

Organizacinis pilietiškumas ir teisingumas greito maisto paslaugas teikiančioje užsienio kapitalo įmonėje Lietuvoje

Įvadas

Esant dabartiniais novatoriškiems ir dinamiškiems laikams, korporacijos, kuriose yra tik rašytinės taisyklės iš esmės yra silpnos ir nėra tikimasi, kad jos išsilaikys ilgai (Kaya, 2015). Šių dienų konkurencingame verslo pasaulyje keičiasi organizacijų ir jų darbuotojų sąveika (Demirkiran, Taskaya ir Dinc, 2016), t. y. jos negali pasiekti konkurencinio pranašumo prieš kitus, tiesiog siūlant produktus ar teikiant paslaugas, kadangi gyvybiškai svarbų vaidmenį organizacijose vaidina žmogiškieji ištekliai.

Būti sėkmingam šiomis dienomis padeda organizacinis pilietiškumas, kurio pagalba organizacijos ar korporacijos įsibėgėja link naujovių ir tinkamų priemonių (Kaya, 2015). Organizacinis pilietiškumas mokslinėje literatūroje apibrėžiamas kaip individualus elgesys, vykdomas siekiant skatinti asmens, grupės ar organizacijos į kurią nukreiptas gerovę, nėra apibrėžtas formaliose formose, tačiau svarbus efektyviam organizacijos veikimui (Kilinc, 2014). Ši koncepcija tampa vis aktualesnė, nes didėja savarankiško ir komandinio darbo svarba bei tuo pačiu mažėja nusistovėjusios įprastos hierarchijų sistemos (Aljouni, Kaur ir Al-Gharaibeh, 2018). Šio fenomeno pagalba yra pagerinama ne tik darbuotojų darbo kokybė ar organizacijos rezultatai, bet taip pat daro didelę įtaką organizaciniams kintamiesiems, tokiems kaip pasitenkinimui darbu, lojalumui, įsitraukimui į darbą, ketinimui išeiti iš darbo ar teisingumui (Chahal ir Mehta, 2010).

Mokslinėje literatūroje daugybė teoretikų ir praktikų tiria ryšį tarp organizacijos sudedamųjų, tokių kaip organizacinis pilietiškumas ir teisingumas. Socialinių mokslų atstovai ilgą laiką pabrėžė teisingumo svarbą kaip esminio ir būtino organizacijos veiksmų bei funkcijų efektyvumo pagrindą (Demirkiran ir kt., 2016). Organizacinis teisingumas išreiškiamas kaip konstruktas, kuris nurodo darbuotojų suvokimą, kiek vadovybės sprendimai ir veiksmai yra teisingi bei savo ruožtu gali turėti įtakos darbuotojų požiūriui į vadovybę (Yean ir Yusof, 2015). Darbuotojo jaučiamas teisingumo jausmas padidina funkcinis gebėjimus ir tuo pačiu skatina organizacinį pilietišką elgesį. Tziner ir Sharoni (2014) atliktas tyrimas tik patvirtina stiprų ryšį tarp organizacinio teisingumo bei pilietiško ir pabrėžia, kad kai yra aukštas organizacinio teisingumo suvokimas, tai sustiprina teigiamą darbuotojų požiūrį į savo organizaciją ir tuo pačiu paskatina organizacinio pilietiško link. Organizacinis pilietiškas ir organizacinis teisingumas – tai du tarpusavyje besisiejantys faktoriai, kurie aktualūs ir reikšmingi skirtingų pusių reikmėms patenkinti. Pasaulyje vis daugiau tyrėjų atkreipia dėmesį į šių konstrukto tarpusavio ryšių svarbą, tačiau Lietuvoje ypač trūksta tyrimų, kurie nagrinėtų jų sąsajas, padarinius, veikimo mechanizmus bei principus. Todėl šiuo straipsniu bus stengiamasi nustatyti organizacinio pilietiško ir teisingumo lygį Lietuvos imtyje, t. y. greito maisto paslaugas teikiančioje užsienio kapitalo įmonėje.

Tyrimo objektas – organizacinis pilietiškas ir teisingumas.

Tyrimo tikslas – nustatyti organizacinio pilietiško ir teisingumo lygį greito maisto paslaugas teikiančioje užsienio kapitalo įmonėje Lietuvoje.

Tyrimo metodai: mokslinės literatūros šaltinių analizė; anketinė apklausa, naudojant uždaro tipo klausimyną; aprašomoji statistika.

Organizacinis pilietiškumas ir jo dimensijos

Organizacinio pilietiškumo konstruktas pradėtas nagrinėti dar 1964 metais, tačiau pirmasis, kuris sukonkretino šią sampratą buvo D. W. Organ 1983 metais, kurio teigimu tai yra „darbuotojo elgesio forma organizacijoje, t. y. savarankiškai pasirinktas elgesys, kuris nėra jo formalių darbo reikalavimų dalis, tačiau skatina efektyvų organizacijos funkcionavimą“ (Aljouni ir kt., 2018). Mokslinėje literatūroje autoriai taip pat sutinka su daugelio tyrėjų nuomone, kad organizacinis pilietiškumo elgesys yra nukreiptas į penkias dimensijas: altruizmą, mandagumą, sąžiningumą, pilietinę dorybę bei kilnumas.

Altruizmas – apskritai reiškiantis dosnumą, o pats apibrėžimas žymimas kaip sąmoningas, gerai apgalvotas bei savanoriškas darbuotojo elgesys susijęs su darbo klausimais kitų organizacijos narių atžvilgiu. Tai apima individualų elgesį, kuris nukreiptas į savanorišką pagalbą kitiems, panaikinant trūkumus bendradarbiaujant ar padedant kolegoms (Turan, Akyel ir Tolukan, 2018).

Sąžiningumo dimensiją sudaro savanoriškas darbuotojų elgesys viršijant paskirtas užduotis. Tai gali būti traktuojama kaip negalėjimas išvykti iš darbo, nepabaigus paskirtos užduoties, svarbių verslo skambučių priėmimas iš namų. Sąžiningumas ir altruizmas dažnai naudojami kaip sinonimai, tačiau jie turi skirtingas reikšmes organizacijos atžvilgiu: sąžiningumas yra orientuotas į pagalbą, o altruizmas, susijęs su pagalba organizacijos nariams. Kitaip tariant, altruizmas tiesiogiai reiškia elgesį, skirtą padėti konkrečiam asmeniui, o sąžiningumas yra nukreiptas netiesioginiais būdais padėti organizacijai (Roberts, Scherer ir Bowyer, 2011).

Trečioji dimensija yra susijusi su pilietinėmis vertybėmis arba kitaip vadinama *pilietinė dorybė* – tai toks įsitraukimas, apimantis darbuotojo elgesį, kuris traktuojamas kaip atsakomybės prisiėmimas už organizacijoje vykstančias problemas, aktyviai dalyvaujant sprendimų priėmimo procesuose ir posėdžiuose bei neatsilieka nuo svarbesnių klausimų, susijusių su organizacija (Podsakoff, Mackenzie, Paine ir Bachrach, 2000).

Mandagumas organizacinio pilietiškumo kontekste interpretuojamas kaip pagarbus elgesys, kurio pagalba vengiama sukelti problemų kolegoms ar sudėtingas situacijas darbo vietoje, o norėdami jų išvengti prieš imdamiesi veiksmų pasitars su kitais organizacijos nariais Gilaninia ir Abdesonboli (2011). Taip pat vadovaudamiesi darbuotojai mandagumu, sumažina konfliktus tarp grupių, o dėl šios priežasties sutaupomas laikas, kuris einuojamas konfliktams spręsti, taigi mandagumas organizacinio pilietiškumo kontekste gali būti kaip veiksminga priemonė veiklos koordinavimui tarp komandos narių ir visos organizacijos narių (Podsakoff ir kt., 2000).

Paskutinė iš organizacinio pilietiškumo dimensijų yra *kilnumas* – elgesys susijęs su vengimu skųstis netinkamais ar nepatogiais klausimais, dėl kurių darbuotojas labiau susitelkęs į pagrindinius dalykus – organizacijos tikslus (Kilinc, 2014). Jau minėto Podsakoff ir kt. (2000) tyrime kilnumas padeda vadovui sumažinti laiko resursus, sprendžiant smulkius skundus.

Apžvelgus visas penkias organizacinio pilietiškumo dimensijas, matoma, kad jų nauda išreiškiama per organizacijos žmogiškųjų išteklių bei laiko resursų efektyvesnį išnaudojimą, komandinio darbo našumą, organizacijos klimato gerinimą, pačios organizacijos geresnį funkcionavimą ir galiausiai, geresnius organizacijos rezultatus.

Organizacinis teisingumas ir jo dimensijos

Teisingumo samprata pradėta nagrinėti buvo dar Aristotelio laikais, kuris pažymi, kad asmenys skirtingoje aplinkoje vadovaujasi pagal skirtingas taisykles (Adams, 1965). Šiuo metu mokslinėje literatūroje teisingumas apibrėžiamas kaip suvoktų taisyklių, atspindinčių tinkamumą sprendimų kontekste, laikymasis (Colquitt ir Zipay, 2014). Yean ir Yusof (2015) teigia, kad šis fenomenas nurodo darbuotojų suvokimą, kiek vadovybės sprendimai ir veiksmai yra teisingi bei savo ruožtu gali turėti įtakos darbuotojų požiūriui į vadovybę. Mokslinėje literatūroje pagrindu yra išskiriamos trys organizacinio teisingumo dimensijos – skirstomasis, procedūrinis ir sąveikos teisingumas.

Skirstomasis teisingumas apibrėžiamas kaip sąžiningus sprendimus, susijusius su išteklių paskirstymu organizacijos viduje (Colquitt, 2001). Šis komponentas taip pat konceptualizuojamas kaip sąžiningas rezultatų įvertinimas bei analizuojamas tokiuose kontekstuose kaip išmokos lygio ar paaukštinimo galimybių organizacijoje (Emami ir Soltani, 2018). Visgi, literatūroje (Cropanzano, Fortin ir Kirk, 2015) pažymima, kad skirstomasis teisingumas turi tam tikras taisykles, kurios kilo iš minėtos J. S. Adams „pusiausvyros teorijos“:

1) *įnašo taisyklė*, kuri grindžiama nuopelnų principu, kad asmenims turėtų būti atlyginama santykinai atsižvelgiant į jų įdėtą indėlį (Lazauskaitė-Zabielskė, 2011);

2) *lygybės taisyklė*, kuri yra taikoma esant bendradarbiavimui ir glaudžius santykius palaikantiems partneriams, t.y. kai pagrindinis tikslas nukreiptas į grupės darnos ir harmonijos sukūrimą (Cropanzano ir kt., 2015);

3) *poreikių taisyklė*, kuria siūloma, kad darbo rezultatai (pvz., atlygis, premijos, mokymai, paaukštinimas ir pan.) organizacijos nariams būtų skiriami atsižvelgiant į individualius asmenų poreikius (Cropanzano ir kt., 2015).

Antroji iš teisingumo dimensijų yra *procedūrinis teisingumas*, kuris apibrėžiamas kaip darbuotojų suvokimas apie valdymo politiką, procedūrų, procesų priimamų sprendimų teisingumą (Colquitt, 2001). Ši dimensija yra daugiausiai sutelkta į vadovybės atliekamus žingsnius, teisingam sprendimui priimti. Tokie procedūriniai klausimai, kaip lygios galimybės įsidarbinti, žmogiškųjų išteklių planavimas, adekvatūs drausminiai veiksmai, atlygio sistema bei sprendimų priėmimo patikimumas yra svarbūs, siekiant pagerinti darbuotojų suvokimą apie procedūrinį teisingumą. (Yean ir Yusof, 2015). Visgi, yra tikslinga susikonscentruoti į 3 procedūrinio teisingumo vertinimui svarbius pateikiamos informacijos aspektus: nuoseklumą, tikslumą bei nuomonės išreiškimą (Lazauskaitė-Zabielskė, 2011):

1) *nuoseklumas* yra traktuojamas kaip procedūrų nuoseklumas darbuotojų ir laiko atžvilgiu, t. y. ar organizacijoje naudojamos procedūros atliekamos nuosekliai ir tolygiai asmeniui skiriamų pastangų atžvilgiu (Colquitt, 2011);

2) *tikslumas* apibrėžiamas kaip nešališkos procedūros, kurios yra pagrįstos tikslia informacija ir kompetentinga nuomone bei paremtos etinėmis ir moralinėmis normomis (Colquitt, 2001);

3) leidimas organizacijos nariams išreikšti nuomonę apie vykdomas procedūras organizacijoje didina tikimybę, kad darbuotojas bus linkęs įmonę vertinti kaip teisingesnę (Lazauskaitė-Zabielskė, 2011).

Trečiasis iš organizacinio teisingumo komponentų yra *sąveikos teisingumas*. Pasak Colquitt (2001) sąveikos teisingumas yra apibrėžiamas kaip teisingas elgesys, kurį darbuotojas gauna dėl vadovybės priimamų sprendimų. Sąveikos teisingumas taip pat turi tam tikras vertinimo taisykles. R. J. Bies ir J. S. Moag dar 1986 metais identifiko keturias taisykles, nuo kurių priklauso sąveikos teisingumo vertinimas (cit. Greenberg ir Colquitt, 2005, p. 30):

1) *atvirumo taisyklė* – vadovybė komunikuodama turėtų būti atvira, sąžininga ir nuoširdi bei įgyvendinama sprendimų priėmimo procesą, turėtų vengti bet kokios apgaulės;

2) *pateisinimo taisyklė* – vadovybė pateikdama sprendimų priėmimo proceso rezultatus turėtų pateikti tinkamus ir pagrįstus paaiškinimus;

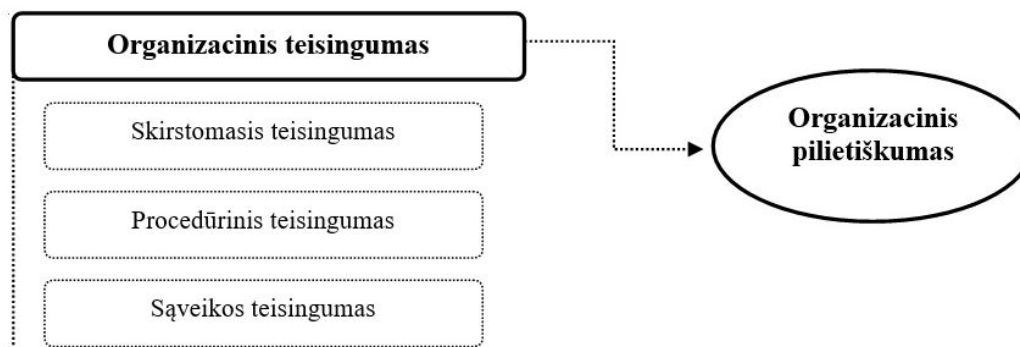
3) *pagarbos taisyklė* – vadovybė su savo organizacijos nariais turėtų elgtis nuoširdžiai ir oriai bei stengtis užkirsti kelią asmenims, kurie sąmoningai demonstruoja netinkamą elgesį su kitais darbuotojais;

4) *palankumo taisyklė* – vadovybė turėtų vengti ir susilaikyti nuo netinkamų klausimų, pastabų bei atsiliepimų, kurie yra susiję su lytimi, rase, amžiumi ar religija.

Ryšys tarp organizacinio pilietiškumo ir organizacinio teisingumo

Organizacinis pilietiškumas turi daug jį veikiančių elementų. Kaip jau iš ankščiau analizuotų mokslinių tyrimų pastebėta, daugelis tyrėjų sutelkė dėmesį į organizacinių prielaidų nustatymą organizacinio pilietiškumo atžvilgiu. Nustatyta daugybė kintamųjų, tokių kaip pasitenkinimas darbu, teisingumas organizacijoje, lyderystė, įsipareigojimas ir kt. (Gilaninia ir Abdesonboli, 2011). Vienas iš nagrinėtų kintamųjų susijusių su organizaciniu pilietiškumu yra jau ankščiau minėtas organizacinis teisingumas. Dar D. W. Organ atliktų tyrimų rezultatai įrodė, kad darbuotojų supratimą apie teisingumą išreiškia padidėjęs ar sumažėjęs organizacinis pilietiškumas: suprastėjęs organizacinio pilietiškumo suvokimas yra siejamas su nepakankamu teisingumo suvokimu organizacijose (Aljouni ir kt., 2018). Gilaninia ir Abdesonboli (2011) taip pat teigia, kad pasitelkiant organizacinį teisingumą galima formuoti organizacinio pilietiškumo elgesį, kaip nurodoma 1 paveiksle.

Chegini (2009) atliko tyrimą, kuriame įvertino santykį tarp teisingumo dimensijų ir organizacinio pilietiškumo. Po atliktos koreliacijos analizės, pastebėjo kaip ir Gilaninia ir Abdesonboli (2011), kad visos teisingumo dimensijos koreliuoja su organizaciniu pilietiškumu. Iš autorių pateiktų rezultatų išvadų galima pastebėti, kad organizacijos darbuotojai dalyvaudami priimant organizacijos sprendimus ir supranta, kad jų darbo krūvis ir atlygis už tai yra teisingas yra labiau linkę į organizacinį pilietiškumą. Taigi, apibendrinus teigtina, kad kai organizacinio teisingumo suvokimas yra aukštas, tai sustiprina teigiamą darbuotojų požiūrį į savo organizaciją ir tuo pačiu paskatina organizacinio pilietiškumo link.



1 pav. Organizacinio teisingumo įtaka organizaciniam pilietiškumui

Šaltinis: S. Gilaninia ir R. Abdesonboli (2011).

Metodika

Siekiant įvertinti organizacinio pilietiškumo ir teisingumo lygį greito maisto paslaugas teikiančioje užsienio kapitalo įmonėje Lietuvoje ir numatyti didinimo veiksmų planą, vykdytas kiekybinis. *Kiekybiniam tyrimui* atlikti, buvo pasirinktas vienas populiariausių sociologinių tyrimų apklausos būdų – *apklausa raštu*, pasitelkiant klausimyną.

Tyrimo imtis. Vykdam anketinę apklausą, labai svarbų vaidmenį užima *tyrimo imties* nustatymas. Šio tyrimo atveju, tyrimo imties dydis nustatytas, remiantis Paniotto formule. Šioje įmonėje darbuotojų skaičius yra 967, taigi apskaičiavus (kai patikimumas 95 proc. ir 5 proc. paklaida) gaunama, kad patikima šio tyrimo imtis yra 275 respondentai, tačiau vykdam apklausą, nors patikimas imties dydis nustatytas 275, respondentų, kurie dalyvavo tyrime iš viso buvo 280.

Tyrimo instrumentas. Tyrimui atlikti buvo sudarytas klausimynas iš demografinius ir sociodemografinius duomenis atskleidžiančių klausimų apie lytį, amžių, išsilavinimą, šeimyninę padėtį, užimamas pareigas, darbo stažą bei organizacinio pilietiškumo ir organizacinio teisingumo skalių. Organizaciniam pilietiškumui vertinti naudota Habeeb (2019) organizacinio pilietiškumo elgesio skalė. Skalę sudaro 24 teiginiai, atskleidžiantys darbuotojų savarankišką elgesį, kuris nėra nurodomas pareigybinuose nuostatuose, bet didina organizacijos funkcionavimą. Kiekvienam teiginiui įvertinti buvo naudojama Likerto skalė, kuomet atsakymų variantai prasideda nuo „visiškai nesutinku“ (1) iki „visiškai sutinku“ (7).

Organizacinio teisingumo lygiui įvertinti šiame tyrime naudota Niehoff ir Moorman (1993) teisingumo skalė. Skalę sudaro 20 teiginių, atspindinčių darbuotojų suvokiamą teisingumą įmonėje. Tiriamieji kiekvieną teiginį vertina Likerto skalėje, kuomet atsakymų variantai prasideda nuo „visiškai nesutinku“ (1) iki „visiškai sutinku“ (7). Organizacinio pilietiškumo ir teisingumo poskalių teiginių skaičius bei skalių patikimumo parametrai pateikti 1 lentelėje.

Cronbach alpha koeficientas: kuo Cronbach alpha koeficiento reikšmė yra arčiau 1, tuo klausimyno poskalės vidinis suderinamumas yra stipresnis. Psichologų teigimu, šis koeficientas neturėtų būti žemesnis nei 0,5, kituose socialiniuose moksluose koeficientas priimtinas tik tuomet, kai jo reikšmė yra ne žemesnė 0,7. Tačiau Cronbach alpha koeficiento reikšmė priklauso ir nuo poskalės, kurią sudaro pavieniai teiginiai, skaičiaus. Todėl siekiant itin tikslių rezultatų, apskaičiuojamas ne tik Cronbach alpha koeficientas, bet ir Spearman-Brown koeficientas (Vveinhardt, 2012). Šiuo atveju iš lentelės galima matyti, kad skalių vidinis nuoseklumas yra gana aukštas – visų poskalių koeficientas svyruoja nuo 0,84 iki 0,97, taigi teiginių charakteristikos viršija rekomenduojamą minimalią normą, o tai rodo, kad šių teiginių charakteristikos yra tinkamos, organizacinio pilietiškumo ir organizacinio teisingumo įtrauktį į klausimyną poskalių teiginiai yra glaudžiai susiję, t. y. vidinis teiginių suderinamumas yra pakankamai aukštas.

1 lentelė

Organizacinio pilietiškumo ir teisingumo anketos sandara ir skalės patikimumo parametrai

Skalės	Poskalės	Teiginių skaičius*	Cronbach alpha	Spearman Brown	Paašikintos sklai- dos %	Faktorinis svoris (L)			Vieneto visumos kore- liacija (r/itt)		
						Vidurkis	Minimali reikšmė	Maksimali reikšmė	Vidurkis	Minimali reikšmė	Maksimali reikšmė
Organizacinis pilie- tiškumas	Sąžiningumas	5	0,84	0,80	61,56	0,78	0,71	0,87	0,61	0,40	0,86
	Kilnumas	5	0,87	0,85	65,07	0,81	0,77	0,84	0,64	0,47	0,83
	Pilietinė dorybė	4	0,84	0,78	67,97	0,82	0,73	0,87	0,67	0,44	0,85
	Mandagumas	4	0,91	0,90	79,49	0,89	0,84	0,93	0,79	0,62	0,93
	Altruizmas	6	0,96	0,95	81,81	0,90	0,82	0,93	0,82	0,67	0,93
	Iš viso teiginių skalėje:		24								
Skalės	Poskalės	Teiginių skaičius**	Cronbach alpha	Spearman Brown	Paašikintos sklai- dos %	Faktorinis svoris (L)			Vieno visumos korelia- cija (r/itt)		
						Vidurkis	Minimali reikšmė	Maksimali reikšmė	Vidurkis	Minimali reikšmė	Maksimali reikšmė
Organizacinis teisingumas	Skirstomasis teisin- gumas	5	0,89	0,88	68,76	0,83	0,74	0,88	0,68	0,49	0,88
	Procedūrinis teisin- gumas	6	0,93	0,92	75,21	0,79	0,87	0,91	0,75	0,54	0,91
	Sąveikos teisingumas	9	0,97	0,93	79,37	0,89	0,85	0,92	0,79	0,65	0,91
	Iš viso teiginių skalėje:		20								
Iš viso teiginių klausimyne:			44								

Šaltinis: *Organizacinio pilietiškumo teiginiai – S. Habeeb, 2019; ** Organizacinio teisingumo teiginiai – B. P. Niehoff ir R. H. Moorman, 1993.

Spearman-Brown koeficientas apskaičiuojamas skalės dalijimo pusiau metodu. Teiginiai (angl. *Items*) dalyjami į dvi dalis ir apskaičiuojamas kiekvienos dalies teiginių vidinis suderinamumas, o vėliau skaičiuojamas vidinis suderinamumas tarp tų dviejų dalių. Taigi Spearman-Brown koeficientas rodo skalės vidinę konsistenciją, vidinį suderinamumą, patikimumą, tačiau skaičiuojamas kitu, nei Cronbach alpha metodu. Spearman-Brown koeficientui (taip kaip Cronbach alpha koeficientui) negalioja teiginių skaičiaus poveikumas (Vveinhardt, 2012). Šiuo atveju koeficiento reikšmės svyruoja nuo 0,78 iki 0,95, t. y. arti prie 1, o tai rodo stiprų teigiamą ryšį, taigi vidinė teiginių konsistencija yra gana aukšta ir patikima.

Paašikinta faktoriaus sklaida privalo būti didesnė už leistiną žemiausią 10 proc. ribą, t. y. jeigu poskalėje paašikinta faktoriaus sklaida yra žemesnė nei 10 proc., tai rodo, kad analizuojamoje subkategorijoje yra teiginių, mažinančių sklaidą (Vveinhardt, 2012). Šiuo atveju visų 280 tyrime dalyvavusių respondentų aukščiausia paašikinta faktoriaus sklaida yra 81,81, o mažiausia pastebėta organizacinio pilietiškumo sąžiningumo poskalėje – 61,56. Nors paašikinta faktoriaus sklaida 61,56 yra mažiausia, lyginant su kitais, tačiau statistikoje jie laikomi gana aukštais. Todėl iš to galima daryti prielaidą, kad klausimyno poskalių teiginiai yra tinkami ir nereikia ieškoti, teiginio, kuris mažina sklaidą. Taip pat paašikinto faktoriaus sklaidos procentas abejose skalėse viršija žemiausią ribą bent šešis kartus, kas rodo, kad respondentų pritarimas klausimyno poskalių teiginiams yra didelis.

Minimalus faktorinis svoris (L) negali būti žemesnis nei 0,3. Jeigu jis žemesnis nei 0,3, tai rodo, kad subkategorijoje aptiktas netinkamas teiginys (Vveinhardt, 2012). Šiuo atveju lyginant minimalias faktoriaus svorio reikšmes, kurios pateiktos 4 lentelėje, leidžia teigti, kad per abi skales užfiksuotas žemiausias faktorinis svoris yra 0,71, o tai viršija rekomenduojamą minimalią normą daugiau negu 2 kartus, taigi poskalėse esantys teiginiai yra tinkami.

Minimalios vieneto koreliacijos (r/itt) vidurkis neturėtų būti mažesnis nei 0,2. Užfiksuota žemesnė nei 0,2 reikšmė vėlgi signalizuoja apie netinkamą teiginį, esantį tikrinamoje poskalėje (Vveinhardt, 2012). Šiuo atveju

bendroje imtyje teiginių įvertiniai svyruoja nuo 0,40 iki 0,67. Iš šių rodiklių matoma, kad poskalėse teiginiai, esantys tikrinamose poskalėse yra tinkami, kadangi įvertiniai ženkliai viršija minimalius reikalavimus.

Rezultatai

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad įmonės pagrindinė probleminė situacija organizacinio pilietiškumo atžvilgiu – darbuotojų susirinkimai, kurių metu yra pateikiama aktualiausia įmonės informacija, sprendžiamos padalinio problemos. Nustatyta, kad į šiuos susirinkimus reguliariai ateina tik vadovaujančias pareigas užimančios asmenys, nes tai pareigos, su kuriomis pradedamas jausti atsakomybės jausmas ir noras neatsilikti nuo aktualios informacijos, o žemesnio rango darbuotojai nėra suinteresuoti juose lankytis. Be viso to, tyrimu nustatyta, kad įmonėje vyrauja aukštas altruizmo lygis kitų darbuotojų atžvilgiu.

Siekiant įvertinti organizacinio teisingumo lygį įmonėje, pirmiausia paaiškėjo tendencija, kad didėjant darbuotojų amžiui, kartu didėja ir jų suvokiamas organizacinis teisingumas. Nustatyta, kad vadovaujančias pareigas užimančių respondentų suvokiamas sąveikos teisingumas yra didesnis.

Analizuojant procedūrinį teisingumą paaiškėjo, kad įmonėje nėra leidžiamas nuomonės reiškimas priimančiam sprendimui, kas didina tikimybę, kad darbuotojas bus linkęs įmonę vertinti kaip teisingesnę. Taip pat nustatyta, kad įmonėje probleminė sritis pastebima skirstomojo teisingumo dimensijai priskiriamas faktorius – teisingas darbo krūvis. Apibendrinus kiekybinio tyrimo gautus rezultatus, akivaizdu, kad respondentų nuomone, įmonėje vyrauja neteisingas darbo krūvio paskirstymas. Tyrimo rezultatai taip pat atskleidė, kad kuomet darbuotojai vertina tenkantį darbo krūvį, atsiranda dar viena problema – darbuotojams turėtų būtų atlyginama santykinai atsižvelgiant į jų įdėtą indėlį.

Siekiant nustatyti ar organizacinio pilietiškumo ir organizacinio teisingumo dimensijos yra tarpusavyje susijusios, ir jeigu yra – kokio stiprumo ryšys sieja dimensijas, buvo atlikta koreliacinė analizė, t. y. atlikti skaičiavimai **Pirsono koreliacijos koeficiento**, kurie pateikti 2 lentelėje.

2 lentelė

Organizacinio pilietiškumo ir teisingumo bei jų dimensijų ryšiai

[illegible]

Skalės ir poskalės	Rodikliai	Organizacinis pilietiškumas	Organizacinis teisingumas	Sąžiningumas	Pilietinė dorybė	Mandagumas	Altruizmas	Skirstomasis teisingumas	Procedūrinis teisingumas	Sąveikos teisingumas
Skirstomasis teisingumas	r	0,49**	0,76**	0,47**	0,42**	0,53**	0,48**	1	0,56**	0,54**
	p	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00
	n	280	280	280	280	280	280	280	280	280
Procedūrinis teisingumas	r	0,46**	0,89**	0,43**	0,39**	0,44**	0,40**	0,56**	1	0,72**
	p	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00
	n	280	280	280	280	280	280	280	280	280
Sąveikos teisingumas	r	0,59**	0,92**	0,52**	0,52**	0,58**	0,57**	0,54**	0,72**	1
	p	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	n	280	280	280	280	280	280	280	280	280

** -Patikimumas 0,01; * Patikimumas 0,05; r – Pirsono koreliacijos koeficientas; p – patikimumas; n– respondentų skaičius

Vertinant gautus rezultatus, pastebėta, kad visos dimensijos koreliuoja tarpusavyje ir duomenys yra statistiškai reikšmingi ($p < 0,05$). Koreliacijos koeficientai svyruoja nuo 0,39 iki 0,92, o tai signalizuoja, kad kai kurių dimensijų ryšys yra vidutinio stiprumo, o tarp kai kurių – labai stipri koreliacija. Plačiau analizuojant rezultatus matoma, kad stipriausias ryšys fiksuojamas tarp bendro organizacinio teisingumo ir sąveikos teisingumo dimensijos, o silpniausias – tarp pilietinės dorybės dimensijos bei procedūrinio teisingumo. Vertinant bendrą organizacinio pilietiškumo ir bendrą organizacinį teisingumą, matoma, kad yra stiprus ryšys ($r = 0,64$). Visgi stipriausias ryšys abiejų grupių dimensijose nustatytas tarp sąveikos teisingumo ir mandagumo ($r = 0,58$). Visos statistiškai reikšmingos koreliacijos – teigiamos. Būtent dėl šios priežasties galima daryti prielaidą, jog kuo didesnis darbuotojų suvokimas, kad įmonėje vyrauja organizacinis teisingumas, tuo daugiau darbuotojų bus linkę į organizacinį pilietiškumą.

Išvados

Atliktas kiekybinis organizacinio pilietiškumo ir teisingumo tyrimas atskleidė, kad tiriamieji labiausiai yra linkę į altruistišką elgesį, tačiau savanoriškas elgesys, kuris susijęs su mandagumu, pilietine dorybe bei sąžiningumu nėra taip plačiai paplitęs įmonėje.

Vertinant organizacinį teisingumą įmonėje, išryškėjo, kad darbuotojai labiausiai jaučia teisingumą, kuris siejamas su sąveikos teisingumo dimensija, t. y. padalinio vadovų ir darbuotojų tarpusavio santykius, o didžiausia neteisybė juntama skirstomajame ir procedūriniame teisingume.

Atlikus koreliacinę analizę, siekiant nustatyti ar organizaciniam pilietiškumui įtakos turi organizacinis teisingumas, rasta, kad šie konstruktai tarpusavyje statistiškai reikšmingą ryšį turi ($p < 0,05$) ir turi stipriai koreliuoja vienas su kitu. Remiantis Pirsono koreliacijos koeficiento gautais rezultatais nustatyta, kad su organizaciniu teisingumu koreliuoja visos organizacinio pilietiškumo dimensijos, o tai pagrindžia mokslinėje literatūroje nagrinėta teorija, kad visos teisingumo dimensijos koreliuoja su organizaciniu pilietiškumu. Taip pat gauta, kad visos statistiškai reikšmingos koreliacijos yra teigiamos, t.y. esant didesniam organizacinio teisingumo suvokimui, padaugės darbuotojų, kurie bus linkę į organizacinį pilietiškumą.

Literatūra

1. Adams, J. S. (1965). Inequity in Social Exchange. *Advances in Experimental psychology*. Vol. 2.
2. Ajlouni, W. M. E., Kaur, G. ir Al-Ghararibeh, S. (2018). Organizational Justice and its Relationship with Organizational Citizenship Behavior of Non-Academic Staff Members at Government Universities in North of Jordan // *Academy of Strategic Management Journal*. Vol. 17, No. 6.
3. Chahal, H. Ir Mehta, S. (2010). Antecedents and consequences of organizational citizenship behaviour (OCB): a conceptual framework in reference to health care sector // *Journal of Services Research*. Vol. 10, No. 2.

4. Chegini, M. G. (2009). The Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior // American Journal of Economics and Business Administration. Vol. 1, No. 2.
5. Habeeb, S. (2019). A proposed instrument for assessing organizational citizenship behavior in BFSI companies in India// Cogent Business and Management. Vol. 6.
6. Colquitt, J. A. (2001). On the Dimensionality of Organizational Justice: A Construct Validation of A Measure // Journal of Applied Psychology. Vol. 86, No. 3.
7. Colquitt, J. A. ir Zipay, K. P. (2014). Justice, Fairness, and Employee Reactions // Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior. Vol. 2.
8. Cropanzano, R., Fortin, M. ir Kirk, J. F. (2015). How do we know when we are treated fairly? Justice rules and fairness judgments // Research in Personnel and Human Resources Management. Vol. 33.
9. Demirkiran, M., Taskaya, S. ir Dinc, M. (2016). A Study on the Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior in Hospitals // International Journal of Business Management and Economic Research. Vol. 7, No. 2.
10. Emami, F. ir Soltani, H. (2018). Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior among Managers, Staff and Faculty Members of Departments of Physical Education in Iran // Journal of Martial Arts Anthropology. Vol. 18, No. 3.
11. Gilaninia, S. ir Abdesonboli R. (2011). Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior Case Study: Rasht Public Hospitals // International Journal of Business Administration. Vol. 2, No. 4.
12. Greenberg, J. ir Colquitt, J. (2005). Handbook of organizational justice. - JAV: Lawrence Erlbaum Associates.
13. Yean, T. F. ir Yusof, A. A. (2015). Organizational Justice: A Conceptual Discussion // Procedia - Social and Behavioral Sciences. Vol. 219.
14. Kaya, A. (2015). The Relationship between Spiritual Leadership and Organizational Citizenship Behaviors: A Research on School Principals' Behaviors // Educational Sciences: Theory and Practice. Vol.15, No. 3.
15. Kilinc, A. C. (2014). A Quantitative Study of the Relationship between Distributed Leadership and Organizational Citizenship Behavior: Perceptions of Turkish Primary School Teachers // Journal of Curriculum and Teaching. Vol. 3, No. 2.
16. Lazauskaitė-Zabielskė, J. (2011). Suvoktas organizacijos teisingumas: jo prielaidos ir vaidmuo organizacijoje. Daktaro disertacija. Vilnius: Vilniaus universitetas.
17. Niehoff, B. P. ir Moorman, R. H. (1993). Justice as a Mediator of the Relationship between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior// Academy of Management Journal. Vol. 36.
18. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B. ir Bachrach D. G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research // Journal of Management. Vol. 26, No. 3.
19. Roberts, S. J., Scherer, L. L. ir Bowyer, C. J. (2011). Job Stress and Incivility: What Role Does Psychological Capital Play? // Journal of Leadership & Organizational Studies. Vol. 18, No. 4.
20. Turan, E., Akyel, Y. ir Tolukan E. (2018). A Research on the Organizational Citizenship Behaviors of Academicians // Ahi Evran University Journal of Kirşehir Education Faculty. Vol. 20.
21. Tziner, A. ir Sharoni, G. (2014). Organizational citizenship behavior, organizational justice, job stress, and work-family conflict: Examination of their interrelationships with respondents from a non-Western culture // Journal of Work and Organizational Psychology. Vol. 30, No. 1.
22. Vveinhardt, J. (2012). Identification of the reliability of methodological characteristics of quality in the diagnostic instrument for mobbing as discrimination in employee relations on purpose to improve the climate in Lithuanian organizations // Transformations in Business and Economics. Vol. 11, No. 2(26).

Straipsnį recenzavo: prof. dr. Jolita Vveinhardt (VDU)

Greta RAKAUSKAITĖ

ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AND ORGANIZATIONAL JUSTICE IN A FOREIGN COMPANY PROVIDING FAST FOOD SERVICE IN LITHUANIA

Summary

In this article, organizational citizenship behavior and organizational justice constructs are examined in order to achieve the objective of this work - to determine the level of organizational citizenship behavior and organizational justice in a foreign capital company providing fast food services in Lithuania. An analysis of the scientific literature has shown that there is an interest in research around the world examining these two constructs and their dimensions, but there is still a great lack of research in Lithuania. It is for this reason that in this paper, it was chosen to analyze the level of organizational citizenship behavior and organizational justice and their dimensions in the company.

In the methodological part of the work, the choice of the research method is presented - a questionnaire survey (quantitative). The stages of the research process, substantiated and defined research sample, data processing methods are presented. The structures of the research instrument and reliability parameters of the evaluation scales are presented. The Cronbach alpha and Spearman Brown coefficients were used for the evaluation. The scatter, factor weight, and correlation of the sample range were explained.

The study reveals that there is a statistically significant relationship between organizational citizenship behavior and organizational justice in the company, i.e. a very strong positive correlation was found with each other, which shows that the higher the organizational justice, the stronger the involvement of employees in organizational citizenship.