

بررسی رابطه رفتار مدنی و عدالت سازمانی با خشنودی شغلی کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی

دکتر سلیمان ایران زاده^۱

نازل اسدی^۲

چکیده

عدالت سازمانی و رفتار مدنی یکی از اهداف اساسی و بسیار مهم در خشنودی شغلی و عملکرد شاغلین هر سازمانی می‌باشد. بنابراین هدف این مطالعه دستیابی بر سهم متغیرهای عدالت سازمانی و رفتار مدنی در پیش‌بینی خشنودی شغلی کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان اداری و اعضای هیأت علمی در سال تحصیلی ۸۸-۸۷ می‌باشد (N=۳۸۰). نمونه این تحقیق شامل ۱۹۰ نفر از کارکنان زن و مرد دانشگاه می‌باشد که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبی از میان جامعه تحقیق انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده جهت گردآوری اطلاعات شامل پرسشنامه محقق ساخته، پرسشنامه عدالت سازمانی، پرسشنامه رفتار مدنی و پرسشنامه خشنودی شغلی بوده است. نتایج این مطالعه نشان داد که بین متغیرهای عدالت سازمانی و رفتار مدنی با خشنودی شغلی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و هر دو متغیر قابلیت پیش‌بینی خشنودی شغلی را دارند اما این میزان قابلیت در مؤلفه رویه‌ای عدالت سازمانی بیشتر بود. از دیگر یافته‌های این پژوهش این بود که بین دو گروه کارمندان مذکر و مؤنث از نظر میانگین رفتار مدنی تفاوت معناداری وجود نداشت. اما بین دو گروه کارمندان مذکر و مؤنث از نظر میانگین عدالت سازمانی و خشنودی شغلی تفاوت معناداری وجود داشت ($P < 0/01$).

واژه‌های کلیدی: عدالت سازمانی، رفتار مدنی، خشنودی شغلی، کارکنان

^۱ - عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز (Dr. Iranzadeh@yahoo.com)

^۲ - دانش‌آموخته‌ای کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی

مقدمه

با توجه به اینکه عدالت سازمانی و رفتار مدنی از مهمترین عوامل تاثیرگذار در خشنودی شغلی و نهایتاً عملکرد شغلی نیروی انسانی در هر سازمانی می‌باشد. به همین خاطر سازمان‌ها به منظور ایجاد انگیزه فعالیت و کار اثربخش در کارکنان خود، دست به اقدامات و تدابیر مدیریتی و شیوه‌های تمهیدی زیادی می‌زنند، زیرا که دستیابی به این امر مهم در هر سازمانی با پیشرفت و نیل به اهداف آن سازمان ارتباط دارد. توجه به این موارد در نحوه رفتار و فرآیند عملکرد کارکنان در سازمان‌ها مؤثر می‌باشد.

در مطالعات سازمانی مشخص شده است که توجه به رضایت شغلی، عدالت سازمانی و رفتار مدنی با عواملی همچون تمایل به غیبت، ترک خدمت، استعفاء، اخراج، درگیری‌ها، فشارهای عصبی و بیماری‌های جسمی و روحی کارکنان رابطه دارد (Robbins, 1999, 53).

نظر به اهمیت مسئولیتی که دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی در حوزه آموزش و پژوهش و تربیت نخبگان و آینده‌سازان علمی کشور دارد همچنین مسئولیت این نهاد در فرایند آموزش و تربیت نیروی انسانی متخصص در جهت کسب آمادگی برای اداره بهتر فردای جامعه و مهیا کردن آنها به عنوان کارگزاران آینده، ایجاب می‌نماید تا در جهت رفع مشکلات احتمالی موجود در حوزه مدیریت اقداماتی را انجام داد. با توجه به ارتباط کارکنان دانشگاه با همدیگر، روسا و مرئوسین شان و اثرات آن ارتباط بر خشنودی شغلی، لازم است نقش عدالت سازمانی و رفتار مدنی بر خشنودی شغلی مورد بررسی قرار گیرد.

طرح پژوهش

بیان مساله

رفتار مدنی و عدالت سازمانی یکی از اهداف اساسی و بسیار مهم در عملکرد شاغلین هر سازمانی بوده و از پایه‌های اساسی خشنودی شغلی و در نتیجه اثربخشی فرایندهای سازمانی می‌باشد.

عدالت سازمانی بیان می‌کند که باید با چه شیوه‌هایی با کارکنان رفتار شود تا احساس کنند به صورت عادلانه با آنان رفتار شده است و شامل سه حیطه می‌باشد (Aryee, 2006, 110):

الف) عدالت توزیعی؛ به عادلانه بودن پیامدهای شغلی متفاوت مثل درآمد، برنامه‌های شغلی و مسئولیت‌های شغلی اشاره دارد.

ب) عدالت رویه‌ای؛ به عادلانه بودن روشهای مورد استفاده برای تعیین پیامدهای شغلی مربوط می‌شود به عبارتی عدالت رویه‌ای مفهوم گسترده‌ای است که برای عادلانه بودن روشهای مورد استفاده برای تصمیمهای نحوه‌ی توزیع امکانات اشاره می‌کند.

ج) عدالت تعاملی؛ به برخورد عادلانه اطلاق می‌شود که با یک فرد (کارمند) در محدوده روشهای مصوب رسمی بعمل می‌آید. با توجه به یافته‌های پژوهشی عدالت سازمانی با عملکرد شغلی رابطه معناداری دارد.

رفتار مدنی مجموعه رفتارها و عملکردی است که به قصد کمک به همکاران یا سازمان به وسیله یک فرد انجام می‌گیرد و عبارت از پنج حیطه زیر است (chohen, 2006, 111):

الف) نوع دوستی؛ رفتارهای یاری‌دهنده‌ای هستند که برای کمک به کارکنان مشخص در ارتباط با وظایف و مسائل سازمانی توسط یک عضو سازمان انجام می‌گیرد.

ب) وظیفه‌شناسی؛ رفتارهایی هستند که فرد را در انجام وظایف در بالاتر از سطوح مورد انتظار هدایت میکنند. به عنوان مثال فرد نهار خوردن خویش را طول نمی‌دهد یا اینکه کارش را تعطیل نمی‌کند مگر در موارد ضروری.

ج) ادب و مهربانی؛ رفتارهای مودبانه‌ای هستند که از ایجاد مشکل در محل کار جلوگیری می‌کند. مثلاً فرد پیش از انجام دادن امور با دیگران مشورت میکند تا از ایجاد مشکل برای همکارانش اجتناب کند.

د) مردانگی؛ رفتارهای جوانمردانه‌ای هستند که از ایجاد شکوه و شکایت زیاد در محل کار جلوگیری می‌کند.

ه) فضیلت مدنی؛ رفتارهایی هستند که نشان دهنده مشارکت فرد در فعالیتهای مربوط به سازمان می باشد مثلاً فرد در سازمان کارهای غیر از وظایف خود را انجام می دهد تا وجهه سازمان را بالا ببرد.

با توجه به اینکه پیشرفت در علم و فناوری زیربنای توسعه اقتصادی و همه جانبه جوامع بشری محسوب می شود و نقش موثری که نیروی انسانی در روند توسعه دانشگاه‌ها دارند و تحقق اهداف، آرمانها و وظایف مراکز آموزش عالی به طور اعم و دانشگاه محقق اردبیلی به طور اخص در گرو خشنودی شغلی و در نتیجه انگیزش کارکنان در راستای تحقق اهداف سازمانی می باشد. لذا ضرورت دارد ارتباط عدالت سازمانی و رفتار مدنی در خشنودی شغلی مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گیرد.

اهمیت موضوع تحقیق

از آنجایی که متخصصان علوم اجتماعی، رفتار مدنی و عدالت سازمانی را از پایه‌های اساسی و اثربخش فرآیندهای سازمانی می‌دانند، پژوهش در این زمینه از اهمیت بسزایی برخوردار است. با توجه به این که تاکنون تحقیقی با این عنوان انجام نشده است و غالب تحقیقات به صورت پراکنده و با متغیرهای محدود صورت گرفته است، تحقیق در این زمینه ضروری و مهم به نظر می‌رسد. با پرداختن به این پژوهش و توجه به متغیرهای فوق در کارکنان دانشگاه می توان کمک خوبی برای رفع موانع خشنودی شغلی کارکنان کرد و بایافتن کاستی‌ها و تنگناهای موجود، مسئولین مراکز آموزش عالی را یاری کرد تا کارکنان شان با آسودگی خاطر در راستای تحقق اهداف علمی و پژوهشی و در نتیجه دستیابی به قله های پیشرفت کشور گام بردارند.

اولاً با پرداختن به این تحقیق و بررسی متغیرهای فوق در نیروی انسانی می توان کمک خوبی جهت حل مشکلات انگیزشی کارکنان کرد. ثانیاً با یافتن

کاستی‌ها و تنگناهای کارکنان، مسئولین مربوطه را یاری کرد تا کارکنان‌شان صادقانه و با رغبت هرچه بیشتر در راستای تحقق اهداف سازمان تلاش نمایند. با توجه به اهمیت موضوع فوق سوال اصلی تحقیق حاضر این است که بین رفتار مدنی و عدالت سازمانی با خشنودی شغلی چه ارتباطی وجود دارد؟ سهم متغیرهای پیش‌بین (رفتار مدنی و عدالت سازمانی) در خشنودی شغلی چقدر است؟

اهداف کلی تحقیق

- ۱) تعیین ارتباط عدالت سازمانی با خشنودی شغلی کارکنان.
- ۲) تعیین ارتباط مولفه‌های توزیعی، رویه‌ای و تعاملی عدالت سازمانی با خشنودی شغلی کارکنان.
- ۳) تعیین ارتباط رفتار مدنی با خشنودی شغلی کارکنان.
- ۴) مقایسه سه متغیر رفتار مدنی، عدالت سازمانی و خشنودی شغلی در میان کارکنان زن و مرد.
- ۵) دستیابی بر سهم متغیرهای عدالت سازمانی و رفتار مدنی در پیش‌بینی خشنودی شغلی کارکنان.

سوالات پژوهش

کدام یک از متغیرهای رفتار مدنی و عدالت سازمانی، خشنودی شغلی کارکنان را پیش‌بینی می‌کند؟

فرضیه‌های پژوهش

۱. بین عدالت سازمانی و خشنودی شغلی رابطه مثبت وجود دارد.
۲. بین مولفه توزیعی عدالت سازمانی و خشنودی شغلی رابطه مثبت وجود دارد.
۳. بین مولفه رویه‌ای عدالت سازمانی و خشنودی شغلی رابطه مثبت وجود دارد.

۴. بین مولفه تعاملی عدالت سازمانی و خشنودی شغلی رابطه مثبت وجود دارد.
۵. بین رفتار مدنی و خشنودی شغلی رابطه مثبت وجود دارد.
۶. رفتار مدنی در میان دو جنس متفاوت می باشد.
۷. عدالت سازمانی در میان دو جنس متفاوت می باشد.
۸. خشنودی شغلی در میان دو جنس متفاوت می باشد.

مبانی نظری پژوهش

رفتار مدنی

بیشتر از یک دهه و نیم از زمانی می گذرد که دنیس اورگان و همکارانش برای اولین بار اصطلاح رفتار مدنی سازمانی را ابداع کردند. بر اساس مفهوم آمادگی برای مشارکت چستر بارنارد^۱ و تمایز دانیل کاتز^۲ بین عملکرد وابسته به نقش و رفتارهای ابتکاری و رفتارهای مدنی سازمانی را به این ترتیب تعریف می کند. رفتار فردی که به طور ضمنی و نه یا آشکارا توسط سیستم پاداش رسمی تشخیص داده می شود، و اینکه در کل عملکرد موثر سازمان را باعث می شود. منظور ضمنی این است که رفتار جزء عامل قابل اجرای نقش یا توصیف شغل است، مثل اینکه هدفش در کل تنبیه کننده ادراک نمی شود (هالپین، ۲۰۰۳، ۸۴).

اگرچه عنوان رفتار مدنی سازمانی در ابتدا تاثیر قابل توجهی روی موضوع نداشته است، اما علاقه به آن و مفاهیم وابسته مانند رفتار فرآیندی، رفتارهای سازمانی پیش اجتماعی و خودانگیختگی سازمانی، در طول چند سال گذشته به طور قابل توجهی افزایش یافته است. به علاوه، علاقه به رفتارهای شبه مدنی از حوزه رفتار سازمانی به حوزه ها و موضوعات متنوعی مانند مدیریت منابع انسانی، بازاریابی، اداره بیمارستان و بهداشت، روانشناسی ارتباط، قانون حرفه ای و صنعتی، مدیریت راهبردی، مدیریت بین المللی، روان شناسی نظامی، اقتصاد و رهبری گسترش یافته است (سیاحی، ۱۳۸۵، ۶۲).

^۱. Chester Barnard

^۲. Daniel Kater

اگرچه رشد سریع در نظریه و پژوهش بدون شک برای آنهایی که به رفتار مدنی سازمان علاقه دارند، خوشحال کننده بوده است، اما بعضی پیامدهای ناخوشایند را هم به دنبال دارد. برای مثال، وان و این^۱ و همکاران خاطرنشان کرده‌اند که بیشتر پژوهش‌های تجربی رفتار مدنی سازمان، و مفاهیم مرتبط با رفتار سازمانی پیش اجتماعی و خودانگیختگی سازمانی اغلب بر چیزی تمرکز یافته است که اسکواب^۲ آنرا اعتبار حقیقی نامیده است نه اعتبار سازه‌ای. ادبیات بیشتر از تعریف ماهیت خود رفتار مدنی، روی درک روابط بین رفتار مدنی سازمان و دیگر سازه‌ها تمرکز نموده‌اند. بعد از اسکواب، وان و این هشدار داده است که اگر توجه فزاینده‌ای به سوی تبیین‌های نظری گسترده درباره‌ی سازه‌ها و مقادیر آنها جهت‌گیری شده است، ما در خطر گسترش جریانی قرار داریم که ممکن است ارزش کم این حوزه را در دراز مدت ثابت کند.

با توجه به ادعای فوق، ازدیاد پژوهش درباره‌ی رفتار مدنی سازمانی و دیگر فرم‌های رفتار فراشغلی از نبود بازشناسی بعضی از شباهت‌ها و تفاوت‌ها در برخی از این سازه‌ها نشأت می‌گیرد. مرور دقیق مفهوم تعاریف رفتار مدنی سازمان، رفتار سازمانی پیش اجتماعی، رفتار سازمانی مدنی، خودانگیختگی سازمانی و عملکرد بافتی نشان می‌دهد که تفاوت‌های مهمی بین این سازه‌ها وجود دارد، اگرچه پنهان کردن این تفاوت‌ها و نادیده گرفتن کامل شان غیرعادی نیست (Egrrot, 2006, 112). خطر عدم بازشناسی این تفاوت‌ها در چنین سازه‌هایی این است که احتمالاً یک سازه‌ی واحد برای افراد مختلف معانی متفاوتی داشته باشد. از طرف دیگر، یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد موقعیت‌هایی وجود دارد که یک ایده یا مفهوم از طرف پژوهشگران مختلف برچسب‌های متفاوتی دریافت کرده است. مساله این است که درک همه الگوهای موجود در ادبیات پژوهشی مشکل می‌شود. به علاوه رشد پژوهش رفتار مدنی سازمانی به درون حوزه‌های وابسته مرتبط با مدیریت مانند، مدیریت منابع انسانی، حوزه‌های حرفه‌ای و صنعتی، مدیریت راهبردی،

^۱ . Van Wine

^۲ . Skowab

تجارت بین‌المللی و رهبری برای پژوهش در این حوزه مناسب است. پیامد بد (نامناسب) این گوناگونی این است که همراهی با رشد ادبیات، برای اکثر خوانندگان مشتاق مشکل خواهد بود، همینطور هم علاقه رفتار مدنی سازمانی به زمینه‌های دیگر (مانند بازاریابی، اداره بهداشت و بیمارستان، روانشناسی اجتماع‌نگر، اقتصاد و روانشناسی نظامی) گسترش می‌یابد، همراهی با رشد تجربی و نظری در این زمینه و یکسان کردن ادبیات به یک شکل کلی مشکل می‌شود (محمدزاده، ۱۳۸۰، ۱۲۴).

تأثیرات رفتارهای مدنی سازمانی روی موفقیت و عملکرد سازمان

یک اصل کلیدی در تعریف اولیه‌ی اورگان از رفتار مدنی سازمانی این است که وقتی این رفتار در بین مردم و زمان زیادی وجود داشته باشد (جمع شود)، عملکرد سازمان را افزایش می‌دهد. برای سال‌های زیادی، این فرض بدون تغییر باقی ماند و پذیرش آن بیشتر براساس مقبولیت مفهومی‌اش بود نه براساس شواهد تجربی مستقیم. به طور مفهومی چندین دلیل در مورد و علت تأثیر رفتار مدنی روی عملکرد سازمانی وجود دارد که از این قرارند (Bachra, 2006, 139).

الف) افزایش بهره‌وری^۱ مدیران و همکاران؛ کارمندهایی که به همکاران دیگر کمک می‌کنند زنجیره‌ای را یاد می‌گیرند که ممکن است به آنها در جهت تولید/ بارآوری بیشتر کمک می‌کند. اگر کارمندان به فضیلت سازمانی پردازند، ممکن است مدیران پیشنهادها و پیشنهادهای ارزشی در مورد بهبود واحدی کاری دریافت کنند. کارمندان مؤدب/ وظیفه‌شناسی که از ایجاد مشکل برای همکاران‌شان اجتناب می‌کنند، باعث می‌شوند مدیر به دام الگوهای مدیریت بحران نیافتند.

ب) آزاد کردن منابع برای اهداف سازنده؛ اگر کارمندان هنگام بروز مشکلات مرتبط با کار به همدیگر کمک کنند، دیگر مدیر به این مشکلات نمی‌پردازد و

^۱ . productivity

وقت بیشتری برای پرداختن به کارهای مفیدتر مانند برنامه‌ریزی پیدا می‌کند. کارمندانی که وظیفه‌شناسی بیشتری نشان می‌دهند به نظارت کمتری احتیاج دارند و اجازه می‌دهند مدیر مسئولیت بیشتری به آنها محول کند که وقت مدیر را کمتر می‌گیرند.

تاحدی که کارمندان با تجربه در آموزش و جهت‌گیری کارمندان جدید کمک می‌کنند، از اختصاص منابع سازمان به این منظور جلوگیری می‌شود. اگر کارمندان رفتارهای ورزشکاری نشان دهند باعث می‌شود مدیر مجبور نباشد وقتش را برای رسیدگی به شکایت‌های جزئی صرف کند.

پ) کاهش نیاز به اختصاص دادن منابع کمیاب به ادامه عملکردهای خالص؛ یک نتیجه‌ی طبیعی رفتار کمک‌رسانی این است که انسجام، روحیه و ذوق و شوق گروه را افزایش می‌دهد، بنابراین باعث می‌شود لازم نباشد که مدیر یا گروه برای تداوم عملکرد گروه وقت و انرژی صرف کند. کارمندانی که نسبت به دیگران مؤدبانه رفتار می‌کنند تعارض درون‌گروهی را کاهش می‌دهند، به همین خاطر صرف زمان برای فعالیت‌های رسیدگی به این تعارض‌ها را کاهش می‌دهند.

ت) کمک به فعالیت‌های مشارکتی هم در داخل گروه و هم در عرض گروه؛ نشان داد فضیلت مدنی توسط قصد داوطلبانه و شرکت فعال در جلسات واحد کاری به همسان‌سازی تلاش بین اعضای گروه کمک می‌کند و به طور بالقوه کارآیی و تأثیر گروه را افزایش می‌دهد. نشان دادن اعتماد توسط اصل تماس با دیگری اعضای گروه یا اعضای دیگر گروه‌های کاری سازمان، احتمال وقوع مشکلات را پایین می‌آورد چون آنها مستلزم صرف وقت و تلاش برای حل شدن هستند.

ث) افزایش توانایی سازمان برای جذاب بودن و جذب بهترین افراد؛ رفتارهای کمک‌رسانی ممکن است روحیه، انسجام گروهی و احساس تعلق به یک گروه

را افزایش دهد که همگی عملکرد را بهبود می‌بخشد و به سازمان در جهت جذاب بودن و به خدمت گرفتن کارمندان بهتر کمک می‌کند. نشان دادن رفتار ورزشکاری با آماده بودن و شکایت نکردن به خاطر مسائل کم اهمیت الگویی برای دیگران فراهم می‌کند که از آن طریق احساس وفاداری و تعهد به سازمان را گسترش می‌دهد و ممکن است ابقای کارمندان را افزایش دهد.

ج) تقویت ثبات عملکرد سازمان؛ پرکردن جای خالی افراد غایب یا کمک به کسانی که کار سنگین دارند، می‌تواند به افزایش ثبات عملکرد واحد کاری کمک کند (تغییرپذیری را کاهش دهد). کارمندان وظیفه‌شناس بیشتر گرایش به حفظ یک برون داد ثابت سطح بالا دارند، بنابراین تغییرپذیری در عملکرد واحد کاری کاهش می‌دهند.

چ) تقویت توان سازمان برای انطباق با تغییرات محیطی؛ کارمندانی که در تماس نزدیک با بازار هستند به طور داوطلبانه اطلاعاتی درباره‌ی تغییرات در محیط ارائه می‌دهند و برای مقابله با آنها پیشنهادهایی می‌دهند که به انطباق سازمان کمک می‌کند. کارمندانی که فعالانه در جلسات شرکت می‌کنند ممکن است به بخش اطلاعات در سازمان کمک کنند. در نتیجه مسئولیت افراد و توانایی سازمان را برای انطباق با تغییرات در محیط افزایش می‌دهد. با این وجود علی‌رغم احتمال اولیه‌ی این فرض که رفتارهای مدنی سازمانی در مؤثر بودن تیم‌های کاری و سازمان‌ها نقش دارند، این موضوع توجه پژوهشی اندکی را جلب نموده است. علاقه به رفتار مدنی و سازه‌های مرتبط با آن از این عقیده نشأت می‌گیرد که این رفتارها عملکرد سازمانی را افزایش می‌دهند. در واقع اگرچه بیش از ۱۶۰ مطالعه در مورد پیشایندهای رفتار مدنی سازمانی گزارش شده است، فقط پنج مطالعه به بررسی تأثیر این رفتارها روی اثربخشی سازمان پرداخته است.

احتمالاً اولین مطالعه برای کشف این که آیا رفتار مدنی با اثربخشی سازمان یا گروه مرتبط است یا نه توسط کرم بایا^۱ انجام شد. وی دریافت که کارمندان واحدهای عملکردی بالا نسبت به کارمندان واحدهای عملکردی پایین، رفتارهای مدنی بیشتری نشان می دهند. متأسفانه اگرچه این نتایج امیدوارکننده بودند، اما کاملاً ارزشی نداشتند، زیرا واحد عملکردی بطور ذهنی اندازه گیری شده بود نه به طور عینی. به علاوه، داده‌هایی که از ارزیابان مختلف در ۱۲ سازمان به دست آمد، احتمال اینکه ارزیابان مختلف از ملاک‌های متفاوتی در ارزیابی موفقیت سازمان استفاده کرده باشند، را افزایش داد.

در مطالعات اخیر این محدودیت‌ها برطرف شد در این مطالعات برای سنجش عملکرد از اندازه‌های عینی استفاده شد، در چهار بافت سازمانی متفاوت شامل، واحدهای آژانس بیمه، کارکنان کاغذسازی، گروه‌های فروشنده‌ی دارو و رستوران‌های کوچک انجام شد و در هر کارخانه در قسمت‌های مختلف کاری انجام شد. به علاوه، هم جنبه‌های کیفی و هم جنبه‌های کمی عملکرد بررسی شدند. در کل داده‌ها از این فرضیه که رفتارهای مدنی سازمان با اثربخشی سازمان مرتبط هستند، حمایت می کنند. به طور متوسط، ۱۹ درصد از واریانس شاخص‌های کفایت مالی و حدود ۳۸ درصد از واریانس شاخص‌های خدمت به مشتری (رضایت و شکایت‌های مشتری) توسط رفتارهای مدنی سازمانی تبیین می‌شود. رفتار کمک‌رسانی به طور معنی‌داری با همه شاخص‌های عملکرد به جز شکایت‌های مشتری رابطه داشت. در کل رفتار کمک‌رسانی عملکرد را بهبود می‌بخشید (colquitt, 2004, 121).

تنها استثناء موجود این بود که رفتار کمک‌رسانی تاثیر منفی روی کمیت کار داشت، ورزشکار بودن در دو نمونه از سه نمونه‌ای که مورد مطالعه واقع شد، کمیت عملکرد افزایش داد (کارکنان کاغذسازی و واحدهای آژانس بیمه) و در نمونه‌ی رستوران‌های کوچک بعضی از جنبه‌های کفایت مالی و خدمت به مشتری را افزایش داد (Bachrach, 2006, 97).

سرانجام فضیلت مدنی در نمونه‌های فروشندگان دارو و آژانس بیمه کمیت کار را افزایش داد و در نمونه رستوران‌های کوچک شکایت‌های مشتری را کاهش داد. بنابراین پژوهش تجربی موجود به روشنی از فرض اولیه‌ی اورگان مبنی بر اینکه رفتار مدنی سازمانی با عملکرد مرتبط است، حمایت می‌کند. اگرچه این حمایت برای بعضی از جنبه‌های رفتار مدنی (مانند کمک‌رسانی) از بعضی جنبه‌های دیگر (مانند ورزشکار بودن و فضیلت مدنی) قوی‌تر است (رضایی، ۱۳۸۴، ۸۶).

خشنودی شغلی

خشنودی شغلی^۱ موضوعی است که هم مورد علاقه گسترده کارکنانی است که در سازمان‌ها کار می‌کنند و هم محققان و پژوهشگرانی که آن را مورد مطالعه قرار می‌دهند. در حقیقت، خشنودی شغلی متغیری است که بیشترین مطالعات رفتار سازمانی را هم در پژوهش‌های نظری و هم در پژوهش‌های عملی از طراحی شغل گرفته تا سرپرستی به خود اختصاص داده است و به عنوان یک متغیر مرکزی در این مطالعات محسوب می‌شود. هزاران مطالعه مربوط به خشنودی شغلی را می‌توان در مجلات علمی روانشناسی صنعتی و سازمانی و زمینه‌های مربوط دیگر پیدا کرد (Robbins, 1999, 153).

مثلاً لاک^۲ مطرح کرده است که تا سال ۱۹۷۲ در حدود ۳۳۵۰ مقاله مربوط به خشنودی شغلی چاپ شده است. افزون بر آن، هر سال بیش از ۳۰۰ پژوهش در مورد این موضوع انجام می‌گیرد. این ارقام و اعداد نشان می‌دهند که هیچ موضوعی در روانشناسی صنعتی و سازمانی به اندازه خشنودی شغلی از سابقه پژوهش برخوردار نیست (قاسمی نژاد، ۱۳۸۴، ۴۸).

خشنودی شغلی پیامدهای رفتاری و سازمانی زیادی دارد که از جمله آنها می‌توان به رفتار کناره‌گیری^۳، غیبت^۴، ترک شغل^۵، فرسودگی شغلی^۶، سلامت

¹ - Job satisfaction

² - Lock

³ - Withdrawal behavior

⁴ - absenteeism

⁵ - Turnover

⁶ - burnout

جسمانی و روانشناختی، رفتار پرخاشگرانه و دزدی در محل کار و خشنودی زندگی اشاره کرد (Egrrot, 2006, 110).

از جمله پیامدهای مهم خشنودی شغلی که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته‌اند عملکرد شغلی^۱ و رفتار سازمانی مدنی^۲ است. شاید بحث انگیزترین موضوعی که چندین دهه از تحقیقات مربوط به نگرش و رفتار کارکنان را به خود اختصاص داده است، رابطه بین خشنودی شغلی و عملکرد شغلی است علاوه بر عملکرد شغلی، امروزه محققان به نوع دیگر عملکرد که ما آن را رفتار مدنی سازمانی نامیده‌ایم توجه کرده‌اند و معتقدند که بین خشنودی شغلی و رفتار مدنی رابطه‌ای قوی وجود دارد.

طرح و روش پژوهش

نوع روش پژوهش

این تحقیق بر اساس هدف، از نوع تحقیقات کاربردی است. بر اساس ماهیت و روش انجام کار از نوع تحقیقات همبستگی است. در این پژوهش، رفتار مدنی و عدالت سازمانی به عنوان متغیرهای پیش‌بین و خشنودی شغلی به عنوان متغیر ملاک در نظر گرفته شده است

روش گردآوری اطلاعات

در این تحقیق به منظور تهیه و تدوین مبانی نظری و سوابق تحقیقات انجام شده از روش کتابخانه‌ای و به منظور جمع‌آوری اطلاعات جهت آزمون فرضیه‌ها از روش میدانی بهره گرفته می‌شود.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

^۱. Job performance

^۲. Organizational citizenship behavior

روایی^۱ و پایایی^۲ سؤالات تحقیق

پایایی	پرسشنامه
۰/۹۱	عدالت سازمانی
۰/۷۳	رفتار مدنی
۰/۸۹	خشنودی شغلی

ضریب اعتبار	ضریب پایایی		حیطه‌های رفتار مدنی
همبسته کردن با سؤالات اعتباریابی	تخصیف	آلفای کرونباخ	وظیفه‌شناسی
۰/۴۲	۰/۷۰	۰/۶۰	وظیفه‌شناسی
۰/۴۱	۰/۶۹	۰/۷۲	ادب و مهربانی
۰/۴۴	۰/۵۶	۰/۵۷	نوع دوستی
۰/۴۰	۰/۶۵	۰/۸۰	مردانگی
۰/۴۹	۰/۶۳	۰/۶۰	خوش‌خویی
۰/۵۹	۰/۹۱	۰/۹۰	رفتار مدنی کلی (۱)

حجم نمونه و روش نمونه‌گیری

نمونه این تحقیق شامل ۲۰۲ نفر از کارکنان زن و مرد دانشگاه می‌باشد که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبی از میان جامعه تحقیق انتخاب شدند. با توجه به این که تحقیق از نوع همبستگی است و تعداد نمونه در چنین تحقیقاتی حداقل ۱۰۰ نفر است (دلاور، ۱۳۸۲). اما در مطالعه حاضر برای افزایش اعتبار بیرونی تعداد نمونه ۲۰۲ نفر انتخاب شدند. لازم به ذکر است که تعداد ۱۲ نفر از نمونه انتخاب شده به دلایل مختلف از جمله دقیق نبودن پاسخها و عدم دسترسی به موقع به آنان جهت گردآوری و غیره از تجزیه و تحلیل نهایی حذف شدند و نهایتاً داده‌های بدست آمده از ۱۹۰ نفر جهت بررسی متغیرها وارد برنامه SPSS شد.

¹ - Validity

² - Reliability

جامعه آماری تحقیق و نمونه آن به تفکیک نوع شغل و جنسیت در جدول

زیر مشخص شده است:

مجموع نمونه	نمونه	جامعه	نوع شغل، نوع استخدامی و جنسیت	
			جنسیت	نوع استخدامی
۸۵	۴۳	۸۷	مذکر	رسمی
	۶	۶	مؤنث	
	۳۴	۷۰	مذکر	پیمانی
	۲	۲	مؤنث	
۱۱۷	۴۲	۸۲	مذکر	رسمی
	۱۰	۱۰	مؤنث	
	۵۰	۹۹	مذکر	پیمانی
	۱۵	۲۴	مؤنث	

تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیه

برای تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، همبستگی بین متغیرها جهت بررسی فرضیه های ۱ الی ۵ مورد مطالعه قرار می گیرد. همچنین جهت تحلیل فرضیه های ۶، ۷ و ۸ از آزمون t مستقل استفاده شد. همچنین جهت پیش بینی خوشنودی شغلی با استفاده از متغیرهای عدالت سازمانی و رفتار مدنی از تحلیل رگرسیون چند متغیره با شیوه ورود استفاده می شود.

یافته های توصیفی

جدول شماره ۱: توزیع فراوانی و درصد کارکنان در پاسخ به گویه زیر

گویه	پاسخ	فراوانی	درصد
به چه میزان تمایل به غیبت از سر کار دارید؟	هیچ	۱۲۶	۶۶/۳
	کمی	۲۸	۱۴/۷
	تا حدی	۲۳	۱۲/۱
	زیاد	۹	۴/۷
	خیلی زیاد	۴	۲/۱

همانطور که در جدول شماره ۱ مشاهده می شود از مجموع ۱۹۰ نفر کارمند شرکت کننده در مطالعه حاضر، ۱۲۶ نفر (۶۶/۳٪) هیچ گونه تمایلی به غیبت از سرکار ندارند، و تنها ۱۳ نفر (۶/۸ درصد) تمایل زیاد و خیلی زیاد جهت غیبت از سرکار دارند.

جدول شماره ۲: توزیع فراوانی و درصد کارکنان در پاسخ به گویه زیر

گویه	پاسخ	فراوانی	درصد
به چه میزان احساس می کنید در محیط کار شما تبعیض وجود دارد؟	هیچ	۱۶	۸/۴
	کمی	۲۳	۱۲/۱
	تا حدی	۴۵	۲۳/۷
	زیاد	۷۷	۴۰/۵
	خیلی زیاد	۲۹	۱۵/۳

جدول شماره ۲ نشان می دهد که از مجموع ۱۹۰ نفر کارمند شرکت کننده در مطالعه حاضر، ۱۶ نفر (۸/۴٪) هیچ گونه احساس تبعیضی نمی کنند، اما بیشتر کارمندان یعنی ۱۰۶ نفر (۵۵/۸ درصد) به میزان زیاد و خیلی زیاد احساس تبعیض می کنند.

جدول شماره ۳: توزیع فراوانی و درصد کارکنان در پاسخ به گویه زیر

گویه	پاسخ	فراوانی	درصد
آیا تا به حال استعفا داده اید؟	بله	۱۲	۶/۳
	خیر	۱۷۸	۹۳/۷

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

جدول شماره ۳ نشان می دهد که از مجموع افراد شرکت کننده در مطالعه حاضر، فقط ۱۲ نفر (۶/۳٪) تاکنون استعفا داده اند. و بقیه تابحال اقدام به چنین کاری نکرده اند.

جدول شماره ۴: توزیع فراوانی و درصد کارکنان در پاسخ به گویه زیر

گویه	پاسخ	فراوانی	درصد
سابقه اخراج از کار را دارید؟	بله	۲۲	۱۱/۶
	خیر	۱۶۸	۸۸/۴

جدول شماره ۴ نیز نشان می دهد که از مجموع افراد شرکت کننده در مطالعه حاضر، فقط ۲۲ نفر (۱۱/۶٪) سابقه اخراج از سر کار داشته اند.

جدول شماره ۵: توزیع فراوانی و درصد کارکنان در پاسخ به گویه زیر

گویه	پاسخ	فراوانی	درصد
آیا در محیط کارتان با کسی درگیر هستید؟	بله	۶۴	۳۳/۷
	خیر	۱۲۶	۶۶/۳

این جدول نیز نشان می دهد که ۶۴ نفر (۳۳/۷٪) در محیط کارشان با کسی درگیری دارند ولی بقیه چنین مشکلی ندارند.

جدول شماره ۶: توزیع فراوانی و درصد کارکنان در پاسخ به گویه زیر

گویه	پاسخ	فراوانی	درصد
آیا از استرس کاری رنج می برید؟	بله	۱۰۷	۵۶/۳
	خیر	۸۳	۴۳/۷

همانطور که در جدول شماره ۶ مشاهده می شود از مجموع ۱۹۰ نفر کارمند شرکت کننده در مطالعه حاضر، ۱۰۷ نفر (۵۶/۳٪) از استرس ناشی از کار رنج می برند و ۸۳ نفر (۴۳/۷ درصد) چنین مشکلی ندارند.

جدول شماره ۷: میانگین و انحراف معیار عدالت سازمانی و مؤلفه‌های آن در کارکنان اداری و هیأت علمی

عدالت سازمانی	کارمند		هیأت علمی		کل	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
توزیعی	۲۵/۸۱	۷/۶۰	۲۵/۹۲	۵/۱۴	۲۵/۸۵	۶/۷۱
تعاملی	۲۵/۴۰	۷/۸۹	۲۶/۶۸	۵/۷۱	۳۹/۰۰	۷/۱۱
روبه‌ای	۱۸/۹۷	۴/۵۵	۱۹/۵۷	۴/۸۲	۱۹/۲۱	۴/۶۶
کل	۷۰/۱۹	۱۸/۲۲	۷۲/۱۸	۱۲/۰۶	۷۰/۹۸	۱۶/۰۴

جدول شماره ۷ میانگین و انحراف معیار عدالت سازمانی و مؤلفه‌های آن را نشان می‌دهد. همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود میانگین و انحراف معیار نمرات عدالت سازمانی در کارکنان اداری ۷۰/۱۹ (۱۸/۲۲) می‌باشد و این مقدار در اعضای هیأت علمی ۷۲/۱۸ (۱۲/۰۶) می‌باشد. و میانگین کلی احساس عدالت سازمانی ۷۰/۹۸ (۱۶/۰۴) می‌باشد.

جدول شماره ۸: میانگین و انحراف معیار عدالت سازمانی و مؤلفه‌های آن در دو جنس

عدالت سازمانی	مؤنث		مذکر		کل	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
توزیعی	۲۶/۴۵	۶/۵۰	۲۲/۷۰	۷/۰۳	۲۵/۸۵	۶/۷۱
تعاملی	۲۶/۳۱	۷/۰۷	۲۳/۸۰	۷/۰۳	۳۹/۰۰	۷/۱۱
روبه‌ای	۱۹/۶۳	۴/۶۴	۱۶/۹۶	۴/۱۳	۱۹/۲۱	۴/۶۶
کل	۷۲/۴۰	۱۵/۴۴	۶۳/۴۶	۱۷/۳۲	۷۰/۹۸	۱۶/۰۴

جدول شماره ۸ میانگین و انحراف معیار عدالت سازمانی و مؤلفه‌های آن را نشان می‌دهد. همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود میانگین و انحراف معیار نمرات عدالت سازمانی در کارکنان زن ۷۲/۴۰ (۱۵/۴۴) می‌باشد و این مقدار در کارکنان مرد ۶۳/۴۶ (۱۷/۳۲) می‌باشد. و میانگین کلی احساس عدالت سازمانی ۷۰/۹۸ (۱۶/۰۴) می‌باشد.

جدول شماره ۹: میانگین و انحراف معیار رفتار مدنی در کارکنان اداری و هیأت علمی

عدالت سازمانی		کارمند		هیأت علمی		کل	
میانگین		انحراف معیار		میانگین		انحراف معیار	
۱۳۱/۸۲		۱۰/۴۸		۱۳۰/۳۸		۹/۸۳	
۱۳۱/۸۲		۱۳۱/۸۲		۱۳۱/۲۴		۱۰/۲۲	

جدول شماره ۹ میانگین و انحراف معیار رفتار مدنی را نشان می‌دهد. همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود میانگین و انحراف معیار نمرات رفتار مدنی در کارکنان اداری ۱۳۱/۸۲ (۱۰/۴۸) می‌باشد و این مقدار در اعضای هیأت علمی ۱۳۰/۳۸ (۹/۸۳) می‌باشد. و میانگین کلی رفتار مدنی ۱۳۱/۲۴ (۱۰/۲۲) می‌باشد.

جدول شماره ۱۰: میانگین و انحراف معیار رفتار مدنی در کارکنان دو جنس

عدالت سازمانی		مؤنث		مذکر		کل	
میانگین		انحراف معیار		میانگین		انحراف معیار	
۱۳۱/۳۵		۹/۴۴		۱۳۰/۷۰		۱۳/۸۵	
۱۳۱/۳۵		۱۳۱/۲۴		۱۳۱/۲۴		۱۰/۲۲	

جدول شماره ۱۰ میانگین و انحراف معیار رفتار مدنی را نشان می‌دهد. همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود میانگین و انحراف معیار نمرات رفتار مدنی در کارکنان مرد ۱۳۱/۸۲ (۱۰/۴۸) می‌باشد و این مقدار در کارکنان زن ۱۳۰/۳۸ (۹/۸۳) می‌باشد. و میانگین کلی رفتار مدنی ۱۳۱/۲۴ (۱۰/۲۲ درصد) می‌باشد.

جدول شماره ۱۱: میانگین و انحراف معیار خشنودی شغلی در کارکنان اداری و هیأت علمی

عدالت سازمانی		کارمند		هیأت علمی		کل	
میانگین		انحراف معیار		میانگین		انحراف معیار	
۶۴/۱۶		۱۵/۴۵		۷۱/۱۱		۸/۶۲	
۶۴/۱۶		۶۴/۱۶		۶۶/۹۴		۱۳/۵۶	

جدول شماره ۱۱ میانگین و انحراف معیار خشنودی شغلی را نشان می‌دهد. همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود میانگین و انحراف معیار نمرات خشنودی شغلی در کارکنان اداری ۶۴/۱۶ (۱۵/۴۵) می‌باشد و این مقدار در اعضای هیأت علمی ۷۱/۱۱ (۸/۶۲) می‌باشد. و میانگین کلی خشنودی شغلی ۶۶/۹۴ (۱۳/۵۶) می‌باشد.

جدول شماره ۱۲: میانگین و انحراف معیار خشنودی شغلی در کارکنان مرد و زن

عدالت سازمانی		مرد		زن		کل
رفتار مدنی		میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین
۶۵/۵۹		۱۳/۴۷	۷۴/۱۶	۱۱/۸۶	۶۶/۹۴	۱۳/۵۶

جدول شماره ۱۲ میانگین و انحراف معیار خشنودی شغلی را نشان می‌دهد. همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود میانگین و انحراف معیار نمرات خشنودی شغلی در کارکنان مرد ۶۵/۵۹ (۱۳/۴۷) می‌باشد و این مقدار در کارکنان زن ۷۴/۱۶ (۸/۱۱) می‌باشد. و میانگین کلی خشنودی شغلی ۶۶/۹۴ (۱۳/۵۶) می‌باشد.

یافته‌های مربوط به فرضیه‌ها

در این بخش فرضیه‌های پژوهش بررسی می‌شود. فرضیه اول این بود که بین عدالت سازمانی و خشنودی شغلی رابطه مثبت وجود دارد.

فرضیه دوم این بود که بین مؤلفه توزیعی عدالت سازمانی و خشنودی شغلی رابطه مثبت وجود دارد.

فرضیه سوم این بود که بین مؤلفه تعاملی عدالت سازمانی و خشنودی شغلی رابطه مثبت وجود دارد.

فرضیه چهارم این بود که بین مؤلفه رویه‌ای عدالت سازمانی و خشنودی شغلی رابطه مثبت وجود دارد.

جدول شماره ۱: بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و مؤلفه‌های آن با خشنودی شغلی کارکنان با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون

خشنودی شغلی		متغیرها
P	r	
۰/۰۰۱	۰/۵۱**	مؤلفه توزیعی عدالت سازمانی
۰/۰۰۱	۰/۵۴**	مؤلفه تعاملی عدالت سازمانی
۰/۰۰۱	۰/۶۳**	مؤلفه رویه ای عدالت سازمانی
۰/۰۰۱	۰/۶۴**	عدالت سازمانی

همان‌طور که در جدول شماره ۱ مشاهده می‌شود همه مؤلفه‌های عدالت سازمانی یعنی مؤلفه توزیعی عدالت سازمانی، مؤلفه تعاملی عدالت سازمانی، و مؤلفه رویه ای عدالت سازمانی با خشنودی شغلی رابطه مثبت و معنی‌داری دارند ($P < ۰/۰۰۱$). همچنین عدالت سازمانی به طور کلی با خشنودی شغلی رابطه مثبت و معنی‌داری دارد ($P < ۰/۰۰۱$). بنابراین فرضیه‌های ۱ الی ۴ مورد تأیید قرار می‌گیرند.

فرضیه پنجم این بود که بین رفتار مدنی با خشنودی شغلی رابطه وجود دارد.

جدول شماره ۲: بررسی رابطه بین رفتار مدنی با خشنودی شغلی کارکنان با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون

خشنودی شغلی		متغیرها
P	r	
۰/۰۰۱	۰/۲۴**	رفتار مدنی

نتیجه جدول شماره ۲ نشان می دهد که بین رفتار مدنی با خشنودی شغلی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد ($P < 0/001$). بنابراین فرضیه بعدی یعنی فرضیه پنجم نیز تأیید می گردد.

فرضیه ششم این بود که رفتار مدنی در میان دو جنس متفاوت می باشد.

جدول ۳: مقایسه میانگین و انحراف معیار گروه کارکنان مذکر و مؤنث در رفتار مدنی

متغیر	جنسیت	\bar{X}	SD	t	ρ
رفتار مدنی	مذکر	۱۳۱/۳۵	۹/۴	۰/۳۱	۰/۷۵

جدول شماره ۳ میانگین رفتار مدنی را در دو گروه کارکنان زن و مرد دانشگاه محقق اردبیلی با استفاده از آزمون t مقایسه می کند. نتایج این مقایسه نشان می دهد که بین دو گروه کارمندان مذکر و مؤنث از نظر میانگین رفتار مدنی تفاوت معناداری وجود ندارد. بنابراین فرضیه ششم تأیید نمی گردد.

فرضیه هفتم این بود که عدالت سازمانی در میان دو جنس متفاوت می باشد.

جدول ۴: مقایسه میانگین و انحراف معیار گروه کارکنان مذکر و مؤنث در عدالت سازمانی

متغیر	جنسیت	\bar{X}	SD	t	ρ
عدالت سازمانی	مذکر	۶۳/۴۶	۱۵/۴۴	۲/۸۵	۰/۰۰۵

جدول شماره ۴ نشان می دهد که بین دو گروه کارمندان مذکر و مؤنث از نظر میانگین عدالت سازمانی تفاوت معناداری وجود دارد ($P < 0/001$). یعنی میانگین احساس عدالت سازمانی در گروه کارکنان زن بالاتر از کارکنان مرد است. بنابراین فرضیه هفتم تأیید می گردد.

فرضیه هشتم این بود که خشنودی شغلی در میان دو جنس متفاوت می باشد.

جدول ۵: مقایسه میانگین و انحراف معیار گروه کارکنان مذکر و مؤنث در خشنودی شغلی

متغیر	جنسیت	\bar{X}	SD	t	ρ
خشنودی شغلی	مذکر	۶۵/۵۹	۱۳/۴۷	-۳/۲۵	۰/۰۰۱

جدول شماره ۵ نشان می دهد که بین دو گروه کارمندان مذکر و مؤنث از نظر میانگین خشنودی شغلی تفاوت معناداری وجود دارد ($P < ۰/۰۰۱$). یعنی میانگین خشنودی شغلی در گروه کارکنان زن بالاتر از کارکنان مرد است. بنابراین فرضیه هشتم نیز تأیید می گردد.

سؤال: کدامیک از متغیرهای عدالت سازمانی و رفتار مدنی توانایی پیش بینی خشنودی شغلی را دارند؟

جدول شماره ۶:

ضریب رگرسیون چند متغیری عدالت سازمانی و رفتار مدنی با خشنودی شغلی

مدل	R	R ²	R	Std. standard
۱	۰/۶۹	۰/۴۸	۰/۴۷	۹/۸۲

مدل	SS	Df	MS	F	Sig
رگرسیون	۱۶۹۴۲/۸۳	۴	۴۲۳۵/۷۱	۴۳/۹۰	۰/۰۰۱
باقی مانده	۱۷۸۴۶/۶۳	۱۸۵	۹۶/۴۶		
کل	۳۴۷۸۹/۴۷	۱۸۹			

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

Sig	T	ضریب غیر استاندارد		مدل	
		Beta	Std.Error		
۰/۳۳	-۰/۹۷	-	۹/۷۹	-۹/۵۵	Constant
۰/۰۰۱	۳/۹۲	۰/۲۱	۰/۰۷	۰/۲۸	رفتار مدنی
۰/۰۰۵	۲/۸۳	۰/۱۹	۰/۱۴	۰/۴۰	مؤلفه وزیعی عدالت سازمانی
۰/۰۳۹	۲/۰۷	۰/۱۵	۰/۱۴	۰/۳۰	مؤلفه تعاطلی عدالت سازمانی
۰/۰۰۱	۴/۹۳	۰/۳۸	۰/۲۲	۱/۱۲	مؤلفه رویه ای عدالت سازمانی

با توجه به نتایج جدول شماره ۶ می توان گفت که دو متغیر عدالت سازمانی و رفتار مدنی قابلیت پیش بینی خشنودی شغلی را دارند. همچنین از میان مقیاس های عدالت سازمانی، مؤلفه رویه ای عدالت سازمانی بیشترین واریانس خشنودی شغلی را پیش بینی می کند.

یافته های جانبی

جدول ۷: مقایسه میانگین و انحراف معیار گروه کارکنان اداری و اعضای هیأت علمی در عدالت سازمانی، رفتار مدنی و خشنودی شغلی

ρ	t	SD	\bar{X}	رده سازمانی	متغیر
۰/۴۰	-۰/۸۳	۱۸/۲۲	۷۰/۱۹	کارکنان اداری	عدالت سازمانی
۰/۳۴	۰/۹۵	۱۰/۴۸	۱۳۱/۸۲	کارکنان اداری	رفتار مدنی
۰/۰۰۱	-۳/۵۶	۱۵/۴۵	۶۴/۱۶	کارکنان اداری	خشنودی شغلی

جدول شماره ۷ نشان می دهد که بین دو گروه از کارمندان اداری و اعضای هیأت علمی از نظر میانگین عدالت سازمانی و رفتار مدنی تفاوت معناداری وجود ندارد ($P > 0/05$). اما از نظر خشنودی شغلی بین دو گروه از کارمندان اداری و اعضای هیأت علمی تفاوت معناداری وجود دارد ($P < 0/001$). یعنی میانگین خشنودی شغلی در اعضای هیأت علمی بالاتر است.

جدول ۸: مقایسه میانگین و انحراف معیار گروه کارکنان مجرد و متأهل در عدالت سازمانی، رفتار مدنی و خشنودی شغلی

متغیر	وضعیت تاهل	\bar{X}	SD	t	ρ
عدالت سازمانی	کارکنان متأهل	۷۲/۴۰	۱۵/۴۴	۲/۸۵	۰/۰۰۵
رفتار مدنی	کارکنان متأهل	۱۳۱/۳۵	۹/۴۴	۰/۳۱	۰/۷۵
خشنودی شغلی	کارکنان متأهل	۶۵/۵۹	۱۳/۴۷	-۳/۲۵	۰/۰۰۱

جدول شماره ۸ نشان می دهد که بین دو گروه از کارمندان متأهل و مجرد از نظر میانگین عدالت سازمانی تفاوت معناداری وجود دارد ($P < 0/01$). یعنی احساس عدالت سازمانی در کارکنان متأهل بالاتر است. اما از نظر رفتار مدنی تفاوت معناداری بین دو گروه وجود ندارد ($P > 0/05$). همچنین از نظر خشنودی شغلی بین دو گروه از کارمندان متأهل و مجرد تفاوت معناداری وجود دارد ($P < 0/01$). یعنی میانگین خشنودی شغلی در کارکنان مجرد بالاتر است.

جدول شماره ۹: بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و مؤلفه‌های آن با خشنودی شغلی کارکنان با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون

خشنودی شغلی		متغیرها
P	r	
۰/۰۰۱	-۰/۲۲ ^{**}	سن
۰/۰۰۱	-۰/۲۳ ^{**}	نوع استخدامی
۰/۰۰۱	۰/۲۳ ^{**}	میزان تحصیلات
۰/۰۰۱	-۰/۴۹ ^{**}	میزان سابقه خدمت
۰/۰۰۱	۰/۲۴ ^{**}	میزان دریافتی ماهیانه
۰/۰۰۱	-۰/۳۰ ^{**}	تعداد فرزندان
۰/۰۰۱	-۰/۴۴ ^{**}	تمایل به غیبت
۰/۰۰۱	-۰/۵۲ ^{**}	احساس تبعیض در سرکار
۰/۰۰۱	-۰/۴۰ ^{**}	درگیری
۰/۰۰۱	-۰/۲۹ ^{**}	استرس کار

همان‌طور که در جدول شماره ۹ مشاهده می‌شود همه متغیرهای وارد شده در جدول با خشنودی شغلی رابطه معنی‌داری دارند ($P < 0/001$). و این ارتباط بین میزان سابقه خدمت و احساس تبعیض در سرکار با خشنودی شغلی بیشتر از سایر متغیرها است و به صورت منفی و معنادار است.

جدول شماره ۱۰: ضریب رگرسیون چند متغیری عدالت سازمانی و رفتار مدنی با

خشنودی شغلی در مردان

مدل	R	R ²	R تعدیل شده	Std. standard
۱	۰/۷۷	۰/۵۹	۰/۵۸	۸/۶۴

مدل	SS	Df	MS	F	Sig
رگرسیون	۱۷۲۷۶/۸۳	۴	۴۳۱۹/۷۱	۵۷/۹۰	۰/۰۰۱
باقی‌مانده	۱۱۵۷۵/۶۳	۱۵۵	۷۴/۴۶		
کل	۲۸۸۵۲/۴۷	۱۵۹			

Sig	T	ضریب غیر استاندارد		مدل
		Beta	Std. Error	
۰/۳۰	-۱/۰۳	-	۱۰/۸۸	Constant
۰/۰۰۶	۲/۸۰	۰/۱۵	۰/۰۷	رفتار مدنی
۰/۰۰۱	۴/۲۰	۰/۲۷	۰/۱۴	مؤلفه وزیعی عدالت سازمانی
۰/۲۱	۱/۲۶	۰/۰۸	۰/۱۴	مؤلفه تعلقی عدالت سازمانی
۰/۰۰۱	۶/۸۲	۰/۵۰	۰/۲۲	مؤلفه رویه‌ای عدالت سازمانی

با توجه به نتایج جدول شماره ۱۰ می‌توان گفت که دو متغیر عدالت سازمانی و رفتار مدنی قابلیت پیش‌بینی خشنودی شغلی در کارمندان مرد را دارند. همچنین از میان مقیاس‌های عدالت سازمانی، مؤلفه رویه‌ای عدالت سازمانی

بیشترین واریانس خوشنودی شغلی را در مردان پیش بینی می کند و مؤلفه تعاملی عدالت سازمانی قابلیت پیش بینی خوشنودی شغلی را ندارد.

جدول شماره ۱۱: ضریب رگرسیون چند متغیری عدالت سازمانی و رفتار مدنی با خوشنودی شغلی در زنان

Std. standard	R	R ²	R	مدل
۱/۰۶	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۹	۱

Sig	F	MS	Df	SS	مدل
۰/۰۰۱	۸۹۷/۹۰	۱۰۱۲/۷۱	۴	۴۰۵۱/۸۳	رگرسیون
		۱/۴۶	۲۵	۲۸/۶۳	باقیمانده
			۲۹	۴۰۸۰/۴۷	کل

Sig	T	ضریب استاندارد	ضریب غیر استاندارد		مدل
		Beta	Std.Error	B	
۰/۰۰۱	۵/۹۷	-	۳/۶۹	۲۱/۰۴	Constant
۰/۰۰۱	۸/۱۱	۰/۲۱	۰/۰۲	۰/۲۱	رفتار مدنی
۰/۰۰۲	-۳/۵۳	-۰/۱۲	۰/۰۵	-۰/۲۰	مؤلفه قریبی عدالت سازمانی
۰/۰۰۱	۱۹/۸۶	۱/۴۰	۰/۱۴	۲/۳۰	مؤلفه تعلق عدالت سازمانی
۰/۰۰۱	-۷/۴۸	-۰/۵۴	۰/۲۰	-۱/۵۵	مؤلفه روه ای عدالت سازمانی

با توجه به نتایج جدول شماره ۱۱ می توان گفت که دو متغیر عدالت سازمانی و رفتار مدنی قابلیت پیش بینی خوشنودی شغلی را در کارمندان زن دارند. همچنین از میان مقیاس های عدالت سازمانی، مؤلفه تعاملی عدالت سازمانی بیشترین واریانس خوشنودی شغلی را در زنان پیش بینی می کند.

جدول شماره ۱۲: ضریب رگرسیون چند متغیری عدالت سازمانی و رفتار مدنی با
خشنودی شغلی در کارکنان اداری

مدل	R	R ²	R	Std.
۱	۰/۷۵	۰/۵۶	۰/۵۵	۱۰/۳۴

مدل	SS	Df	MS	F	Sig
رگرسیون	۱۵۳۴۰/۸۳	۴	۳۸۳۵/۷۱	۳۵/۹۰	۰/۰۰۱
بقیمله	۱۱۶۶۵/۶۳	۱۰۹	۱۰۷/۴۶		
کل	۲۷۰۰۵/۴۷	۱۱۳			

Sig	T	ضریب غیر استاندارد		مدل
		Beta	Std.Error	
۰/۹۶	-۰/۰۴	-	۱۲/۷۹	Constant
۰/۱۸	۱/۳۴	۰/۰۸	۰/۰۹	رفتار مدنی
۰/۱۲	۱/۵۵	۰/۱۷	۰/۲۲	مؤلفه وزیعی عدالت سازمانی
۰/۳۷	۰/۸۹	۰/۰۸	۰/۱۹	مؤلفه تعللی عدالت سازمانی
۰/۰۰۱	۵/۲۰	۰/۵۳	۰/۳۵	مؤلفه رویه ای عدالت سازمانی

با توجه به نتایج جدول شماره ۱۲ می توان گفت که از میان متغیرها صرفاً مؤلفه رویه ای عدالت سازمانی قابلیت پیش بینی خشنودی شغلی را در کارمندان اداری دانشگاه دارد.

جدول شماره ۱۳: ضریب رگرسیون چند متغیری عدالت سازمانی و رفتار مدنی با
خشنودی شغلی در اعضای هیأت علمی

مدل	R	R ²	R	Std.
۱	۰/۸۵	۰/۷۲	۰/۷۱	۴/۶۴

مدل	SS	Df	MS	F	Sig
رگرسیون	۴۰۴۷/۸۳	۴	۱۰۱۱/۷۱	۴۶/۹۰	۰/۰۰۱
بقیمله	۱۵۳۲/۶۳	۷۱	۲۱/۴۶		
کل	۵۵۷۹/۴۷	۷۵			

Sig	T	ضریب غیر استاندارد		مدل
		Beta	Std.Error	
۰/۰۰۴	-۲/۹۷	-	۸/۱۵	Constant
۰/۰۰۱	۱۰/۷۹	۰/۷۰	۰/۰۵	رفتار مدنی
۰/۵۶	۰/۵۷	۰/۰۳	۰/۱۱	مؤلفه توزیعی عدالت سازمانی
۰/۳۳	۰/۹۶	۰/۰۸	۰/۱۳	مؤلفه تعاملی عدالت سازمانی
۰/۰۰۴	۲/۹۸	۰/۲۸	۰/۱۷	مؤلفه رویه ای عدالت سازمانی

با توجه به نتایج جدول شماره ۱۳ می توان گفت که دو متغیر مؤلفه رویه ای عدالت سازمانی و رفتار مدنی قابلیت پیش بینی خشنودی شغلی را در اعضای هیأت علمی دارند. و رفتار مدنی بیشترین واریانس خشنودی شغلی را پیش بینی می کند.

نتیجه گیری و پیشنهادات

فرضیه اول تا چهارم این بود که بین عدالت سازمانی و مؤلفه های آن (مؤلفه توزیعی عدالت سازمانی، مؤلفه تعاملی عدالت سازمانی و مؤلفه رویه ای عدالت سازمانی) با خشنودی شغلی رابطه معنی دار وجود دارد.

نتایج نشان داد که همه مؤلفه های عدالت سازمانی یعنی مؤلفه توزیعی عدالت سازمانی، مؤلفه تعاملی عدالت سازمانی، و مؤلفه رویه ای عدالت سازمانی با خشنودی شغلی رابطه مثبت و معنی داری دارند ($P < 0/001$). همچنین عدالت سازمانی به طور کلی با خشنودی شغلی رابطه مثبت و معنی داری دارد ($P < 0/001$). این یافته با نتایج تحقیق اسکول و همکاران، ۱۹۸۷؛ کروسای، ۱۹۷۶؛ داچ، ۱۹۷۵؛ و فولگر، ۱۹۸۴ همخوانی دارد.

فرضیه پنجم این بود که بین رفتار مدنی با خشنودی شغلی رابطه وجود دارد. نتایج نشان داد که بین رفتار مدنی با خشنودی شغلی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد ($P < 0/001$).

این یافته با نتایج تحقیق (اشنیک، ۱۹۹۱؛ اورگان، ۱۹۸۳؛ یوساکف و همکاران، ۱۹۹۰؛ دایویس، ۱۹۸۳) همخوانی دارد. در مجموع می‌توان بیان کرد مشارکت اجتماعی بیانگر مشارکت مسئولانه فرد در فعالیت‌های مربوط به سازمان است.

نتایج بعدی نشان داد که بین دو گروه کارمندان مذکر و مؤنث از نظر میانگین رفتار مدنی تفاوت معناداری وجود ندارد. اما از نظر میانگین عدالت سازمانی تفاوت معناداری بین آنان وجود داشت بطوریکه میانگین احساس عدالت سازمانی در گروه کارکنان زن بالاتر از کارکنان مرد بود. همچنین از نظر میانگین خشنودی شغلی نیز تفاوت معنادار بود. بدین معنی که میانگین خشنودی شغلی در گروه کارکنان زن بالاتر از کارکنان مرد بود.

سؤال این مطالعه این بود که کدامیک از متغیرهای عدالت سازمانی و رفتار مدنی توانایی پیش بینی خشنودی شغلی را دارند؟

نتایج نشان داد که دو متغیر عدالت سازمانی و رفتار مدنی قابلیت پیش بینی خشنودی شغلی را دارند. همچنین از میان مقیاس‌های عدالت سازمانی، مؤلفه رویه‌ای عدالت سازمانی بیشترین واریانس خشنودی شغلی را پیش بینی می‌کند.

پیشنهادها

۱- با توجه به روابط بین عدالت سازمانی و خشنودی شغلی در این پژوهش پیشنهاد می‌شود که در دانشگاه‌ها ارزش‌هایی برای ایجاد عدالت سازمانی استفاده شود.

۲- با توجه به روابط بین رفتار مدنی و خشنودی شغلی در این پژوهش پیشنهاد می‌شود که به رفتارهای مدنی در دانشگاه توجه بیشتری شود که به طبع باعث عملکرد شغلی بیشتر در کارکنان دانشگاه خواهد شد.

- ۳- علاوه بر پرسشنامه از شیوه‌های جمع‌آوری اطلاعات دیگر مانند مصاحبه استفاده گردد.
- ۴- پیشنهاد می‌شود در تحقیقات آتی عدالت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی با متغیرهایی نظیر تعهد سازمانی مورد بررسی قرار گیرد.

پیشنهادات کاربردی

- ۱- پیشنهاد می‌شود در دانشگاهها و یا سازمان‌های دیگر بحث‌های عدالت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی در کارگاه‌های آموزشی مورد توجه قرار گیرد.
- ۲- پیشنهاد می‌شود مدیران به عنوان مدل الگو اقدام به انجام رفتارهای مدنی کنند تا کارکنان تشویق به این عمل شوند.
- ۳- پیشنهاد می‌شود در برخورد با کارکنان و توزیع امکانات در میان آنها عدالت را رعایت کنند.
- ۴- پیشنهاد می‌شود مشاغل کارکنان از ویژگی‌های شغلی مناسب مانند استعداد شغلی، امکان کنترل بر کار، وجود تنوع در شغل، برخوردار شوند.



منابع و مأخذ:

- سیاحی، حسین (۱۳۸۵)، بررسی رابطه خشنودی، تعهد سازمانی و دل‌بستگی شغلی با میل ماندن در شغل، عملکرد شغلی و سطح تحصیلات در بین کارکنان شرکت فولاد خوزستان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز.
- رضائی دولت‌آبادی، حسین (۱۳۸۳)، بررسی رابطه بین جو سازمانی و رضایت شغلی کارکنان شرکت ذوب آهن اصفهان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان.
- محمدزاده، عباس و مهره‌وزان، آرمن (۱۳۸۰)، رفتار سازمانی "نگرش اقتصادی". (چاپ اول). تهران: انتشارات سحاب.
- قاسمی‌نژاد افسر، سیادت دکتر سیدعلی، نوری دکتر ابوالقاسم (۱۳۸۴)، تعیین رابطه جو سازمانی با استرسی شغلی و رضایت شغلی دبیران شهر کرد. مجله علوم تربیتی و روانشناسی و دانشگاه شهید چمران اهواز، دوره سوم، سال دوازدهم، شماره ۱، صص ۴۵-۶۴.
- رضایی پروین، شکرکن دکتر حسین، نجاریان دکتر بهمن (۱۳۸۴)، رابطه خشنودی شغلی و انگیزه پیشرفت با سلامت روان و مسئولیت‌پذیری مریبان تربیتی زن آموزشگاه‌های اهواز. مجله علوم تربیتی و روانشناسی و دانشگاه شهید چمران اهواز، دوره سوم، سال دوازدهم، شماره ۱، صص ۸۶-۶۵.
- هالپین، ا. دبلیو و جی دی کرافت (۲۰۰۳)، کلیات مدیریت آموزشی (ترجمه م.م سیدعباس‌زاده، ۱۳۸۱)، انتشارات دانشگاه ارومیه.
- Robbins s.p (1999), Organizational behavior. 6th ed. Englwood Cliffs NJ: prentice-hall
- Cohen A. (2006), The Relationship between multiple commitments and Organizational citizenship Behavior In Arab and jevish cultur. Journal of vocational Behavior. Vol. 69(1).PP.105-118

- Aryee, S. (2004). Exchange fairness and employee performance: An examination of the relationship between organizational politics and procedural justice. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, vol. 94(1). PP. 1-14.
- EGrot, T. (2006). Effect of department structure on the organizational citizenship behavior department effectiveness relationship. *Journal of Business Research*. Vol. 59 (10-11). PP. 1116-1123.
- Colquitt, J. A. (2004). Justice and personality: using integrative theories to derive moderators of justice effects. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. Vol. 100(1).PP.110-127.
- Bachrach, D.G. (2006). Organizational Citizenship Behavior and Performance Evaluations: Exploring the impact of Task Interdependence. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 91(1). PP. 193-201.
- Bachrach, D.G. (2006). Effect of Task Interdependence of the Relationship between Helping Behavior and Group Performance. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 91(6). PP. 1369-1405.

