

عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارمندان دانشگاه علامه طباطبائی

علی دلاور^۱، مریم محمدتقی نسب^۲

تاریخ پذیرش: ۹۴/۱۰/۱۳

تاریخ دریافت: ۹۴/۸/۷

چکیده

پژوهش حاضر باهدف بررسی رابطه عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارمندان دانشگاه علامه طباطبائی صورت گرفته است. روش پژوهش پیمایشی و از نوع همبستگی هست. جامعه آماری آن شامل تمام کارمندان دانشگاه علامه طباطبائی هست که در سال ۱۳۹۴ مشغول به کار بودند. حجم نمونه ۲۰۰ نفر از کارمندان دانشگاه علامه طباطبائی که به روش طبقه‌ای انتخاب شده بودند. داده‌ها با استفاده از دو پرسشنامه عدالت سازمانی نیهوف و مورمن و رفتار شهروندی سازمانی توره جمع‌آوری گردید. برای تحلیل داده‌ها از روش‌های همبستگی پیرسون، رگرسیون چند متغیره، معادلات ساختاری، ANOVA و T مستقل استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای Spss-۲۰ و Lisrel-۸/۷۵ انجام گرفت. نتایج نشان داد که بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی، وفاداری، مشارکت و جوانمردی ($p \leq 0/001$) و با وظیفه‌شناسی ($p \leq 0/05$) رابطه معنادار وجود دارد. همچنین مدل پیشنهادی پژوهش از برازش مطلوبی برخوردار بوده و ضریب رگرسیون استاندارد عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی ۰/۳۰ به دست آمد. از بین ابعاد عدالت سازمانی، عدالت توزیعی و رویه‌ای قادر به پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی بودند ($p \leq 0/05$). با مقایسه متغیرهای عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سطوح مختلف متغیرهای جمعیت شناختی، تفاوت معناداری در اکثر ابعاد مشاهده نگردید. پژوهش حاضر تصدیقی بر رابطه عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارمندان هست. لذا با انجام و اتخاذ استراتژی‌هایی در راستای بهبود عدالت سازمانی، می‌توان گام‌های مؤثری در جهت نیل به اهداف متعالی سازمان برداشت.

واژگان کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، عدالت سازمانی، عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای،

عدالت تعاملی

۱. استاد سنجش و اندازه‌گیری دانشگاه علامه طباطبائی

۲. کارشناسی ارشد سنجش و اندازه‌گیری دانشگاه علامه طباطبائی (نویسنده مسئول)،

(M.taghinasab90@gmail.com)

مقدمه

عدالت به‌عنوان یک نیاز اساسی برای زندگی اجتماعی انسان‌ها همیشه در طول تاریخ مطرح بوده و امروزه با توجه به نقش همه‌جانبه آموزش عالی و دانشگاه‌ها در زندگی اجتماعی انسان‌ها نقش عدالت در این سازمان‌ها بیش‌ازپیش آشکارتر شده است. دانشگاه‌ها در حقیقت نمادی از جامعه بوده و تحقق و اجرای عدالت در آن به‌منزله تحقق عدالت در سطح جامعه هست (الوانی و پور عزت، ۱۳۸۲؛ نقل از بهلولی زیناب، علوی و مهربانی، ۱۳۸۹).

واژه عدالت سازمانی^۱ اولین بار توسط گرینبرگ^۲ در دهه ۱۹۷۰ بیان شد. 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 توزیعی^۳، عدالت رویه‌ای^۴ و عدالت تعاملی^۵ منجر گردیده است. عدالت توزیعی بیانگر ادراک فرد از میزان رعایت عدالت در توزیع و تخصیص منابع و پاداش‌هاست. به‌بیان‌دیگر حدی که افراد پاداش‌ها را با عملکرد مرتبط می‌دانند، عدالت توزیعی گویند (رضائیان، ۱۳۸۴). عدالت رویه‌ای به انصاف ادراک‌شده از رویه‌ها و فراگردهایی که توسط آن‌ها، پیامدها تخصیص می‌یابند، اشاره دارد. عدالت تعاملی بر مبنای انصاف ادراک‌شده از ارتباطات بین شخصی تعریف می‌شود که این نوع عدالت سازمانی منصفانه بودن رفتار تصمیم‌گیرندگان را در فراگرد تصمیم‌گیری سازمانی مدنظر قرار می‌دهد (سید جوادین، فراچی و طاهری، ۱۳۸۷).

رفتار عادلانه از سوی سازمان با کارمندان احساسات، نگرش‌ها و رفتار آن‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد و درکل منجر به تعهد بالاتر آن‌ها نسبت به سازمان و رفتار شهروندی فرانقش آن‌ها می‌شود. بنابراین درک این که چگونه افراد در مورد عدالت در سازمانشان

-
1. Organizational justice
 2. Greenberg
 3. Distributive justice
 4. Procedural justice
 5. Interactional justice

قضایوت می‌کنند و چطور آن‌ها به عدالت یا بی‌عدالتی درک شده پاسخ می‌دهند، از مباحث اساسی برای درک رفتار سازمانی است (باس^۱، ۲۰۰۱).

زمانی که کارکنان دریابند سازمان به آن‌ها به‌عنوان دارایی‌های باارزش می‌نگرد، تعهد بیشتری به سازمان پیدا می‌کنند و کارکنان به سازمان تعهد پیدا کرده، رفتارهایی مانند کمک به همکاران، ابراز نظر برای پیشرفت کار، توجه زیاد به کار و وفاداری به مدیران را از خود نشان می‌دهند (مستی و جتسون^۲، ۲۰۰۹).

رفتار شهروندی سازمانی^۳ (OCB) یکی از مهم‌ترین پیامدهای سازمان است که اخیراً مورد توجه بیشتر محققان قرار گرفته است. سازمان‌ها برای دوام و پیشرفت نیاز به این دارند که اعضایشان به‌عنوان افرادی خوب، طوری در آن سازمان رفتار کنند که در تمام رفتارهای مثبت مرتبط به سازمان متعهد باشند به همین دلیل درک ماهیت و منابع رفتار شهروندی سازمانی برای رؤسای سازمان‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. رفتارهای کارکنان، منافع کلی سازمان را اشاعه می‌دهد این‌گونه رفتارها به‌صراحت در شرح وظایف شغلی آن‌ها ذکر نشده است (حقیقت‌جو، ۱۳۸۴). در محیط‌های کاری پویای امروز که کارها اغلب توسط تیم‌های کاری انجام می‌شود و انعطاف‌پذیری بیشتری دارند، سازمان‌ها نیازمند کارکنانی هستند که دارای رفتار شهروندی سازمانی مناسب مانند ارائه پیشنهادها سازنده در گروه کاری باشند. در این سازمان‌ها کمک به دیگران، داوطلب شدن برای فعالیت‌های شغلی اضافی، اجتناب از تعارضات غیرضروری، مراقبت از اموال و دارایی‌های سازمان، احترام به روح قوانین و مقررات و تحمل مؤدبانه مزاحمت‌ها و دردسرهای مربوط به شغل تحمل می‌شود (رابینز^۴، ۲۰۰۱).

انتظارات خاصی از انسان به‌عنوان شهروند سازمانی وجود دارد، ازجمله اینکه رفتار کارمند به‌گونه‌ای باشد که بیش از الزامات نقش و فراتر از وظایف رسمی در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. رفتار شهروندی سازمانی، اثربخشی در کار را بهبود می‌بخشد،

-
1. Bos
 2. Misty, & Johanson
 3. Organizational citizenship behavior
 4. Robbins

زیرا منابعی را که برای رسیدن به اهداف مثرتر هستند، فعال می‌نماید و به هماهنگی فعالیت‌ها در تیم کمک می‌کند و افراد را قادر می‌سازد که با شیوهی مؤثرتری با تغییرات محیطی انطباق پیدا کنند (پودساکف و مکنزی^۱، ۱۹۹۴). مورمن^۲ (۱۹۹۱) چنین بیان می‌کند که اگر سرپرستان خواهان افزایش رفتار شهروندی سازمانی میان کارکنان خود هستند، باید در جهت افزایش عدالت در تعاملات خویش با کارکنانشان تلاش کنند. سازمان‌هایی که منصفانه ادراک می‌شوند و با کارکنان خود رفتارهای مطلوبی دارا هستند، مزایای دستیابی به کارکنانی را خواهند داشت که این کارکنان در فعالیت‌های شهروندی بیشتر مشارکت خواهند داشت. یکی از موارد مهم در ظهور رفتارهای شهروندی سازمانی برابری درک‌شده از طرف کارکنان است. ارگان^۳ (۱۹۸۸) بیان می‌کند که کارمندان نسبت به بی-عدالتی با افزایش یا کاهش شهروندی سازمانی پاسخ می‌دهند. به این ترتیب کاهش این رفتارها می‌تواند در پاسخ به بی‌عدالتی در سازمان منجر شود. از آنجایی که رفتار شهروندی سازمانی جزء وظایف نسخه‌پیچی شده‌ی نقش نیستند، کاهش این رفتارها نسبت به عدم انجام رفتارهای رسمی نقش، از دیدگاه امنیت شغلی بسیار منطقی‌تر است.

بنابراین تمرکز این تحقیق بر روی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی هست. با توجه به نوآوری موضوع حاضر و نتایج حاصله از کاربرد آن در سازمان و با توجه به این مطلب که در دانشگاه علامه طباطبائی تاکنون چنین پژوهشی انجام نشده ضرورت انجام این تحقیق منطقی به نظر می‌رسد.

روش تحقیق

روش پژوهش حاضر پیمایشی و از نوع همبستگی هست. جامعه آماری شامل تمام کارمندان دانشگاه علامه طباطبائی می‌شود که در سال ۱۳۹۴ مشغول به کار می‌باشند. حجم نمونه شامل ۲۰۰ نفر هست که به روش طبقه‌ای صورت گرفته است.

1. Podsakoff & Mackenzie
2. Moorman
3. Organ

در این پژوهش از دو پرسشنامه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و همچنین پرسشنامه اطلاعات فردی استفاده شده است.

پرسشنامه اطلاعات فردی: شامل پرسش‌های جنسیت، سن، تحصیلات، وضعیت تأهل، سنوات خدمت و وضعیت استخدام (رسمی، پیمانی، قراردادی) هست.

پرسشنامه عدالت سازمانی: این پرسشنامه توسط نیهوف و مورمن^۱ در سال ۱۹۹۳ طراحی گردیده که شامل ۳ خرده مقیاس عدالت توزیعی با ۷ سؤال، عدالت رویه‌ای با ۶ سؤال و عدالت تعاملی با ۷ سؤال است. نحوه نمره‌گذاری طیف لیکرت از خیلی کم تا خیلی زیاد (۱ تا ۵) هست. مقدار آلفای کرونباخ پرسشنامه ۰/۹۲ به دست آمده است (مورمن، بلکی^۲، و نیهوف، ۱۹۹۸). رامین مهر، هادی زاده و احمدی (۱۳۸۸) در پژوهش خود برای عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت مراوده‌ای به ترتیب آلفای کرونباخ ۰/۸۷، ۰/۸۹، ۰/۷۶ را به دست آوردند که نشان‌دهنده پایایی بالا هست. پایایی این پرسشنامه در پژوهش حاضر ۰/۹۳۲ به دست آمد.

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی: پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی توره (۱۳۸۵) دارای ۲۹ سؤال و ۶ بعد وفاداری، وظیفه‌شناسی، مشارکت، فداکاری (نوع دوستی)، نزاکت (توجه) و جوانمردی (تحمل‌پذیری) هست. ابعاد وفاداری، وظیفه‌شناسی، مشارکت، نوع دوستی، و نزاکت هر کدام دارای ۵ سؤال و بعد جوانمردی نیز دارای ۴ سؤال هست. گزینه‌های پاسخ به صورت طیف لیکرت از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف (۵ تا ۱) هست. ضریب آلفای کرونباخ این پرسشنامه در پژوهش زارعی، جندقی و توره (۱۳۸۵) ۰/۸۳ به دست آمد. پایایی این پرسشنامه در پژوهش حاضر ۰/۸۸۴ به دست آمد.

برای بررسی رابطه متغیرها از همبستگی و رگرسیون و برای بررسی برازش مدل پیشنهادی روابط متغیرها و ابعاد آن از مدل معادلات ساختاری و برای بررسی تفاوت متغیرها در متغیرهای جمعیت شناختی از آزمون t مستقل و تحلیل واریانس یک‌راهه

1. Niehoff & Moorman
2. Blakely

استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای Spss-۲۲ و Lisrel-۸/۷۵ استفاده شده است.

یافته‌ها

از بین شرکت‌کنندگان در پژوهش، نیمی زن و نیم دیگر مرد بودند. همچنین ۷۴ درصد کارکنان متأهل، ۵۴ درصد آن‌ها به صورت قراردادی، ۱۴ درصد پیمانی، و ۳۲ درصد به صورت رسمی بودند. حدود ۶۰ درصد کارکنان دارای کمتر از ۱۵ سال سابقه و ۴۰ درصد آن‌ها نیز بیشتر از ۱۵ سال سابقه کار دارند. دوسوم شرکت‌کنندگان در طبقه سنی ۲۶-۴۵ قرار دارند. ۶۲ درصد گروه نمونه دارای تحصیلات حداقل کارشناسی و ۲۵ درصد نیز دارای تحصیلات کارشناسی ارشد می‌باشند.

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی عدالت سازمانی و ابعاد آن

شاخص آماری	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین در واحد مقیاس
عدالت سازمانی	۵۲/۱۷	۱۲/۸۶	۲/۶۰
عدالت توزیعی	۱۷/۸۶	۴/۷۷	۲/۵۴
عدالت رویه‌ای	۱۵/۳۴	۴/۶۰	۲/۵۶
عدالت تعاملی	۱۸/۹۷	۵/۲۳	۲/۷۱

در جدول بالا میانگین، و انحراف استاندارد متغیر عدالت سازمانی ادراک شده و ابعاد آن و همچنین میانگین نمرات دریافت شده در واحد مقیاس که بین ۱ تا ۵ هست گزارش شده است. مشاهده می‌شود که میزان عدالت سازمانی ادراک شده، عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی در حدود ۲/۵ هست، در واقع می‌توان گفت که کارمندان میزان عدالت سازمانی و انواع آن را نسبتاً پایین و کمی کمتر از میزان متوسط ادراک کرده‌اند.

جدول ۲. شاخص‌های توصیفی رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن

شاخص آماری	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین در واحد مقیاس
رفتار شهروندی سازمانی	۱۱۰/۲۵	۱۲/۸۲	۳/۸۰
وفاداری	۱۵/۶۴	۳/۷۳	۳/۱۳
وظیفه‌شناسی	۱۹/۸۷	۳/۰۲	۳/۹۷
مشارکت	۱۹	۲/۷۷	۳/۸۰
نوع‌دوستی	۲۰/۳۴	۲/۷۳	۴/۰۷
نزاکت	۲۰/۷۹	۲/۷۷	۴/۱۶
جوانمردی	۱۴/۵۹	۲/۵۵	۳/۶۵

میانگین نمرات دریافت شده در واحد مقیاس پاسخ‌دهی رفتار شهروندی سازمانی بین یک تا ۵ قرار دارد که به ترتیب نمره ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ نشان‌دهنده‌ی میزان رفتار خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد هست. همان‌طور که مشاهده می‌شود، میزان انجام رفتارهای نزاکت (توجه و احترام)، وظیفه‌شناسی و نوع‌دوستی، در حدود ۴ (زیاد) گزارش شده است و میزان رفتارهای شهروندی سازمانی کل، مشارکت و جوانمردی به‌اندازه نسبتاً زیاد و میزان انجام رفتارهای وفاداری در حد متوسط گزارش شده است.

جدول ۳. آزمون توزیع نرمال متغیرهای پژوهش

متغیرها	عدالت سازمانی	عدالت توزیعی	عدالت رویه‌ای	عدالت تعاملی سازمان، رفتار شهروندی	وفاداری	وظیفه‌شناسی	مشارکت	نوع‌دوستی	نزاکت	جوانمردی
k-s	۱/۱۰۱	۰/۸۰۰	۱/۳۵۴	۰/۱۵۸	۰/۷۰۶	۱/۲۹۱	۱/۲۵۷	۱/۱۸۵	۱/۳۱۸	۱/۲۸۶
Sig	۰/۱۷۷	۰/۵۴۴	۰/۰۵۴	۰/۱۳۷	۰/۷۰۱	۰/۰۷۱	۰/۰۸۴	۰/۱۰۷	۰/۰۶۲	۰/۰۸۱

ابتدا مفروضه نرمال بودن تمام متغیرها بررسی شده است. همان‌طور که در جدول زیر مشاهده می‌شود با توجه به این که سطح معناداری آزمون کالموگروف اسمیرنوف برای تمام

متغیرها بزرگ‌تر از ۰/۰۵ هست، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت توزیع نمونه تمام متغیرها نرمال هست.

جدول ۴. ماتریس همبستگی متغیرها

متغیرها	عدالت سازمانی	عدالت توزیعی	عدالت رویه‌ای	عدالت تعاملی	رفتار شهروندی سازمانی	وفاداری	وظیفه‌شناسی
عدالت سازمانی	۱						
عدالت توزیعی	۰/۸۳۴**	۱					
عدالت رویه‌ای	۰/۸۹۰**	۰/۵۸۹**	۱				
عدالت تعاملی	۰/۹۱۳**	۰/۶۲۰**	۰/۷۷۰**	۱			
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۲۹۷**	۰/۲۷۹**	۰/۲۷۷**	۰/۲۳۲**	۱		
وفاداری	۰/۴۵۰**	۰/۴۶۰**	۰/۳۴۹**	۰/۳۸۰**	۰/۷۲۷**	۱	
وظیفه‌شناسی	۰/۱۴۲*	۰/۱۳۲*	۰/۱۲۵*	۰/۱۱۰*	۰/۷۲۴**	۰/۴۸۳**	۱

مشارکت	نوع دوستی	نزاکت	جوانمردی
۰/۲۸۶ ^{**}	۰/۰۸۹	-۰/۰۳۲	۰/۲۹۶ ^{**}
۰/۲۴۳ ^{**}	۰/۰۷۳	-۰/۰۴۲	۰/۲۷۸ ^{**}
۰/۲۸۶ ^{**}	۰/۱۲۱	-۰/۰۱۸	۰/۳۰۰ ^{**}
۰/۲۳۰ ^{**}	۰/۰۷۴	-۰/۰۲۵	۰/۲۱۰ ^{**}
۰/۲۲۸ ^{**}	۰/۰۵۹ ^{**}	۰/۰۶۹۷ ^{**}	۰/۰۷۴۶ ^{**}
۰/۴۷۲ ^{**}	۰/۳۲۵ ^{**}	۰/۲۳۶ ^{**}	۰/۴۹۲ ^{**}
۰/۳۴۱ ^{**}	۰/۴۰۸ ^{**}	۰/۴۹۱ ^{**}	۰/۴۱۰ ^{**}
۱	۰/۵۶۸ ^{**}	۰/۳۵۵ ^{**}	۰/۴۸۸ ^{**}
۱	۱	۰/۶۱۱ ^{**}	۰/۴۹۴ ^{**}
۱	۱	۱	۰/۴۵۰ ^{**}

$p \leq 0.05^*$ - $p \leq 0.001^{**}$

همان‌طور که مشاهده می‌شود ابعاد عدالت سازمانی با یکدیگر رابطه مثبت و معناداری دارند ($p \leq 0.001$). همچنین بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با یکدیگر رابطه مثبت و معناداری وجود دارد ($p \leq 0.001$). ضریب همبستگی بین ابعاد عدالت سازمانی با نمره کل و همچنین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با نمره کل بسیار بالا هست.

بین رفتار شهروندی سازمانی کل و عدالت سازمانی کل (۰/۲۹۷) و عدالت توزیعی (۰/۲۷۹)، عدالت رویه‌ای (۰/۲۷۷)، و عدالت تعاملی (۰/۲۳۲) رابطه معنادار وجود دارد ($p \leq 0.001$). و بین متغیر عدالت سازمانی کل با ابعاد وفاداری (۰/۴۵۰)، مشارکت (۰/۲۸۶) و جوانمردی (۰/۲۹۶) ($p \leq 0.001$) و با خرده مقیاس وظیفه‌شناسی (۰/۱۴۲) رابطه معنادار وجود دارد ($p \leq 0.05$). در ارتباط با رابطه بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با ابعاد عدالت سازمانی باید گفته شود که ابعاد وفاداری، مشارکت و جوانمردی با همه ابعاد عدالت سازمانی رابطه معنادار دارند ($p \leq 0.001$). اما ابعاد نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی و نزاکت با هیچ‌کدام از ابعاد عدالت سازمانی رابطه معنادار ندارند.

برای بررسی نقش پیش‌بینی‌کنندگی متغیرهای عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی روش رگرسیون گام‌به‌گام به کار برده شد. مقدار دوربین واتسون $1/985$ به دست آمد، که نشان‌دهنده این است که فرض استقلال خطاها برقرار هست.

جدول ۵. تحلیل واریانس و ضرایب مربوط به تحلیل رگرسیون

مدل	مدل	F	Sig	R	R ²	R ² تصحیح شده	Se
۱	عدالت توزیعی	۱۶/۷۱۷	۰/۰۰۰۱	۰/۲۷۹	۰/۰۷۳	-۰/۰۱۹	۱۲/۳۴۰
۲	عدالت توزیعی * عدالت رویه‌ای	۱۰/۶۰۴	۰/۰۰۰۱	۰/۳۱۲	۰/۰۹۷	۰/۰۸۹	۱۲/۲۴۱

در مدل اول تنها متغیر عدالت توزیعی وارد تحلیل شده است. در مدل دوم عدالت رویه‌ای نیز به مدل اضافه گردیده است که مشاهده می‌شود میزان ضریب همبستگی چندگانه از $0/279$ به $0/312$ افزایش یافته و میزان مجذور همبستگی چندگانه نیز از $0/073$ به $0/097$ افزایش یافته است. متغیر عدالت توزیعی به همراه عدالت رویه‌ای توانسته است میزان $0/097$ از تغییرات رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی نماید. همچنین لازم به ذکر است که متغیر عدالت تعاملی چون قادر به پیش‌بینی متغیر ملاک نبوده است، از مدل خارج شده است.

جدول ۶. ضرایب رگرسیون متغیرهای پیش‌بین رفتار شهروندی سازمانی

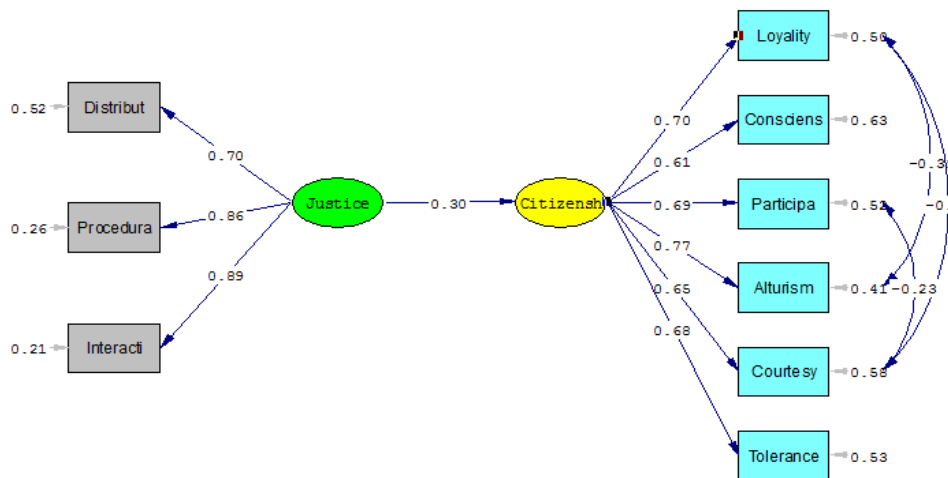
مدل	متغیر	ضرایب غیراستاندارد		T	sig
		B	Se		
۲	مقدار ثابت	۹۴/۳۷۰	۳/۵۷۴	۲۶/۴۰۲	۰/۰۰۰۱
	عدالت توزیعی	۰/۴۷۸	۰/۲۲۵	۲۱/۱۲۱	۰/۰۳۵
	عدالت رویه‌ای	۰/۴۷۹	۰/۲۳۳	۲/۰۵۴	۰/۰۴۱

در جدول بالا برای بررسی مدل دوم، که کامل‌تر است، ضرایب مربوطه شده است. هرچقدر ضریب رگرسیون استاندارد یا بتا بزرگ‌تر باشد، نشانه تأثیر بیشتر آن متغیر در مدل رگرسیون هست. مشاهده می‌شود که در این مدل ضرایب رگرسیون استاندارد عدالت توزیعی $0/178$ و عدالت رویه‌ای $0/172$ هست و هر دو در سطح $0/05$ معنادار هست.

بنابراین با داشتن ضرایب رگرسیون می‌توان معادله پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی را بر اساس عدالت توزیعی و رویه‌ای به این صورت بیان کرد:

$$\text{رفتار شهروندی سازمانی} = ۰/۴۷۸ (\text{عدالت توزیعی}) + ۰/۴۷۹ (\text{عدالت رویه‌ای}) + ۹۴/۳۷۰$$

برای بررسی رابطه بین مجموعه متغیرهای پژوهش و همچنین میزان برازش مدل پیشنهادی پژوهش از روش معادلات ساختاری استفاده شده است. در شکل زیر متغیر عدالت سازمانی به‌عنوان متغیر نهفته برون‌زاد (یا متغیر پیش‌بین) هست و دارای ۳ متغیر مشاهده‌شده شامل عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی هست. متغیر رفتار شهروندی سازمانی نیز به‌عنوان متغیر نهفته درون‌زاد (یا متغیر ملاک) که دارای ۶ متغیر مشاهده‌شده شامل وفاداری، وظیفه‌شناسی، مشارکت، نوع‌دوستی، نزاکت (توجه و احترام)، و جوانمردی پذیری هست.



شکل ۱. الگوی مدل ساختاری آزمون شده (ضرایب رگرسیون استاندارد شده)

در جدول زیر شاخص‌های برازش مدل مذکور گزارش شده است.

جدول ۷. شاخص‌های نیکویی برازش مدل

شاخص برازش	مقدور می	درجه آزادی	نسبت خی دوه تقریب	بناگین مجدوراز ریشه خطای برازش	شاخص نیکویی برازش	شاخص نیکویی تبدیل شده	شاخص نیکویی قطیعی	شاخص نیکویی بهنجار	شاخص نیکویی
عنوان آماری	X ²	X ² /df	RMSEA	GFI	AGFI	CFI	NFI		
حد مطلوب	≤۲	≤۰/۱	≤۰/۹	≤۰/۹	≤۰/۹	≤۰/۹	≤۰/۹		
مقدار به‌دست آمده	۵۷/۹۰	۱/۸۰	۰/۰۶	۰/۹۴	۰/۹۱	۰/۹۳	۰/۹۶		

در جدول بالا شاخص‌های برازش مدل با معیارهای مطلوب برازش مدل ارائه شده است. همان‌طور که مشاهده می‌شود شاخص‌های به‌دست آمده مؤید برازش مطلوب مدل موردبررسی هست.

جدول ۸. آزمون تی مستقل عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بر اساس جنسیت و وضعیت تأهل

عامل‌ها	گروه‌ها	n	mean	Se	آزمون لوین		آزمون تی مستقل	
					F	Sig	t	sig
عدالت سازمانی	زن	۱۰۴	۵۱/۱۷	۱۲/۸۶	۰/۰۶۷	۰/۷۹۶	۱/۱۴۸	۰/۲۵۲
	مرد	۹۶	۵۳/۲۶	۱۲/۸۲				
رفتار شهروندی سازمانی	زن	۱۰۴	۱۰۹/۶۲	۱۳/۴۰	۰/۱۱۴	۰/۷۳۶	۰/۷۱۷	۰/۴۷۴
	مرد	۹۶	۱۱۰/۹۲	۱۲/۱۸				
عدالت سازمانی	مجرد	۵۲	۴۹/۲۵	۱۳/۴۵	۰/۹۱۸	۰/۳۳۹	-۲/۰۰۵	۰/۰۴۸
	متأهل	۱۴۸	۵۳/۲۰	۱۲/۵۲				
رفتار شهروندی سازمانی	مجرد	۵۲	۱۰۸/۰۴	۱۳/۷۷	۰/۰۲۰	۰/۸۸۷	-۱/۴۵۰	۰/۱۴۹
	متأهل	۱۴۸	۱۱۱/۰۳	۱۲/۴۲				

برای بررسی تفاوت عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بین زن و مرد و همچنین مجرد و متأهل از آزمون تی مستقل استفاده شده است. قبل از آن مفروضه همگنی

واریانس‌ها در گروه‌های موردنظر بررسی شده است. همان‌طور که در جدول ۸ مشاهده می‌شود بین متغیرهای پژوهش بر اساس جنسیت تفاوت معناداری وجود ندارد اما با مقایسه متغیرها در دو گروه مجرد و متأهل می‌توان گفت عدالت سازمانی ادراک شده توسط متأهلین به‌طور معناداری بیشتر از مجردها هست ($p \leq 0/05$) و در رفتار شهروندی سازمانی بر اساس وضعیت تأهل تفاوت معناداری مشاهده نگردید.

جدول ۹. تحلیل واریانس عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بر اساس سطح تحصیلات،

وضعیت استخدام و سنوات خدمت

عامل‌ها	گروه‌ها	n	mean	Se	آزمون لوین		آزمون تحلیل واریانس	
					F	Sig	F	sig
عدالت سازمانی	فوق‌دیپلم و کمتر	۴۹	۵۵/۶۷	۱۱/۳۶				
	کارشناسی	۷۶	۵۱/۰۱	۱۲/۰۶	۰/۰۹۲	۲/۴۱۷	۲/۴۳۸	۰/۰۹۰
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۷۵	۵۱/۰۶	۱۴/۲۲				
رفتار شهروندی سازمانی	فوق‌دیپلم و کمتر	۴۹	۱۱۰/۳۴	۱۸/۳۵				
	کارشناسی	۷۶	۱۰۹/۱۹	۱۲/۸۱	۰/۶۹۰	۰/۳۷۲	۰/۶۱۷	۰/۴۸۵
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۷۵	۱۱۱/۲۵	۱۲/۵۵				
عدالت سازمانی	قراردادی	۱۰۸	۵۲/۷۵	۱۱/۷۹				
	پیمانی	۲۸	۵۱	۱۴/۵۱	۰/۲۴۶	۱/۲۳۲	۰/۹۴۱	۰/۰۶۱
	رسمی	۶۴	۵۱/۷۲	۱۳/۹۳				
رفتار شهروندی سازمانی	قراردادی	۱۰۸	۱۱۰/۴۵	۱۳/۵۸				
	پیمانی	۲۸	۱۰۹/۵۰	۱۲/۷۳	۰/۰۸۹	۱/۴۱۲	۰/۷۷۲	۰/۲۵۹
	رسمی	۶۴	۱۱۰/۲۳	۱۱/۶۶				
عدالت سازمانی	کمتر از ۱۰ سال	۷۵	۵۲/۸۸	۱۱/۶۸				
	۱۰-۲۰ سال	۸۲	۵۲/۰۸	۱۲/۳۴	۰/۰۸۹	۲/۴۴۹	۰/۷۷۲	۰/۲۵۲
	بیشتر از ۲۰ سال	۴۳	۵۱/۱۱	۱۵/۶۹				
رفتار شهروندی سازمانی	کمتر از ۱۰ سال	۷۵	۱۱۰/۲۹۳	۱۴/۶۷				
	۱۰-۲۰ سال	۸۲	۱۱۰/۵۳	۱۱/۳۰	۰/۰۵۵	۲/۹۳۹	۰/۹۳۲	۰/۰۷۱
	بیشتر از ۲۰ سال	۴۳	۱۰۹/۶۲	۱۲/۳۳				

در جدول ۹ با توجه به اینکه متغیرهای پژوهش در چندطبقه مقایسه می‌شوند، از آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه به‌کاربرده شده است. قبل از انجام آزمون نتایج آزمون همگنی واریانس متغیرها در طبقات مورد مقایسه گزارش شده است. با توجه به اینکه سطح معناداری آماره F کوچک‌تر از ۰/۰۵ هست، باید گفت که بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بر اساس سطوح مختلف تحصیلات، وضعیت استخدام، و سنوات خدمت تفاوت معناداری وجود ندارد.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی با یکدیگر و با عدالت سازمانی کل، همبستگی معناداری دارند. در واقع تقویت هر بعد عدالت سازمانی منجر به تقویت عدالت سازمانی ادراک‌شده در کارکنان می‌شود. رابینز، سامرز، و میلر^۱ (۲۰۰۰) و هوشی سادات (۱۳۸۹) در پژوهش‌های خود به نتایج مشابه دست یافتند. رابینز و همکاران (۲۰۰۰) در بررسی رابطه بین عدالت توزیعی و رویه‌ای به این نتیجه رسیدند که در طول زمان قضاوت در خصوص عدالت رویه‌ای ممکن است ادراک عدالت توزیعی را تحت تأثیر قرار دهد. یعنی کارکنانی که احساس می‌کنند عدالت رویه‌ای در سازمان وجود ندارد حتی در صورت حضور عدالت توزیعی در سازمان احساسی مشابه نسبت به وجود آن خواهند داشت.

مشخص گردید که ضریب همبستگی خرده مقیاس‌های رفتار شهروندی سازمانی با نمره کل آن بسیار بالا و معنادار هست. بنابراین تقویت هر بعد از رفتار شهروندی سازمانی سایر ابعاد را تحت تأثیر قرار داده و فضای مطلوب را برای انجام وظایف فراهم می‌آورد. یافته‌های این پژوهش با پژوهش‌های کاظمی (۱۳۸۴) و سهرابی و خانلری (۱۳۸۸) تطابق دارد. کاظمی (۱۳۸۴) در تحقیق خود نشان داد که هر یک از ابعاد رفتار شهروندی اگرچه دارای ماهیتی جدا از ماهیت دیگر ابعاد هست اما همگی مکمل هم بوده و هدف مشترکی دنبال می‌کنند.

1. Robbins, Summers & Miller

همچنین نتایج نشان داد که بین متغیر رفتار شهروندی سازمانی کل با متغیر عدالت سازمانی کل و عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی رابطه معنادار وجود دارد، و بین متغیر عدالت سازمانی کل با ابعاد وفاداری، مشارکت و تحمل و وظیفه‌شناسی رابطه معنادار وجود دارد. این نتایج با یافته‌های پژوهش‌های فولگر و کونووسکی^۱ (۱۹۸۹)، دنیس و رایان^۲ (۱۹۹۵)، نعیمی (۱۳۸۵)، سلاجقه و همکاران (۱۳۹۲)، اعتباریان (۱۳۸۹)، و صفوی و همکاران (۱۳۹۳) همسو اما با پژوهش محرم زاده و همکاران (۱۳۹۱)، طبرسا و همکاران (۱۳۸۹) ناهم‌سو هست.

بر اساس نظریه مبادله اجتماعی افراد در مقابل کسانی که به آن‌ها سود برسانند احساس دین کرده و درصدد عمل متقابل برمی‌آیند. کارمندانی که رابطه خود را با سازمان بر اساس رابطه اجتماعی درک می‌کنند تا رابطه اقتصادی، احتمالاً رفتارهای شهروندی بیشتری را بروز می‌دهند، چرا که افراد به قراردادهای اجتماعی تعهد بیشتری دارند تا قراردادهای اقتصادی. بنابراین کیفیت تبادل اجتماعی با افزایش احساس تعلق و تمایل به جبران متقابل، کارمندان را به انجام رفتارهای شهروندی سازمانی ترغیب می‌کنند (ارگان، ۱۹۹۰).

بر اساس نظریه عدالت سازمانی کارمندان در قبال وجود یا عدم وجود عدالت سازمانی در محل کار واکنش نشان می‌دهند. یکی از این واکنش‌ها افزایش یا کاهش برونداد است. به این معنا که اگر کارمندان مشاهده کنند که در سازمان عدالت اجرا نمی‌شود، دچار نوعی تنش منفی می‌شوند، در نتیجه برای کاهش این تنش سعی می‌کنند میزان دروندادها و مشارکت‌های خود را در سازمان کاهش دهند. در چنین مواردی ممکن است، رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها کاهش یابد (نعیمی و شکرکن، ۱۳۸۵).

همچنین نتایج نشان داد که از بین ابعاد عدالت سازمانی، متغیر عدالت توزیعی به همراه عدالت رویه‌ای توانایی پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی را داشتند. ارتباط بین عدالت توزیعی و رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از نظریه برابری آدامز قابل تبیین است. براین اساس، اگر خدمات کارمندان منصفانه جبران نشود، این احتمال وجود دارد که

1. Folger & Konovsky
2. Dennis & Ryan

رفتارهای شهروندی سازمانی کمتری از خود نشان دهند، چراکه این رفتارها داوطلبانه و خارج از الزامات شغلی فرد هستند. فرد در پاسخ به درک بی‌عدالتی، از انجام رفتارهای داوطلبانه خودداری می‌کند تا نسبت ورودی‌هایش به انصاف درک شده را همسان کند. براین اساس عملکرد شغلی افراد مطابق با درک آنان از منصفانه یا غیرمنصفانه بودن پاداش‌ها در سازمان ممکن است افزایش یا کاهش یابد (مرادی و همکاران، ۱۳۹۰).

از طرفی، رویه‌های منصفانه باعث می‌شود، افراد وقت کمتری را صرف شکایت در مورد مسائل جزئی کنند، مشکلات کاری را بزرگ جلوه ندهند، تصویری مثبت از سازمان خود داشته باشند، به همکاران خود کمک کنند و هنگام مواجهه با پیامدهای نامطلوب احساس نارضایتی کمتری کنند، ادراک غیرمنصفانه بودن این رویه‌ها بیشتر از نتایج غیرعادلانه، موجب رنجش و خشم کارمندان می‌شود (مورمن، ۱۹۹۱).

همچنین نتایج نشان داد که عدالت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی بر اساس سطوح مختلف متغیرهای جنسیت، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات، وضعیت استخدام و سنوات خدمت کارمندان تفاوت معناداری وجود ندارد، و تنها عدالت سازمانی کارمندان متأهل به‌طور معناداری بیشتر از کارمندان مجرد هست. این نتایج با نتایج پژوهش ظریفی و همکاران (۱۳۹۱)، اسمعیلی و همکاران (۱۳۹۰)، صفوی و همکاران (۱۳۹۳) همسو هست. آن‌ها در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بین عدالت سازمانی ادراک شده و ابعاد آن بر اساس متغیرهای جنسیت، سابقه خدمت و وضعیت استخدام تفاوت معناداری وجود ندارد.

بنابراین با توجه به نتایج پژوهش حاضر لازم است مدیران بخش‌های مختلف دانشگاه شرایط لازم برای بروز و افزایش عدالت سازمانی فراهم آورند تا با افزایش ادراک کارمندان از عدالت موجود در سازمان، زمینه‌های لازم برای بروز رفتار شهروندی سازمانی و در نتیجه پویایی و عملکرد بهتر دانشگاه فراهم آید. بنابراین پیشنهاد می‌شود در توزیع و تخصیص منابع و بازده‌ها به‌صورت عادلانه برخورد شود. سیاست‌ها و خط‌مشی‌های مورد استفاده در دانشگاه عادلانه و منصفانه باشد. مدیران بخش‌های مختلف، در اخذ تصمیمات مهم در خصوص کارمندان، به درخواست‌ها و نیازهای آن‌ها نیز توجه شود و

توضیحات شفاف و روشنی در خصوص دلایل تصمیمات اخذ شده بیان شود، تا کارمندان به اهمیت و عادلانه بودن این تصمیم‌ها پی برده و در نتیجه انگیزه بیشتر و عملکرد بهتری داشته باشند. برای تمامی کارمندان شانس ارتقاء منصفانه و عادلانه در سازمان فراهم گردد و ارتقاء کارمندان متناسب با عملکرد آن‌ها باشد تا از این طریق ادراک عدالت سازمانی کارمندان افزایش یابد.

همچنین با توجه به اهمیت نقش رفتار شهروندی سازمانی و نتایج حاصل از آن پیشنهاد می‌گردد کارکنانی که سطح بالاتری از رفتار شهروندی سازمانی از خود نشان می‌دهند، مورد تشویق قرار گرفته و به‌عنوان الگو معرفی گردند و کارمندانی که به همکاران خود در فعالیت‌های شغلی کمک می‌کنند و با وجدان و فراتر از الزامات رسمی کار می‌کنند مورد حمایت قرار گیرند. و در نهایت پیشنهاد می‌شود در دانشگاه برای مدیران بخش‌ها و همچنین کارمندان، کارگاه‌های آموزشی در زمینه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی برگزار گردد. همچنین پیشنهاد می‌شود که در تحقیقات آتی به بررسی متغیرهای میانجی در رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شود.

منابع

- اسمعیلی گیوی، محمدرضا. عباسی، روح‌الله. اسمعیلی گیوی، حمیدرضا و حقیقی، محمدعلی. (۱۳۹۰). بررسی نقش صفات شخصیت، تعهد و اعتماد سازمانی در رفتار شهروندی سازمانی. *تازه‌های روانشناسی صنعتی-سازمانی*، ۲(۸)، ۳۸-۲۹.
- اعتباریان، اکبر و احمدی پناه مهرآبادی، آمنه. (۱۳۸۹). رابطه بین عدالت سازمانی ادراک شده و وجدان کاری کارمندان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان). *رهبری و مدیریت آموزشی*، ۴(۲)، ۴۱-۲۳.
- الوانی، مهدی و پور عزت، عزت‌الله. (۱۳۸۲). عدالت اجتماعی، شالوده توسعه پایدار. *کمال مدیریت دانشکده مدیریت دانشگاه شهید بهشتی*، ۳(۲)، ۲۸-۱۷.

- بهلولی زیناب، نادر. علوی، متین و مهربانی، درخشان. (۱۳۸۹). بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز. *فرا سوی مدیریت*. ۴ (۱۴). ۱۰۸-۷۳.
- حقیقت‌جو، فاطمه. (۱۳۸۴). مقایسه تأثیر روش تبادل رهبر-عضو با مشاوره و بدون مشاوره بر رفتار شهروندی سازمانی، خشونت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور. رساله دکتری. دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی. دانشگاه تربیت معلم تهران.
- رامین مهر، حمید. هادی زاده مقدم، اکرم و احمدی، ایمان. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، مورد مطالعه (شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی ستاد تهران). *مدیریت تحول*، ۱ (۲)، ۸۹-۶۵.
- رضائیان، علی. (۱۳۸۷). *مبانی سازمان و مدیریت*. تهران: انتشارات سمت.
- زارعی متین، حسن. جندقی، غلام‌رضا و توره، ناصر. (۱۳۸۵). شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی. *فرهنگ مدیریت*، ۴ (۱۲)، ۶۳-۳۱.
- سلاجقه، سنجر. پوررشیدی، رستم و کولک، عادل. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های دولتی شهر کرمان. *اخلاق در علوم رفتاری*، ۸ (۲)، ۹-۱.
- سهرابی، بابک و خانلری، امیر. (۱۳۸۸). اخلاق، فناوری اطلاعات و رفتار شهروندی سازمانی. *اخلاق در علوم و فناوری*، ۴ (۱ و ۲)، ۱۰-۱.
- سید جوادین، سیدرضا. فراچی، محمد مهدی و طاهری عطار، غزاله. (۱۳۸۷). شناخت نحوه تأثیرگذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه‌های گوناگون رضایت شغلی و سازمانی. *نشریه مدیریت بازرگانی*، ۱ (۱)، ۷۰-۵۵.
- صفوی، محبوبه. تقی نژاد، فخرالدین. یحیوی، حسین. فراهانی، حجت‌الله و راد فر، فرشید. (۱۳۹۳). بررسی توصیف و همبستگی رفتارهای شهروندی سازمانی با عدالت رویه‌ای ادراک شده در پرستاران شاغل در بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه

علوم پزشکی تهران در سال ۱۳۹۱. علوم پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی، ۲۴(۱)،
۴۳-۴۸.

طبرسا، غلامعلی. اسمعیلی گیوی، محمدرضا و اسمعیلی گیوی، حمیدرضا. (۱۳۸۹). عوامل
مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی در یک بیمارستان نظامی. طب نظامی، ۱۲ (۲)،
۹۳-۹۹.

ظریفی، فریبرز. یوسفی، بهرام و صادقی بروجردی، سعید. (۱۳۹۱). ارتباط عدالت سازمانی
با دل‌بستگی شغلی در کارشناسان سازمان تربیت‌بدنی جمهوری اسلامی ایران.
مدیریت ورزشی، (۱۵)، ۱۷۴-۱۵۷.

کاظمی، محمد و واحد چوکده، سکینه. (۱۳۸۴). رفتار شهروندی سازمانی: تبیین بعد رشد
یافته‌ای از رفتار و عملکرد انسان‌ها در زندگی سازمانی، سومین کنفرانس بین‌المللی
مدیریت.

محرم زاده، مهرداد. شاکر، زینب. و کاشف، میرمحمد. (۱۳۹۱). ارتباط عدالت سازمانی و
رفتار شهروندی سازمانی در ادارات تربیت‌بدنی استان آذربایجان غربی. مدیریت
ورزشی، (۱۲)، ۲۱-۵.

مرادی، محمدرضا. جعفری، اکرم و مرادی، جواد. (۱۳۹۰). رابطه عدالت سازمانی و رفتار
شهروندی سازمانی کارمندان در سازمان تربیت‌بدنی جمهوری اسلامی ایران.
المپیک، ۱۹ (۱)، ۱۴۵-۱۵۶.

نعامی، عبدالزهرا و حسین، شکرکن. (۱۳۸۵). بررسی رابطه ساده و چندگانه عدالت
سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر
اهواز. علوم تربیتی و روان‌شناسی، ۱۳(۲)، ۷۹-۹۲.

هوشی السادات، علیرضا. (۱۳۸۹). بررسی ادراکات از عدالت سازمانی و اعتماد سازمانی
در میان کارکنان صدای جمهوری اسلامی ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد.
دانشگاه علامه طباطبائی.

- Bos, K.V. (2001). Fundamental research by means of laboratory experiments is exxential for a better understanding of organizational justice. *vocational behavior*, 58(1), 254-259.
- Dennis, W.O., & Ryan K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors oforganizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48(1), 775-802.
- Floger, R., & Konousky, M.A. (1989). Effect of procedural and distributive justice on reaction to pay raise decisions. *academy of management*, 32(1), 115-130.
- Moorman, R.H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship?. *Journal of Applied Psychology*, 76, 845-855.
- Moorman, R.H. Blakely, G.L. & Niehoff B.P. (1998). Does perceived organizational support mediate the relationship between procedral justice and organizational citizenship behavior?. *Academy of Management Journal*, 41(3), 351-7.
- Misty, S. & Johanson, M. (2009). Organizational citizenship behavior andemployer performance. *Journal of hospitality and tourism research*, 32(3), 307-326.
- Organ, D.W. (1988). *Organizational citizenship behavior: Thegood soldier syndrome*, Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D.W. (1990). The motivational basis of organizationalcitizenship behavior, *Research in OrganizationalBehavior*, 12(1), 43-72.
- Podsakoff, P.M. & Mackenzie, S.B. (1994). Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness. *Journal of Marketing Research*, 31, 351-363.
- Robbins S.P. (2001). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Robbins T, Summers T, & Miller J. (2000). Intra-and inter-justice relationships: assessing the direction. *Human Relations*, 53, 1329-55