

بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و عدالت سازمانی و تاثیر آن بر رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه مناطق شهرداری شیراز)

سارا حمیدی*
دانشجوی دکترای مدیریت منابع انسانی، مرکز تحصیلات
تکمیلی دانشگاه پیام نور، تهران

چکیده

تحقیق حاضر با هدف بررسی رابطه بین سلامت و عدالت سازمانی و تاثیر آن بر رفتار شهروندی سازمانی در شهرداری شیراز می باشد. بدین منظور از ابزار پرسش نامه که ترکیبی از سه پرسش نامه استاندارد: سلامت سازمانی لایدن و کلینگل با معیارهای (ارتباطات، مشارکت و درگیری، وفاداری و تعهد، روحیه، رتبه نهادی، اخلاق، تشخیص عملکرد، انسجام هدف، رهبری، توسعه، بکارگیری منابع)، سنجش عدالت سازمانی نیهوف و مورمن با ابعاد (عدالت توزیعی، عدالت رویه ای، عدالت مرادده ای) و ارزیابی میزان رفتار شهروندی افراد اورگان و کانوسکی (OCB) با ابعاد (نوع دوستی، وجدان، جوانمردی، رفتار مدنی، ادب و ملاحظه) استفاده گردید. با توجه به اینکه جامعه مورد مطالعه مناطق شهرداری شیراز بود لذا یکی از مناطق به روش نمونه گیری خوشه ای تصادفی انتخاب و تعداد ۱۱۱ عدد پرسش نامه بین کارکنان آن توزیع شد. سپس با استفاده از نرم افزار SPSS و ضریب همبستگی پیرسون داده ها مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج حاصل از این تحقیق بدین شرح است که سلامت سازمانی و عدالت سازمانی با هم رابطه مثبت دارند، سلامت و عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی اثر دارد، و در ارزیابی زیر معیارهای رفتار شهروندی، به این نتایج منجر شد که سلامت سازمانی بر مولفه های وجدان و جوانمردی اثر ندارد، و بر مولفه های نوع دوستی، رفتار مدنی و ادب رفتار شهروندی اثر مثبت دارد. همچنین در این تحقیق عدالت سازمانی بر مولفه های وجدان و رفتار مدنی اثر ندارد، و بر مولفه های نوع دوستی، جوانمردی و ادب رفتار شهروندی اثر مثبت دارد.

واژگان کلیدی: سلامت سازمانی، عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، سازمان سالم، شهرداری شیراز.

۱. مقدمه

سازمان‌ها پیوسته در جستجوی شیوه‌های جدیدی برای بیشتر کردن عملکرد و تلاش کارکنان شان هستند. در سال‌های اخیر توسعه تکنولوژی‌های جدید و رشد فزاینده جهانی اقتصاد منجر به رقابت فزاینده و تغییرات سریع در ماهیت کار سازمان‌ها و کارکنان شان شده است. (سنوبری، ۱۳۸۷)

سلامت سازمانی باعث می‌شود تا کارمندان متعهد، وظیفه شناس و سودمند، و از روحیه و عملکرد بالایی برخوردار باشند. سازمان سالم جایی است که افراد با علاقه به محل کارشان می‌آیند و به کارکردن در این محل افتخار می‌کنند. درحقیقت سلامتی سازمان از لحاظ فیزیکی، روانی، امنیت، تعلق، شایسته‌سالاری و ارزش‌گذاری به دانایی، تخصص، و شخصیت ذی‌نفعان، و رشد دادن به قابلیت‌های آنها و انجام وظایف محول شده از سوی فراسیستم‌های خود در اثربخشی رفتار هر سیستمی تأثیر بسزایی دارد. (جاهد، ۱۳۸۸)

هنگامی که افراد نگرش مثبتی را نسبت به کار، مدیریت، واحد و یا کل سازمانی را که در آن مشغول به‌کارند داشته باشند، انگیزه آنان جهت انجام بهتر کار، بیش‌تر می‌شود و عکس این قضیه نیز صادق است. این نگرش متأثر از ادراکات آنان نسبت به میزان رعایت عدالت در سازمان می‌باشد (کل و دیگران، ۲۰۰۴)، بدین معنی که آنها نسبت به برابری ادراک شده از تصمیمات تخصیص منابع مثل سطح پرداختی به شخص (عدالت توزیعی)، رویه‌هایی که تصمیمات توزیع بر آن اساس انجام شده‌اند (عدالت رویه‌ای) و برابری در رفتار با افراد در طول اجرای رویه‌ها (عدالت مرآوده‌ای) حساس هستند و نسبت به آن واکنش نشان می‌دهند (کلکویت و دیگران، ۲۰۰۲)

اما عملکرد سازمانی برجسته از طریق تلاش‌های کارکنان معمولی حاصل نمی‌شود. یکی از دلایلی که باعث موفقیت سازمان‌های بزرگ می‌شود این است که آنها دارای کارکنانی هستند که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش می‌نمایند. در نهایت آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان که تأثیر زیادی بر اثربخشی عملیات سازمان دارد و توجه محققان و مدیران زیادی را به خود جلب کرده است رفتار شهروندی سازمانی

بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و عدالت سازمانی و تاثیر آن بر ...

شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که جزو وظایف رسمی آنان نیست. بین عملکرد درون نقشی و عملکرد فرانقشی تفاوت وجود دارد. (یون، ۲۰۰۳، اورگان، ۱۹۹۷) عملکرد فرانقشی به رفتارهای شغلی فراتر از نقش‌های رسمی کارکنان بر می‌گردد که این رفتارها اختیاری هستند و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی‌شوند. (اورگان، ۱۹۸۸، دینه و همکاران، ۱۹۹۴)

۲. مروری بر مبانی نظری

در این بخش، به صورت خلاصه، به بررسی مبانی نظری و پیشینه علمی متغیرهای سه‌گانه تحقیق می‌پردازیم.

۱.۲. سلامت سازمانی

به نظرمایلز سلامت سازمانی عبارت است از دوام و بقای سازمان در محیط خود و سازگاری با آن و ارتقا و گسترش توانایی خود برای سازگاری بیشتر. از نظر لایدن و کلینگل سلامت سازمانی شامل توانایی سازمان برای انجام وظایف خود به طور موثر و باعث رشد و بهبود سازمان می‌گردد. (لایدن و کلینگل، ۲۰۰۱)

با در نظر گرفتن تعریف لغوی آن، سلامت، در مقابل مفهوم بیماری، به معنی فقدان بیماری و نارسایی در یک ارگانسیم (موجود زنده)، می‌توان چنین تفسیر کرد که سازمان‌های سالم به عنوان موجودات زنده و پویا در محیط می‌توانند پدید آیند و با فراهم شدن امکانات لازم و کافی رشد کنند، توسعه یابند و از طریق ارائه کالا و خدمات سالم و ارزنده باعث تأمین نیازهای محیطی و تسهیل فرآیند رشد و شکوفایی جامعه شوند. (شیخی، ۱۳۹۰)

کریستین شاوف و همکاران (۲۰۱۰) در خصوص ابعاد سلامت سازمانی، پنج شاخص اصلی بیان می‌کند که هر یک از این شاخص‌ها دارای مولفه‌های زیر می‌باشند

(۱) هدف: تحقق سلامت سازمانی

(۲) چارچوب: عملکرد سازمان بهبود قابلیت سازمانی و رفاه کارکنان

۳) مقیاس‌ها: تعیین شایستگی‌ها و ارتباطات بین فردی، رضایت و سلامت کارکنان
۴) سطوح ارزیابی: الف: مقیاس شایستگی‌ها، شامل سه سطح سازمان، اهداف و نقش ب: مقیاس رضایت کارکنان، شامل سه سطح سازمانی، تیمی و فردی ج: مقیاس سلامت کارکنان، شامل سه سطح اجتماعی، ذهنی و فیزیکی است
۵) روش‌های ارزیابی: شامل مصاحبه، کارگاه، آزمون‌ها و معیارهای مدیریت ریسک، استرس و سلامت می‌باشد. (قهرمانی و همکاران، ۱۳۹۰)

لایدن و کلینگل با توجه به یافته‌های تحقیق آماری که در مورد ارزیابی سلامت سازمانی دانشکده آموزش عالی انجام داده‌اند برای سلامت سازمانی ۱۱ مؤلفه ارائه کرده‌اند:

- ۱- ارتباط
- ۲- مشارکت و درگیر بودن در سازمان
- ۳- وفاداری و تعهد
- ۴- اعتبار یا شهرت موسسه یا شرکت
- ۵- روحیه
- ۶- اخلاقیات
- ۷- شناسایی یا بازشناسی عملکرد
- ۸- مسیر هدف
- ۹- رهبری
- ۱۰- بهبود یا توسعه کارایی کارکنان
- ۱۱- کاربرد منابع.

با توجه به اینکه پرسش‌نامه انتخابی در این تحقیق برگرفته از مدل لایدن و کلینگل است از این رو با تفصیل بیشتری به آن پرداخته می‌شود:

بعد اول) ارتباط: در سازمان سالم ارتباط مستمر میان کارکنان و به همان خوبی میان زیردستان و فرادستان باید تسهیل شود. ارتباط باید دوطرفه باشد و در سطوح مختلف سازمان برقرار باشد. در سازمان سالم، بحث‌های چهره به چهره به همان اندازه

بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و عدالت سازمانی و تاثیر آن بر ...

اهمیت اسناد و مدارک نوشته شده، مهم است.

بعد دوم) مشارکت و درگیر بودن در سازمان: در یک سازمان سالم کارکنان همه سطوح به طور مناسبی درگیر تصمیم گیری‌های سازمان می‌شوند.

بعد سوم) وفاداری و تعهد: در سازمان سالم یک جو اعتماد بالایی میان اشخاص وجود دارد. کارکنان منتظر این هستند که سر کار بیایند و احساس می‌کنند شرکت آنها مکان خوبی برای کارکردن است.

بعد چهارم) اعتبار یا شهرت موسسه یا شرکت: یک سازمان سالم ادراکات از اعتبار و شهرت مثبت را به کارکنان منعکس می‌کند. و کارکنان به طور کلی به شهرت و اعتبار بخش یا حوزه خود ارزش قائلند.

بعد پنجم) روحیه: روحیه مناسب در سازمان به وسیله یک جو دوستانه درجایی که کارکنان عمدتاً همدیگر و شغلشان را دوست دارند و روی هم رفته هم به طور شخصی و هم به خاطر سازمان برانگیخته می‌شوند، نمایش داده می‌شود .

بعد ششم) اخلاقیات: در یک سازمان سالم عموماً رفتار غیراخلاقی وجود ندارد . کارکنان تمایل دارند بیشتر به اخلاق باطنی ارزش قائل شوند و جایی را برای سیاست در سازمان نبینند.

بعد هفتم) شناسایی یا بازشناسی عملکرد: در یک سازمان سالم کارکنان برای به فعلیت درآوردن استعدادهایشان تشویق می‌شوند و موردحمایت قرار می‌گیرند، عموماً آنها احساس می‌کنند ارزشمند هستند، آنها به طور مناسبی برای پیشرفت درون یک جوی از حق شناسی و مراقبت شناسایی می‌شوند.

بعد هشتم) مسیر هدف: درون یک جو سالم کارکنان می‌توانند تمرکز بالای بخش‌هایشان را تشخیص دهند و اهداف را درون سازمان تشخیص دهند چون در تنظیم اهداف مشارکت دارند.

بعد نهم) رهبری: رهبران به عنوان عامل تعیین کننده‌ای بر سوددهی و اثربخشی سازمان به شمار می‌روند و عموماً رفتاری دوستانه دارند و کارکنان به راحتی می‌توانند با آنها ارتباط برقرار کنند.

بعد دهم) بهبود یا توسعه کارایی کارکنان: در یک محیط سالم سازمانی، بیشتر هیئت ویژه‌ای برای حمایت از آموزش و بهبود مستمر نیروهای موجود در سازمان وجود دارد.

بعد یازدهم) کاربرد منابع: کارکنان باید مشاهده کنند که منابع و امکانات به طور شایسته و به طریق سازگار با انتظارات آنها از پیشرفتشان، بین آنها تقسیم شده است. (لایدن و کلینگل، ۲۰۰۱).

بررسی آثار محیط بیرونی بر روی سلامت سازمانی مدرسه، عنوان تز تسان وینگ، لئونگ در دانشگاه هنگ کنگ چین در این خصوص است. ابزار اندازه‌گیری محقق شامل ۲ پرسش‌نامه سنجش فاکتورهای فشار بیرونی بر محیط مدرسه تهیه شده به وسیله لام، و پرسش‌نامه فهرست تهیه شده توسط هوی و کارتر کاتکمپ بود. نتیجه این بود که (OHD) سلامت سازمانی مدرسه، مدارس سالم دارای فشار کمی از بیرون هستند ولی مدارس ناسالم دارای فشار کمی از محیط، بیرونی هستند. (اسمیت، ۲۰۰۴)

پژوهش دیگر، بررسی دیدگاه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی درباره میزان استقرار شاخص‌های سلامت سازمانی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان است که توسط سید جوادین و همکاران در سال ۱۳۸۸ انجام گرفته است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که میزان استقرار شاخص ورودی و شاخص فرایندی سلامت سازمانی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان به طور معنی دار کمتر از سطح متوسط بوده، ولی میزان استقرار شاخص خروجی سلامت سازمانی به طور متوسط بیشتر از سطح متوسط بوده است (سیدجوادین و همکاران، ۱۳۸۸)

مطالعه دیگری در خصوص ارزیابی سلامت سازمانی دانشکده‌های دانشگاه شهید بهشتی توسط قهرمانی و همکاران در سال ۱۳۹۰ صورت گرفته است، که نتایج تحقیق نشان می‌دهد وضعیت دانشکده‌های دانشگاه شهید بهشتی از نظر مولفه‌های ۱۳ گانه تحقیق، در مولفه‌های ارتباطات، وفاداری و تعهد، روحیه کاری، اعتبار و شهرت، اخلاقیات، مسیر هدف، رهبری، توسعه کارکنان، سلامت و ایمنی در حد بالا، و هم چنین در مولفه‌های مشارکت، شناسایی عملکرد، کاربرد بهینه منابع، شرایط فیزیکی در

بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و عدالت سازمانی و تاثیر آن بر ...

حد پایین ارزیابی می‌گردد و در این موارد نیازمند بهبود و رشد بیشتری است. (قهرمانی و همکاران، ۱۳۹۰)

۲.۲. عدالت سازمانی

عدالت سازمانی به رفتار منصفانه و اخلاقی افراد درون یک سازمان اشاره می‌کند. عامل عدالت با سه عامل زیر تعریف می‌شود که جملگی به نحوه برخورد عادلانه سازمان با اқشار مختلف و پرهیز از تبعیض دلالت دارند:

برابری: پرداخت حقوق و مزایای مناسب و عادلانه و نیز نگاه یکسان به عموم کارکنان به عنوان عضوی از سازمان.

بی طرفی: بی طرفی در تصمیم‌های مربوط به گزینش و ارتقای کارکنان.
عدم تبعیض: اجتناب از هر گونه تبعیض و اعطای حق تجدید به کارکنان، یعنی حق تجدید نظر خواهی در تصمیم‌ها. (فانی و همکاران، ۱۳۸۹)

ابعاد عدالت سازمانی:

محققان عدالت سازمانی بر این موضوع توافق عمومی دارند که عدالت سازمانی به سه بعد تقسیم می‌شود:

۱. عدالت توزیعی^۱

۲. عدالت رویه‌ای^۲،

۳. عدالت مرآوده‌ای^۳.

۱. عدالت توزیعی:

عدالت توزیعی به قضاوت برابری توزیع نتایج مثل سطح پرداخت یا مقیاس و فرصت‌های ارتقا در یک بافت سازمانی اشاره دارد. این تئوری بیان می‌کند که افراد تعادل نسبی نتایج مطلوب را در نظر می‌گیرند و داده- ستاده نسبی خود را با همکاران خود مقایسه می‌کنند. (رالز، ۱۹۷۱) به طور دقیق تصورات عدالت را تشریح می‌کند. بر

1. Distributive justice

2. Procedural justice

3. interactional justice

طبق گفته‌های وی زمانی که نابرابری در انتظارات وجود دارد، افراد ضعیف در سازمان ممکن است بدتر نیز بشوند. در این موقع تنها کاری که سازمان باید انجام بدهد این است که بخش‌هایی از سازمان که در آن توزیع به صورت نابرابر انجام می‌شود، شناسایی و از آن جلوگیری به عمل آید (کروپانزانو و فولگر، ۱۹۹۱)

۲. عدالت رویه‌ای:

ادراکات انصاف در سازمان صرفاً تحت تأثیر نتایج نیست، بلکه تحت تأثیر فراگرد مورد استفاده برای تحقق نتایج نیز هست. نظریه عدالت رویه‌ای مطرح می‌کند افراد می‌توانند نگاهی فراتر از نتایج تصمیم کوتاه مدت داشته باشند. بنابراین نتایج نامطلوب قابل قبول به نظر می‌رسد، زمانی که تصور این است که فراگرد مورد استفاده منصفانه بوده است. (گرینبرگ، ۱۹۸۷)

اجرای عدالت مستلزم اتخاذ رویه‌های عادلانه است. می‌توان گفت عدالت مستلزم صراحت قوانین است و رویه اجرای قوانین زمانی عادلانه است که امکان بهره‌مندی از قانون را به سهولت در اختیار همگان قرار دهد.

نوعی تعهد پذیرفته شده و الزام آور به عدالت، برای عدالت محور شدن رفتار و کردار مدیران، موضوعیت و اصالت دارد؛ یعنی رعایت عدالت باید جزئی از هدف و فراگرد نیل به هدف باشد تا عدالت رویه‌ای در سازمان محقق گردد. (پورعزت، قلی‌پور، ۱۳۸۸)

بارون و گرینبرگ معتقدند که دانشمندان دو جنبه برای عدالت رویه‌ای در نظر گرفته‌اند:

جنبه ساختاری عدالت رویه‌ای: این جنبه از عدالت رویه‌ای به بررسی این امر می‌پردازد که تصمیم‌ها چگونه باید اتخاذ گردند تا منصفانه به نظر برسند. توجه به این نکته حایز اهمیت است که این جنبه به بررسی اینکه تصمیم‌ها چه باشند، نمی‌پردازد، بلکه این امر را بررسی می‌نماید که تصمیمات چگونه اتخاذ گردند.

جنبه اجتماعی عدالت رویه‌ای: گرینبرگ اعتقاد دارد که گرچه جنبه ساختاری عدالت رویه‌ای، اهمیت شایانی دارد اما همه مباحث در زمینه عدالت رویه‌ای را در بر

نمی‌گیرد؛ به عبارت دیگر هنگام قضاوت در مورد میزان رعایت عدالت در رویه‌های سازمانی، کیفیت رفتار بین شخصی تصمیم‌گیرندگان با کارکنان سازمان به منزله یک عامل کلیدی در نظر گرفته می‌شود. (گرینبرگ و بارون، ۲۰۰۰)

عدالت مراوده‌ای: واژه عدالت مراوده‌ای ۱ برای نخستین بار توسط دو پژوهشگر به نام‌های بایس و موگ در سال ۱۹۸۶ بکار برده شد. آنها معتقد بودند که عدالت مراوده‌ای نوع دیگری از عدالت است که از نظر مفهومی متمایز از عدالت توزیعی و رویه‌ای است و به عمل اجتماعی رویه اشاره دارد. افراد نسبت به کیفیت برخورد با آنها در روابط متقابل شخصی و هم‌چنین جنبه‌های ساختاری فراگرد تصمیم‌گیری حساس‌اند. (رضاییان، ۱۳۸۴)

عدالت مراوده‌ای مطرح می‌کند که کیفیت رفتار بین شخصی در طول اجرای رویه‌ها، در تعیین قضاوت‌های انصاف مهم و مؤثر است. رفتار بین شخصی شامل اعتماد در روابط و رفتار افراد با تواضع و احترام می‌باشد. وضع مناسب رویه‌ها به وسیله پنج رفتار تعریف می‌شود:

- توجه کافی به داده‌های کارکنان
- جلوگیری از تعصب شخصی
- استفاده سازگار از معیار تصمیم‌گیری
- بازخور به موقع
- توجه یک تصمیم

این عوامل نقش مهمی را در ادراک کارکنان از برابری، پذیرش تصمیمات و گرایش به سمت سازمان دارند. (کونوفسکی و کراپانزانو، ۱۹۹۱) عدالت مراوده‌ای می‌تواند دو بعد داشته باشد: بعد بین شخصی که نشان می‌دهد که رفتار باید مؤدبانه و بااحترام باشد. مدیران هنگام برخورد با کارکنان خود باید رفتاری حاکی از اعتماد و احترام را از خود نشان دهند. دومین بعد آن انتظارات و مسئولیت اجتماعی می‌باشد. با توجه افراد به اندازه کافی، قدرت تحمل افراد از یک نتیجه غیر منصفانه بیش تر می‌شود. (کروپانزانو و گرینبرگ، ۱۹۹۷)

در تحقیقی که توسط پورعزت و قلی پور در سال ۱۳۸۸ با عنوان بررسی موانع ساختاری تحقق عدالت در سازمان، انجام شده است موانع توسعه عدالت در سازمان را چنین بیان می‌کند که ساختار (عوامل شکل دهنده آن و عوامل الزام آور آن) بر روند توسعه عدالت (در همه جنبه‌های توزیعی، رویه ای، مراوده ای، اطلاعاتی، احساسی، مشاهده‌ای و زبان‌شناختی) تأثیر دارد. بدین معنا که:

(الف) هر چه اهداف و استراتژی‌های سازمان به نحو عادلانه‌تری شکل بگیرند، احتمال رعایت عدالت در سازمان افزایش می‌یابد.

(ب) هر چه اندازه سازمان افزایش یابد و بر سطح پیچیدگی آن افزوده شود، رعایت عدالت سازمانی با موانع بیشتری مواجهه شده، دشوارتر خواهد شد.

(ج) هر چه سطح فناوری مورد استفاده در سازمان در دسترس تر بوده، احتمال توسعه عدالت سازمانی افزایش می‌یابد.

(د) هر چه در محیط روابط عادلانه تری برقرار باشد، احتمال توسعه عدالت سازمانی افزایش می‌یابد.

(ه) هر چه ساخت قدرت و کنترل متمرکز تر باشد، احتمال توسعه عدالت سازمانی (در ابعاد اطلاعاتی، رویه ای، مراوده ای، و حتی توزیعی) کاهش می‌یابد.

(و) هر چه فرهنگ و زبان رایج در سازمان (یا جامعه) بیشتر پذیرای رفتار عادلانه باشد و در برابر واژگان و اصطلاحات و گفتمان غیر عادلانه واکنش بیشتری نشان دهد، احتمال توسعه عدالت سازمانی افزایش می‌یابد.

در تحقیق مذکور ابعاد عدالت را علاوه بر رویه ای، توزیعی و مراوده ای، شامل عدالت اطلاعاتی، احساسی، مشاهده‌ای و زبان‌شناختی نیز می‌داند. (پورعزت و قلی پور، ۱۳۸۸)

بررسی رابطه مولفه‌های عدالت سازمانی با تعهد سازمانی در کارکنان شهرداری شهر اصفهان، عنوان پژوهشی است که توسط غفوری و گل پرور در سال ۱۳۸۸ انجام شده است. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که عدالت سازمانی و سه مولفه آن همبستگی مثبت و معنی داری با هر یک از حیطه‌های تعهد سازمانی یعنی تعهد سازمانی عاطفی،

بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و عدالت سازمانی و تاثیر آن بر ...

تعهد سازمانی هنجاری و تعهد سازمانی مستمر داشتند. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نیز حاکی از آن بود که سه نوع عدالت سازمانی یعنی عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی با تعهد سازمانی همبستگی چندگانه معنی داری داشتند. (غفوری و گل‌پرور، ۱۳۸۸)

تحقیق دیگر، بررسی رابطه میان عدالت سازمانی و سلامت اداری در گمرک جمهوری اسلامی ایران است که توسط آخوندی در سال ۱۳۸۹ نگارش شده است. یافته‌های پژوهش نشان دهنده رابطه قوی و معنادار میان عدالت سازمانی و سلامت اداری است. نتایج بررسی تاثیرگذاری مولفه‌های عدالت بر سلامت نیز حاکی از آن است که همزمان از بین سه نوع عدالت مورد بحث، عدالت رویه‌ای و تعاملی بر سلامت اداری تاثیرگذار است. همچنین برای رتبه بندی تاثیرگذاری مولفه‌ها، بیشترین میزان همبستگی میان عدالت سازمانی و سلامت اداری ابتدا مربوط به عدالت رویه‌ای، دوم عدالت تعاملی و کمترین تاثیر بر سلامت اداری در گمرک ج.ا. ایران مربوط به عدالت توزیعی می‌باشد. (آخوندی، ۱۳۸۹)

در پژوهشی دیگر نیز که توسط احمدی و همکاران در سال ۱۳۸۸ انجام شده، تاثیر عدالت سازمانی بر عملکرد کارکنان در سازمان جهاد کشاورزی تهران مورد بررسی قرار داده شده است. نتایج تحقیق نشان داد که ادراکات کارکنان نسبت به میزان رعایت عدالت توزیعی و رویه‌ای در این سازمان بر عملکرد آنان تاثیر داشته، اما ارتباط چندانی قوی بین ادراکات کارکنان از میزان رعایت عدالت مروده‌ای و عملکرد کارکنان در این سازمان پیدا نشد. (احمدی و همکاران، ۱۳۸۸)

۳.۲. رفتار شهروندی سازمانی^۴ (OCB)

رفتار شهروندی سازمانی، ابتدا در سال ۱۹۸۷ توسط کان و کتز به عنوان رفتارهای فرانقشی تعریف شد. اما پژوهش‌های اصلی درباره این مفهوم از ۲۴ سال قبل یعنی از زمانی که ارگان و بتمن، آن را با همین نام (رفتار شهروندی سازمانی) معرفی کردند آغاز

4. Organizational Citizenship Behavior

شد.

رفتارهای شهروندی عبارت‌اند از: رفتارهایی فراتر از رفتارهای داوطلبانه و نوآورانه که از سوی کارکنان در سازمان رخ می‌دهد. با آنکه این رفتارها از وظایف رسمی کارکنان نیست و برای کارکنان پاداشی از سوی سازمان ندارد، اما آنچه موجب مطالعه آنان شده است تاثیری است که بر بهبود اثربخشی و کارایی سازمان‌ها دارد.

برای مثال رفتارهایی چون کمک به آموزش کارکنان تازه وارد به سازمان، استفاده از زمان‌های استراحت برای تکمیل کار، ارائه پیشنهادهایی برای بهبود روش کار و کار روی پروژه‌ها در منزل همه و همه از جمله رفتارهای شهروندی سازمانی محسوب می‌شود. (قاسمی و صمیمی، ۱۳۹۲)

OCB را می‌توان "روغن کاری حرکت ماشین اجتماعی سازمان" نامید. عناصر کلیدی **OCB** عبارت‌اند از:

- رفتاری است فراتر از آنچه که برای کارکنان سازمان به طور رسمی تشریح گردیده است.

- رفتاری است که بصورت اختیاری و بر اساس اراده فردی می‌باشد.

- رفتاری است که بطور مستقیم پاداشی به دنبال ندارد و یا از طریق ساختار رسمی سازمانی مورد قدردانی قرار نمی‌گیرد؛

- رفتاری است که برای عملکرد سازمان و موفقیت عملیات سازمان خیلی مهم است. (کاسترو و ات‌ال، ۲۰۰۴)

از تعریفی که ارگان ارائه کرده است می‌توان دریافت که **OCB** از مفاهیمی همچون تعهد سازمانی که بوسیله روانشناسان سازمانی مطرح شده، متمایز است. در حالی که **OCB** ممکن است بطور تجربی با تعهد سازمانی ارتباط داشته باشد. (صنوبری، ۱۳۸۷)

انواع رفتار شهروندی در سازمان

گراهام (۱۹۹۱) معتقد است که رفتارهای شهروندی در سازمان سه نوع‌اند: (بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳)

۱) **اطاعت سازمانی:** این واژه توصیف کننده رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیتشان شناسایی و در ساختار معقولی از نظم و مقررات پذیرفته شده اند. شاخص‌های اطاعت سازمانی رفتارهایی نظیر احترام به قوانین سازمانی، انجام وظایف به طور کامل و انجام دادن مسئولیت‌ها با توجه به منابع سازمانی است.

۲) **وفاداری سازمانی:** این وفاداری به سازمان از وفاداری به خود، سایر افراد و واحدها و بخش‌های سازمانی متفاوت است و بیان کننده میزان فداکاری کارکنان در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان است.

۳) **مشارکت سازمانی:** این واژه با درگیر بودن در اداره سازمان ظهور می‌یابد که از آن جمله می‌توان به حضور در جلسات، به اشتراک گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی به مسائل جاری سازمان، اشاره کرد.

گراهام با انجام این دسته بندی از رفتار شهروندی، معتقد است که این رفتارها مستقیماً تحت تأثیر حقوقی قرار دارد که از طرف سازمان به فرد داده می‌شود. در این چارچوب حقوق شهروندی سازمانی شامل عدالت استخدامی، ارزیابی و رسیدگی به شکایات کارکنان است. بر این اساس وقتی که کارکنان می‌بینند که دارای حقوق شهروندی سازمانی هستند به احتمال بسیار زیاد از خود، رفتار شهروندی (از نوع اطاعت) نشان می‌دهند. در بعد دیگر حقوقی یعنی تأثیر حقوق اجتماعی سازمان - که دربرگیرنده رفتارهای منصفانه با کارکنان نظیر افزایش حقوق و مزایا و موقعیت‌های اجتماعی است - بر رفتار کارکنان نیز قضیه به همین صورت است. کارکنان وقتی می‌بینند که دارای حقوق اجتماعی سازمانی هستند به سازمان وفادار خواهند بود و رفتار شهروندی (از نوع وفاداری) از خود بروز می‌دهند و سرانجام وقتی که کارکنان می‌بینند به حقوق سیاسی آنها در سازمان احترام گذاشته می‌شود و به آنها حق مشارکت و تصمیم‌گیری در حوزه‌های سیاست‌گذاری سازمان داده می‌شود، باز هم رفتار شهروندی (از نوع مشارکت) از خود نشان می‌دهند. (اسلامی، ۱۳۸۸)

ابعاد رفتار شهروندی

پژوهشگران و صاحب‌نظران تاکنون ابعاد مختلفی را برای رفتار شهروندی

سازمانی برشمرده‌اند. اما به نظر می‌رسد تقسیم بندی ارگان از همه معروف تر و بیشتر مورد استفاده قرار گرفته است. ارگان پنج بعد رفتار شهروندی را به شرح زیر بیان می‌دارد: (اپل بام و همکاران، ۲۰۰۴)

۱. نوع دوستی: کمک به همکاران و کارکنان برای انجام وظایف در شرایط غیرمعمول.

۲. وظیفه شناسی (وجدان کاری): انجام وظایف تعیین شده به شیوه‌ای فراتر از آنچه انتظار می‌رود (همانند کار در بعد از ساعت اداری برای سود رساندن به سازمان).

۳. جوانمردی: تأکید بر جنبه‌های مثبت سازمان به جای جنبه‌های منفی آن.

۴. فضیلت مدنی (آداب اجتماعی): مستلزم حمایت از عملیات‌های اداری سازمان است.

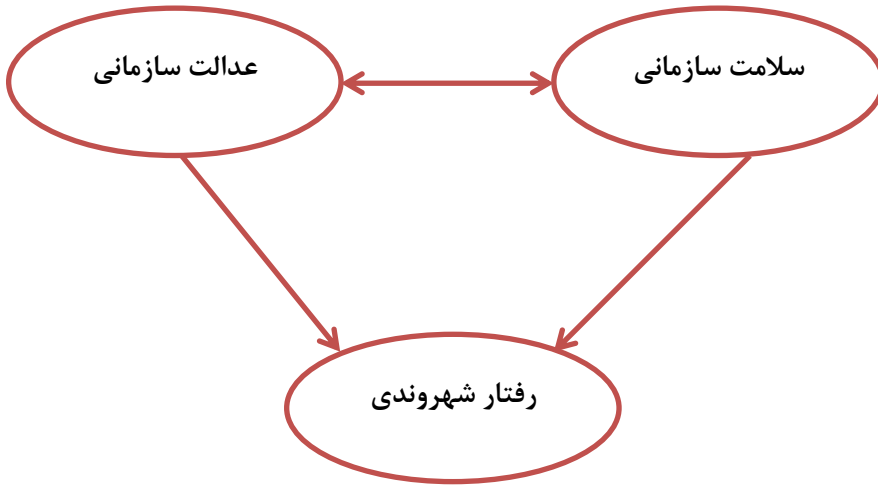
۵. ادب و نزاکت: مشورت با دیگران قبل از اقدام به عمل، دادن اطلاع قبل از عمل، و رد و بدل کردن اطلاعات.

۳. مدل مفهومی و فرضیه‌های تحقیق

با توجه به موارد و استدلال‌های یاد شده در بخش ادبیات تحقیق، می‌توان چارچوب مفهومی تحقیق را طبق شکل ۱ در نظر گرفت. در این چارچوب می‌توان ارتباطات پیشنهادی بین متغیرهای تحقیق (رفتار شهروندی به عنوان متغیر وابسته و سلامت سازمانی و عدالت سازمانی به عنوان متغیر مستقل) را مشاهده نمود.

بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و عدالت سازمانی و تاثیر آن بر ...

شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق



۱.۳. فرضیه‌های اصلی تحقیق

می‌توان فرضیه‌های اصلی تحقیق را به شرح زیر بیان نمود:

- ۱- بین سلامت سازمانی و عدالت سازمانی رابطه وجود دارد.
- ۲- سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی اثر دارد.
- ۳- عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی اثر دارد.

۲.۳. فرضیه‌های فرعی تحقیق

فرضیه‌های فرعی تحقیق را نیز می‌توان به شرح زیر بیان نمود:

- ۱- سلامت سازمانی بر نوع دوستی اثر دارد.
- ۲- سلامت سازمانی بر وظیفه شناسی (وجدان) اثر دارد.
- ۳- سلامت سازمانی بر جوانمردی اثر دارد.
- ۴- سلامت سازمانی بر آداب اجتماعی اثر دارد.
- ۵- سلامت سازمانی بر ادب و نزاکت اثر دارد.
- ۶- عدالت سازمانی بر نوع دوستی اثر دارد.
- ۷- عدالت سازمانی بر وظیفه شناسی (وجدان) اثر دارد.

- ۸- عدالت سازمانی بر جوانمردی اثر دارد.
- ۹- عدالت سازمانی بر آداب اجتماعی اثر دارد.
- ۱۰- عدالت سازمانی بر ادب و نزاکت اثر دارد.

۴. روش تحقیق

۱.۴. جامعه آماری

جامعه مورد بررسی این تحقیق، همهی کارکنان مناطق شهرداری شیراز است که تعداد آن‌ها ۱۱۴۹ نفر می‌باشد. که از میان ده منطقه موجود، یکی از مناطق به روش نمونه گیری خوشه‌ای تصادفی انتخاب و تعداد ۱۱۱ عدد پرسش‌نامه توزیع که از این تعداد ۸۱ عدد از آنها جمع آوری گردیدند.

برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است که عبارت است از:
در این فرمول متغیر نرمال واحد متناظر با سطح اطمینان از جامعه است Z_{1-a} .

$$n = \frac{Z^2 pq}{d^2} \quad n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2} = 384$$

چنانچه تعداد نمونه در دسترس نباشد آن را مساوی $P=0/05$ برآورد نسبت صفت متغیر در نظر می‌گیرند و وقتی مقدار P بدست آمده از فرمول بالا نسبت به حجم جامعه کوچک باشد، حجم نمونه محاسبه شده به عنوان نمونه نهایی مورد نظر قرار می‌گیرد. در غیر این صورت، وقتی تعداد نمونه بدست آمده از $0/05$ حجم جامعه بزرگتر باشد، با استفاده از فرمول ذیل حجم نمونه را بدست می‌آورند (سرمد، ۱۳۸۳: ۱۸۸).

$$n' = \frac{No}{1 + \frac{No}{N}}$$

۲.۴. روایی و پایایی

نعامی و شکرکن (۱۳۸۳) ضرایب روایی (سازه‌ای) و پایایی (آلفای کرونباخ) این

بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و عدالت سازمانی و تاثیر آن بر ...

پرسش‌نامه را محاسبه و به ترتیب برای عدالت سازمانی کلی ۰/۴۲ و ۰/۸۵، برای عدالت توزیعی ۰/۴۶ و ۰/۷۸، برای عدالت رویه‌ای ۰/۵۷ و ۰/۸۲ و برای عدالت مراوده‌ای ۰/۴۰ و ۰/۶۴ گزارش کرده‌اند.

این پرسش‌نامه (رفتار شهروندی) توسط حسن اسلامی (۱۳۸۶)، ترجمه و در تحقیقات مختلفی در داخل کشورمان مورد استفاده قرار گرفته است و دارای روایی و پایایی مناسبی است. در پژوهش پور سلطانی زرنندی و همکاران (۱۳۹۲) اعتبار پرسش‌نامه با بهره‌گیری از نظرهای اصلاحی استادان مدیریت ورزشی به دست آمد. با مطالعه آزمایشی روی ۳۰ نفر از معلمان تربیت بدنی شهر مشهد پایایی درونی پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ ۰/۷۶ بدست آمد.

۳.۴. جمعیت شناختی

مشخصات جمعیت شناختی پاسخ‌گویان بر اساس سابقه خدمت، سن، جنسیت و تحصیلات به شرح جدول ذیل می‌باشد:

موارد	توصیف	تعداد	درصد
جنس	مرد	۵۸	٪۷۲
	زن	۲۳	٪۲۸
سن	کمتر از ۳۰ سال	۳۰	۳۷٪
	۳۱ - ۴۰ سال	۳۴	۴۲٪
	۴۱ - ۵۰ سال	۱۳	۱۶٪
	بیشتر از ۵۰ سال	۴	۵٪
تحصیلات	دیپلم و زیر دیپلم	۱۰	۱۲٪
	فوق دیپلم	۲۸	۳۵٪
	لیسانس	۳۵	۴۷٪
	فوق لیسانس	۵	۶٪

درصد	تعداد	توصیف	موارد
۲۲٪	۱۸	زیر ۵ سال	سابقه خدمت
۲۶٪	۲۱	۵-۱۰ سال	
۱۸٪	۱۵	۱۰-۱۵ سال	
۱۹٪	۱۵	۱۵-۲۰ سال	
۱۵٪	۱۲	۲۰ سال به بالا	

۴.۴. تحلیل آماری

۴.۴.۱. آزمون فرضیه اول تحقیق

فرضیه اول تحقیق عبارت است از: به نظر می‌رسد بین سلامت سازمانی و عدالت سازمانی رابطه وجود دارد.

بر این اساس، فرض صفر و فرض یک آن را می‌توان این‌گونه نوشت:

H0: بین سلامت سازمانی و عدالت سازمانی رابطه وجود ندارد.

H1: بین سلامت سازمانی و عدالت سازمانی رابطه وجود دارد.

جدول ۱: سنجش همبستگی میان متغیرهای سلامت و عدالت سازمانی

Correlations		عدالت
سلامت	Pearson Correlation	۰/۷۲۵**
	Sig. (2-tailed)	۰/۰۰۰
	N	۸۱

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

همان‌گونه که ملاحظه می‌گردد مقدار همبستگی برابر با ۰/۷۲۵+ است و این بدان معناست که مقدار همبستگی برابر با ۷۲٪ و درصد بالایی را نشان می‌دهد. در ضمن جهت همبستگی مثبت است که در نتیجه با افزایش یک متغیر، متغیر دیگر نیز افزایش می‌یابد.

۴.۴.۲. آزمون فرضیه دوم تحقیق

فرضیه دوم تحقیق عبارت است از: به نظر می‌رسد سلامت سازمانی بر رفتار

بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و عدالت سازمانی و تاثیر آن بر ...

شهروندی اثر دارد.

بر این اساس، فرض صفر و فرض یک آن را می توان این گونه نوشت:

H0: سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی اثر ندارد.

H1: سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی اثر دارد.

جدول ۲: تحلیل آنوای یک طرفه تاثیرگذاری سلامت بر رفتار شهروندی

ANOVA

رفتار شهروندی

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	۳/۰۶۰	۴	۰/۷۶۵	۵/۲۴۱	۰/۰۰۱
Within Groups	۱۱/۰۹۵	۷۶	۰/۱۴۶		
Total	۱۴/۱۵۵	۸۰			

فرض فوق با استفاده از روش آنوای یک طرفه آزمون و مشاهده گردید مقدار sig (معناداری) برابر با ۰/۰۰۱ شده است و چون مقدار آن از مقدار آزمون ($\alpha=۰/۰۵$) کمتر است در نتیجه فرض صفر رد و فرض یک یا در اصل فرضیه دوم تحقیق تایید می گردد. بدین معنی که بین میانگین رفتار شهروندی در سطوح مختلف سلامت سازمانی تفاوت معناداری وجود دارد و سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی اثر دارد.

۳.۴.۴. آزمون فرضیه سوم تحقیق

فرضیه سوم تحقیق عبارت است از: به نظر می رسد عدالت سازمانی بر رفتار

شهروندی اثر دارد.

بر این اساس، فرض صفر و فرض یک آن را می توان اینگونه نوشت:

H0: عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی اثر ندارد.

H1: عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی اثر دارد.

جدول ۳. تحلیل آنوای یک طرفه تاثیرگذاری عدالت بر رفتار شهروندی

ANOVA

رفتار شهروندی

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	۲/۴۹۴	۳	۰/۸۳۱	۵/۴۹۰	۰/۰۰۲
Within Groups	۱۱/۶۶۱	۷۷	۰/۱۵۱		
Total	۱۴/۱۵۵	۸۰			

فرض فوق با استفاده از روش آنوای یک طرفه آزمون و مشاهده گردید مقدار sig (معناداری) برابر با ۰/۰۰۲ شده است و چون مقدار آن از مقدار آزمون ($\alpha=0/05$) کمتر است در نتیجه فرض صفر رد و فرض یک یا در اصل فرضیه سوم تحقیق تایید می‌گردد. بدین معنی که بین میانگین رفتار شهروندی در سطوح مختلف عدالت سازمانی تفاوت معناداری وجود دارد و عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی اثر دارد.

۴.۴.۴. آزمون فرضیات فرعی تحقیق

پس از آزمون فرضیه‌های اصلی، در اینجا اثر متغیرهای اصلی سلامت سازمانی و عدالت سازمانی بر روی زیرمعیارهای متغیر وابسته یا همان رفتار شهروندی نیز سنجیده و نتایج آن به شرح جداول ۴ و ۵ به دست آمده است.

همان گونه که ذکر گردید فرضیه‌های فرعی تحقیق به شرح زیر بیان گردیدند:

۱. سلامت سازمانی بر نوع دوستی اثر دارد.
۲. سلامت سازمانی بر وظیفه شناسی (وجدان) اثر دارد.
۳. سلامت سازمانی بر جوانمردی اثر دارد.
۴. سلامت سازمانی بر آداب اجتماعی اثر دارد.
۵. سلامت سازمانی بر ادب و نزاکت اثر دارد.
۶. عدالت سازمانی بر نوع دوستی اثر دارد.
۷. عدالت سازمانی بر وظیفه شناسی (وجدان) اثر دارد.
۸. عدالت سازمانی بر جوانمردی اثر دارد.

بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و عدالت سازمانی و تاثیر آن بر ...

۹. عدالت سازمانی بر آداب اجتماعی اثر دارد.

۱۰. عدالت سازمانی بر ادب و نزاکت اثر دارد.

فرضیات ۱ تا ۵ یا همان اثرگذاری سلامت سازمانی بر مولفه‌های رفتار شهروندی، به شرح جدول ۴ آزمون شدند.

جدول ۴: تحلیل آنوای یک طرفه تاثیرگذاری سلامت بر مولفه‌های رفتار شهروندی

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
نوع دوستی	Between Groups	۱۵/۹۱۱	۴	۳/۹۷۸	۳/۹۸۸	۰/۰۰۵
	Within Groups	۷۴/۸۱۰	۷۵	۰/۹۹۷		
	Total	۹۰/۷۲۱	۷۹			
وجدان	Between Groups	۳/۳۴۸	۴	۰/۸۶۷	۱/۶۰۱	۰/۱۸۳
	Within Groups	۴۰/۶۲۱	۷۵	۰/۵۴۲		
	Total	۴۴/۰۸۹	۷۹			
جوانمردی	Between Groups	۰/۷۸۷	۴	۰/۱۹۷	۰/۶۵۱	۰/۶۲۸
	Within Groups	۲۲/۹۶۳	۷۶	۰/۳۰۲		
	Total	۲۳/۷۵۰	۸۰			
رفتار مدنی	Between Groups	۸/۰۱۱	۴	۲/۰۰۳	۴/۵۷۵	۰/۰۰۲
	Within Groups	۳۳/۲۶۷	۷۶	۰/۴۳۸		
	Total	۴۱/۲۷۸	۸۰			
ادب	Between Groups	۲۳/۳۰۵	۴	۵/۸۲۶	۱۰/۱۱۵	۰/۰۰۰
	Within Groups	۴۳/۷۷۶	۷۶	۰/۵۷۶		
	Total	۶۷/۰۸۰	۸۰			

با توجه به جداول فوق می‌توان دید که مقدار sig (معناداری) وجدان برابر با ۰/۱۸۳ و مقدار sig (معناداری) جوانمردی برابر با ۰/۶۲۸ شده است و چون مقدار آنها از مقدار آزمون ($\alpha=۰/۰۵$) بیشتر است در نتیجه در این تحقیق سلامت سازمانی بر مولفه‌های وجدان و جوانمردی اثر ندارد، و بر مولفه‌های نوع دوستی، رفتار مدنی و ادب

رفتار شهروندی اثر دارد.

فرضیات ۶ تا ۱۰ یا همان اثرگذاری عدالت سازمانی بر مولفه‌های رفتار شهروندی، به شرح جدول ۴ آزمون شدند.

جدول ۵: تحلیل آنوای یک طرفه تاثیرگذاری عدالت بر مولفه‌های رفتار شهروندی

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
نوع دوستی	Between Groups	۲۱/۲۱۶	۳	۷/۰۷۲	۷/۷۳۳	۰/۰۰۰
	Within Groups	۶۹/۵۰۵	۷۶	۰/۹۱۵		
	Total	۹۰/۷۲۱	۷۹			
وجدان	Between Groups	۱/۳۴۷	۳	۰/۴۴۹	۰/۷۹۸	۰/۴۹۹
	Within Groups	۴۲/۷۴۲	۷۶	۰/۵۶۲		
	Total	۴۴/۰۸۹	۷۹			
جوانمردی	Between Groups	۳/۵۳۲	۳	۱/۱۷۷	۴/۴۸۴	۰/۰۰۶
	Within Groups	۲۰/۲۱۸	۷۷	۰/۲۶۳		
	Total	۲۳/۷۵۰	۸۰			
رفتار مدنی	Between Groups	۱/۹۳۶	۳	۰/۶۴۵	۱/۲۶۳	۰/۲۹۳
	Within Groups	۳۹/۳۴۳	۷۷	۰/۵۱۱		
	Total	۴۱/۲۷۸	۸۰			
ادب	Between Groups	۲۵/۴۵۲	۳	۸/۴۸۴	۱۵/۶۹۳	۰/۰۰۰
	Within Groups	۴۱/۶۲۸	۷۷	۰/۵۴۱		
	Total	۶۷/۰۸۰	۸۰			

با توجه به جداول فوق می‌توان دید که مقدار Sig (معناداری) وجدان برابر با ۰/۴۹۹ و مقدار sig (معناداری) رفتار مدنی برابر با ۰/۲۹۳ شده است و چون مقدار آن‌ها از مقدار آزمون ($\alpha=۰/۰۵$) بیشتر است در نتیجه در این تحقیق عدالت سازمانی بر مولفه‌های وجدان و رفتار مدنی اثر ندارد، و بر مولفه‌های نوع دوستی، جوانمردی و ادب

رفتار شهروندی اثر دارد.

نتیجه گیری

همان گونه که ذکر گردید هدف از این تحقیق بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و سلامت سازمانی و تاثیر آنها بر رفتار شهروندی سازمانی می باشد و با توجه به اینکه این موضوع تاکنون در شهرداری شیراز مورد سنجش قرار نگرفته بود از این رو فرضیه های تحقیق در جامعه مورد نظر که همان مناطق ده گانه شهرداری شیراز می باشند مورد ارزیابی قرار گرفتند. نتایج به دست آمده از تحلیل آماری مویید این مطلب بود که در این سازمان، سلامت سازمانی و عدالت سازمانی با هم رابطه مثبت دارند، و در ارزیابی اثر سلامت و عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی در شهرداری شیراز به این نتایج منجر شد که سلامت سازمانی و عدالت سازمانی به طور کلی بر رفتار شهروندی اثر دارد، که در ارزیابی زیر معیارهای رفتار شهروندی، سلامت سازمانی بر مولفه های وجدان و جوانمردی اثر ندارد، و بر مولفه های نوع دوستی، رفتار مدنی و ادب رفتار شهروندی اثر مثبت دارد. همچنین در این تحقیق عدالت سازمانی بر مولفه های وجدان و رفتار مدنی اثر ندارد، و بر مولفه های نوع دوستی، جوانمردی و ادب رفتار شهروندی اثر مثبت دارد.

منابع

الف. فارسی

- ۱- نعامی، عبدالزهرا و حسین شکرکن، (۱۳۸۳). بررسی روابط ساده و چندگانه عدالت سازمانی با خشنودی شغلی در کارکنان یک شرکت صنعتی، مجله دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، دوره سوم، سال یازدهم، شماره ۱.
- ۲- غفوری ورنوسفادرانی، محمدرضا، گل پرور، محسن، (۱۳۸۸). بررسی رابطه مولفه های عدالت سازمانی با تعهد سازمانی در کارکنان شهرداری شهر اصفهان،

- نشریه مطالعات روان شناختی، دوره ۵، شماره ۴.
- ۳- حقیقی، محمدعلی، احمدی، ایمان، رامین مهر، حمید، (۱۳۸۸)، بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر عملکرد کارکنان، مدیریت فرهنگ سازمانی، سال هفتم، شماره بیستم، ۷-۱۰۱.
- ۴- رضاییان، علی، (۱۳۸۴). انتظار عدالت و عدالت در سازمان، انتشارات سمت.
- ۵- رامین مهر، حمید، طبرسا، غلام‌علی، (۱۳۸۹). ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی، چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۳.
- ۶- شیخی، محمد حسین، (۱۳۹۰)، عوامل مؤثر بر سلامت نظام اداری و رشد ارزش‌های اخلاقی در آن، سال اول، شماره دوم، صفحه ۹۹ - ۱۲۶.
- ۷- قهرمانی، محمد، ابوالقاسمی، محمود، عارفی، محبوبه، خاتمی، میرحمید، (۱۳۹۱)، ارزیابی سلامت سازمانی دانشکده‌های دانشگاه شهید بهشتی، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره چهارم، شماره ۱۰، صفحات ۱۳-۳۰.
- ۸- سید جوادین، سید رضا، علوی، آزاده، انصاری، شهناز، (۱۳۸۹). دیدگاه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی درباره میزان استقرار شاخص‌های سلامت سازمانی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، فصلنامه مدیریت سلامت، شماره ۱۳.
- ۹- فانی، علی اصغر، دانایی فرد، حسن، زکیانی، شعله، (۱۳۹۰)، بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی: تبیین نقش شخصیت سالم سازمانی، پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۷، شماره ۱.
- ۱۰- آخوندی، فاطمه، ودادی، احمد، (۱۳۸۹)، بررسی رابطه میان عدالت سازمانی و سلامت اداری در گمرک جمهوری اسلامی ایران، فصلنامه مدیریت دولتی، سال اول، پیش شماره دوم.
- ۱۱- پور عزت، علی اصغر، قلی پور، آری، (۱۳۸۸)، بررسی موانع ساختاری تحقق عدالت در سازمان، برداشت دوم، شماره ۸.
- ۱۲- پور سلطانی زرنندی، حسین، امیرجی نقندر، رامین، (۱۳۹۲)، ارتباط تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی شهر مشهد در سال ۱۳۹۰، نشریه

مدیریت ورزشی، شماره ۱۶.

۱۳- قاسمی، ساسان، صمیمی، علی، (۱۳۹۲)، نقش رفتار شهروندی سازمانی در سازمان چیست؟، *روزنامه دنیای اقتصاد*، شماره ۳۰۷۹.

ب. انگلیسی

- 14- Liu yufan. (2005). Investigating turnover intention among emergency communication specialists, thesis of phd, university of south florida, <http://scholarcommons.usf.edu/etd/744>.
- 15- Byrne, Z. S., & Cropanzano, R. (2001). The History Of Organizational Justice: The Founders Speak. In Cropanzano (Ed.) *Justice in the Workplace: From Theory to Practice*, pp.3-26, Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- 16- Colquitt, J. A., Noe, R. A., & Jackson, C. L. (2002). Justice in teams: antecedents and consequences of procedural justice climate. *Personnel Psychology*, 55(1), 83-109.
- 17- Cropanzano, R., & Folger, R. (1991). Procedural Justice and Work Motivation. In R. M. Steers, L. W. Porter (Eds.). *Motivation and Work Behavior* (5th Ed.), 131-143. NY: McGraw-Hill.
- 18- Cropanzano, R, & Greenberg, J. (1997). Progress in Organizational Justice: Tunneling Through the Maze. In I. T. Robertson, & C. L. Cooper (Eds.), *International Review Of Industrial and Organizational Psychology*, 12, 317-372, NY: Wiley.
- 19- Greenberg, J. (1987). A Taxonomy of Organizational Justice theory. *Academy of management Review*, 12(1), 9-22.
- 20- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2000). *Behavior in organizations*. prentice-Hall, Inc.
- 21- Eslami, Hasan. & Sayar, Abolghasem. (2007). Organizational Citizenship behavior. *Tadbir Journal*, 18, 187.
- 22- William E. Klingele & Julie A. Lyden (2001): Organizational health and teacher education, *The Teacher Educator*, 37: 2, 100-116
- 23- Organ, D. W., (1997), "Organizational Citizenship Behavior: Its Construct Clean-Up Time". *Human Performance*, (10), 85-97.
- 24- Organ, D. W., (1988), "Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome". Lexington, MA: Lexington Books.

سال دوم | شماره هفتم | زمستان ۱۳۹۳