عدالت مشاهده ای (۵-۱۰-۲)
- ۵۳ ادراک عدالت زبان شناختی (۶-۱۰-۲)

- ۵۳.....۷-۱۰-۲ ادراک عدالت اصلاحی.....
- ۵۳.....۸-۱۰-۲ ادراک عدالت بازسازنده.....
- ۵۴.....۱۱-۲ کانون های عدالت سازمانی.....
- ۵۵.....۱۲-۲ عوامل مؤثر بر ادراک عدالت سازمانی.....
- ۵۵.....۱۳-۲ عدالت ساختاری در مقابل عدالت اجتماعی.....
- ۵۶.....۱۴-۲ موانع ادراکی اجرای عدالت سازمانی.....
- ۵۷.....۱۵-۲ کارکردهای استقرار عدالت در حوزه درون و برون سازمان.....
- ۵۸.....۱۶-۲ رویکرد چند سطحی در بررسی مفهوم عدالت سازمانی.....
- ۶۱.....۱-۱۶-۲ سطح تجزیه و تحلیل کلان (سازمانی).....
- ۶۱.....۲-۱۶-۲ سطح تجزیه و تحلیل گروهی.....
- ۶۲.....۳-۱۶-۲ سطح تجزیه و تحلیل فردی.....
- ۶۲.....۱۷-۲ تصمیم گیری و عدالت سازمانی.....
- ۶۳.....۱-۱۷-۲ خطاهای اسنادی.....
- ۶۳.....۲-۱۷-۲ عدم تجانس شناختی.....
- ۶۴.....۱۸-۲ سبک رهبری و عدالت سازمانی.....
- ۶۴.....۱۹-۲ دیدگاه های عدالت سازمانی.....
- ۶۴.....۱-۱۹-۲ الگوی ابزاری - الگوی ارتباطی.....
- ۶۵.....۲-۱۹-۲ الگوی فرا انگیزهای اخلاقی در توجه به عدالت سازمانی.....
- ۶۶.....۲۰-۲ ساختار سازمانی و عدالت سازمانی.....
- ۷۴.....۲۱-۲ وظایف مدیریت منابع انسانی و نقش عدالت در آن.....
- ۷۶.....۲۲-۲ شرایط ایجاد عدالت در سازمان ها (عملیاتی کردن عدالت سازمانی).....
- ۷۷.....۲۳-۲ مدل ABC عدالت سازمانی.....

۲-۲۳-۱) پیامد ها..... ۷۷

۲-۲۳-۲) پیشینه ها..... ۸۱

۲-۲۴) واکنش رفتاری کارکنان در پاسخ به بی عدالتی تجربه شده..... ۸۱

گفتار دوم : رفتار شهروندی سازمانی

۲-۲۵) مفهوم شهروندی..... ۸۷

۲-۲۶) شهروند سازمانی..... ۸۹

۲-۲۷) تعاریف مفهومی از رفتار شهروندی سازمانی..... ۹۱

۲-۲۸) مفاهیم مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی..... ۹۷

۲-۲۹) اهمیت رفتار شهروندی سازمانی..... ۹۸

۲-۳۰) روندهای بیان کننده اهمیت رفتار شهروندی سازمانی..... ۱۰۰

۲-۳۱) تئوری مبادله اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی..... ۱۰۰

۲-۳۲) بررسی تعاملات رفتار افراد در درون سازمان..... ۱۰۲

۲-۳۳) عملکرد شغلی (درون نقش) و عملکرد شهروندی (فرا نقش)..... ۱۰۲

۲-۳۴) مولفه های کمک کننده و مولفه های اجتنابی رفتار شهروندی سازمانی..... ۱۰۳

۲-۳۵) دسته بندی پژوهش های صورت گرفته در زمینه رفتار های شهروندی سازمانی..... ۱۰۳

۲-۳۶) سیر تحول مبانی نظری رفتار شهروندی سازمانی..... ۱۰۴

۲-۳۷) طبقات دو گانه مدل های اصلی رفتار شهروندی سازمانی..... ۱۰۷

۲-۳۸) ساختار رفتار شهروندی سازمانی..... ۱۰۸

۲-۳۹) محرک اصلی رفتار شهروندی سازمانی..... ۱۰۹

۲-۴۰) اهداف رفتارهای شهروندی سازمانی..... ۱۰۹

۲-۴۱) تعریف رفتارهای ضد شهروندی سازمانی..... ۱۰۹

۲-۴۲) ابزاری شدن رفتار شهروندی سازمانی..... ۱۱۲

- ۱۱۲-۲ (۴۳) تمایز تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی.....
- ۱۱۴-۲ (۴۴) علل تأثیر افراد بانفوذ بر رفتارهای شهروندی سازمانی.....
- ۱۱۴-۲ (۴۵) عوامل کلیدی تأثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی.....
- ۱۱۵-۲ (۴۶) ویژگی های رفتارهای شهروندی سازمانی.....
- ۱۱۶-۲ (۴۷) سیاست های تشویق رفتار شهروندی سازمانی.....
- ۱۲۰-۲ (۴۸) عوامل کمک کننده به رفتار شهروندی سازمانی.....
- ۱۲۱-۲ (۴۹) آموزش شهروندی.....
- ۱۲۲-۲ (۵۰) پیامدهای فردی و سازمانی رفتار شهروندی سازمانی.....
- ۱۲۲-۲ (۵۱) رفتارهای مدیران و رفتار شهروندی سازمانی.....
- ۱۲۴-۲ (۵۲) عوامل تأثیر گذار بر رفتار شهروندی در سازمان های دولتی.....
- ۱۳۲-۲ (۵۳) رفتار شهروندی در حوزه اداره امور عمومی و مدیریت دولتی.....
- ۱۳۵-۲ (۵۴) روحیه خدمتگذاری و خدمت به مردم در مدیران دولتی : الگویی برای اشاعه رفتارهای شهروندی.....
- ۱۳۷-۲ (۵۵) دلایل تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر اثر بخشی سازمان.....
- ۱۳۹-۲ (۵۶) رفتار سوم : پیشینه تحقیق.....

فصل سوم : روش انجام تحقیق

- ۱۵۵-۳ (۱) مقدمه.....
- ۱۵۵-۳ (۲) روش پژوهش.....
- ۱۵۵-۳ (۳) جامعه آماری.....
- ۱۵۶-۳ (۴) روش نمونه گیری.....
- ۱۵۹-۳ (۵) حجم نمونه.....
- ۱۵۹-۳ (۶) شیوه جمع آوری داده ها.....

- ۱۶۰ ۷-۳) قابلیت اعتبار و اعتماد ابزار پژوهش
- ۱۶۱ ۸-۳) توزیع و گردآوری پرسشنامه
- ۱۶۱ ۹-۳) روشهای تجزیه و تحلیل داده ها
- ۱۶۲ ۱-۹-۳) بخش توصیفی داده ها (آمار توصیفی)
- ۱۶۲ ۲-۹-۳) بخش تحلیلی داده ها (آمار استنباطی)

فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده ها

- ۱۶۴ ۱- ۴) مقدمه
- ۱۶۴ ۲- ۴) توصیف متغیرهای تحقیق
- ۱۶۴ ۱-۲-۴) توصیف تحصیلات پاسخگویان
- ۱۶۵ ۲-۲-۴) توصیف جنسیت پاسخگویان
- ۱۶۵ ۳-۲-۴) توصیف سابقه کار
- ۱۶۶ ۴- ۲- ۴) متغیر ادراک عدالت سازمانی
- ۱۶۷ ۵-۲-۴) متغیر ادراک عدالت توزیعی
- ۱۶۸ ۶-۲-۴) متغیر ادراک عدالت رویه ای
- ۱۶۸ ۷-۲-۴) متغیر ادراک عدالت بین فردی
- ۱۶۹ ۸- ۲- ۴) متغیر ادراک عدالت اطلاعاتی
- ۱۶۹ ۹- ۲- ۴) متغیر رفتار شهروندی سازمانی
- ۱۷۰ ۱۰-۲-۴) توصیف مقایسه میانگین سوال های متغیرهای پژوهش
- ۱۷۱ ۳- ۴) آزمون فرضیه های تحقیق
- ۱۷۱ ۱- ۳- ۴) بررسی آزمون فرضیه اصلی
- ۱۷۲ ۲- ۳- ۴) بررسی آزمون فرضیه اول
- ۱۷۲ ۳- ۳- ۴) بررسی آزمون فرضیه دوم
- ۱۷۳ ۴- ۳- ۴) بررسی آزمون فرضیه سوم

۱۷۴..... ۴-۳-۵) بررسی آزمون فرضیه چهارم.....

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۷۶..... (۱-۵) نتایج آمار توصیفی.....

۱۷۶..... (۱-۱-۵) توصیف جنسیت پاسخگویان.....

۱۷۶..... (۲-۱-۵) توصیف تحصیلات پاسخگویان.....

۱۷۶..... (۳-۱-۵) توصیف سابقه کار.....

۱۷۶..... (۴-۱-۵) میانگین ادراک عدالت سازمانی.....

۱۷۶..... (۵-۱-۵) میانگین ادراک عدالت توزیعی.....

۱۷۷..... (۶-۱-۵) میانگین ادراک عدالت رویه ای.....

۱۷۷..... (۷-۱-۵) میانگین ادراک عدالت بین فردی.....

۱۷۷..... (۸-۱-۵) میانگین ادراک عدالت اطلاعاتی.....

۱۷۷..... (۹-۱-۵) میانگین رفتار شهروندی سازمانی.....

۱۷۷..... (۱۰-۱-۵) میانگین سوال های متغیر های پژوهش.....

۱۷۷..... (۲-۵) نتایج آمار استنباطی.....

۱۸۷..... (۱-۲-۵) نتایج آزمون فرضیه اصلی.....

۱۸۷..... (۲-۲-۵) نتایج آزمون فرضیه فرعی اول.....

۱۸۷..... (۳-۲-۵) نتایج آزمون فرضیه فرعی دوم.....

۱۷۹..... (۴-۲-۵) نتایج آزمون فرضیه فرعی سوم.....

۱۷۹..... (۵-۲-۵) نتایج آزمون فرضیه فرعی چهارم.....

۱۸۲..... (۳-۵) پیشنهادات تحقیق.....

۱۸۲..... (۱-۳-۵) پیشنهادات مبتنی بر میانگین سوال های متغیر مستقل ادراک عدالت سازمانی.....

۱۸۷..... (۲-۳-۵) پیشنهادات مبتنی بر میانگین سوال های متغیر وابسته رفتار شهروندی سازمانی.....

- ۴-۵) پیشنهادهایی برای پژوهش های آینده..... ۱۹۰
- ۵-۵) محدودیت های تحقیق..... ۱۹۱

منابع و مآخذ

- منابع انگلیسی ۱۹۲
- منابع فارسی..... ۱۹۳

پیوستها

فهرست جداول

فصل دوم

- ۱-۲) جدول طبقه بندی عدالت سازمانی و نمونه نظریه مشهور مرتبط..... ۲۸
- ۲-۲) جدول مقایسه نسبت ها و برابری یا نابرابری ادراک شده..... ۴۰
- ۳-۲) جدول راه های هشت گانه کاهش نابرابری..... ۴۰
- ۴-۲) جدول اهمیت و پیامدهای ابعاد مدل چهاربعدی ادراک عدالت سازمانی (الماس عدالت)..... ۵۴
- ۵-۲) جدول عناوین فصول قانون مدیریت خدمات کشوری..... ۷۴
- ۶-۲) جدول برخی از مطالعات انجام شده در مورد متغیرهای عملکردی و نگرشی با عدالت سازمانی..... ۸۴
- ۷-۲) جدول خلاصه تحقیقات انجام شده در خصوص رابطه عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ۱۲۶

فصل سوم

- ۱-۳) جدول محاسبه آلفای کرونباخ متغیرهای تحقیق..... ۱۶۱

فصل چهارم

- ۱-۴) جدول توصیفی مشخصات فردی جامعه پژوهش ۱۶۴
- ۲-۴) جدول توصیفی شاخص های میانگین و انحراف معیار جامعه پژوهش ۱۶۶

- ۳-۴) جدول میانگین سوال های متغیر مستقل ادراک عدالت سازمانی..... ۱۷۰
- ۴-۴) جدول میانگین سوال های متغیر وابسته رفتار شهروندی سازمانی ۱۷۰
- ۵-۴) جدول تحلیل واریانس متغیر ادراک عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی..... ۱۷۱
- ۵-۴) جدول آزمون دانکن متغیر ادراک عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی..... ۱۷۱

فهرست اشکال

فصل اول

- شکل ۱-۱) چارچوب فرایندهای ادراکی..... ۹
- شکل ۱-۲) مدل چهار بعدی عدالت سازمانی (الماس عدالت)..... ۱۱
- شکل ۱-۳) مدل مفهومی تحقیق (مدل تحقیق)..... ۱۲
- شکل ۱-۴) ابعاد و عناصر متغیر مستقل ادراک عدالت سازمانی..... ۱۵
- شکل ۱-۵) ابعاد و عناصر متغیر وابسته رفتار شهروندی سازمانی..... ۱۸

فصل دوم

- شکل ۲-۱) عواملی اثرگذار بر ادراک ۳۵
- شکل ۲-۲) مدل رابطه مبادله حسابگرانه فرد و سازمان ۳۸
- شکل ۲-۳) عوامل موثر بر انتخاب مرجع در فرایند مقایسه اجتماعی..... ۴۳
- شکل ۲-۴) مدل چهار بعدی عدالت سازمانی (الماس عدالت)..... ۵۴
- شکل ۲-۵) عوامل مؤثر بر درک عدالت سازمانی..... ۵۵
- شکل ۲-۶) موانع ادراکی اجرای عدالت..... ۵۷
- شکل ۲-۷) الگوی چند سطحی متغیر های اثرگذار بر عدالت سازمانی..... ۶۰
- شکل ۲-۸) تأمل مستمر ساختار سازمانی با رفتارهای مویده و توسعه دهنده عدالت سازمانی ۷۱
- شکل ۲-۹) مدل ABC عدالت سازمانی..... ۷۷
- شکل ۲-۱۰) اثر عدالت سازمانی روی متغیر های هفت گانه سازمانی..... ۸۰

- شکل ۲-۱۱) واکنش رفتاری فرد نسبت به بی عدالتی تجربه شده..... ۸۳
- شکل ۲-۱۲) عناصر تشکیل دهنده موقعیت شهروندی..... ۸۸
- شکل ۲-۱۳) ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از نظر ارگان و گراهم..... ۹۶
- شکل ۲-۱۴) مفاهیم مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی..... ۹۸
- شکل ۲-۱۵) حالات تعاملات رفتار افراد در درون سازمان..... ۱۰۲
- شکل ۲-۱۶) مدل هیجان مدار رفتار شهروندی سازمانی..... ۱۱۰
- شکل ۲-۱۷) سنخ شناسی انواع کجروی (رفتار ضد شهروندی)..... ۱۱۱
- شکل ۲-۱۸) مدلی درباره عوامل کمک کننده به رفتار شهروندی سازمانی..... ۱۲۰
- شکل ۲-۱۹) عوامل تأثیر گذار بر رفتار شهروندی در سازمانهای دولتی..... ۱۲۴

فصل سوم

- شکل ۳-۱) چارت تشکیلاتی غیر رسمی اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان - بندرانزلی به تفکیک واحدهای صف و ستاد..... ۱۵۷
- شکل ۳-۲) چارت تشکیلاتی غیر رسمی اداره کل گمرک استان گیلان - بندرانزلی به تفکیک واحدهای صف و ستاد..... ۱۵۸

فهرست نمودارها

فصل چهارم

- ۴ - ۱) نمودار ستونی جنسیت..... ۱۶۵
- ۴ - ۲) نمودار ستونی تحصیلات..... ۱۶۵
- ۴ - ۳) نمودار ستونی سابقه کار..... ۱۶۶
- ۴ - ۴) نمودار هیستوگرام ادراک عدالت سازمانی..... ۱۶۷
- ۴ - ۵) نمودار هیستوگرام ادراک عدالت توزیعی..... ۱۶۷
- ۴ - ۶) نمودار هیستوگرام ادراک عدالت رویه ای..... ۱۶۸

۱۶۸.....	۷-۴) نمودار هیستوگرام ادراک عدالت بین فردی.....
۱۶۹.....	۸-۴) نمودار هیستوگرام ادراک عدالت اطلاعاتی.....
۱۶۹.....	۹-۴) نمودار هیستوگرام رفتار شهروندی سازمانی.....
۲۰۰.....	جداول خروجی SPSS.....
۲۰۷.....	پرسشنامه ادراک عدالت سازمانی.....
۲۰۹.....	پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی.....
۲۱۱.....	چکیده انگلیسی.....

Archive of SID