

بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور

Exploring the relationship among organizational justice and organizational citizenship behavior with job satisfaction in Iranian airports holding company

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۱۰/۲۹، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۱/۵/۱۹، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۱/۶/۲۴

A. Khorasani., (Ph.D)
P. Kanani Nairi., (M.A)

Abstract: The present study aimed at exploring the relationship among organizational justice and organizational citizenship behavior and their aspects with job satisfaction as well as predicting it in Iranian airports holding company. The study is applied and descriptive-correlative in aim and data collection, respectively. Statistical population consists of all employees working in Public Airports Mother Company which is 2000 in the current year and 140 persons were selected randomly, using Levy and Lamsho's formula. Three standardized measures, namely, Nihoof and Norman (1993)'s organizational justice questionnaire, Podsakof and colleagues' organizational citizenship behavior, and Viski and Croom's job satisfaction questionnaire were used. To analyze The research questions, descriptive (mean and standard deviation) and inferential (one sample t test, Pearson's correlation coefficient, and multivariate regression) techniques were used. The findings are as follows: Descriptive and inferential analyses (mean, standard deviation, and one sample t test) showed that organizational justice (3/39), organizational citizenship behavior (3/34) and job satisfaction (3/29) was significantly higher than mean. The calculated "r" indicated that there was a positive and significant correlation between organizational citizenship behavior and its aspects with job satisfaction and between organizational justice and its aspects with job satisfaction at level 0/05. Two aspects of OCB, that is, altruism (0/369) and courtesy (0/363) and of organizational justice's dimensions, two of whom, i.e. interactive justice (0/509) and procedural justice (0/279) can predict job satisfaction among employees of the company.

Key words: organizational justice, organizational citizenship behavior, job satisfaction, Iranian airports holding company

اباصلت خراسانی^۱ و پژمان کنعانی نیری^۲

چکیده: هدف پژوهش حاضر تعیین رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن‌ها در پیش‌بینی میزان رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور بوده است. پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از حیث گردآوری داده‌ها توصیفی همبستگی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور در سال ۱۳۹۰ می‌باشد که حجم آن طبق آخرین آمار شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور در سال مذکور مجموعاً ۲۰۰۰ نفر می‌باشد که تعداد نمونه برآورده شده با عنایت به فرمول لوی و لمشو (۱۹۸۱) برابر با ۱۴۰ نفر از طریق روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بوده است. در پژوهش حاضر با بهره‌گیری از سه پرسشنامه استاندارد، نی هوف و نورمن (۱۹۹۳) برای سنجش عدالت سازمانی، پودساکوف و همکاران (۱۹۹۰)، (به نقل از سبحانی نژاد، ۱۳۸۹) برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی و هم‌چنین ویسوکو و کروم برای سنجش رضایت شغلی به بررسی سه متغیر فوق پرداخته شد. سوالات پژوهش در دو سطح توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. عمده‌ترین نتایج پژوهش حاکی از آن بود که: براساس تحلیل‌های توصیفی و استنباطی (میانگین و انحراف استاندارد و t تک متغیره)، که متغیرهای عدالت سازمانی با میانگین ۳/۳۹، متغیر رفتار شهروندی سازمانی با میانگین ۳/۳۴ و متغیر رضایت شغلی با میانگین ۳/۲۹ در حد بالاتر از متوسط به لحاظ آماری معنا دار بوده است. «۳» محاسبه شده در سطح $P \leq 0/05$ مبین، رابطه معنا دار و مثبت بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن با رضایت شغلی و هم‌چنین بین عدالت سازمانی و ابعاد آن با رضایت شغلی بود. متغیر نوع دوستی ۰/۳۶۹ و نزاکت ۰/۳۶۳ و هم‌چنین متغیرهای عدالت مراددهای ۰/۵۰۹ و عدالت رویه‌ای ۰/۲۷۶ پیش‌بینی کننده رضایت شغلی کارکنان شرکت فرودگاه‌های کشور هستند.

کلید واژه‌ها: عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور

۱. استادیار دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه شهید بهشتی

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد برنامه‌ریزی درسی دانشگاه شهید بهشتی

مقدمه

عدالت از بدیهی‌ترین اصولی است که بشر می‌شناسد. اهمیت عدالت به حدی است که در فقه تشیع از آن به‌عنوان یکی از اصول دین نام برده می‌شود. عدالت، موضوعی است که در رشته‌های مختلف علمی مورد بحث قرار گرفته است. عدالت در زمره زیباترین و مقدس‌ترین واژه‌های تمدن محسوب گردیده و از جمله مفاهیمی است که عقل جمعی همه افراد، آن را نیکو شمرده و تحقق آن پایه مشروعیت و ضرورت ایجاد دولت‌ها محسوب می‌گردد (دهقان، ۱۳۸۱). مفهوم عدالت در محیط سازمانی و در میان کارکنان نیز مطرح می‌باشد و اکثراً از آن به‌عنوان عدالت سازمانی یاد می‌کنند. به اعتقاد گرین برگ درک عدالت در سازمان یک اصل و الزام اساسی برای اثربخشی و کارکرد موثر سازمان‌ها و همچنین رضایت شغلی افراد سازمان است (لامبرت، ۲۰۰۳).

عدالت توزیعی با ادراک انصاف از پیامدها سر و کار دارد. یعنی شامل ارزیابی فرد از انصافی است که با توجه به داده‌ها و آورده‌های خود از پاداش‌های دریافتی ادراک می‌کند. هم‌چنین عدالت رویه‌ای بر انصاف درک شده از فراگردهای تعیین نتایج اشاره دارد، از قبل این‌که چگونه در سازمان در مورد پرداخت و ارتقاء تصمیم گرفته می‌شود و عدالت مرادده‌ای بر ادراکات افراد از کیفیت رفتارهای بین شخصی که در طول انجام رویه‌های سازمانی اتفاق می‌افتد تأکید دارد. بر این اساس که کیفیت رفتار بین شخصی افراد در طول اجرای رویه‌ها و هنگام قضاوت آنان درباره انصاف مهم و موثر است (لامبرت، ۲۰۰۳).

در آخرین دهه قرن بیستم بیشتر توجهات اندیشمندان و پژوهشگران حول محور عدالت سازمانی به‌عنوان مفهومی مهم و موضوع اصلی تحقیق در روان‌شناسی صنعتی و سازمانی بوده است. گرنبرگ (۱۹۹۳) معتقد است؛ مطالعه اصلی عدالت در سازمان با کارهای آدامز درباره نظریه برابری آغاز شد (آدامز به نقل از غفوری و ونوسفادرانی و گل پرور، ۱۳۸۸)، که بر ادراک عادلانه بودن پیامدها تأکید دارد، ادراک کارکنان از توزیع عادلانه پیامدها را عدالت توزیعی نامید. مطالعه عدالت رویه‌ای (ادراک عادلانه بودن فرایندهایی که توسط آن‌ها پیامدها تعیین می‌شوند) نیز به‌دنبال مطالعه عدالت توزیعی آغاز شد و یافته‌های پژوهشی نشان داد؛ فرایندهایی که پاداش‌ها به‌وسیله آن‌ها تعیین می‌شوند به‌اندازه توزیع پاداش‌ها اهمیت دارند و عادلانه بودن آن‌ها به همان اندازه مهم است (غفوری و ونوسفادرانی و گل پرور، ۱۳۸۸). نهایتاً درباره عدالت تعاملی، بر مبنای انصاف ادراک شده از ارتباطات بین شخصی مرتبط با رویه‌های سازمانی و کیفیت ارتباطات بین شخصی مطالعه شد (غفوری و ونوسفادرانی و گل پرور، ۱۳۸۸).

1. Lambert

بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی کارکنان

برابری طبق نظر آدامز زمانی حاصل می‌شود که کارکنان احساس کنند که نسبت‌های ورودی‌ها (تلاش‌ها) به خروجی‌های خود (پاداش‌ها) با همین نسبت‌ها در خصوص همکاران خود برابر باشند (برزگرفروئی، ۱۳۸۸).

در نظام بوروکراتیک تمام تلاش مدیران در جهت کسب کارایی بیشتر با حفظ سلسله مراتب هرمی سازمان بوده است. به‌همین دلیل مناسبات سطحی و غیرقابل اطمینان بین افراد وجود دارد. اما در نظام ارزشی انسانی و دموکراتیک مناسباتی سازنده و قابل اطمینان در بین مردم به وجود می‌آید. در چنین محیطی به سازمان و اعضای آن فرصت داده می‌شود که تا حد توان پیش روند. بر این اساس توجه به شهروندان در نظام ارزشی دموکراتیک رو به افزایش است. اکنون که اهمیت شهروندان به‌عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آن‌ها هم می‌تواند بسیار بااهمیت تلقی شود و از این روست که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی پرداخته‌اند. رفتار شهروندی سازمانی برای اولین بار به‌وسیله اورگان^۱ و همکارانش، هنگامی که رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد را بررسی می‌کردند، در سال ۱۹۸۳ میلادی به کار گرفته شد (هوسام^۲، ۲۰۰۸)، ولی قبل از آن‌ها، بارنارد^۳ با بیان مفهوم اشتیاق به همکاری و کاتز و کان^۴ با بیان رفتارهای خودجوش، همکارانه و حمایتی این موضوع را مورد توجه قرار داده‌اند (ترنیسپید و مورکیسون^۵، ۱۹۹۶).

بررسی ادبیات نظری نشان می‌دهد، دو رویکرد اساسی در تعریف مفهوم «رفتار شهروندی سازمانی» وجود دارد. اورگان (۱۹۸۸) و سایر پژوهشگران، این نوع رفتار را تحت‌عنوان رفتار فرانش مورد مطالعه قرار داده‌اند زیرا فعالیت‌های افراد در محیط کار فراتر از الزامات نقشی است که برای آن‌ها تعیین شده به‌علاوه رفتارهای آنان به‌طور مستقیم و آشکار از طریق سیستم پاداش‌دهی رسمی سازمانی مورد تقدیر قرار نمی‌گیرد. گروه دیگری از محققان هم‌چون گراهام^۶ پیشنهاد می‌کنند که رفتار شهروندی سازمانی باید به‌صورت مجزا از عملکرد کاری، مورد ملاحظه قرار گیرد چرا که در این صورت مشکل تمایز بین عملکرد نقش و فرانش به‌وجود نخواهد آمد. در دیدگاه مذکور رفتار شهروندی سازمانی باید به‌عنوان مفهومی جهانی که شامل تمام رفتارهای مثبت کارکنان در درون سازمان است، مورد توجه قرار گیرد (کاسترو به نقل از مقیمی، ۱۳۸۴).

-
1. Organ
 2. Hossam
 3. Barnard
 4. Katz & Kahn
 5. Turnipseed & Murkison
 6. Graham

رفتار شهروندی سازمانی، بیانگر فعالیت‌های کاری مرتبط، داوطلبانه و اختیاری است که به طور مستقیم از طریق توصیف رسمی شغل و سیستم‌های پاداش‌دهی سازمان‌دهی نشده ولی در نهایت سطح کارایی و اثربخشی سازمانی را ارتقاء می‌دهند (علی محمد^۱ به نقل از زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۵).

اشنیک^۲ (۱۹۹۱) معتقد است؛ رفتار شهروندی سازمانی، به قصد کمک به همکاران و یا سازمان توسط افراد انجام می‌شود و البته در حیطه وظایف رسمی و شغلی آنان نیز نمی‌باشد. مورمن و بلک لی^۳ (۱۹۹۵) بیان می‌کنند؛ رفتارهای شهروندی، رفتارهای هستند که برای سازمان مفیدند، ولی با این حال به‌عنوان بخشی از عناصر اصلی شغل در نظر گرفته نمی‌شوند. این رفتارها، اغلب از طرف کارکنان به‌منظور حمایت از منابع سازمان صورت می‌گیرند، هرچند که ممکن است مستقیماً منافع شخصی به‌دنبال نداشته باشند. آلن و همکاران^۴ (۲۰۰۰) معتقدند؛ رفتار شهروندی سازمانی مجموعه‌ای از رفتارهای سازنده و همکارانه است که نه تنها به‌وسیله شرح شغل تصریح نشده و به‌طور مستقیم و یا قراردادی نیز توسط سیستم رسمی سازمانی، پاداش داده نمی‌شود. لی پین و جانسون^۵ (۲۰۰۲)، رفتار شهروندی سازمانی را تحت عنوان «تمایل به تشریک مساعی و مفید بودن در محیط‌های سازمانی» تعریف کرده‌اند. کیم^۶ (۲۰۰۶) رفتار شهروندی سازمانی را رفتاری فراتر از نقش‌های رسمی از پیش تعیین شده توسط سازمان تعریف نموده که ذاتی بوده و پاداش آن به‌طور مستقیم در مجموعه ساختار پاداش‌های رسمی سازمانی نمی‌گنجد ولی در ارتقاء اثربخشی و کارکرد موفقیت‌آمیز سازمان از اهمیت زیادی برخوردار است.

اورگان پنج مولفه را برای رفتار شهروندی سازمانی برمی‌شمرد، این مولفه‌ها شامل؛ جوانمردی^۷، نوع‌دوستی^۸، آداب اجتماعی^۹، وجدان کاری^{۱۰} و نزاکت^{۱۱} است (جونگ و هونگ، ۲۰۰۸) در این‌جا به شرح و توضیح هر یک از این ابعاد پرداخته شده است:

1. Ali Mohmmad
2. Schnake
3. Moorman and Blakely
4. Allen & et al
5. Lepin and Johnson
6. Kim
7. Sportsmanship
8. Altruism
9. Civic virtue
10. Conscientiousness
11. Courtesy

بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی کارکنان

جوانمردی: اورگان (۱۹۸۸)، جوانمردی را به‌عنوان شکیبایی کردن، بدون هرگونه شکایت در موقعیت‌های نامطلوب، توصیف کرده است به‌عبارت دیگر، جوانمردی، نشان دادن تحمل و گذشت در شرایط غیر ایده‌آل سازمانی بدون اظهار شکایت و ناراحتی است.

نوع دوستی: کمک به افرادی که حجم کاری سنگین دارند، کمک به افرادی که غایب بوده‌اند، کمک به تطبیق دادن افراد تازه وارد با محیط و شرایط جدیدکار اگرچه الزامی نمی‌باشد ولی می‌تواند، نشان‌دهنده نوع دوستی فرد باشد. از نوع دوستی به‌عنوان رفتار مفید و مثبت یاد می‌شود. نوع دوستی به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل؛ ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می‌کند.

آداب اجتماعی: آداب اجتماعی به‌معنای؛ مشارکت در فرایندهای سیاسی سازمان، ابراز عقاید، پرداختن به مسائل کاری در وقت‌های شخصی، مشارکت در رویدادهای سازمان، حضور در جلسات و مشارکت در مسائل سازمانی و غیره است.

وجدان کاری: وجدان کاری، به انجام رفتارهایی از طرف کارمند در جهت انجام مطلوب وظایف سازمانی در سطحی فراتر از ملزومات تعیین شده شغلی یا آن چه از او انتظار می‌رود، اطلاق می‌شود.

نزاکت: نزاکت شامل تمام دوران‌دیشی‌هایی است که از طرف فرد به‌منظور جلوگیری از وقوع مشکلات کاری در ارتباط با دیگر کارکنان و جلوگیری از استرس و تنش انجام می‌شود.

در مجموع و با عنایت با تعاریف مذکور می‌توان اذعان داشت؛ رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری خودجوش، آگاهانه و داوطلبانه است که فرد به‌خاطر انجام آن به‌طور رسمی مورد تشویق قرار نمی‌گیرد، زیرا این‌گونه رفتارها در شرح شغل سازمانی وی پیش‌بینی نشده‌اند با این وجود انجام این رفتارها به‌صورت مداوم و مستمر از یک سو موجب ارتقاء اثربخشی و موفقیت سازمانی و از سوی دیگر باعث افزایش رضایتمندی کارکنان خواهد شد.

همه افراد در زندگی روزمره خود به مسائلی برخورد می‌کنند که برایشان مطلوب یا نامطلوب بوده و از برخورد یا انجام دادن آن‌ها، احساس رضایت یا نارضایتی می‌کنند. محیط کار و فعالیت آدمی نیز احساس‌های متفاوتی را در افراد مختلف به‌وجود می‌آورد که احساس رضایت یا نارضایتی از مهم‌ترین آن‌هایی است که در شخص ایجاد می‌شود (لاولر^۱، ۱۹۹۷). رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چندبعدی است که با عوامل روانی، اجتماعی و جسمانی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجبات رضایت شغلی را فراهم نمی‌آورد بلکه ترکیب معینی از عوامل گوناگون سبب می‌-

شود که فرد شاغل در لحظه معینی، از شغل خود احساس رضایت کرده و از آن لذت ببرد (شرتوز، ۱۳۷۱). لاک (۱۹۶۹) رضایت شغلی را احساسی تعریف می‌کند که از ارزیابی شغل به عنوان عامل تسهیل‌کننده در رسیدن به ارزش‌های شغلی حاصل می‌شود. فلدمن و آرنولد^۱ (۱۹۹۵) معتقدند؛ رضایت شغلی، مجموعه‌ای از تمایلات یا احساسات مثبتی است که افراد به شغل خود دارند. زمانی که گفته می‌شود فرد رضایت شغلی بسیاری دارد، منظور این است که وی به‌طور کلی تا حد زیادی شغل خود را دوست داشته و به کمک آن توانسته نیازهای خود را ارضا کند و در نتیجه احساسات مثبتی به آن دارد.

از نظر کمینبل وایلز (۱۳۷۰) عوامل مؤثر بر رضایت شغلی شامل؛ خاطر جمعی و آسایش در زندگی، شرایط مطلوب کار، احساس علاقه و وابستگی، رفتار از روی عدل و انصاف، احساس موفقیت در کار، شرکت در تعیین خط مشی کار، تشخیص زحمات و خدمات انجام گرفته و قدرشناسی و احترام به‌خود است. دوبرین^۲ (۱۹۸۹)، عوامل مؤثر بر رضایت شغلی را شامل؛ موفقیت، به رسمیت شناخته شدن و ترفیع و پیشرفت می‌داند.

تحقیق و پژوهش در مورد نقش عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی در محیط کار به‌طور روزافزونی در حال افزایش است. آقایی فروشانی (۱۳۸۶) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود به بررسی «تأثیر عدالت سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی» پرداخته است. و به این نتیجه رسید که میان عدالت سازمانی رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و منطقی وجود دارد. باتمن و اورگان (۱۹۸۳) در پژوهشی دریافتند که بین معیارهای عمومی رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد. هم‌چنین بر طبق یافته‌ها، رضایت شغلی رابطه مثبتی با عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی داشته که تأثیر قابل توجهی بر عدم غیبت، عدم جابجایی و کم شدن نگرانی و اضطراب کارکنان دارد (شاطری، ۱۳۸۸).

در خصوص چگونگی ارتباط میان دو متغیر رضایت و رفتار شهروندی سازمانی در بخش دولتی و عمومی، ال اوتاییبی^۳ (۲۰۰۱)، دریافته؛ عواملی نظیر رضایت شغلی، عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و هم‌چنین تعهد سازمانی عمده‌ترین عوامل مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی بوده‌اند. لستر و همکاران^۴ (۲۰۰۸)، در مطالعات خود به بررسی نقش تعدیل‌کننده تفاوت‌های فردی در چگونگی رابطه میان رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی پرداخته‌اند. نتایج

1. Feldman & Arnold
2. Dubrin
3. Alotaibi
4. Lester& et al

بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی کارکنان

پژوهش آن‌ها حاکی از آن است که رفتار شهروندی سازمانی به‌طور معناداری با میزان رضایت کارکنان همبستگی دارد. اورگان (۱۹۸۸؛ ۱۹۹۰ به نقل از سبحانی نژاد، ۱۳۸۹) براساس تئوری مبادله اجتماعی، تبیینی ارائه داده که در آن، کارکنان برای جبران رفتار عادلانه سازمانی، رفتار شهروندی از خود بروز می‌دهند. پژوهش‌ها حاکی از آن است که بین احساس عدالت رویه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی رابطه قوی وجود دارد (کونوسکی و پاگ، ۱۹۹۴). محمد^۱ (۲۰۰۴) در بررسی نقش تعدیل‌کننده عدالت رویه‌ای در چگونگی رابطه میان مشارکت در تصمیم‌گیری‌های سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، دریافته است که بین مشارکت در تصمیم‌گیری و میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد.

آلپر (۲۰۰۷) در پژوهشی به‌منظور افزایش رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان دانشگاه‌های دولتی کشور ترکیه، به نقش اعتماد و تاثیر آن بر رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی تاکید کرده است. به زعم وی عواملی هم‌چون؛ عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی و عدالت تعاملی با دو بعد رفتار شهروندی سازمانی یعنی؛ رفتارهایی که به سود سازمان است و هم‌چنین رفتارهایی که برای افراد سودمند هستند، رابطه دارد.

بیان مسئله

امروزه شرط بقای هر سیستم سازمانی بذل توجه عمیق و کافی به نیروهای انسانی موجود و تلاش در جهت خلق ارزشی تحت عنوان «کارمندان ما ارزشمندترین دارایی‌های ما هستند» می‌باشد. نیروی انسانی توانا و کارآمد می‌تواند سازمان را کارا، سودآور و مفید به حال جامعه بسازد و در کل کشور را شکوفا کند (گروهی از اساتید مدیریت، ۱۳۵۱).

سازمان سیستم اجتماعی است که حیات و پایداری آن وابسته به وجود پیوندی قوی میان اجزا و عناصر تشکیل‌دهنده آن است. ادراک بی‌عدالتی اثرات مخربی بر روحیه کار جمعی دارد، زیرا اهتمام نیروی انسانی و انگیزش کارکنان را تحت‌الشعاع خود قرار می‌دهد: بی‌عدالتی و توزیع غیرمنصفانه دستاوردها و ستاده‌های سازمان، موجب تضعیف روحیه کارکنان و تنزل روحیه تلاش و فعالیت در آنان می‌شود. بنابراین رعایت عدالت، رمز بقا و پایداری جریان توسعه و پیشرفت سازمان و کارکنان آن است (سید جوادین، ۱۳۸۷).

مفهوم عدالت در محیط سازمانی و در میان کارکنان نیز مطرح می‌باشد و اکثراً از آن به عنوان عدالت سازمانی یاد می‌کنند. به اعتقاد گرین برگ درک عدالت در سازمان یک اصل و الزام

اساسی برای اثربخشی و کارکرد موثر سازمان‌ها و همچنین رضایت شغلی افراد سازمان است (لامبرت، ۲۰۰۳).

تلاش برای بهبود عملکرد سازمان، از روزهای اولیه شکل‌گیری رشته مدیریت به‌عنوان اصلی خدشه‌ناپذیر وجود داشته است که هر روز وارد مباحث جدیدتری می‌شود و حوزه‌های بیشتری را تسخیر می‌کند (حسینی کاخکی و قلی پور، ۱۳۸۶).

سازمان‌ها بدون تمایل افراد به همکاری قادر به توسعه اثربخش 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، در حالی که در همکاری خودجوش و آگاهانه، افراد کوشش، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود به نفع سازمان به کار می‌گیرند. امروزه در ادبیات نوین مدیریت از رفتارهای آگاهانه افراد تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی نام برده می‌شود (زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۵).

گردانندگان سازمان‌ها و دانشمندان در کشورهای پیشرفته صنعتی به علم و عمل مدیریت از ابتدای قرن بیستم توجه بسیار نمودند. زیرا دریافتند که وقوع بحران‌های بزرگ اجتماعی ریشه در نبود مدیریت منطقی دارد. از طرف دیگر با مروری در تحولات علم مدیریت درمی‌یابیم که عامل سازمانی و نیروی انسانی آن دارای اهمیت روزافزونی بوده است (ظهوری، ۱۳۸۴) که مبحث رضایت شغلی مهم‌ترین فاکتور عامل انسانی است (رابینز، ۱۳۸۴).

دنایای امروز منابع تنیدگی گوناگونی دارد که بعضی از این تنیدگی‌ها مختص محیط کار است. درگیری با همکار یا ارباب رجوع، محروم شدن از پاداش، دیر رسیدن سر کار و فشار هیات مدیره یا روسای سازمان، از جمله تنیدگی‌های محیط کار است. تنیدگی و نگرانی‌های افراد نسبت به کار، خانواده و نگرانی‌های اقتصادی کارکنان، سبب می‌شود که فرد در طول روز دچار هیجان‌ها، تنش‌ها، نگرانی‌ها و امیدهای گوناگونی شود که گاه با ظرفیت بدنی، عصبی و روانی وی متناسب نیست. این مسایل افراد و سازمان‌ها را دچار مشکل می‌کند. مجموعه این حالت‌ها و فشارهای ناشی از آن، در اصطلاح تنیدگی نامیده می‌شود (علوی، ۱۳۸۱).

از آنجا که رشد و اعتلای هر جامعه بستگی به افراد آن جامعه دارد و نتایج مثبت رضایت افراد از شغلشان در نهایت منجر به پیشرفت و اعتلای جامعه آن‌ها خواهد داشت. از این‌رو سازمان‌ها باید به‌طور مداوم به دنبال بهبود همه‌جانبه عملکرد کارکنان باشد. رضایت شغلی عبارت است از: احساس مثبت فرد نسبت به شغلش، به عبارت دیگر رضایت شغلی نتیجه طرز تلقی‌های فرد درباره شغلش است.

بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی کارکنان

به نظر هاپاک رضایت شغلی مفهومی پیچیده است و با عوامل روانی، جسمانی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی‌شود، بلکه ترکیب معینی از مجموع عوامل گوناگون سبب می‌گردد که فرد شاغل در لحظه معینی از شغلش احساس لذت نماید و به خود بگوید از شغلش راضی است (شفیع آبادی، ۱۳۸۲).

اکنون با عنایت به نکات فوق، مسئله اساسی پژوهش حاضر بررسی رابطه بررسی رابطه رضایت شغلی و عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور آنان می‌باشد. در واقع از آن‌جا که رفتار شهروندی سازمانی مبین نوعی رفتار فرانقش می‌باشد که می‌تواند کارایی و اثربخشی سازمان را افزایش دهد و این امر به اذعان مبانی نظری، احتمالاً می‌تواند به‌طور مستقیم و غیرمستقیم با رضایت شغلی و عدالت سازمانی ارتباط داشته باشد، در پژوهش حاضر رابطه بین متغیرهای فوق در بین کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور، مورد سوال و بررسی قرار گرفته و مسئله پژوهشی حاضر تدوین شده است.

۱. میزان عدالت سازمانی کارکنان شرکت فرودگاه‌های کشور در چه حدی است؟
۲. میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور در چه حدی است؟
۳. میزان رضایت شغلی سازمانی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور در چه حدی است؟
۴. آیا بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور رابطه معناداری وجود دارد؟
۵. آیا بین عدالت سازمانی و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور رابطه معناداری وجود دارد؟
۶. هریک از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی به چه میزان می‌توانند رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور را تبیین نمایند؟
۷. هریک از ابعاد عدالت سازمانی به چه میزان می‌توانند رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور را تبیین نمایند؟

روش پژوهش

پژوهش حاضر بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور با رضایت شغلی آنان پرداخته است. روش پژوهش از نوع

همبستگی^۱ بوده و از نوع تحقیقات کاربردی به حساب می‌آید. پس از تکمیل شکل نهایی ابزارها، پژوهشگر آن‌ها را در اختیار کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور قرار داده و داده‌های بدست آمده با رعایت شرایط و مفروضه‌های آزمون‌های آماری ابتدا با استفاده از جداول و نمونه‌های مناسب توصیف و در مرحله بعد با رعایت شرایط و مفروضه‌ها آزمون‌های آماری با استفاده از آزمون‌های مناسب نظیر ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندمتغیره مورد بررسی و تحلیل قرار گرفته‌اند.

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور می‌باشد. که حجم آن‌ها طبق آخرین آمار شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور در سال مذکور مجموعاً ۲۰۰۰ نفر می‌باشد. از آن‌جا که روش پژوهش حاضر از نوع همبستگی بوده و نیز قصد داریم از آزمون‌های آمار استنباطی از جمله ضریب همبستگی گشتاوری پیرسون و نیز ضریب رگرسیون چندمتغیره جهت بررسی و تحلیل فرضیه‌های پژوهش استفاده کنیم به‌علاوه از آن‌جا که از مفروضات انجام آزمون‌های فوق نیز داشتن نمونه و نمونه‌گیری است لذا با بهره‌گیری از داده‌های حاصل از اجرای آزمایشی دو ابزار پژوهش، تعداد نمونه برآورده شده از شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور با عنایت به فرمول لوی و لمشو (۱۹۸۱) برابر با ۱۴۰ نفر بوده که در زیر چگونگی برآورد نمونه پرداخته شده است و روش نمونه‌گیری نیز تصادفی ساده بوده است.

ابزارهای پژوهش

در پژوهش حاضر سعی می‌شود با بهره‌گیری از سه مقیاس استاندارد، نی هوف و مورمن (۱۹۹۳) برای سنجش عدالت سازمانی، مقیاس پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی و هم‌چنین ویسوکی و کروم برای سنجش رضایت شغلی به بررسی سه متغیر فوق پردازیم.

ابزار استاندارد سنجش عدالت سازمانی نی هوف و مورمن (۱۹۹۳)

پرسشنامه استاندارد مذکور توسط نی هوف و مورمن ساخته شده که دارای ۱۸ سوال است که سه شاخص عدالت توزیعی رویه‌ای و مراده‌ای را مورد بررسی قرار می‌دهد. از این میان سوالات (۵،۴،۳،۲،۱) عدالت توزیعی، سوالات (۱۰،۹،۸،۷،۶) عدالت رویه‌ای و سوالات

1. Correlation

بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی کارکنان

(۱۷، ۱۸، ۱۱، ۱۲، ۱۳، ۱۴، ۱۵، ۱۶) عدالت مراددهای را بررسی می‌کند. این پرسشنامه به لحاظ تکرار در تحقیقات متعدد و برخورداری از روایی و پایایی لازم، جزء پرسشنامه‌های استاندارد و میزان شده، محسوب می‌شود. مقدار آلفای کرونباخ در این پرسشنامه ۰/۹۲ بدست آمده است. که آلفای کرونباخ برای عدالت توزیعی ۰/۶۴، برای عدالت رویه‌ای ۰/۸۴ و برای عدالت مراددهای ۰/۹۴ می‌باشد.

ابزار نظرخواهی رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰)

در این پژوهش برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از ابزار پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) استفاده شد. این مقیاس براساس الگوی پنجگانه ارگان (۱۹۸۸) یعنی: نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت، و آداب اجتماعی تدوین شده است. این ابزار شامل ۲۴ سؤال است که از این میان نوع دوستی ۵ سؤال (۱۰، ۵، ۱۵، ۲۰، ۲۴)، وجدان کاری ۵ سؤال (۱، ۶، ۱۱، ۱۶، ۲۱)، جوانمردی ۵ سؤال (۲، ۷، ۱۲، ۱۷، ۲۲)، نزاکت ۵ سؤال (۴، ۹، ۱۴، ۱۹، ۲۳)، و آداب اجتماعی ۴ سؤال (۳، ۸، ۱۳، ۱۸) را دربرمی‌گیرند. از آن‌جا که ابزار مورد استفاده، ابزاری استاندارد می‌باشد، بنابراین روایی این ابزار قبلاً توسط صاحب‌نظران مور تایید قرار گرفته است. روایی این ابزار مورد تایید برخی از صاحب‌نظران داخلی نیز قرار گرفت.

پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده را برای هر یک از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی به شرح زیر گزارش کردند: نوع دوستی ۰/۸۵، وجدان کاری ۰/۸۲، جوانمردی ۰/۸۵، نزاکت ۰/۸۵، و آداب اجتماعی ۰/۷۰.

ابزار استاندارد شده سنجش رضایت شغلی ویسوکی و کروم (JDI)

در این پژوهش برای سنجش رضایت شغلی از پرسشنامه ۳۹ سوالی «رضایت شغلی» (JDI) توسط «ویسوکی» و «کروم» ابداع گردیده است، استفاده شده است. این ابزار اندازه‌گیری پنج جنبه شغل را ارائه می‌نماید، که برای هر جنبه تعدادی معیار وجود دارد، تا احساسات افراد را نسبت به شغلشان مورد سنجش قرار دهد. در تأمین اعتبار محتوایی این پرسشنامه ضمن انطباق محتوای آن با شاخص‌های مورد نظر هرزبرگ در مقوله رضایت شغلی در ابعاد مورد مطالعه و استفاده از منابع (اعم از کتاب و گزارش‌های پژوهشی) موجود، نظرات ۹ نفر از اساتید حوزه مدیریت آموزشی از این نظر که سؤال‌ها ابعاد رضایت شغلی را مورد سنجش قرار می‌دهند مورد بررسی قرار گرفت. هم‌چنین پرسشنامه برای برخورداری از اعتبار صوری بر روی ۱۰ نفر از اعضاء هیات علمی اجرا گردید و در بعضی از موارد برای برداشت یکسان اصلاحاتی در سؤال‌ها صورت گرفت. در برآورد پایایی ابزار مورد استفاده از ضریب پایایی آلفای کرونباخ استفاده شد.

نتایج حاصل از این تحلیل در جدول ۱ ارائه شده است. همان گونه که مشاهده می شود تمامی ابعاد موردنظر در این پرسشنامه دارای پایایی قابل قبولی می باشند. این نتایج به ترتیب برای؛ بعد کار برابر ۰,۹۰؛ سرپرستان برابر ۰,۹۵؛ همکاران برابر ۰,۹۴؛ عوامل مربوط به ارتقاء برابر ۰,۹۳ و پرداخت برابر ۰,۸۹ می باشد. بالاترین ضریب پایایی مربوط به سرپرستان و کمترین آن مربوط به پرداختها می باشد. در مجموع پرسشنامه با ضریب پایایی ۰,۹۶۹ در سطح مطلوبی قرار دارد. این پرسشنامه قبلاً توسط اورنگی (۱۳۸۶) در یک مطالعه مورد استفاده قرار گرفته و ضریب پایایی ۰,۹۵۴۷ برای آن بدست آورده شده است.

روش های تجزیه و تحلیل داده ها

برای تجزیه و تحلیل توصیفی داده ها از میانگین و انحراف معیار استفاده شده است به علاوه برای تجزیه و تحلیل استنباطی داده های پژوهش نیز از آزمون های آماری ضریب همبستگی گشتاوری پیرسون و رگرسیون چندمتغیره استفاده شده است. در تمامی موارد پس از وارد کردن داده ها به سیستم رایانه ای به کمک نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل های آماری انجام شده است.

تجزیه و تحلیل یافته ها

اولین سوال پژوهش مبنی بود بر این که «میزان عدالت سازمانی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه های کشور در چه حدی است؟» نتایج پژوهش حاکی از آن است که براساس تحلیل های توصیفی (میانگین و انحراف استاندارد)، میانگین متغیر عدالت سازمانی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه های کشور در سطح زیاد قرار داشت (جدول ۱).

جدول ۱. آماره توصیفی میزان عدالت سازمانی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه های کشور

شاخص آماری متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد
عدالت سازمانی	۱۴۰	۳/۳۹	۱/۰۵۸

با توجه به این که در این پژوهش از مقیاس ۵ درجه ای لیکرت استفاده شده است، عدد ۳ به عنوان میانگین استاندارد مورد استفاده قرار گرفته است. نتایج آزمون حاکی از آن است که t مشاهده شده در سطح $(P < 0/05)$ و درجه آزادی ۱۳۹ از مقدار بحرانی جدول (۱/۹۶) بزرگتر می باشد، بنابراین فرض صفر رد می شود. به عبارت دیگر با عنایت به نتایج مذکور می توان دریافت

بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی کارکنان

که متغیر عدالت سازمانی با میانگین ۳/۳۹ در حد بالاتر از متوسط به لحاظ آماری معنادار بوده است (جدول ۲).

جدول ۲. نتایج آزمون آماری t-test میزان عدالت سازمانی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور

t-test برای مقایسه میانگین‌ها				آزمون آماری متغیر
تفاوت میانگین‌ها	سطح معنی‌داری	درجه آزادی	مقدار t	
۳/۹۸	۰/۰۰۰۱	۱۳۹	۳۷/۹۹	عدالت سازمانی

دومین سوال پژوهش مبتنی بود بر این که «میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور در چه حدی است؟» نتایج پژوهش حاکی از آن است که براساس تحلیل‌های توصیفی میانگین متغیر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور در سطح زیاد قرار داشت (جدول ۳).

جدول ۳. آماره توصیفی میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت فرودگاه‌های کشوری

شاخص آماری متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد
رفتار شهروندی سازمانی	۱۴۰	۳/۳۴	۱/۰۱

با توجه به این که در این پژوهش از مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت استفاده شده است، عدد ۳ به- عنوان میانگین استاندارد مورد استفاده قرار گرفته است. نتایج آزمون حاکی از آن است که t مشاهده شده در سطح ($p < 0/05$) و درجه آزادی ۱۳۹ از مقدار بحرانی جدول (۱/۹۶) بزرگ‌تر می‌باشد، بنابراین فرض صفر رد می‌شود. به عبارت دیگر با عنایت به نتایج مذکور می‌توان دریافت که متغیر رفتار شهروندی سازمانی با میانگین ۳/۳۴ در حد بالاتر از متوسط به لحاظ آماری معنادار بوده است (جدول ۴).

جدول ۴. نتایج آزمون آماری t-test میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور

t-test برای مقایسه میانگین‌ها				آزمون آماری متغیر
تفاوت میانگین‌ها	سطح معنی داری	درجه آزادی	مقدار t	
۳/۳۴	۰/۰۰۰۱	۱۳۹	۳۹/۰۸	رفتار شهروندی سازمانی

سومین سوال پژوهش عبارت بود از این که «میزان رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور در چه حدی است؟»
 نتایج پژوهش حاکی از آن است که براساس تحلیل‌های توصیفی (میانگین و انحراف استاندارد)، میانگین متغیر رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور در سطح زیاد قرار داشت (جدول ۵).

جدول ۵. آماره توصیفی میزان رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور

شاخص آماری متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد
رضایت شغلی	۱۴۰	۳/۲۹	۰/۷۱۹

با توجه به این که در این پژوهش از مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت استفاده شده است، عدد ۳ به عنوان میانگین استاندارد مورد استفاده قرار گرفته است. نتایج آزمون حاکی از آن است که t مشاهده شده در سطح ($p < 0.05$) و درجه آزادی ۱۳۹ از مقدار بحرانی جدول (۱/۹۶) بزرگ تر می‌باشد، بنابراین فرض صفر رد می‌شود. به عبارت دیگر با عنایت به نتایج مذکور می‌توان دریافت که متغیر رضایت شغلی با میانگین ۳/۲۹ در حد بالاتر از متوسط به لحاظ آماری معنادار بوده است (جدول ۶).

جدول ۶. نتایج آزمون t-test میزان رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور

t-test برای مقایسه میانگین‌ها				آزمون آماری متغیر
تفاوت میانگین‌ها	سطح معنی داری	درجه آزادی	مقدار t	
۳/۲۹	۰/۰۰۰۱	۱۳۹	۵۴/۱۱	رضایت شغلی

بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی کارکنان

سوال چهارم پژوهش عبارت بود از این که «آیا بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور رابطه معناداری وجود دارد؟ به‌منظور بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور از ضریب همبستگی گشتاوری پیرسون استفاده گردید. «۲» محاسبه شده در سطح $P \leq 0/05$ مبین، رابطه معنادار و مثبت بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن (نوع‌دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت، و آداب اجتماعی) با رضایت شغلی بود بر این اساس، فرضیه صفر رد و فرضیه مقابل پذیرفته شده است (جدول ۷).

جدول ۷. ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور

متغیرها	سطح آزادی	تعداد	همبستگی	سطح معناداری
رضایت شغلی	رفتار شهروندی سازمانی	۱۴۰	۰/۷۱۶	۰/۰۰۰۱
	نوع‌دوستی	۱۴۰	۰/۷۱۰	۰/۰۰۰۱
	وجدان کاری	۱۴۰	۰/۶۸۰	۰/۰۰۰۱
	جوانمردی	۱۴۰	۰/۶۹۴	۰/۰۰۰۱
	نزاکت	۱۴۰	۰/۷۱۰	۰/۰۰۰۱
	آداب اجتماعی	۱۴۰	۰/۶۵۰	۰/۰۰۰۱

سوال پنجم پژوهش عبارت بود از این که «آیا بین عدالت سازمانی و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور رابطه معناداری وجود دارد؟» به‌منظور بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور از ضریب همبستگی گشتاوری پیرسون استفاده گردید. «۲» محاسبه شده در سطح $P \leq 0/05$ مبین، رابطه معنادار و مثبت بین عدالت سازمانی و ابعاد آن (توزیعی رویه‌ای و مرادبه‌ای) با رضایت شغلی بود بر این اساس، فرضیه صفر رد و فرضیه مقابل پذیرفته شده است (جدول ۸).

جدول ۸. ضریب همبستگی بین عدالت سازمانی و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور

متغیرها	سطح آزادی	تعداد	همبستگی	سطح معناداری
رضایت شغلی	عدالت سازمانی	۱۴۰	۰/۷۶۵	۰/۰۰۰۱
	توزیعی	۱۴۰	۰/۷۱۳	۰/۰۰۰۱
	رویه ای	۱۴۰	۰/۷۱۸	۰/۰۰۰۱
	مراوده ای	۱۴۰	۰/۷۴۹	۰/۰۰۰۱

سوال ششم پژوهش عبارت بود از این که «هریک از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی به چه میزان می‌توانند رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور را تبیین نمایند؟».

به همین منظور جهت تعیین سهم هر یک از متغیرهای پیش‌بین در پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور از رگرسیون گام به گام استفاده شده است. بدین ترتیب که متغیرهای پیش‌بین (نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت، و آداب اجتماعی) وارد معادله شده‌اند و حیطة‌هایی که بیشترین سهم را در پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان شرکت فرودگاه‌های کشوری داشته‌اند، مشخص گردیده‌اند. در گام اول، متغیر نوع دوستی وارد معادله شد که ۰/۷۱۰ رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور توسط این متغیر پیش‌بینی گردید.

در گام دوم، متغیرهای نوع دوستی و نزاکت به‌طور همزمان وارد معادله شدند، نتایج نشان داد با ورود متغیر نزاکت، سهم متغیر نوع دوستی از ۰/۷۱۰ به ۰/۳۶۹ کاهش یافت و سهم هر کدام از متغیرهای نوع دوستی و نزاکت به ترتیب ۰/۳۶۹ و ۰/۳۶۳ گردید. در واقع نتایج جدول در گام دوم حاکی از آن است که متغیر نوع دوستی ۰/۳۶۹ و نزاکت ۰/۳۶۳ پیش‌بینی‌کننده رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور هستند (جدول ۹).

جدول ۹. نتایج رگرسیون گام به گام برای پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور براساس مولفه‌های رضایت شغلی

گام	متغیر	R چندگانه	R2	B	Beta	سطح معناداری
گام اول	نوع دوستی	۰/۷۱۰	۰/۵۰۴	۰/۰۸۸	۰/۷۱۰	۰/۰۰۰۱
گام دوم	نوع دوستی	۰/۷۲۱	۰/۵۱۹	۰/۰۴۶	۰/۳۶۹	۰/۰۳۶
	نزاکت			۰/۰۴۹	۰/۳۶۳	۰/۰۳۹

بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی کارکنان

سوال هفتم پژوهش عبارت بود از این که «هریک از ابعاد عدالت سازمانی به چه میزان می-توانند رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور را تبیین نمایند؟».

به‌همین منظور جهت تعیین سهم هر یک از متغیرهای پیش‌بین در پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور از رگرسیون گام به گام استفاده شده است. بدین ترتیب که متغیرهای پیش‌بین (توزیعی، رویه‌ای و مراوده‌ای) وارد معادله شده‌اند و حیطة-هایی که بیشترین سهم را در پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان شرکت فرودگاه‌های کشوری داشته‌اند، مشخص گردیده‌اند. در گام اول، متغیر عدالت مراوده‌ای وارد معادله شد که $0/749$ رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور توسط این متغیر پیش‌بینی گردید.

در گام دوم، متغیرهای عدالت مراوده‌ای و عدالت رویه‌ای به‌طور همزمان وارد معادله شدند، نتایج نشان داد با ورود متغیر عدالت رویه‌ای، سهم متغیر عدالت مراوده‌ای از $0/749$ به $0/509$ کاهش یافت و سهم هر کدام از متغیرهای عدالت مراوده‌ای و عدالت رویه‌ای به ترتیب $0/509$ و $0/276$ گردید. در واقع نتایج جدول در گام دوم حاکی از آن است که متغیر عدالت مراوده‌ای $0/509$ و عدالت رویه‌ای $0/276$ پیش‌بینی‌کننده رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور هستند (جدول ۱۰).

جدول ۱۰. نتایج رگرسیون گام به گام برای پیش‌بینی عدالت سازمانی براساس مولفه‌های رضایت شغلی

گام	متغیر	R چندگانه	R2	B	Beta	سطح معناداری
گام اول	عدالت مراوده‌ای	0/749	0/561	0/490	0/749	0/0001
گام دوم	عدالت مراوده‌ای	0/761	0/579	0/333	0/509	0/0001
	عدالت رویه‌ای			0/184	0/276	0/015

نتایج پژوهشی و آزمون‌های آماری

سوالات	آزمون‌های آماری	نتایج	ملاحظات
۱	t-test	فرضیه صفر رد شده	بالاتر از متوسط به لحاظ آماری معنادار بوده
۲	t-test	فرضیه صفر رد شده	بالاتر از متوسط به لحاظ آماری معنادار بوده
۳	t-test	فرضیه صفر رد شده	بالاتر از متوسط به لحاظ آماری معنادار بوده
۴	همبستگی گشاوروی پیرسون	فرضیه صفر رد شده	رابطه معنادار بین رفتار شهروندی با رضایت شغلی
۵	همبستگی گشاوروی پیرسون	فرضیه صفر رد شده	رابطه مثبت بین عدالت سازمانی با رضایت شغلی
۶	رگرسیون چندمتغیره	پیش‌بینی‌کننده است	رفتار شهروندی سازمانی پیش‌بینی‌کننده رضایت شغلی
۷	رگرسیون چندمتغیره	پیش‌بینی‌کننده است	عدالت سازمانی پیش‌بینی‌کننده رضایت شغلی

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش برای سوالات ۱، ۲ و ۳ همان‌طور که در جدول بالا ملاحظه می‌شود، حاکی از آن است که میانگین متغیرهای عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور در سطح زیاد قرار دارد. به عبارت دیگر با عنایت به نتایج مذکور می‌توان دریافت که متغیرهای عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی در حد بالاتر از متوسط به لحاظ آماری معنادار بوده است.

نتایج پژوهش برای سوال چهارم به منظور بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور حاکی از آن است که بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن با رضایت شغلی، رابطه معنادار و مثبت بوده است. هم راستا با همین پژوهش باتمن و اورگان (۱۹۸۳) در پژوهشی دریافتند که بین معیارهای عمومی رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد (شاطری، ۱۳۸۸). هم‌چنین لستر و همکاران (۲۰۰۸)، در مطالعات خود به بررسی نقش تعدیل‌کننده تفاوت‌های فردی در چگونگی رابطه میان رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی پرداخته‌اند. نتایج پژوهش آن‌ها هم حاکی از آن است که رفتار شهروندی سازمانی به‌طور معناداری با میزان رضایت کارکنان همبستگی دارد. به‌طور کلی تحقیقات نشان می‌دهند که رفتار شهروندی و ابعاد آن و رضایت شغلی همدیگر را تقویت می‌کنند.

نتایج پژوهش برای سوال پنجم به منظور بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور حاکی از آن است که بین عدالت سازمانی و ابعاد آن با رضایت شغلی، رابطه معنادار و مثبت بوده است. یعنی ادراکات کارکنان از انصاف در محیط کار به‌طور مثبتی با نمایش رفتارهای شهروندی سازمانی در ارتباط است. بدین ترتیب کاهش رفتارهای شهروندی سازمانی می‌تواند در پاسخ به بی‌عدالتی در سازمان باشد. در تایید فرضیه مقابل می‌توان از پژوهشی که ال‌اوتاییبی (۲۰۰۱)، به بررسی عوامل همبسته با رفتار شهروندی سازمانی در بین پرسنل بخش دولتی کشور کویت پرداخته و دریافته است؛ عواملی نظیر رضایت شغلی، عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و هم‌چنین تعهد سازمانی عمده‌ترین عوامل مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی بوده‌اند.

در سوال ششم به منظور تعیین سهم هریک از متغیرهای پیش‌بین در پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان شرکت فرودگاه‌های کشور از رگرسیون گام به گام استفاده شده است. نتایج پژوهش حاکی از آن است که متغیرهای نوع‌دوستی و نزاکت پیش‌بینی‌کننده رضایت شغلی کارکنان شرکت فرودگاه‌های کشوری هستند.

بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی کارکنان

در سوال هفتم به منظور تعیین سهم هریک از متغیرهای پیش‌بین در پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان شرکت فرودگاه‌های کشور از رگرسیون گام به گام استفاده شده است. نتایج پژوهش حاکی از آن است که متغیرهای عدالت مراوده‌ای و عدالت رویه‌ای پیش‌بینی‌کننده رضایت شغلی کارکنان شرکت فرودگاه‌های کشور هستند.

پیشنهاد‌های پژوهش

۱- با توجه به این‌که تحقیقات نشان می‌دهند که رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی همدیگر را تقویت می‌کنند و کارکنانی که از سطح بالایی از رضایت شغلی برخوردارند گرایش بیشتری به نمایش رفتارهای شهروندی سازمانی دارند، مدیران می‌توانند با افزایش سطح رضایت شغلی کارکنان، باعث بروز رفتار شهروندی سازمانی در آن‌ها بشوند. کارکنان نیز برای جستجوی شغل دیگر و یا ترک سازمان تمایلی نشان ندهند.

۲- با توجه به این‌که ادراک کارکنان از عدالت بر روی بروز رفتارهای شهروندی سازمانی اثرگذار است، با افزایش میزان عدالت سازمانی و ابعاد آن می‌توانیم از بروز بی‌اعتمادی کارکنان نسبت به سازمان جلوگیری کنیم و باعث بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در کارکنان شویم.

محدودیت‌های پژوهش

۱- انتخاب نمونه به صورت تصادفی ساده بوده و سهم طبقات در نمونه‌گیری اعمال نشده است.
۲- از بین ابزارهای مختلف گردآوری داده، پژوهش حاضر به پرسشنامه محدود بوده است که در این ارتباط حداکثر تلاش برای خنثی‌سازی عوامل مزاحم در حین تکمیل فرم‌ها به عمل آمده است.

۳- در زمینه تکمیل کردن پرسشنامه، کارکنان شرکت فرودگاه‌های کشوری در سطح پایینی همکاری کردند.

منابع

آقایی فروشانی، مهدی (۱۳۸۶). بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی، تهران، پایان- نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.

برزگر بفرولی، فاطمه (۱۳۸۸). بررسی رابطه عدالت سازمانی با عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی، تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شاهد.

حسن کاخکی، احمد؛ قلیپور، آریین (۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری، فصلنامه پژوهش‌نامه بازرگانی، شماره ۴۵، ۱۱۵ - ۱۴۵

- دهقان، بمانعلی (۱۳۸۱). *عدالت و برابری در سیره علوی*، مجموعه مقالات همایش رفتارشناسی علوی در گستره مدیریت تهران، دانشگاه شاهد.
- رایبیز، استیفنی (۱۳۸۴). *رفتار سازمانی*، ترجمه علی پارسائیان، سیدمحمد اعرابی، چاپ ششم، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، جلد اول و دوم.
- زارعی متین، حسن؛ جندقی، غلامرضا؛ توره، ناصر (۱۳۸۵). *شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی*. فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره دوازدهم: صص ۳۱-۶۳
- سید جوادین، سیدرضا، محمد مهدی فراچی و غزاله طاهری عطار، (۱۳۸۷). *شناخت نحوه تأثیرگذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه‌های گوناگون رضایت شغلی و سازمانی*، مجله مدیریت بازرگانی، دوره ۱، شماره ۱.
- سبحانی نژاد، مهدی؛ یوزباشی، علیرضا؛ شاطری، کریم (۱۳۸۹). *رفتار شهروندی سازمانی (مبانی نظری، همبسته‌ها، ابزارهای سنجش)*، تهران: نشر یسپرون.
- شاطری، کریم (۱۳۸۸). *ارزیابی رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.
- شرتوز، ئی یروس (۱۳۷۱). *بررسی و برنامه‌ریزی تحصیلی و شغلی*، ترجمه زندی پور، طیبه، تهران، نشر فردوس.
- شفیع‌آبادی، عبدالله (۱۳۸۲). *نظریه‌های راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل*، تهران، انتشارات رشد.
- ظهوری، قاسم (۱۳۸۴). *مدیریت، چاپ اول*، شیراز، کوشامهر، جلد اول و دوم.
- علوی، سید امین الله (۱۳۸۱). *روانشناسی مدیریت و رفتار سازمان*، چاپ پنجم، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- غفوری، محمدرضا و محسن گل‌پرور (۱۳۸۸). *بررسی رابطه مولفه‌های عدالت سازمانی با تعهد سازمانی در کارکنان شهرداری شهر اصفهان*، مطالعات روان‌شناختی، دوره ۵، شماره ۴.
- گروهی از اساتید مدیریت (۱۳۸۱). *شیوه‌های عملی ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی*، تهران، موسسه آموزش عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، چاپ سوم.
- مقیمی، سیدمحمد (۱۳۸۴). *رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل*. فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره یازدهم: صص ۴۸-۱۹
- مقیمی، سیدمحمد (۱۳۸۵). *بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و فرهنگ کارآفرینی در سازمان‌های دولتی*، فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره سیزدهم: ۱۷۱-۱۹۲.
- وایلز، کیمیل، ۱۳۷۰. *مدیریت و رهبری آموزشی*، ترجمه: طوسی، محمدعلی، تهران: مرکز آموزش مدیریت ملی.

- Ali, Muhammad.(2004): *procedural justice as mediator between participation in decision making and organizational citizenship behavior*, international journal of commerce & management 2004, vol.14, no 3&4.
- Allen, Tammy; Barnard, Steve; Rush, Micheal; Russell, Joyce. (2000): Ratings of organization citizenship behavior: dose the source make a difference; Human Resource Management Review, Vol. 10 No. 1 pp 97.114.
- Alotaibi, A. G. (2001). *Antecedents of organizational citizenship behavior: A study of public personnel in Kuwait*. Public Personnel Management, fall 2001.
- Alper, Erturk(2007). Increasing organizational citizenship behavior of Turkish academicians; Mediating role of trust in supervisor on the relationship between organizational justice and citizenship behaviors, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 22, No. 3, pp: 257-270
- Arnold and deniel-c.Feldman. (1995). *Organizational behavior* Edt, New York, Mcgraw hill.
- Durbin Andrew, Ireland buane and Williams Clifton (1989). *management and organization*.
- Graham, J. W. (1991): An essay on Organizational Citizenship Behavior, *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 4, pp. 249-270
- Hossam M. Abu Elanain (2008). An investigation of the relationship of openness to experience and organizational citizenship behavior, *journal of American academy of business*, 13, 1, 72-78
- Jung, Joo Y. and Hong, Soonkwan (2008). Organizational citizenship behaviour(OCB), TQM and performance at the maquiladora, international *journal of quality & reliability management*, Vol. 25 No. 8 pp. 793- 808
- Kim, Sangmook (2006). Public service motivation and organizational citizenship behavior in korea, international. *journal of manpower*, Vol. 27 No. 8, pp.722.740.
- Konovsky, M. and Pugh, D. (1994), *Citizenship behavior and social exchange*.,*Academy of Management Journal*, Vol. 37, pp. 656-69
- Lambert, Eric (2003). The Impact of Organizational Justice on Correctional Staff, *Journal of Criminal Justice*, Vol31, Issue2, pages155-168
- Lawler, Edward E. (1997). Job attitude an employee motivation: Theory research and practice.
- LePine, J. A., A. Erez and D. E. Johnson. (2002): The Nature and Dimensionality of Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review and Meta- Analysis, *Journal of Applied Psychology*, 87, pp. 52-65.
- Lester, S. W., Meglino, B. M., and Korsgard, M. A. (2008). The role of other orientation in organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 829- 841

- Locke, Edwin A., & Gray P. Latham, (1969) Goat setting: A motivational technique that works. Englewood cliffs, N. J. Prentice-Hall, Inc., Graw-Hill.
- Moorman, R. H., Blakely, G. L. and Niehoff, B.P. (1998), "Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior?" *Academy of Management Journal*, Vol. 41 No. 3, pp. 351- 357
- Organ, D. W. (1988): *Organizational Citizenship Behavior: The Good Solider Syndrome*, Lexington Books, MA, And Lexington.
- Schnak, M. (1991). *Organizational Citizenship: A review, proposed model, and research agenda*. Human relations, 44, 735-759
- Trunipeed, D; Murkison, G. (1996). *Organizational Citizenship behavior: an examination of the influence of the workplace; leadership & organization development journal*; Vol. 17, N.2, pp.42-47

