

بررسی تاثیر ابعاد عدالت سازمانی و فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان گروه صنعتی پاکشو

نام و نام خانوادگی نویسنده اول (فاطمه زیدی)

وابستگی سازمانی نویسنده (سرپرست منابع انسانی)

آدرس پست الکترونیک نویسنده (zarfam۴۵@yahoo.com)

چکیده

هدف از انجام این پژوهش، بررسی تاثیر عدالت سازمانی و فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان گروه صنعتی پاکشو می باشد. پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر نحوه اجرا، توصیفی-پیمایشی مقطعی می باشد. جمع آوری اطلاعات، از طریق مطالعات کتابخانه ای و پرسشنامه های استاندارد رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوسکی (۱۹۹۴)، پرسشنامه فرهنگ سازمانی دنیسون (۲۰۰۴) و عدالت سازمانی از پرسشنامه نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) صورت گرفته است. پرسنل دفتر مرکزی شرکت پاکشو می باشد که تعداد آنها ۱۵۳ نفر می باشد به سوالات پرسشنامه پاسخ داده اند. روایی پرسشنامه با استفاده از نظرات خبرگان، مورد تایید قرار گرفت. پایایی آن نیز با استفاده از آلفای کرونباخ معادل ۰/۹۲ برآورد و تایید گردید. تحلیل داده ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی و از طریق نرم افزار spss انجام پذیرفت. نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون خطی و چندگانه، نشان داد بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد.

واژگان کلیدی: عدالت سازمانی، فرهنگ سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی

مقدمه

سازمان، نظامی اجتماعی است که حیات و پایداری آن وابسته به وجود پیوندی قوی، میان اجزا و عناصر تشکیل دهنده آن است و عدالت، نقش یک انسجام بخش را ایفا می کند، زیرا عدم رعایت عدالت، موجب جدایی این اجزا از یکدیگر می شود (طاهری، ۱۳۸۷). در عدالت سازمانی، به نقش انصاف و بی طرفی در محیط کار اشاره دارد که آن شامل روش های تصمیم گیری کارکنان در رابطه با اینکه با آن ها بطور منصفانه در شعلشان برخورد شده و نیز تأثیرات این تصمیم گیری بر رفتار کاری آن ها را شامل می شود (Moorman and Blakely, ۲۰۰۵). ، در قراردادهای روانشناختی جدید، رفتارهای فراتر از نقش از کارکنان، مورد انتظار است. بر خلاف گذشته، که از آنها انتظار می رفت تا در حد نقش های رسمی عمل کنند. رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فراتر از وظیفه است که ضمن ایجاد منافع هم چون بهره وری بیشتر و بهبود کیفیت زندگی کاری، می تواند موجب انعطاف پذیری سازمان، برای موفقیت و مواجهه با رقبا شود (غفاری و کهن، ۱۳۸۸). فرهنگ سازمانی نیز از جمله موضوعات مهم رفتاری است که در حوزه تئوری های مدیریت رفتار سازمانی از اهمیت ویژه ای برخوردار می باشد و پیوند آن با رفتار شهروندی سازمانی به گونه ای است که تقویت یکی منجر به ارتقاء وضعیت دیگری خواهد شد (زارع و همکاران، ۱۳۹۱). در پژوهش حاضر تأثیر عدالت سازمانی و فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان گروه صنعتی پاکشو بررسی خواهد شد.

بیان مسئله

سازمان ها، به ویژه در کشورهای توسعه نیافته و در حال توسعه از جمله ایران بایستی زمینه را به گونه ای فراهم سازند که کارکنان و مدیران شان با رضایت، تمامی تجربیات، توانایی ها و ظرفیت های خود را در جهت رسیدن به اهداف سازمانی به کار گیرند (ملک اخلاق و همکاران، ۱۳۸۹). برای این منظور لازم است عواملی که می تواند در بروز یا عدم بروز این رفتارها - که به عنوان رفتار شهروندی سازمانی شناخته می شود - اثرگذار باشد، توسط سازمان ها شناسایی شود. یکی از این عواملی که ممکن است بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر داشته باشد، فرهنگ سازمانی می باشد. فرهنگ سازمانی، یکی از مسایل اصلی و کانونی هر سازمان، می باشد که از مؤثرترین عوامل پیشرفت آن شناخته شده است. فرهنگ سازمانی، تقریباً همه چیز را در سازمان، شامل مفروضات و اعتقادات اساسی، نگرش ها، ارزش ها، هنجارها، اخلاق، الگوی رفتار و آداب و رسوم، زبان خاص، شیوه ها، عادات، ایده ها و نمادها، هنر، مصنوعات، دانش و فناوری، پوشش می دهد و در زمره مهم ترین عامل های وحدت بخش و انسجام آفرین در عرصه فعالیت های سازمانی به شمار می رود (Livari, ۲۰۱۰).

عدالت سازمانی نیز می تواند در بروز رفتار شهروندی سازمانی موثر باشد. عدالت سازمانی عبارت است از انصاف ادراک شده از تعاملات صورت گرفته در سازمان، که می تواند شامل تعاملات اقتصاد اجتماعی و همچنین در برگیرنده روابط فرد با روسا، زیردستان، همکاران و سازمان به عنوان یک سیستم اجتماعی باشد (Biogary, ۱۹۹۸). هنگامی که کارکنان در سازمان ها احساس کنند که با آن ها به طور غیر منصفانه رفتار شده است. هم در قالب تمایلات احساسی (با تعهد کمتر) و هم در قالب کنش های رفتاری پاسخ می دهند (Pareke and Susetyo, ۲۰۱۱).

در پژوهش حاضر، تأثیر عدالت سازمانی و فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان شرکت پاکشو بررسی خواهد شد. این شرکت یکی از چندین شرکت بخش خصوصی ایران در زمینه مواد شوینده، بهداشتی و آرایشی می باشد که در این صنعت، در حال رقابت با یکدیگرند. در این رقابت شدید، وجود رفتار شهروندی سازمانی میان کارکنان، مزیت رقابتی محسوب می گردد. با این وجود، در این شرکت، برخی از کارکنان، تمایلی به داوطلب شدن برای انجام فعالیت های خارج از وظایف خود و یا ارائه پیشنهاد برای بهبود سازمان ندارند و رعایت حقوق همکارانشان برای آنها دارای اهمیت نمی باشد، در واقع رفتار شهروندی سازمانی از خود بروز نمی دهند که این مسئله می تواند بر عملکرد سازمان تأثیر بگذارد و سبب خواهد شد این شرکت جایگاه خود را در میان رقیبان از دست دهد. لذا بررسی رفتار شهروندی کارکنان و عوامل مرتبط با آن، برای این شرکت دارای اهمیت می باشد.

اهمیت موضوع

فرهنگ سازمانی عبارتست از مجموعه‌ای از ارزش‌ها، اعتقادات و الگوهای رفتاری که هویت هسته‌ای سازمان را شکل می‌دهد (Rashid et al., ۲۰۰۳) و به کارکنان سازمانی هویتی سازمانی می‌بخشد. فرهنگ، سازمان‌های موفق را برجسته می‌سازد و آنها را از دیگران متمایز می‌کند. سازمان با فرهنگ قوی در شکل‌گیری رفتار کارکنان نقش بسزایی دارد (سیدی و ایزدی، ۱۳۹۲). از آنجایی که نیروی انسانی هر سازمانی مهم‌ترین و ارزشمندترین دارایی آن است، به منظور دستیابی به استانداردهای لازم برای روبه‌رو شدن با این شرایط، قبل از هر تغییری، باید سازمان‌ها دارای نیروی انسانی پویا و منعطف باشند که ضمن داشتن توانایی لازم برای انطباق خود با این تغییرات، دارای انگیزه و یا به‌عبارتی میل و خواست درونی، برای نشان دادن حداکثر توانمندی‌های خود در سازمان و ابراز شایستگی‌های خود، حتی بیشتر از وظایف تعریف شده رسمی باشند. به این رفتارها و انجام وظایف اضافه بر نقش رسمی افراد که بدون هیچ چشم‌داشتی و تنها به دلیل کمک به سازمان در راستای دستیابی به اهدافش انجام می‌گیرد، رفتارهای شهروندی سازمانی می‌گویند (موسوی و اسماعیلی، ۱۳۹۲).

عدالت نیز یکی دیگر از مباحث مهم در روابط انسانی است و سال‌ها تحقیق بر روی این مبحث در سازمان‌ها نشان می‌دهد افراد به‌شدت نسبت به رعایت عدالت در تخصیص پیامدها و رویه‌هایی که به موجب آن پیامدها، تخصیص می‌یابند و رفتارهایی که با آن‌ها صورت می‌گیرد، حساس هستند (ظریفی و همکاران، ۱۳۹۳). عدالت سازمانی، ادراک افراد را در خصوص منصفانه بودن برخورد سازمان با کارمندان و واکنش‌های رفتاری آن‌ها به چنین ادراکی توصیف می‌کند (Nadiri and Tanova, ۲۰۱۰). عدالت، مبنای پایداری هر سیستم اجتماعی است و موجبات تعادل در سیستم‌های اجتماعی را فراهم می‌آورد. توجه خاص به رعایت آن با توجه به تاثیر به‌سزا در رفتار کارکنان و برداشت مثبت مخاطبین و جامعه از سازمان، بسیار ضروری است (زینالی، ۱۳۸۳).

ادبیات پژوهش

عدالت سازمانی

عدالت، مبنای پایداری هر سیستم اجتماعی است و موجبات تعادل در سیستم‌های اجتماعی را فراهم می‌آورد. رعایت عدالت با فراهم آوردن قابلیت پیش‌بینی رفتار سازمانی، آن را تا حدودی کنترل‌پذیر می‌کند و با توجه به تاثیر بسزای رفتار کارکنان بر رضایت و برداشت مثبت مخاطبین و جامعه از آن سازمان، توجه خاص را به آن ضروری می‌سازد (ظریفی و همکاران، ۱۳۹۳). از نظر بیز و تریپ (۱۹۹۵)، عدالت در سازمان‌ها به قوانین و هنجارهای اجتماعی در مدیریت سازمان‌ها اطلاق می‌شود که شامل موارد زیر است:

- چگونگی تخصیص ستاده‌ها در سازمان؛

- رویه‌هایی که بایستی برای تصمیم‌گیری به‌کار گرفته شوند؛

- چگونگی رفتارهای بین فردی در سازمان (چگونگی برخورد و رفتار با کارکنان سازمان).

این تعریف بر وجود سه بعد برای عدالت دلالت می‌کند: عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی (سیدجوادی و همکاران، ۱۳۹۲).

به طور تاریخی، تئوری برابری آدامز، دلیل اصلی توجه متخصصان مدیریت به بحث عدالت بوده است. براساس این تئوری افراد نسبت داده‌های خود به سازمان را با نسبت ستاده‌های خود از سازمان با نسبت داده و ستاده همکارانشان به سازمان مقایسه می‌کنند و اگر این نسبت نابرابر باشد، فرد احساس بی‌عدالتی می‌کند (سیدجوادی و همکاران، ۱۳۹۲). عدالت توزیعی به منصفانه بودن پیامدها و نتایجی که کارکنان دریافت می‌کنند، اشاره دارد (Mcnabb, ۲۰۰۹).

در بحث عدالت رویه‌ای نیز مانند نظریه برابری، ادراکات انسان‌ها نقش مهمی دارند و واکنش افراد جامعه نسبت به رویه‌ها به چگونگی ادراکشان از رویه‌ها، نه ماهیت واقعی آنها، بستگی دارد. زیرا از نظر روان‌شناختی، انسان‌ها بر اساس واقعیات رفتار نمی‌کنند، بلکه بر اساس ادراک خود از واقعیت، واکنش نشان می‌دهند (رضائیان، ۱۳۹۳: ۴۹).

عدالت تعاملی شامل روشی است که عدالت سازمانی توسط سرپرستان به زیردستان منتقل می‌شود. عدالت تعاملی به انصاف در رفتار بین فردی اشاره دارد (Martinez et al., ۲۰۰۶).

رفتار شهروندی سازمانی

بنابر تعریف کاسترو^۱، رفتار شهروندی سازمانی، یک نوع رفتاری است، فراتر از آنچه که برای کارمندان سازمان به طور رسمی تشریح شده است. رفتاری است که به صورت اختیاری و بر اساس اراده فردی می‌باشد. به طور رسمی پاداشی به دنبال ندارد و یا از طریق ساختار رسمی سازمانی مورد تقدیر قرار نمی‌گیرد. رفتاری است که در عملکرد سازمان و موفقیت عملیات سازمان بسیار مهم است (مقیم، ۱۳۸۴).

رفتار شهروندی سازمانی که به عنوان اقدامات بخشی از کارکنان برای بهبود بهره‌وری و همبستگی و انسجام در محیط کاری محسوب می‌شود، شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که جزء وظایف رسمی آنها نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته نمی‌شود ولی در انجام فعالیت‌های سازمان نقش موثری دارد و میزان اثربخشی کل سازمان را افزایش می‌دهد (Hodson, ۲۰۰۶).

ابعاد در نظر گرفته شده در این پژوهش، ۵ بعد بیان شده توسط ارگان^۲ (۱۹۸۸) می‌باشد. وجدان کاری^۳: حالتی است که در آن، اعضای سازمان، رفتارهای خاصی را انجام می‌دهند و فراتر از حداقل سطح وظیفه مورد نیاز، برای انجام آن کار، فعالیت می‌کنند. وجدان کاری، شامل رفتارهایی است که به شیوه‌ای فراتر از الزام‌های تعیین شده نقش سازمانی، یا آنچه انتظار می‌رود، از طرف کارمند در انجام وظایف، روی می‌دهد. مانند کار بعد از ساعات کاری برای سود رساندن به سازمان و یا اینکه کارمند از درخواست استراحت و مرخصی‌های اضافی، خودداری نماید و از زمان، استفاده بهینه را ببرد (Castro, ۲۰۰۴).

جوانمردی^۴: بعد جوانمردی، تحت عنوان توانایی کارمند در وفق دادن خود با سختی‌ها و ناسازگاری‌های محیط کار، بدون اینکه به طور شفاهی یا رسمی اعتراض یا شکایتی داشته باشد، تعریف می‌شود (Kernodle, ۲۰۰۷). جوانمردی، عبارتست از تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت‌های اجتناب‌ناپذیر و اجحاف‌های کاری، بدون اینکه گله و شکایتی صورت گیرد (مقیم، ۱۳۹۰: ۱۷۷).

نوع دوستی^۵: نوع دوستی عبارتست از کمک کردن به همکاران در عملکرد مربوط به وظایفشان، زمانی که در شرایط غیر معمولی قرار دارند (Castro et al., ۲۰۰۴). نوع دوستی، به رفتار یاری‌دهنده افراد، به صورت کاملاً داوطلبانه و به منظور کمک به همکاران و یا کمک در انجام وظایف مربوط به آنها، اشاره دارد (احمدی، ۱۳۸۸).

نزاکت^۶: شامل رفتارهایی است که از طرف فرد به منظور جلوگیری از وقوع مشکلات کاری، در ارتباط با دیگر کارکنان، صورت می‌گیرد مانند احترام به حقوق دیگران و یا مشورت با کسانی که ممکن است تحت تاثیر تصمیم یا اقدام فرد، قرار بگیرند (مرزوقی و همکاران، ۱۳۸۹).

^۱ Castro

^۲ Organ

^۳ Conscientiousness

^۴ Sportsmanship

^۵ Altruism

^۶ Courtesy or gestures

آداب اجتماعی (فضیلت شهروندی)^۷: به عنوان بعد دیگر رفتار شهروندی سازمانی، می تواند به عنوان مشارکت در فرایندهای سیاسی سازمان، ابراز عقیده، پرداختن به مسائل کاری در وقت های شخصی، مشارکت در رویدادهای سازمان، حضور در جلسه ها و درگیر شدن با مسائل سازمانی و ... در نظر گرفته شود (Kernodle, ۲۰۰۷).

فرهنگ سازمانی

فرهنگ یک سازمان باورها، نگرش ها، فرضیات و انتظارات مشترکی را دربر می گیرد که در نبود یک قانون یا دستورالعمل صریح، رفتارها را هدایت می کند و می تواند منبع نیرومندی از هویت، هدف مشترک و رهنمود انعطاف پذیر باشد (Armstrang and Baron, ۲۰۰۲). فرهنگ سازمانی: سیستمی از استنباط مشترک است که اعضا نسبت به یک سازمان دارند و همین ویژگی موجب تفکیک دو سازمان از یکدیگر می شود و در واقع به سازمان شخصیت منحصر به فردی می دهد (رابینز، ۱۳۹۰).

شاین^۸ فرهنگ سازمان را نظامی از ارزش ها و باورهای مشترک افراد سازمان تعریف کرده است که به هنجارهای رفتاری منجر می شود و این هنجارها و ارزش ها، همه چیز حتی رفتارهای مورد انتظار از افراد را تعیین می کند (Jing et al., ۲۰۰۸). فرهنگ سازمانی دنیسون^۹ یکی از الگوهای فرهنگ سازمانی است که شامل ابعاد کامل و عمیقی از فرهنگ سازمانی است. این الگو، ابعاد فرهنگ را برای سازمان ها در چهار محور اصلی شامل درگیر شدن در کار (مشارکت)^{۱۰}، سازگاری^{۱۱}، انطباق پذیری^{۱۲} و رسالت^{۱۳} در نظر می گیرد:

- درگیر شدن در کار (مشارکت): چنین سازمان هایی کارکنان خود را توانمند می سازند و بر گروه های کاری توجه دارند. افراد در تصمیمات مشارکت دارند، همچنین به توسعه قابلیت های منابع انسانی توجه می شود.
- سازگاری (ثبات و یکپارچگی): سازمان ها برای این که به طور اثربخش بتوانند فعالیت کنند، می باید دارای ثبات باشند و فعالیت های سازمان به خوبی یکپارچه شده باشد.
- انطباق پذیری (انعطاف پذیری): سازمان هایی که میزان انطباق پذیری آنها بالاست، می توانند به خوبی به نیازهای مشتریان و تغییرات محیطی پاسخ دهند.
- رسالت: مهمترین ویژگی فرهنگ سازمانی رسالت آن است و سازمان هایی که نمی دانند رسالت آنها چیست و می خواهند به کجا بروند شکست می خورند. هر گاه رسالت سازمان تغییر کند، به تبع آن ساختار و فرهنگ و استراتژی سازمان نیز می باید تغییر کند (Denison, ۲۰۰۰).

پیشینه پژوهش

- آقایی و همکاران در سال ۱۳۹۲ مقاله ای با عنوان «بررسی رابطه میان فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، جو سازمانی و فرهنگ سازمانی» ارائه کردند. هدف از این مطالعه بررسی ارتباط میان فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، جو سازمانی و فرهنگ سازمانی بوده است. در این تحقیق، با استفاده از نظر ده کارشناس و خبره مدیریت منابع انسانی در شرکت ایران خودرو دیزل رابطه میان متغیرهای مذکور بررسی شد. نتایج حاصل از یافته های تحقیق حاکی از آن است که فرسودگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی و جو سازمانی، جو سازمانی بر فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی،

^۷ Civic Virtue

^۸ Schine

^۹ Denison

^{۱۰} Involvement

^{۱۱} Consistency

^{۱۲} Adaptability

^{۱۳} Vision

فرهنگ سازمانی بر فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و جو سازمانی تأثیرگذارند. از طرف دیگر، رفتار شهروندی سازمانی تأثیرپذیرترین و فرهنگ سازمانی تأثیرگذارترین متغیرها هستند.

- پژوهش «نقش واسطه‌ای عدالت سازمانی در رابطه بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی در شرکت هواپیمایی ایران» توسط امیریان و همکاران در سال ۱۳۹۲ با هدف تبیین نقش واسطه‌ای عدالت سازمانی در رابطه فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی در شرکت هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران در شعبه شیراز انجام شده است. روش بررسی این پژوهش از نوع تحقیقات همبستگی و جامعه آماری آن کلیه کارکنان واحدهای مختلف شرکت هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران در شعبه شیراز بوده است که بصورت نمونه گیری تصادفی - طبقه‌ای، ۱۸۱ نفر انتخاب شدند. ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش سه پرسشنامه فرهنگ سازمانی هافستد، رضایت شغلی اسمیت و همکاران و پرسشنامه عدالت سازمانی نیهوف و مورمن بودند. نتایج نشان داد که بین فرهنگ سازمانی، عدالت سازمانی و رضایت شغلی رابطه معنادار وجود دارد و بین هر جفت از متغیرهای فوق نیز رابطه مستقیم معنا دار وجود دارد. عدالت سازمانی نقش واسطه‌ای معناداری در سطح یک درصد برای متغیرهای فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی ایفا می‌کند.

- پولات^{۱۴} در سال ۲۰۰۷ مقاله‌ای با عنوان «ارتباط بین عدالت سازمانی، اعتماد به سازمان و اعتماد به سرپرست و رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدرسه در ترکیه» ارائه داده است. هدف از این تحقیق، نشان دادن تأثیر عدالت سازمانی بر اعتماد سازمانی، اعتماد به سرپرست و رفتار شهروندی سازمانی و تأثیر اعتماد سرپرست و اعتماد سازمان بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدرسه است. نمونه پژوهش شامل ۱۲۸۱ معلم دبیرستان است که از ۱۴ شهر ترکیه انتخاب شده‌اند. نتایج، نشان‌دهنده تأثیر عدالت سازمانی بر اعتماد سازمانی، و تأثیر اعتماد بر رفتار شهروندی سازمانی هستند.

- ونگ^{۱۵} و همکاران (۲۰۰۴) مقاله‌ای با عنوان «عدالت درک‌شده، اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی کارگران چینی» ارائه داده‌اند. هدف از انجام این پژوهش، بررسی ارتباط عدالت، اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی بوده است. تعداد نمونه در این تحقیق، ۲۹۵ سرپرست و ۲۵۴ زیردست بوده است. نتایج نشان می‌دهد عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای بر اعتماد سازمانی تأثیر دارد و اعتماد سازمانی نیز بر رفتار شهروندی سازمانی اثر دارد.

اهداف پژوهش

اهداف اصلی

۱. بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان گروه صنعتی پاکشو
۲. بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر فرهنگ سازمانی گروه صنعتی پاکشو
۳. بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان گروه صنعتی پاکشو

اهداف فرعی

- ۱-۱. بررسی تأثیر عدالت توزیعی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان گروه صنعتی پاکشو
- ۱-۲. بررسی تأثیر عدالت رویه‌ای بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان گروه صنعتی پاکشو
- ۱-۳. بررسی تأثیر عدالت تعاملی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان گروه صنعتی پاکشو
- ۲-۱. بررسی تأثیر عدالت توزیعی بر فرهنگ سازمانی کارکنان گروه صنعتی پاکشو
- ۲-۲. بررسی تأثیر عدالت رویه‌ای بر فرهنگ سازمانی کارکنان گروه صنعتی پاکشو

^{۱۴} Polat

^{۱۵} Wong

- ۲-۳. بررسی تاثیر عدالت تعاملی بر فرهنگ سازمانی کارکنان گروه صنعتی پاکشو
- ۳-۱. بررسی تاثیر مشارکت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان گروه صنعتی پاکشو
- ۳-۲. بررسی تاثیر سازگاری سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان گروه صنعتی پاکشو
- ۳-۳. بررسی تاثیر انطباق پذیری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان گروه صنعتی پاکشو
- ۳-۴. بررسی تاثیر رسالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان گروه صنعتی پاکشو

فرضیات پژوهش

فرضیات اصلی

۱. عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
۲. عدالت سازمانی بر فرهنگ سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
۳. فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیات فرعی

- ۱-۱. عدالت توزیعی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۱-۲. عدالت رویه‌ای بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۱-۳. عدالت تعاملی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۲-۱. عدالت توزیعی بر فرهنگ سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۲-۲. عدالت رویه‌ای بر فرهنگ سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۲-۳. عدالت تعاملی بر فرهنگ سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۳-۱. مشارکت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۳-۲. سازگاری سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۳-۳. انطباق پذیری بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۳-۴. رسالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر ماهیت و هدف، کاربردی و از نظر روش جمع‌آوری داده‌ها از نوع توصیفی-پیمایشی مقطعی می‌باشد.

برای جمع‌آوری داده‌ها، از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است:

مطالعات کتابخانه‌ای شامل مطالعه کتب، مجلات، مقالات و پایگاه‌های علمی اینترنتی و مطالعات میدانی از طریق پرسشنامه‌های استاندارد زیر صورت گرفته است:

پرسشنامه نیهوف و مورمن^{۱۶} (۱۹۹۳) برای سنجش عدالت سازمانی

پرسشنامه دنیسون^{۱۷} (۲۰۰۴) برای سنجش فرهنگ سازمانی

پرسشنامه اورگان و کانوسکی^{۱۸} (۱۹۹۴) برای سنجش استاندارد رفتار شهروندی سازمانی

^{۱۶} Niehoff & Moorman

^{۱۷} Denison

جامعه آماری

جامعه تحقیق، پرسنل دفتر مرکزی شرکت پاکشو می باشد که تعداد آنها ۱۵۳ نفر می باشد. به دلیل محدود بودن جامعه تحقیق، از روش سرشماری استفاده شده است.

پایایی و روایی

اگرچه مبنای طراحی پرسشنامه پژوهش حاضر پرسشنامه های استاندارد بوده اند، به منظور تضمین اعتبار محتوایی پرسشنامه ها از نظرات اساتید دانشگاه در راستای حذف و تعدیل برخی از سوالات پژوهش استفاده گردید. برای بررسی پایایی نیز از آلفای کرونباخ استفاده گردید. نتایج در جدول زیر نمایش داده شده اند:

جدول ۱. آلفای کرونباخ متغیرهای تحقیق

عامل	تعداد سوالات	آلفای کرونباخ
عدالت سازمانی	۱۹	۰/۸۷
فرهنگ سازمانی	۳۶	۰/۹۱
رفتار شهروندی سازمانی	۱۵	۰/۸۹
کل	۷۰	۰/۹۲

روش تجزیه و تحلیل داده

در پژوهش حاضر، به منظور تجزیه و تحلیل داده های حاصل از پرسشنامه، متناسب با نیاز آماری، از نرم افزار^{۱۹} SPSS برای بررسی آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. آزمون های رگرسیون خطی و چندگانه برای بررسی فرضیات به کار گرفته شده اند.

یافته ها

- بررسی متغیرهای جمعیت شناختی نشان داد:

۵۸ درصد پاسخ دهندگان را خانم ها تشکیل می دهند.

بیشتر پاسخ دهندگان معادل ۴۵ درصد آنها ۳۰-۴۵ سال سن دارند و تنها ۱۹ درصد آنها بیش از ۴۵ سال سن دارند.

^{۱۸} Konovski

^{۱۹} Statistical Package for the Social Sciences

۶۱ درصد پاسخ دهندگان مجرد هستند.

بیشتر پاسخ دهندگان معادل ۳۸ درصد آنها دارای مدرک تحصیلی لیسانس می باشند و هیچ کدام مدرک پایین تر از دیپلم نداشته اند.

بیشتر پاسخ دهندگان معادل ۳۲ درصد آنها ۵-۱۰ سال سابقه کاری دارند و تنها ۶ درصد آنها بیش از ۲۰ سال سابقه کار در گروه صنعتی پاکشو را دارند.

در نتیجه از بررسی اطلاعات جمعیت شناختی این پژوهش می توان به این نتیجه رسید که بیشتر پاسخ دهندگان این پژوهش را خانم ها، افراد ۳۰ تا ۴۵ ساله، مجرد، با مدرک تحصیلی لیسانس و سابقه ۵ تا ۱۰ سال سابقه کار در گروه صنعتی پاکشو تشکیل می دهند.

- بررسی نتایج تحلیل رگرسیون خطی نشان داد:

در جدول ۲ ضرایب رگرسیون و مقدار ثابت در ارتباط با تاثیر عدالت سازمانی بر فرهنگ سازمانی آورده شده است.

Sig.	T	ضریب همبستگی غیر استاندارد			
		ضریب همبستگی استاندارد	Std. Error	B	
۰.۲۱۰/	۲۶۱/۱		۲۶۴۰/	۳۳۳۰/	مقدار ثابت
۰.۰۰۰/	۸۰۵/۱۰	۷۷۴۰/	۰۶۳۰/	۶۸۲۰/	عدالت سازمانی

از آن جایی که Sig آزمون تساوی ضریب رگرسیون عدالت سازمانی با مقدار صفر، کوچک تر از ۵ درصد می باشد، بنابراین فرضیه تاثیر عدالت سازمانی بر فرهنگ سازمانی تایید می شود.

در جدول ۳ ضرایب رگرسیون و مقدار ثابت در ارتباط با تاثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی آورده شده است.

Sig.	T	ضریب همبستگی غیر استاندارد			
		ضریب همبستگی استاندارد	Std. Error	B	
۰.۲۴۰/	۱/۱۷۴		۱/۲۲۱۰	۱/۲۶۰۰	مقدار ثابت
۰.۰۰۰/	۱۳/۲۵۰	۱/۸۳۲۰	۱/۰۵۳۰	۱/۷۰۰۰	عدالت سازمانی

از آن جایی که Sig آزمون تساوی ضریب رگرسیون عدالت سازمانی با مقدار صفر، کوچک تر از ۵ درصد می باشد، بنابراین فرضیه تاثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تایید می شود.

در جدول ۴ ضرایب رگرسیون و مقدار ثابت در ارتباط با تاثیر فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی آورده شده است.

Sig.	T	ضریب همبستگی غیر استاندارد			
		ضریب همبستگی استاندارد	Std. Error	B	

مقدار ثابت	۱/۱۷۲	۲۹۸۰	۳/۹۳۲	۱/۰۰۰
فرهنگ سازمانی	۴۸۰۰	۱۰۷۱۰	۱۶۰۶۰	۶/۷۲۲

از آنجایی که Sig آزمون تساوی ضریب رگرسیون عدالت سازمانی با مقدار صفر، کوچکتر از ۵ درصد می باشد، بنابراین فرضیه تاثیر فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تایید می شود.

- بررسی نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نشان داد:

در جدول ۵ به ترتیب ضرایب رگرسیون و مقدار ثابت تاثیر ابعاد عدالت سازمانی بر فرهنگ سازمانی آورده شده است.

Sig.	T	ضریب همبستگی غیر استاندارد			مقدار ثابت
		Beta	Std. Error	B	
۱/۰۴۰۰	۱/۸۴۰		۲۴۲۰	۴۴۵۰	مقدار ثابت
۱/۰۰۰۰	۱/۳۰۷	۱/۸۷۰	۱/۱۴۰	۱/۴۸۰	عدالت توزیعی
۱/۰۰۰۰	۴/۰۵۳	۱/۳۰۹	۲۷۲۰	۱/۱۰۰	عدالت رویه‌ای
۱/۰۰۲۰	۱/۸۴۳	۳۲۸۰	۳۵۳۰	۲۹۷۰	عدالت تعاملی

از آنجاییکه sig آزمون تساوی ضریب رگرسیون عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی با مقدار صفر کوچکتر از ۵ درصد می باشد در نتیجه فرضیات تاثیر ابعاد عدالت سازمانی بر فرهنگ سازمانی تایید می شود.

در جدول ۶ به ترتیب ضرایب رگرسیون و مقدار ثابت تاثیر ابعاد عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی آورده شده است.

Sig.	T	ضریب همبستگی غیر استاندارد			مقدار ثابت
		Beta	Std. Error	B	
۱/۰۲۲۰	۲/۳۴۱		۱/۸۹۰	۴۴۲۰	مقدار ثابت
۱/۰۱۹۰	۲/۳۹۲	۱/۸۳۰	۱/۰۶۲۰	۱/۴۸۰	عدالت توزیعی
۱/۰۰۰۰	۹/۶۵۱	۱/۷۳۸۰	۱/۰۵۵۰	۱/۵۲۸۰	عدالت رویه‌ای
۰/۰۰۰	۷۲۵/	۴۱۵/۰	۵۳۲/۰	۱۸۵/۰	عدالت تعاملی

از آنجاییکه sig آزمون تساوی ضریب رگرسیون عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی با مقدار صفر کوچکتر از ۵ درصد می باشد در نتیجه فرضیات تاثیر ابعاد عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تایید می شود.

در جدول ۷ به ترتیب ضرایب رگرسیون و مقدار ثابت تاثیر ابعاد فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی آورده شده است.

Sig.	T	ضریب همبستگی غیر استاندارد			مقدار ثابت
		Beta	Std. Error	B	
۴۱/۰۰	۲/۳۴۱		۲۷۸/۰	۴۲۲/۰	مقدار ثابت
۰/۱۰۰	۸۵/۳۴	۱/۸۳۰	۱/۰۶۲۰	۱/۴۸۰	مشارکت
۱/۰۰۰۰	۷/۶۴۱	۱/۷۳۸۰	۱/۰۵۵۰	۳۵۸/۰	سازگاری
۰/۰۱۳	۳/۲۵۴	۰/۲۵۸	۰/۰۴۵	۰/۵۲۷	انطباق پذیری
۰/۰۰۰	۳/۳۴۶	۱/۵۲۰۰	۱۸۲/۰	۲/۱۲۰	رسالت

از آنجاییکه sig آزمون تساوی ضریب رگرسیون با مقدار صفر کوچکتر از ۵ درصد می باشد در نتیجه فرضیات تاثیر ابعاد فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تایید می شود.

بحث و نتیجه گیری

مطالعات مورمن و بلکلی^{۲۰} (۲۰۰۵) نشان داد که عدالت سازمانی بر ۴ بعد رفتار شهروندی سازمانی شامل از خود گذشتگی، با وجدان بودن، احترام و جوانمردی) تاثیر دارد ولی با رفتار مدنی رابطه‌ای ندارد. مطالعات متعدد گذشته در پیشینه تحقیق همچون دیکینسون^{۲۱} و همکاران (۲۰۰۹)، مرادی چالشتری و همکاران (۱۳۹۰) نشان می‌دهد که مدیران سازمانها باید در پی افزایش ادراک کارکنان از عدالت باشند تا بتوانند رفتارهای شهروندی سازمانی در کارکنان را بهبود بخشند، در غیر اینصورت ممکن است رفتار ضد شهروندی در سازمان شایع گردد. کار و تواری^{۲۲} (۱۹۹۹) و آقایی و همکاران (۱۳۹۲) تاثیر فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی را در پژوهش خود تایید کردند. ارکوتولو^{۲۳} (۲۰۱۱) نیز ارتباط بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را با در نظر گرفتن نقش میانجی فرهنگ سازمانی تایید کرد.

بنا بر تایید تمام فرضیات پیشنهاد می‌شود:

برای ایجاد، تشویق و نهادینه سازی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، مدیریت سازمان به حقوق، مزایا و پاداش کارکنان سازمان توجه خاص داشته باشند. با کارکنان، صادقانه، مودبانه و با احترام رفتار کنند. نظام ارتقا و انتصاب مبتنی بر شایسته سالاری ایجاد کنند و از ارتقای کارکنان بر اساس علایق فردی خودداری شود. سیستم‌های جبران خدمات و سیستم عادلانه پرداخت ایجاد شود. بایستی در سازمان، اطلاعات به‌طور وسیع به اشتراک گذاشته شود و از کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها نظر خواهی شود. اگر کارکنان به تمام اطلاعات مربوط به کار خود آگاهی داشته باشند و به آنها اجازه داده شود در امور مربوط به حیطه تخصصی خود اظهار نظر کنند. همچنین وجود انسجام و دیدگاه مشترک در میان واحدهای مختلف سازمان برای رسیدن به اهداف سازمانی، موجب می‌شود تعارض میان کارکنان کاهش یابد. همچنین مدیران باید فرهنگ موجود در سازمان خود را تجزیه و تحلیل کنند، سازمان مطلوب و مورد نظر خود را تعریف کرده و فرهنگ و ارزش‌های مناسبی که اهداف آنها را حمایت کند مشخص و سپس ایجاد نمایند. و در مواقع مورد لزوم برای طرد و یا اصلاح بعضی از فرهنگ‌های رایج سازمانی راه حل‌های مناسبی را انتخاب نمایند.

منابع

- احمدی، ف. (۱۳۸۸). شناسایی عوامل موثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی و ارائه الگو برای شرکت ملی نفت ایران. رساله دکتری رشته مدیریت دولتی، دانشگاه تهران.
- آقایی، ر.، آقایی، م. و آقایی، ا. (۱۳۹۲). بررسی رابطه میان فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، جو سازمانی و فرهنگ سازمانی. مدیریت دولتی، ۵(۴): ۱۸-۱.
- رابینز، ا. (۱۳۹۰). تئوری سازمان. ترجمه الوانی، سید مهدی. و دانایی‌فر، حسن. تهران: انتشارات صفار.
- رضائیان، ع. (۱۳۹۳). انتظار عدالت و عدالت در سازمان. تهران: انتشارات سمت.
- زارع، ا.، معلق، م. و روحانی، س. (۱۳۹۱). بررسی ارتباط فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی. اولین همایش منطقه‌ای پژوهش‌ها و راهکارهای نوین در حسابداری و مدیریت.

^{۲۰} Moorman & Blakely

^{۲۱} Dickinson

^{۲۲} Kar & Tewari

^{۲۳} Erkutulu

- زینالی صومعه، پ. (۱۳۸۳). بررسی تاثیر رعایت عدالت بر اثربخشی سازمان‌های خدماتی برای جلب رضایت مشتریان. پایان-نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس.
- سیدجوادین، س.، عابدی، ا.، یزدانی، ح. و پورولی، ب. (۱۳۹۲). بررسی نقش میانجی اعتماد و تعهدسازمانی در رابطه بین عدالت‌سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی در بیمارستان‌ها. مدیریت بازرگانی، ۱۵(۱): ۱۱۸-۱۰۵.
- سیدی، ا. و ایزدی، س. (۱۳۹۲). فرهنگ سازمانی و تاثیر آن بر عملکرد رفتار شهروندی. پایگاه مقالات علمی مدیریت.
- طاهری عطار، غزاله. (۱۳۷۸). عدالت سازمانی. موسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی، شماره ۲۰۲: ۱۸-۶.
- ظریفی، ف.، یوسفی، ب. و صادقی بروجردی، س. (۱۳۹۳). ارائه مدل ارتباط عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و دل‌بستگی شغلی در کارشناسان وزارت ورزش و جوانان. مطالعات مدیریت ورزشی، ۲۳: ۱۳۰-۱۱۵.
- مرادی‌چالشتی، م.، جعفری، ا. و مرادی‌چالشتی، ج. (۱۳۹۰). رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران، فصلنامه المپیک، سال نوزدهم، شماره ۱ (پیاپی ۵۳).
- مرزوقی، ر.، اسمی، ک.، چوپانی، ح. و حیات، ع. (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران. مجله مطالعات آموزش و یادگیری، ۲(۲): ۱۵۶-۱۳۴.
- مقیمی، س. (۱۳۹۰). سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی. تهران: انتشارات ترمه.
- مقیمی، س. (۱۳۸۴). رفتار شهروندی سازمانی، از تئوری تا عمل. فرهنگ مدیریت، ۳(۱۱): ۴۸-۱۹.
- موسوی، م. و اسماعیلی، ا. (۱۳۹۲). تعهد سازمانی کارکنان به‌مثابه پیشایندهای رفتارهای شهروندی سازمانی. فصلنامه توسعه، ۸(۲۹): ۱۵۶-۱۲۳.
- Armstrong, M. & Baron, A. (۲۰۰۲). Strategic HRM: The key to improved business performance, CIPD, London.
- Castro, C. B., Armario, E. M. & Ruiz, D. M. (۲۰۰۴). The influence of employee organizational citizenship Behavior on customer loyalty. International Journal of Service Industry Management, ۱۵(۱): ۳۵۷-۳۷۸.
- Hodson, R. (۲۰۰۶). Management citizenship behavior and its consequences. work and occupations, ۲۹(۱): ۶۴-۹۶.
- Dickinson, L., Davis, S., Wheatly, K., Sompayrac, J., Simmons, B. (۲۰۰۹), An Examination of Factor Affecting Organizational Citizenship Behavior, Departmental Honors Thesis, The University Of Tennessee at Chattanooga Accounting.
- Jing, F., Gayle C. & Avery, C. (۲۰۰۸). Missing Links In Understanding The Relationship Between Leadership And Organizational Performance. International Business & Economics Research Journal, ۷(۵): ۷۵-۷۸.
- Kar, D.P. & Tewari, H. R. (۱۹۹۹). Organizational Culture and Organizational Citizenship Behaviour. Indian Journal of Industrial Relations, ۳۴(۴): ۴۲۱-۴۳۳.
- Kernodle, T. A. (۲۰۰۷). Antecedents and consequences of organizational citizenship behavior: A hierarchical linear modeling study. Ph.D. Dissertation Tours University.
- Livari, N. & Livari, J., (۲۰۱۰). The relationship between organizational culture and the deployment of agile methods, Contents lists available at Science Direct Information and Software Technology journal, ۵۳(۴): ۵۰۹-۵۲۰.

- Martinez-Tur, V., Peiro, J.M., Ramos, J.y. & Moliner, C. (۲۰۰۶). Justice perceptions as predictors of customer satisfaction: the impact of distributive, procedural, and interactional justice. *Journal of Applied Social Psychology* , ۳۶(۱): ۱۰۰-۱۱۹.

- Moorman, R. H., & Blakely, G. L. (۲۰۰۵). Individualism-Collectivism as an individual difference predictor of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, ۱۶: ۱۲۷-۱۴۲.

- Nadiri, H. & Tanova, C. (۲۰۱۰). An Investigation of the Role of Justice in Turnover Intentions, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior in Hospitality Industry. *International Journal of Hospitality Management*, ۲۹(۲): ۳۳-۴۱.

Pareke. F.J, & Susetyo. S.(۲۰۱۱) Modeling the causal relationship of Organizational Justice, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior, Cambridge Business & Economics conference.

- Polat, S. (۲۰۰۷). The relationship between organizational justice perception, level of school and administrator trust and organizational citizenship behaviors of secondary school teachers in Turkey. institute of social sciences, educational sciences for the Degree of Doctoral thesis.

- Rashid, MZA., Sambasivan, M. & Johari J. (۲۰۰۲).The influence of corporate culture and organizational commitment on performance. *Journal of management development*, ۲۲(۸): ۷۰۸-۷۲۸.

- Wong, Y., Ngo, H. & Wong, Ch. (۲۰۰۴). Perceived Organizational Justice, Trust, and OCB: A Study of Chinese Workers in Joint Ventures and State-owned Enterprises. *Academy of Management Journal*, ۴۷(۲): ۱-۱۸.

Archive of SID