

نقش نیاز به موفقیت و نیاز به تعلق در اثرگذاری ادراک از عدالت بر رفتار خدمت‌گرا
The Role of Need for achievement and need for affiliation in the impact of the perception of justice on service-oriented behavior

Saeid Sehat

Mehdi Yazdanshenas

Mostafa Aghaie

سعید صحت*

مهدي یزدان شناس**

مصطفی آقایی***

چکیده

Abstract

The purpose of this study is to investigate the role of need for achievement and need for affiliation in the effect of perceived organizational justice which encompasses distributive, procedural and interactional dimensions on service-oriented organizational citizenship behavior (SOCB). This study is a descriptive-correlation survey. The statistical population consisted of 350 employees of various branches of Parsian Insurance Company in Tehran from which 183 employees were randomly selected as the research sample. Data were collected through questionnaires. Questionnaire's reliability and validity were analyzed using Cronbach alpha coefficient and confirmatory factor analysis respectively. Results of the structural equation modeling showed that employees' perceptions of procedural and interactional justice have positive effect on SOCB whereas distributive justice has no significant impact on SOCB. In addition, results of the hierarchical regression support the moderating role of need for achievement and need for affiliation in the relationship between perceived procedural and interactional justice and SOCB.

Keywords: Perceived organizational justice, Service-oriented organizational citizenship behavior, Achievement need, Affiliation need

هدف پژوهش حاضر بررسی نقش نیازهای موفقیت و تعلق در تاثیرگذاری عدالت سازمانی ادراک شده در قالب ابعاد عدالت توزیعی، رویه‌ای و مراوده‌ای بر رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا بوده است. روش تحقیق از نوع توصیفی-همبستگی، و جامعه آماری پژوهش شامل ۳۵۰ نفر از کارکنان شعب شرکت بیمه پارسیان در سطح شهر تهران بود که به صورت تصادفی ۱۸۳ نفر از آنان به عنوان حجم نمونه انتخاب شده‌اند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شد. روایی و پایایی پرسشنامه‌ها از روش تحلیل عاملی تأییدی و ضریب آلفای کرونباخ بررسی شد. نتایج بدست آمده از مدل‌سازی معادلات ساختاری نشان داد که عدالت رویه‌ای و مراوده‌ای ادراک شده کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا تاثیر مثبت و معناداری دارند، اما عدالت توزیعی ادراک شده هیچ تاثیری بر رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا ندارد. علاوه بر این، نتایج به دست آمده از رگرسیون سلسله مراتبی نقش تعدیل‌گر نیاز به موفقیت و نیاز به تعلق را در رابطه‌ی بین عدالت رویه‌ای و مراوده‌ای ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا را تایید می‌کند.

واژه‌های کلیدی: عدالت سازمانی ادراک شده، رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا، نیاز به موفقیت، نیاز به تعلق

* دانشیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی

** نویسنده مسئول: استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی

email: yazdanshenas@atu.ac.ir

*** کارشناسی ارشد مدیریت بیمه، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی

مقدمه

با توجه به تغییرات روزافزون جوامع بشری و تغییر مداوم انتظارات ذی‌نفعان سازمان‌ها، ارائه نسخه‌ای واحد برای تمامی سازمان‌ها و مشاغل نمی‌تواند جوابگوی مقتضیات محیطی و مطالبات مشتریان باشد (سلیمانی و همکاران، ۱۳۹۵). از این رو، سازمان‌های امروزی به کارکنانی نیازمندند که از الزامات و تکالیف رسمی شغلی خود پا را فراتر بگذارند. اقدام فراتر از تکالیف شغلی به رفتار شهروندی سازمانی^۱ اشاره دارد (مقیمی، ۱۳۹۳: ۴۴۸). رفتار شهروندی سازمانی یکی از انواع رفتارهای مثبت کارکنان است که می‌تواند در محیط سازمانی بروز کند و در ارتقاء عملکرد کارکنان موثر باشد (علی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۳). از آنجا که، از مفهوم رفتار شهروندی سازمانی در صنایع مختلف می‌توان برداشت‌های متفاوتی داشت، به گونه‌ای که بعضی از انواع رفتار شهروندی سازمانی برای برخی از سازمان‌ها نسبت به دیگران مناسب‌تر به نظر می‌رسند (بورمن و موتویدلو، ۱۹۹۳)، برخی از محققان مفهوم رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا^۲ را پیشنهاد کرده‌اند که در سازمان‌های خدماتی موضوعیت پیدا می‌کند (بتنکورت و همکاران، ۲۰۰۱؛ جیانگ و همکاران، ۲۰۰۱؛ یانگ و رودریگوئز، ۲۰۱۳). بتنکورت و براون (۱۹۹۷) رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا را به عنوان بروز داوطلبانه‌ی رفتارهای فرانش از کارکنان به منظور جلب رضایت‌مندی مشتریان در طول فرایند ارائه خدمت تعریف کرده‌اند (یانگ و رودریگوئز، ۲۰۱۳). وان‌داین و همکاران (۱۹۹۴) برای رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا سه بعد وفاداری، مشارکت و ارائه خدمت را پیشنهاد کرده‌اند. در بعد وفاداری کارکنان با ترفیع مزایا و خدمات سازمان برای افراد خارج از سازمان، وفاداری‌شان را نسبت به سازمان نشان می‌دهند و موجب ارتقاء تصویر ذهنی سازمان می‌شوند. ارائه خدمت^۳ به این نکته اشاره دارد که کارکنان برای ارائه اثربخش خدمات به مشتریان نهایت احتیاط و نگرش پاسخگو بودن در برابر مشتریان را در رفتارشان به نمایش می‌گذارند و مشارکت^۴ به این معنی است که کارکنان بر اساس دانش خود در مورد مشتریان به صورت فعالانه در ارائه پیشنهاد برای بهبود خدمات و فرایندهای ارائه خدمت مشارکت می‌کنند (بوزری و کاراتپی، ۲۰۱۷). از زمانی که رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است، عدالت سازمانی همواره به عنوان یکی از قوی‌ترین عوامل پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی سازمانی مورد تأکید قرار گرفته است، زیرا عدالت ادراک شده افراد از محیط کار شدیداً می‌تواند نگرش‌ها و رفتارهای آنان را در محل کار تحت تأثیر قرار دهد (وان دن و لیند، ۲۰۰۴). اصطلاح عدالت سازمانی برای نخستین بار توسط گرینبرگ (۱۹۸۷) مورد استفاده قرار گرفت، اما خاستگاه مطالعات در مورد عدالت سازمانی به نظریه برابری که توسط آدامز (۱۹۶۳) ارائه شد، برمی‌گردد. آدامز در مطالعات خود بر

^۱- Organizational citizenship behavior

^۲- Service-oriented organizational citizenship behavior

^۳- Service delivery

^۴- Participation

نقش نیاز به موفقیت و نیاز به تعلق در اثرگذاری ادراک از عدالت بر رفتار خدمت‌گرا

انصاف ادراک شده از پیامدها که همان عدالت توزیعی^۱ است، تاکید داشت. پس از آن محققان برابری ادراک شده از تصمیمات تخصیص منابع مثل سطح پرداختی به شخص و تخصیص بودجه به یک بخش را مورد توجه قرار دادند. نتیجه تئوری برابری، عدالت توزیعی بود که عدالت در تخصیص و توزیع منابع را شامل می‌شد. به عبارت دیگر، عدالت توزیعی به قضاوت برابری توزیع نتایج مثل سطح پرداخت یا مقیاس و فرصت‌های ارتقاء در یک بافت سازمانی اشاره دارد. این تئوری بیان می‌کند که افراد تعادل نسبی نتایج مطلوب را در نظر می‌گیرند و داده-ستاده خود را با داده-ستاده همکاران خود مقایسه می‌کنند (حقیقی و همکاران، ۱۳۸۸). محققان بعدی نشان دادند که اگر افراد رویه‌های مربوط به تصمیم‌گیری در مورد تخصیص منابع را عادلانه ادراک کنند، می‌توانند حد معینی از نابرابری را بپذیرند. عدالت رویه‌ای^۲ اصطلاحی است که برای توصیف این پدیده ابداع شده است. عدالت رویه‌ای به انصاف ادراک شده از رویه‌هایی که برای تعیین تصمیمات مرتبط با حقوق و دریافتی‌های کارکنان از سازمان مورد استفاده قرار می‌گیرد، اشاره دارد (مقیمی، ۱۳۹۳: ۴۴۶). عدالت مراوده‌ای^۳ یکی دیگر از ابعاد عدالت سازمانی است که برای توصیف کیفیت رفتارهای بین شخصی در طول تصویب فرایندهای سازمانی و توزیع نتایج سازمانی برای درک بهتر مفهوم عدالت سازمانی ارائه شده است (حقیقی و همکاران، ۱۳۸۸). در واقع عدالت مراوده‌ای به کیفیت رفتار میان اشخاص که به وسیله هر فرد احساس می‌شود، بازمی‌گردد و از دو جنبه‌ی بین فردی و اطلاعاتی مورد بررسی قرار می‌گیرد (افجه‌ای، ۱۳۸۸: ۳۷۸). به‌طور کلی، عدالت سازمانی به رفتار منصفانه و اخلاقی افراد درون یک سازمان اشاره دارد. عدالت با سه عامل برابری (پرداخت حقوق و مزایای مناسب و عادلانه و نیز نگاه یکسان به عموم کارکنان به عنوان عضوی از سازمان)، بی‌طرفی (بی‌طرفی در تصمیم‌های مربوط به گزینش و ارتقاء کارکنان) و عدم تبعیض (اجتناب از هرگونه تبعیض و اعطای حق استیناف به کارکنان، یعنی حق تجدید نظرخواهی در تصمیم‌ها) تعریف می‌شود که همگی به نحوه برخورد عادلانه سازمان با اقشار مختلف و پرهیز از تبعیض دلالت دارند (فانی و همکاران، ۱۳۹۲). بسیاری از تحقیقات پیشین اثر مثبت عدالت سازمانی را بر رفتار شهروندی سازمانی را تایید کرده‌اند (چان و لای، ۲۰۱۷؛ لیم و لوسیمر، ۲۰۱۷؛ فانی و همکاران، ۱۳۹۲؛ یانگ و رودریگوئز، ۲۰۱۳). رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را می‌توان از دو جنبه نظری مورد توجه قرار داد. نخست، با توجه به تئوری مبادله اجتماعی، کارکنان در مقابل رفتارهای منصفانه و محترمانه سرپرستان و سازمان، به احتمال زیاد خود را درگیر رفتارهای داوطلبانه فراتر از نقش می‌کنند (فسینا و همکاران، ۲۰۰۸). بنابراین، می‌توان انتظار داشت که کارکنان سازمان‌های خدماتی نیز در مقابل رفتارهای منصفانه سازمان، خود را درگیر انجام رفتارهای داوطلبانه مرتبط با خدمات کنند. دوم، با توجه به اینکه کار کردن در یک شغل خدماتی مستلزم توانایی

^۱- Distributive justice

^۲- Procedural justice

^۳- Interactional justice

پاسخگویی و تامین نیازها و خواسته‌های غیرقابل پیش‌بینی و متغیر مشتریان می‌باشد (بتنکورت و همکاران، ۲۰۰۱). بر اساس نظریه برابری آدامز اگر کارکنان احساس کنند که حجم کاری زیادی را تحمل می‌کنند، آن را با دریافتی‌های خود مقایسه خواهند کرد. بنابراین، اختلاف بین مقدار زیاد تقاضای کار/ نقش و سطح پایین دریافتی‌ها از سازمان، می‌تواند تمایل کارمندان خدماتی را برای بروز رفتارهای شهروندی سازمانی تحت تاثیر قرار دهد. دریافتی‌ها ممکن است مواردی چون حقوق و مزایا، عناوین شغلی، نحوه برخورد سرپرست یا رعایت حقوق در رویه‌های سازمانی را شامل شود. به عبارت دیگر، انتظار می‌رود که ادراک کارکنان خدماتی از رفتارهای عادلانه تاثیر قابل توجهی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا داشته باشد. در راستای این جنبه نظری، انتظار می‌رود که عدالت توزیعی، رویه‌ای و مرادده‌ای ادراک شده تاثیر مثبتی در رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا داشته باشند.

نیاز به موفقیت^۱ به تمایل فرد برای بهتر بودن و بهتر شدن از عملکرد گذشته بر مبنای مجموعه‌ای از استانداردها اشاره دارد (مقیمی، ۱۳۹۳: ۴۳۰). بنابراین، سطح بالای نیاز به موفقیت در افراد باعث می‌شود که کسب موفقیت‌های شخصی نسبت به پاداش‌های مادی از اهمیت بیشتری برخوردار باشد. از این رو، در این گرایش رفتاری افراد با سطح بالای نیاز به موفقیت همواره به دنبال خودشکوفایی، رشد، تعالی، برتری، پیشرفت و مسئولیت هستند (هارت و آلبراکین، ۲۰۰۹). در حوزه خدمات، اعتقاد بر این است که تطبیق با نیازهای دائماً در حال تغییر مشتریان برای موفقیت سازمان‌ها یک امر حیاتی است. از این لحاظ، می‌توان گفت که جلب رضایت مشتریان می‌تواند موفقیت بزرگی برای کارکنان سازمان‌های خدماتی محسوب شود (یانگ و رودریگوئز، ۲۰۱۳). نیاز به موفقیت و رسیدن به کمال در کنار سایر متغیرهای روانشناختی مانند خودکارآمدی می‌تواند بر عملکرد تاثیرات مثبتی داشته باشد (امانی و کیانی، ۱۳۹۶). بنابراین، انتظار می‌رود که کارکنان خدماتی با سطح بالایی از نیاز به موفقیت همواره فراتر از چیزی که از آنها انتظار می‌رود، برای جلب بالاترین سطح رضایت مشتری تلاش کنند.

نیاز به تعلق^۲ به تمایل افراد برای دوستی، همکاری و روابط بین فردی با دیگران اشاره دارد (مقیمی، ۱۳۹۳: ۴۳۰). بنابراین، افراد با سطح بالایی از نیاز به تعلق به دنبال روابط همگون و پذیرش دیگران، لذت با دیگران بودن، و علاقمند به تلاش در راستای توسعه‌ی روابط بین فردی هستند (یانگ و رودریگوئز، ۲۰۱۳). در سطح فردی، احساس تعلق و تعهد نسبت به دیگران و به‌ویژه اعضای خانواده می‌تواند باعث افزایش عملکرد و کاهش اهمال کاری فرزندان شود (رضاپور میرصالح، نجیبی و موسوی، ۱۳۹۵). ضمن اینکه برنامه‌های آموزشی تعلق و

^۱- Achievement need

^۲- Affiliation need

نقش نیاز به موفقیت و نیاز به تعلق در اثرگذاری ادراک از عدالت بر رفتار خدمت‌گرا

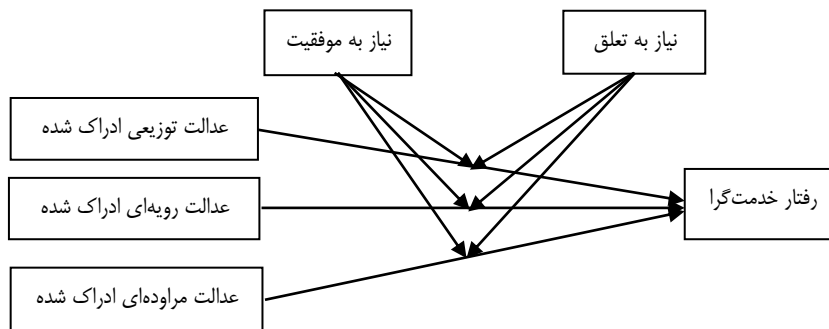
علاقه اجتماعی می‌تواند منجر به ارضای هر چه بهتر نیازهای روانشناختی شوند (خباز و همکاران، ۱۳۹۴). حتی سبک‌های تعلق و دلبستگی افراد می‌تواند بر عملکرد روانشناختی و سطح افسردگی آنها موثر باشد (غباری بناب و همکاران، ۱۳۹۴). با توجه به ماهیت نیاز به تعلق، می‌توان این‌گونه استدلال کرد که فردی با سطح بالایی از نیاز به تعلق، احتمالاً به وسیله بروز رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا نیاز به تعلق خود را ارضاء می‌کند. به‌خصوص کارکنان خدماتی با سطح بالای نیاز به تعلق احتمالاً به‌طور فعال خود را درگیر رفتارهای شهروندی سازمانی خدمت‌گرا می‌کنند. به‌طوری که رضایت‌مندی مشتریان از خدماتی که دریافت می‌کنند، جلب شود و در نتیجه روابط خود را با سازمان و احتمالاً کارمند حفظ کنند. با توجه به مطالب ذکر شده، به نظر می‌رسد که سطح نیاز به موفقیت و نیاز به تعلق رابطه بین عدالت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا را تحت تاثیر قرار می‌دهد.

در مطالعات متعددی به بررسی تاثیر عدالت سازمانی ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شده است. چان و لای (۲۰۱۷) در پژوهشی به این نتیجه دست یافتند که عدالت ادراک شده و ارتباطات رضایت‌بخش بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارند. لیم و لوسیمر (۲۰۱۷) در مطالعات خود دریافتند که عدالت مراوده‌ای ادراک شده توسط کارکنان پروژه‌های ساختمانی بر رفتار شهروندی سازمانی آنان تاثیرگذار است، ولی برای عدالت توزیعی و رویه‌ای ادراک شده هیچ تاثیری یافت نشد. قیومی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی تاثیر مثبت عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی را تأیید کرده‌اند. یافته‌های پژوهش یانگ و رودریگوئز (۲۰۱۳) نشان داد که عدالت رویه‌ای ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا تاثیر مثبت و مستقیم دارد و این رابطه توسط نیاز به تعلق تعدیل می‌شود. فانی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که بین عدالت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ی مثبتی وجود دارد و سلامت شخصیت این رابطه را تعدیل می‌کند. یافته‌های پژوهش بهلولی زیناب و همکاران (۱۳۸۹) ارتباط مثبت بین عدالت سازمانی و هر یک از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را آشکار ساخت. رضائیان و رحیمی (۱۳۸۷) در پژوهشی دریافتند که عدالت رویه‌ای هم به صورت مستقیم و هم به صورت غیر مستقیم از طریق اعتماد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر می‌گذارد. کیم و همکاران (۲۰۰۴) در پژوهشی به این نتیجه دست یافتند که عدالت توزیعی تاثیر مستقیمی بر تمایل کارکنان به نشان دادن رفتار مشتری‌گرا دارد. با توجه به پیشینه نظری و تجربی، فرضیه‌های پژوهش به صورت زیر تبیین می‌شوند. همچنین به منظور روشن شدن روابط بین متغیرها، مدل مفهومی پژوهش در شکل ۱ ارائه شده است. فرضیه‌های سطح اول پژوهش عبارتند از:

۱. عدالت توزیعی ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا تاثیر مثبتی دارد.
۲. عدالت رویه‌ای ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا تاثیر مثبتی دارد.
۳. عدالت مراوده‌ای ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا تاثیر مثبتی دارد.

فرضیه‌های سطح دوم پژوهش نیز عبارتند از:

۱. تاثیر عدالت توزیعی ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا به واسطه نیاز به تعلق تعدیل می‌شود.
۲. تاثیر عدالت رویه‌ای ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا به واسطه نیاز به تعلق تعدیل می‌شود.
۳. تاثیر عدالت مراده‌ای ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا به واسطه نیاز به تعلق تعدیل می‌شود.
۴. تاثیر عدالت توزیعی ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا به واسطه نیاز به موفقیت تعدیل می‌شود.
۵. تاثیر عدالت رویه‌ای ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا به واسطه نیاز به موفقیت تعدیل می‌شود.
۶. تاثیر عدالت مراده‌ای ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا به واسطه نیاز به موفقیت تعدیل می‌شود.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش

پژوهش حاضر از نوع هدف کاربردی، و از لحاظ روش و ماهیت توصیفی- همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان شعب شرکت بیمه پارسیان در سطح شهر تهران (۳۵۰ نفر) می‌باشد که با استفاده از فرمول کوکران ۱۸۳ نفر از آنان به عنوان حجم نمونه برآورد، و پرسشنامه‌ها به صورت تصادفی بین آنها توزیع شد. برای گردآوری داده‌ها ابزار پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفت که در ادامه به تفصیل تشریح شده است.

نقش نیاز به موفقیت و نیاز به تعلق در اثرگذاری ادراک از عدالت بر رفتار خدمت‌گرا

ابزار

پرسشنامه عدالت سازمانی ادراک شده: برای سنجش عدالت توزیعی ادراک شده از پرسشنامه پرایس و مولر (۱۹۸۶) استفاده شده است. این پرسشنامه ۵ گویه‌ای به منظور سنجش عدالت توزیعی ادراک شده طراحی شده است. نمره‌گذاری هر یک از گویه‌های این پرسشنامه بر اساس طیف ۷ درجه‌ای لیکرت (از یک برای کاملاً مخالف تا ۷ برای کاملاً موافق) صورت می‌گیرد. روایی و پایایی این پرسشنامه در تحقیقات متعددی مورد تأیید قرار گرفته است. ضریب آلفای کرونباخ این پرسشنامه برای پژوهش حاضر ۰/۹۵ و شاخص پایایی ترکیبی و میانگین واریانس تبیین شده به ترتیب ۰/۸۳ و ۰/۸۱ بدست آمده است. برای سنجش عدالت رویه‌ای و مراوده‌ای ادراک شده از پرسشنامه کولکوئیت (۲۰۰۱) استفاده شده است. این پرسشنامه از ۲۰ گویه تشکیل شده است که در این پژوهش از گویه‌های مربوط به سازه‌های عدالت رویه‌ای (۷ گویه) و عدالت مراوده‌ای (۴ گویه) استفاده شده است. در این پژوهش، ضریب آلفای کرونباخ برای عدالت رویه‌ای و مراوده‌ای به ترتیب ۰/۹۱ و ۰/۸۸ و شاخص پایایی ترکیبی و میانگین واریانس تبیین شده به ترتیب ۰/۸۳، ۰/۶۷ و ۰/۸۰، ۰/۶۵ بدست آمده است. همچنین، برازش مدل اندازه‌گیری با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی بررسی شد که نتایج بدست آمده ($\chi^2/df = 1/256$)، (RMSEA = ۰/۰۳۷)، (GFI = ۰/۹۳) و (CFI = ۰/۹۱) حاکی از برازش مطلوب مدل اندازه‌گیری می‌باشد.

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا: پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا توسط بتنکورت و همکاران (۲۰۰۱) طراحی شده است. این پرسشنامه شامل ۱۶ گویه می‌باشد که ۵ گویه مؤلفه وفاداری، ۶ گویه مؤلفه ارائه خدمت و ۵ گویه مؤلفه مشارکت را مورد سنجش قرار می‌دهد. در تحقیقات پیشین این پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفته است و پایایی و روایی گزارش شده برای آن حاکی از روایی و پایایی ابزار می‌باشد. به عنوان مثال، بوزری و کاراتیپی (۲۰۱۷) در پژوهش خود از این پرسشنامه استفاده کرده‌اند و ضریب آلفای کرونباخ، شاخص پایایی ترکیبی و میانگین واریانس تبیین شده به ترتیب ۰/۹۴، ۰/۹۴ و ۰/۶۱ گزارش شده است. ضریب آلفای کرونباخ برای هر یک از مؤلفه‌های (وفاداری، ارائه خدمت و مشارکت) این سازه در پژوهش حاضر ۰/۷۹، ۰/۸۳ و ۰/۷۵ بدست آمده است. همچنین، شاخص‌های پایایی ترکیبی و میانگین واریانس تبیین شده برای مؤلفه‌های وفاداری، ارائه خدمت و مشارکت به ترتیب ۰/۷۵، ۰/۶۰ و ۰/۸۰، ۰/۵۶ و ۰/۷۵، ۰/۵۳ بدست آمده است که حاکی از روایی و پایایی مطلوب پرسشنامه می‌باشد. نتایج بدست آمده از تحلیل عاملی تأییدی ($\chi^2/df = 1/558$)، (RMSEA = ۰/۰۵۵)، (GFI = ۰/۹۵)، (CFI = ۰/۹۷) برازش مطلوب مدل اندازه‌گیری را تأیید می‌کند.

پرسشنامه نیاز به موفقیت و نیاز به تعلق: برای سنجش نیاز به موفقیت و نیاز به تعلق، گویه‌های مربوط به نیاز به موفقیت و نیاز به تعلق پرسشنامه هیکرت و همکاران (۲۰۰۰) مورد استفاده قرار گرفت. این پرسشنامه از ۲۰ گویه تشکیل شده است که به منظور اندازه‌گیری نیاز به موفقیت، تعلق، استقلال و قدرت طراحی شده است که هر

یک از سازه‌ها با استفاده از ۵ گویه اندازه‌گیری می‌شوند. این پرسشنامه بر مبنای طیف پنج گزینه‌ای لیکرت (از یک برای کاملاً مخالف تا پنج برای کاملاً موافق) طراحی شده است. روایی و پایایی این پرسشنامه در تحقیقات پیشین مورد تأیید قرار گرفته است. به عنوان مثال، یانگ و رودریگوئز (۲۰۱۳) در پژوهش خود از این پرسشنامه استفاده کردند که ضریب آلفای کرونباخ برای نیاز به موفقیت و نیاز به تعلق به ترتیب ۰/۷۴ و ۰/۷۲ بدست آمده است. همچنین، شاخص‌های پایایی ترکیبی و میانگین واریانس تبیین شده برای هر یک از سازه‌ها به ترتیب ۰/۸۵، ۰/۵۴ و ۰/۸۳، ۰/۵۵ گزارش شده است که نشان‌دهنده روایی و پایایی قابل قبول این پرسشنامه است. ضریب آلفای بدست آمده در پژوهش حاضر برای نیاز به موفقیت و نیاز به تعلق به ترتیب ۰/۸۰ و ۰/۸۸ بدست آمده است. همچنین، شاخص‌های پایایی ترکیبی و میانگین واریانس تبیین شده برای هر یک از سازه‌های نیاز به موفقیت و تعلق به ترتیب ۰/۸۰، ۰/۵۳ و ۰/۸۸، ۰/۶۳ بدست آمده است که روایی و پایایی پرسشنامه را مورد تأیید قرار می‌دهد. برازش مدل اندازه‌گیری از روش تحلیل عاملی تأییدی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج بدست آمده ($\chi^2/df = 1/515$)، (RMSEA = ۰/۰۵۳)، (GFI = ۰/۹۶) و (CFI = ۰/۹۳) نشان‌دهنده برازش مطلوب مدل اندازه‌گیری می‌باشد.

روش تجزیه و تحلیل

داده‌های گردآوری شده در دو سطح مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در سطح اول تأثیر ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا بررسی شد. برای تحلیل داده‌ها در این سطح از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. در سطح دوم تحلیل، تأثیر تعدیل‌گری متغیرهای نیاز به موفقیت و نیاز به تعلق در رابطه بین ابعاد عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا مورد بررسی قرار گرفت. بررسی تأثیر تعدیل‌گری متغیرهای نیاز به موفقیت و نیاز به تعلق با استفاده از روش رگرسیون سلسله مراتبی و آزمون معناداری تغییرات آر اسکور انجام شد. داده‌های گردآوری شده با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و AMOS نسخه ۲۲ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها

تحلیل داده‌ها در دو سطح توصیفی و استنباطی انجام پذیرفت. در جدول ۱ ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و زمینه‌ای مشارکت‌کنندگان در پژوهش ارائه شده است.

نقش نیاز به موفقیت و نیاز به تعلق در اثرگذاری ادراک از عدالت بر رفتار خدمت‌گرا

جدول ۱. توصیف ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و زمینه‌ای مشارکت‌کنندگان

متغیر	شاخص	تعداد	درصد	نما
جنسیت	زن	۱۱۲	۶۱/۲	زن
	مرد	۷۱	۳۸/۸	
سن	زیر ۳۰ سال	۶۹	۳۷/۷	۳۰ تا ۴۰
	۳۰ تا ۴۰	۹۶	۵۲/۹	
	بالای ۴۰ سال	۱۸	۹/۴	
تحصیلات	فوق دیپلم و پایین‌تر	۳	۱/۶	لیسانس
	لیسانس	۱۲۴	۶۷/۸	
	فوق لیسانس و بالاتر	۵۶	۳۰/۶	
سابقه خدمت	کمتر از ۵ سال	۶۷	۳۶/۶	کمتر از ۵ سال
	۵ تا ۱۰ سال	۷۵	۴۱	
	۱۱ تا ۱۵ سال	۲۹	۱۵/۸	
	بیشتر از ۱۵ سال	۱۲	۶/۶	

برای مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار آموس چند فرض وجود دارد که باید رعایت شود. اولین پیش‌شرط استفاده از نرم‌افزار آموس حجم نمونه بالا است که در این تحقیق معیارهای برآورد حجم نمونه رعایت شده است. پیش‌شرط دوم، نرمال بودن توزیع داده‌ها است. به‌زعم بایرن (۲۰۱۰)، اگر قدر مطلق چولگی متغیرها کمتر از ۳ و قدر مطلق کشیدگی متغیرها کمتر از ۷ باشد، داده‌های پژوهش از توزیع نرمال برخوردار هستند. بر اساس اطلاعات ارائه شده در جدول ۲ قدر مطلق چولگی و کشیدگی کلیه متغیرها در وضعیت مناسبی قرار دارند و فرض نرمال بودن توزیع داده‌ها تأیید می‌شود.

جدول ۲. توصیف متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی
رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا	۳/۹۷۰۲	۱/۰۰۵۷	-۱/۳۲۹	۲/۵۱۰
عدالت توزیعی ادراک‌شده	۲/۵۹۵۹	-۰/۷۰۸۰	-۰/۳۷۲	-۱/۱۶۲
عدالت رویه‌ای ادراک‌شده	۳/۰۶۰۱	-۰/۶۵۸۱	-۰/۱۶۲	-۱/۲۳۴
عدالت مرآمده‌ای ادراک‌شده	۴/۰۳۵۵	-۰/۶۱۲۸	-۱/۵۷۵	۲/۲۴۷
نیاز به موفقیت	۴/۲۱۵۸	-۰/۷۹۹۱	-۲/۶۱۹	۶/۴۰۵
نیاز به تعلق	۳/۵۹۸۴	-۰/۵۰۰۳	-۱/۰۶۱	۱/۰۸۶

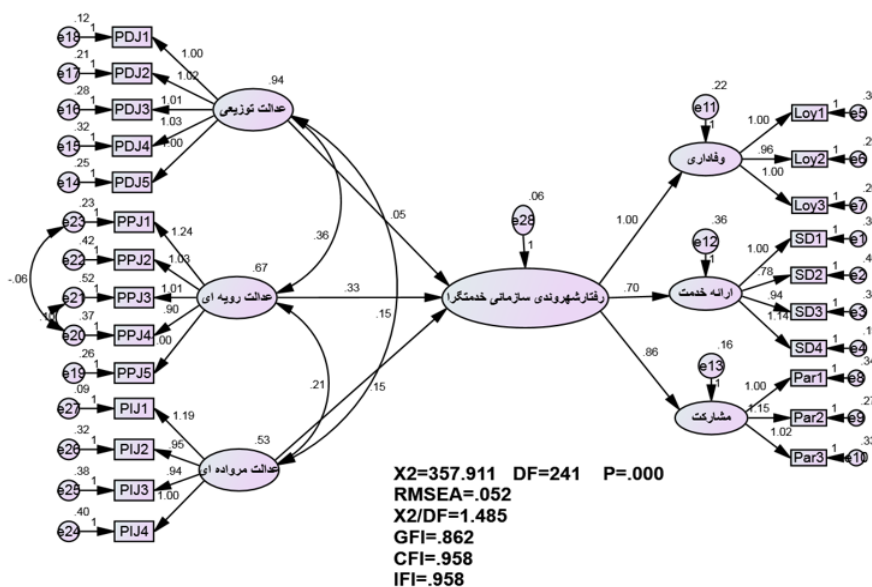
در جدول ۳ همبستگی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است:

جدول ۳. توصیف همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیر	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱. رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا	-					
۲. عدالت توزیعی ادراک‌شده	۰/۰۶	-				
۳. عدالت رویه‌ای ادراک‌شده	۰/۳۴۵*	۰/۵۲۴*	-			
۴. عدالت مرادده‌ای ادراک‌شده	۰/۳۵۶*	۰/۱۷۷**	۰/۴۱۸*	-		
۵. نیاز به موفقیت	۰/۴۸۹*	۰/۲۰۶**	۰/۰۶۳	۰/۳۹۳*	-	
۶. نیاز به تعلق	۰/۱۴۱**	۰/۱۲۶	۰/۱۸۱*	۰/۰۳۸	۰/۱۴۱**	-

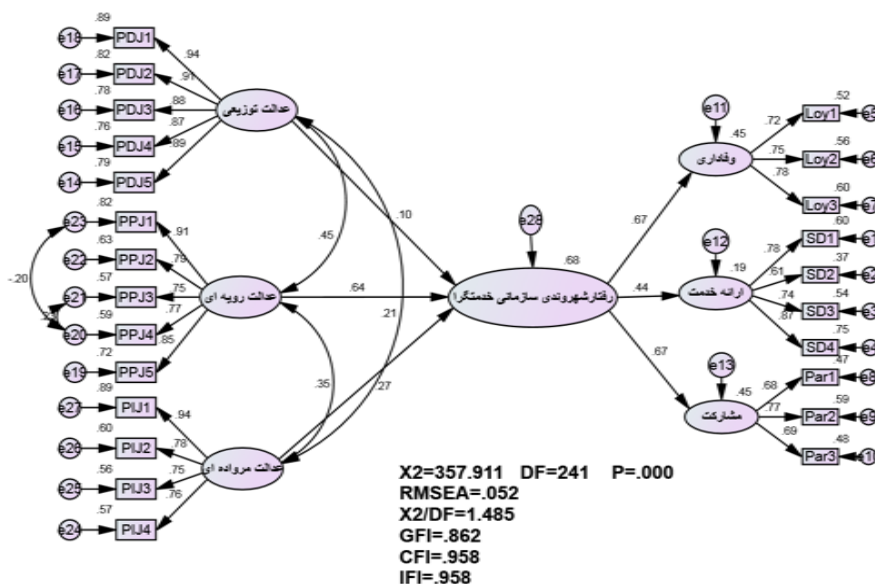
*P < 0/01, **P < 0/05

به منظور آزمون فرضیه‌های سطح اول پژوهش از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. در شکل ۲ و ۳ مدل آزمون شده پژوهش در حالت غیراستاندارد و استاندارد ارائه شده است.



شکل ۲. مدل آزمون شده پژوهش در حالت غیر استاندارد

نقش نیاز به موفقیت و نیاز به تعلق در اثربرداری ادراک از عدالت بر رفتار خدمت‌گرا



شکل ۳. مدل آزمون شده پژوهش در حالت استاندارد

در جدول ۴ نتایج بدست آمده از مدل‌سازی معادلات ساختاری ارائه شده است. همچنین، شاخص‌های برازش کلی مدل ($\chi^2/df = 1/485$)، ($RMSEA = 0/052$)، ($GFI = 0/862$)، ($CFI = 0/958$) و ($IFI = 0/958$) در سطح قابل قبولی قرار دارند. تنها شاخص نیکویی برازش کمتر از ۰/۹ است که با توجه به سطح مطلوب دیگر شاخص‌ها می‌توان برازش مدل کلی پژوهش را تأیید کرد.

جدول ۴. نتایج مدل‌سازی معادلات ساختاری

نتیجه	معناداری	مقدار t	بنای استاندارد	مسیر
رد	۰/۲۶۵	۱/۱۱۴	۰/۱۰	عدالت توزیعی ادراک‌شده ← رفتار خدمت‌گرا
تأیید	۰/۰۰۰	۵/۰۱۵	۰/۶۴	عدالت رویه‌ای ادراک‌شده ← رفتار خدمت‌گرا
تأیید	۰/۰۰۵	۲/۷۹۱	۰/۲۷	عدالت مرواده‌ای ادراک‌شده ← رفتار خدمت‌گرا

با توجه به اطلاعات ارائه شده در جدول ۴ فرضیه‌های دوم و سوم سطح اول پژوهش در سطح اطمینان ۰/۹۵ پذیرفته می‌شوند. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که عدالت رویه‌ای و مراوده‌ای ادراک شده کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرای آنان تاثیر مثبتی دارد. برای آزمون فرضیه‌های سطح دوم پژوهش از آزمون معناداری تغییرات آر اسکوئر و روش رگرسیون سلسله مراتبی استفاده شده است. مقادیر تغییرات F ، R^2 ، مقادیر بتا و سطح معناداری جمله‌های تعاملی در جدول ۵ ارائه شده است.

جدول ۵. نتایج رگرسیون سلسله مراتبی

نتیجه	معناداری	مقدار t	بنای استاندارد	F	R ²	جمله تعاملی
رد	۰/۴۹۴	۰/۶۸۵	۰/۰۴۹	۰/۴۶۹	۰/۰۰۲	عدالت توزیعی × نیاز به تعلق
تأیید	۰/۱۰۰	۱/۶۵۶***	۰/۱۰۷	۲/۷۴۲	۰/۰۱۱	عدالت رویه‌ای × نیاز به تعلق
تأیید	۰/۰۴۸	۱/۹۹۴**	۰/۱۳۸	۳/۹۷۸	۰/۰۱۹	عدالت مراوده‌ای × نیاز به تعلق
رد	۰/۱۴۸	۱/۴۵۲	۰/۱۰۰	۲/۱۱	۰/۰۱	عدالت توزیعی × نیاز به موفقیت
تأیید	۰/۱۰۳	۱/۶۴۸***	۰/۱۰۷	۲/۶۸۲	۰/۰۱	عدالت رویه‌ای × نیاز به موفقیت
تأیید	۰/۰۰۹	۲/۶۳۳**	۰/۲۰۱	۶/۸۷۸	۰/۰۳۲	عدالت مراوده‌ای × نیاز به موفقیت

*P < 0/01, **P < 0/05, ***P < 0/1

با توجه به اطلاعات ارائه شده در جدول ۵ فرضیه‌های سوم و ششم سطح دوم پژوهش در سطح اطمینان ۰/۹۵ پذیرفته می‌شوند. با توجه به مقدار آماره t فرضیه‌های دوم و پنجم سطح دوم پژوهش که بیشتر از ۱/۶۴ هستند، می‌توان این فرضیه‌ها را در سطح اطمینان ۰/۹۵ پذیرفت. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که تاثیر عدالت رویه‌ای و عدالت مراوده‌ای ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا توسط سطح نیاز به موفقیت و نیاز به تعلق کارکنان تعدیل می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

امروزه بسیاری از سازمان‌های پیشرو در جهان جایگاه مشتری را در هسته مرکزی یا رأس هرم سازمانی خود تعریف کرده‌اند. اهمیت جلب رضایت مشتریان به عنوان عنصری حیاتی در کسب موفقیت و بقا در محیط به شدت رقابتی کنونی بر کسی پوشیده نیست. ویژگی‌های خاص خدمات همچون ناملموس بودن، تغییرپذیری، فناپذیری و غیرقابل تفکیک بودن از ارائه دهنده موجب می‌شود که این مسئله در سازمان‌های خدماتی با حساسیت بیشتری پیگیری شود. شدت و سرعت تغییرات محیط و متعاقباً تغییر نیازها و خواسته‌های مشتریان عامل دیگری است که بر پیچیدگی امر می‌افزاید. نیازهای دائماً در حال تغییر مشتریان یکی از دغدغه‌های سازمان‌های خدماتی است. علاوه بر این، ممکن است ارضاء نیازها و خواسته‌های هر مشتری مستلزم ارائه خدمات متفاوتی نسبت به دیگر مشتریان باشد. این شرایط ایجاب می‌کند که کارکنان خدماتی طیف وسیعی از وظایف و فعالیت‌ها را برای

نقش نیاز به موفقیت و نیاز به تعلق در اثرگذاری ادراک از عدالت بر رفتار خدمت‌گرا

تامین نیازها و خواسته‌های مشتریان به وهله اجرا درآوردند. از طرف دیگر، گنجاندن طیف وسیعی از وظایف در هر شغل غیرمنطقی و حتی غیرممکن به نظر می‌رسد. بنابراین، سازمان‌های خدماتی به کارکنانی نیاز دارند که برای تامین نیازها و خواسته‌های مشتریان فراتر از الزامات شغلی عمل کنند و راه‌حل‌های خلاقانه‌ای برای تامین نیازهای مشتریان ارائه دهند. رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا نوع خاصی از رفتار شهروندی سازمانی است که علاوه بر دارا بودن ویژگی‌های عمومی رفتار شهروندی سازمانی همچون داوطلبانه بودن و فراتر رفتن از الزامات شغلی، در مقابل مشتریان و به منظور تامین نیازها و جلب رضایت آنان بروز می‌کند. با توجه به رشد روزافزون بخش خدمات بررسی عوامل تاثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا ضروری به نظر می‌رسد. در مطالعات متعددی تاثیر عدالت سازمانی ادراک‌شده بر رفتارهای مثبت سازمانی از جمله رفتار شهروندی سازمانی مورد تأیید قرار گرفته است. در این پژوهش، نقش نیاز به موفقیت و نیاز به تعلق در تاثیرگذاری ابعاد عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا مورد بررسی قرار گرفت. نتایج بدست آمده از سطح اول تحلیل‌ها نشان داد که عدالت رویه‌ای و مراوده‌ای بر رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا تاثیر مثبتی دارند. بر اساس این نتایج، می‌توان انتظار داشت که احتمال بروز رفتار شهروندی سازمانی در کارکنانی که عدالت رویه‌ای و مراوده‌ای را در سطح مطلوبی ادراک می‌کنند، افزایش یابد. بر اساس نظریه تبادل اجتماعی، افراد در تعاملات خود به مبادله ارزش می‌پردازند. از این رو، زمانی که کارکنان در تعاملات خود با سازمان رفتارهای منصفانه‌ای را دریافت کنند، متناسب با آن رفتارهای مثبتی در قبال سازمان به نمایش خواهند گذاشت. این نتایج با یافته‌های مطالعات چان و لای (۲۰۱۷)؛ قیومی و همکاران (۱۳۹۳)؛ فانی و همکاران (۱۳۹۲)؛ یانگ و رودریگوئز (۲۰۱۳) و رضائیان و رحیمی (۱۳۸۷) همخوانی دارد. با توجه به تأیید تاثیر مثبت عدالت رویه‌ای و مراوده‌ای ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا پیشنهاد می‌شود که به منظور ارتقاء سطح عدالت رویه‌ای ادراک شده، رویه‌ها و فرایندهای سازمانی به طور واضح و شفاف تبیین شود و در صورت امکان برای جلوگیری از برداشت‌های متفاوت، برای کارکنان به صورت دقیق توضیح داده شود. همچنین، با رعایت شأن و منزلت کارکنان در تعاملات روزمره موجبات خلق فضای دوستانه و حمایتی در محیط کار فراهم گردد. چرا که این امر به نوبه خود منجر به ارتباطات رضایت بخش کارکنان با سازمان خواهد شد و سطح عدالت مراوده‌ای ادراک شده را تا حد قابل توجهی افزایش خواهد داد.

نتایج سطح دوم تحلیل‌ها نقش تعدیل‌گر نیاز به موفقیت و نیاز به تعلق در رابطه بین عدالت رویه‌ای و مراوده‌ای ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا را آشکار ساخت. نتایج نشان داد که سطح بالای نیاز به موفقیت و نیاز به تعلق موجب کاهش تاثیر عدالت رویه‌ای و مراوده‌ای ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا می‌شوند. به عبارت دیگر، اگر کارکنان سازمان‌های خدماتی که در خط مقدم تماس با مشتریان قرار دارند دارای سطح بالایی از نیاز به موفقیت و نیاز به تعلق باشند، در بروز رفتارهای مثبت مقابل مشتریان رفتارهای غیر منصفانه سازمان را کمتر مورد توجه قرار می‌دهند. سطح بالای نیاز به موفقیت در کارکنان خدماتی موجب می‌شود که کارکنان با صرف‌نظر از شرایط انصاف و عدالت در سازمان به دنبال جلب رضایت مشتریان باشند.

چراکه جلب رضایت مشتریان یکی از عوامل کلیدی کسب موفقیت در مشاغل خدماتی محسوب می‌شود. همچنین، سطح بالای نیاز به تعلق در کارکنان خدماتی موجب می‌شود که کارکنان جدای از برخوردهای منصفانه یا غیر منصفانه سازمان، رفتارهای مثبتی در مقابل مشتریان از خود بروز دهند. حتی اگر این رفتارها در شرح وظایف آنان تعریف نشده باشد. به عبارت دیگر، این کارکنان از روابط دوستانه و خدمت کردن به دیگران لذت می‌برند. در مطالعات یانگ و رودریگوئز (۲۰۱۳) نیز نقش تعدیل‌گر نیاز به تعلق در رابطه بین عدالت رویه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا مورد تأیید قرار گرفته بود. با توجه به این نتایج پیشنهاد می‌شود در شرایطی که عدالت رویه‌ای و مروده‌ای سازمانی در سطح مطلوبی ادراک نشده‌اند، در مرحله اول با بازنگری و یا شفاف‌سازی رویه‌های سازمانی و ایجاد فضای دوستانه و حمایتی موجبات ارتقاء سطح عدالت رویه‌ای و مروده‌ای ادراک شده فراهم شود. سپس کارکنان دارای سطح بالای نیاز به موفقیت و نیاز به تعلق شناسایی شده و در خط مقدم تماس با مشتریان قرار داده شوند تا پیامدهای منفی سطح نامطلوب عدالت ادراک شده کمتر متوجه ارتباطات با مشتریان شود.

یافته‌های این پژوهش تاثیر عدالت توزیعی ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا را تأیید نکرد. در این مورد نتایج متناقضی از تحقیقات پیشین در دست است. به عنوان مثال، این نتایج با یافته‌های مطالعات لیم و لوسیمر (۲۰۱۷) و یانگ‌چو و رودریگوئز (۲۰۱۳) همخوانی دارد. اما در مطالعات متعددی (چان و لای، ۲۰۱۷؛ فانی و همکاران، ۱۳۹۲؛ بهلولی زیناب و همکاران، ۱۳۸۹؛ کیم و همکاران، ۲۰۰۴) که انجام شده همواره عدالت توزیعی به‌عنوان یکی از عوامل تاثیرگذار بر رفتارهای مثبت سازمانی همچون رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای مشتری‌گرا مورد تأیید قرار گرفته است. همچنین، نتایج بدست آمده نقش تعدیل‌گر نیاز به موفقیت و تعلق را نیز در رابطه بین عدالت توزیعی ادراک‌شده و رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا تأیید نکرد. در مطالعات یانگ و رودریگوئز (۲۰۱۳) نقش تعدیل‌گر نیاز به موفقیت در رابطه بین عدالت توزیعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌گرا تأیید شده بود. بنابراین، پیشنهاد می‌شود که در تحقیقات آتی این موضوع در جوامع آماری مختلف مورد بررسی قرار گیرد. علاوه بر این، به نظر می‌رسد که متغیرهای جمعیت شناختی روابط بین این متغیرها را تحت تاثیر قرار می‌دهند که در این پژوهش این موضوع لحاظ نشده است. از این رو، توصیه می‌شود که در تحقیقات آتی متغیرهای جمعیت شناختی در تحلیل‌ها مورد توجه قرار گیرد.

References

- Adams, J. S. (1963). Towards an understanding of inequity. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422.
- Afjahi, S. A. A. (2009). *The Basic Philosophy and Theories of Leadership and Organizational Behavior*. Tehran: SAMT Press. (In Persian).
- Alinejad, A. R., Kazemi, A., & PishahangBanab, M. (2014). The Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Employees Performance.

- Quarterly of Management Studies (Improvement and Development)*, 23(74),73-98. (In Persian).
- Amani, M., & Kiani, A. (2017). Study of relationship between perfectionism and academic performance: mediating role of self-regulation and academic self-efficacy. *Applied Psychological Research Quarterly*, 8(2), 51-68. (In Persian).
- Bettencourt, L. A., & Brown, S. W. (1997). Contact employees: relationships among workplace fairness, job satisfaction and prosocial service behaviors. *Journal of Retailing*, 73 (1), 39-61.
- Bettencourt, L. A., Gwinner, K. P., & Meuter, M. L. (2001). A comparison of attitude, personality and knowledge predictors of service-oriented organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 86 (1), 29-41.
- Bohloolizadeh, N., Alavi Matin, Y., & Derakhshan Mehrabani, A. (2010). Investigating the effect of organizational justice on organizational citizenship behavior of Tabriz Islamic Azad University's employees. *Behind Management*, 4(14), 73-108. (In Persian).
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. Schmitt, N. & Borman, W.C. (Eds), *Personnel Selection in Organizations*, Jossey Bass, San Francisco, 71-98.
- Bouzari, M., & Karatepe, O. M. (2017). Test of a mediation model of psychological capital among hotel salespeople. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(8), 2178-2197.
- Byrne, B. M. (2010). *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications & Programming*. 2nd edition, New York: Taylor & Francis Group.
- Chan, S. H. J., & Lai, H. Y. I. (2017). Understanding the link between communication satisfaction, perceived justice and organizational citizenship behavior. *Journal of Business Research*, 70, 214-223.
- Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86, 386-400.
- Fani, A. A., Danaeefard, H., & Zakiaei, S. (2013). The Effect of Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior and Organizational Justice: Explaining the Role of a Healthy Organizational Personality. *Management Researches in Iran*, 17 (1), 133-148. (In Persian).
- Fassina, N. E., Jones, D. A., & Uggerslev, K. L. (2008). Meta-analytic tests of relationships between organizational justice and citizenship behavior: testing agent-system and shared variance models. *Journal of Organizational Behavior*, 29 (6), 805-828.

- Ghayoomi, A. A., Hajiani, A., & Marashi Shooshtari, S. S. (2014). The effect of organizational justice on organizational citizenship behavior in cultural organizations. *Journal of Cultural Management*, 8 (26), 1-12. (In Persian).
- Ghobaribonab, B., Mahmoudi, M., Amrai, K., & Dousti, M. (2015). The relationship between attachment styles and depression, anxiety, and stress mediated by guilt feelings of family caregivers who are affected by alzheimer's: a structural model. *Applied Psychological Research Quarterly*, 6(1), 89-104. (In Persian).
- Greenberg, J. (1987). A taxonomy of organizational justice theories. *Academy of Management Review*, 12(1), 9-22.
- Haghighi, M. A., & Raminmehr, H. (2009). Investigating the Effect of Organizational Justice on Employees' Performance. *Organizational Culture Management*, 7 (20), 79-101. (In Persian).
- Hart, W., & Albarracin, D. (2009). The effects of chronic achievement motivation and achievement primes on the activation of achievement and fun goals. *Journal of Personality and Social Psychology*, 97 (6), 1129-1141.
- Heckert, T. M., Cuneio, G., Hannah, A. P., Adams, P. J., Droste, H. E., Mueller, M. A. & Roberts, L. L. (2000). Creation of a new needs assessment questionnaire. *Journal of Social Behavior & Personality*, 15 (1), 121-136.
- Jiang, J. Y., Sun, L., & Law, K. S. (2011). Job satisfaction and organization structure as moderators of the effects of empowerment on organizational citizenship behavior: a self-consistency and social exchange perspective. *International Journal of Management*, 28 (3), 675-693.
- Kabbaz, M., Alizadeh, H., Delavar, A., Ebrahimighavam, S., Rostami, R., & Behjati, Z. (2016). The effectiveness of social interest fostering program (mother-child) on psychological basic needs satisfaction in students with Oppositional Defiant Disorder. *Applied Psychological Research Quarterly*, 6(4), 15-30. (In Persian).
- Kim, J. Y., Moon, J. R., Han, D., & Tiko, S. (2004). Perceptions of justice and employee willingness to engage in customer-oriented behavior. *Journal of Services Marketing*, 18 (4), 267-275.
- Lim, B. T. H., & Loosemore, M. (2017). The effect of inter-organizational justice perceptions on organizational citizenship behaviors in construction projects. *International Journal of Project Management*, 35, 95-106.
- Moghimi, S. M. (2014). *Fundamentals of Organization and Management*. Tehran: Rahdan Press. (In Persian).
- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1986). *Handbook of organizational measurement*. Marshfield, MA: Pitman.

- Rezaian, A., & Rahimi, F. (2008). Effect of procedural justice on organizational citizenship behavior by considering the role of organizational trust. *Management Perspective*, 29, 69-87. (In Persian).
- Rezapourmirsaleh, Y., Najibi, H., & Mousavi, Z. (2017). The relationship of attitude toward father and family obligation with academic procrastination in warfare victims' children. *Applied Psychological Research Quarterly*, 7(3), 199- 212. (In Persian).
- Soleymani, S., Abolghasemi, M., & AlemTabriz, A. (2017). A model for self-assessment of excellence of developmental mechanisms based on learning and performance improvement. *Applied Psychological Research Quarterly*, 7(4), 179-202. (Persian).
- Van den, K., & Lind, E. A. (2004). Fairness heuristic theory is an empirical framework: a reply to Arnadottir. *Scandinavian Journal of Psychology*, 45(3), 265-268.
- Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior: construct redefinition, measurement, and validation. *Journal of Academy of Management*, 37(4), 765-802.
- Yung, C. S., & Rodriguez, E. L. (2013). An empirical examination of service-oriented organizational citizenship behavior: The roles of justice perceptions and manifest needs. *Managing Service Quality*, 23(6), 474-494.