

## بررسی رابطه ادراک عدالت سازمانی و رضایت شغلی در دو سازمان آموزشی

بیژن زارع<sup>۱</sup>

توحید دادخواه<sup>۲</sup>

### چکیده

پژوهش حاضر به بررسی رابطه ادراک عدالت سازمانی و رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های اداری می‌پردازد. ادراک عدالت سازمانی دارای سه مؤلفه ادراک عدالت توزیعی، ادراک عدالت رویه‌ای، و ادراک عدالت مراوده‌ای در نظر گرفته شد و ابعاد رضایت شغلی نیز رضایت از ماهیت کار، رضایت از حقوق و مزایا، رضایت از سرپرست و مدیر، رضایت از ترفیحات، و رضایت از همکاران است. نمونه مورد مطالعه ۲۶۵ نفر از کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان مازندران و دانشگاه مازندران را شامل می‌شود. یافته‌های پژوهش نشان داد که ادراک عدالت سازمانی ۶۲/۲ درصد از تغییرات رضایت شغلی را توضیح می‌دهد. همچنین هر یک از مؤلفه‌های ادراک عدالت سازمانی نیز تأثیر معناداری بر رضایت شغلی کارکنان دارند.

**کلیدواژه‌ها:** ادراک عدالت سازمانی، رضایت شغلی، ادراک عدالت توزیعی، ادراک عدالت رویه‌ای، ادراک عدالت مراوده‌ای

۱. دانشیار گروه جامعه‌شناسی دانشگاه خوارزمی (تربیت معلم) [dr\\_bizhanzare@yahoo.com](mailto:dr_bizhanzare@yahoo.com)

۲. کارشناس ارشد جامعه‌شناسی از دانشگاه خوارزمی و پژوهشگر و مدرس جامعه‌شناسی

تاریخ دریافت مقاله، ۱۳۹۲/۸/۱۸ تاریخ پذیرش نهایی، ۱۳۹۴/۱/۲۶

## طرح مسئله

سازمان‌ها از ارکان اصلی جوامع امروزی‌اند به گونه‌ای که تصور جامعه بدون سازمان امکان‌ناپذیر است. سازمان‌ها برای افزایش بهره‌وری و همچنین برای اینکه بتواند اهدافشان را عملی سازند، نیازمند کارکنانی هستند که به بهترین نحو به وظایفشان جامه عمل بپوشانند. در درون هر سازمان زمانی افراد به بهترین نحو به کار خود می‌پردازند که از کاری که می‌کنند خشنود باشند و احساس مثبتی نسبت به آن داشته باشند. فعالیت افراد در سازمان‌ها و محیط‌های کاری منجر به بروز احساسات و نگرش‌های متفاوتی در افراد می‌شود که مهمترین این احساسات همان رضایت و نارضایتی فرد از شغلش است. این احساس رضایت و نارضایتی در واقع نوعی واکنش فرد نسبت به کار است. بخشی از مطالعات مهمی که در چارچوب مطالعات سازمانی قرار می‌گیرد، مطالعه در همین زمینه است. این مطالعات سعی در شناخت نگرش‌ها و احساسات افراد در درون سازمان دارد تا با بهبود وضعیت رضایت شغلی بتوانند، کارایی و بهبود عملکرد سازمان را موجب شوند.

رضایت شغلی<sup>۱</sup> در معنای عام آن، نتیجه بررسی طرز تلقی‌های فرد نسبت به شغل خود است. انسان نسبت به جنبه‌های گوناگون کارش تلقی‌های متعددی دارد. مجموع تلقی‌های فرد نسبت به جنبه‌های شغلی‌اش رضایت عمومی فرد از شغلش را تشکیل می‌دهد (شفیع آبادی، ۱۳۷۵: ۱۰۰).

همچنین تحقیقات نشان داده است که فرایندهای عدالت<sup>۲</sup> نقش مهمی در سازمان ایفا می‌کنند و چگونگی برخورد با افراد در سازمان‌ها ممکن است باورها، احساسات، نگرش‌ها و رفتار کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد (امین شایان جهرمی، ۱۳۸۸: ۱۱). درک اینکه

---

1. Job satisfaction  
2. Justice

چگونه افراد در مورد عدالت قضاوت می‌کنند و چطور آنها به عدالت یا بی عدالتی درک شده پاسخ می‌دهند، از مباحث اساسی برای درک رفتار سازمانی و نگرش‌های شغلی و به خصوص رضایت از شغل است (امین شایان جهرمی، ۱۳۸۸: ۱۱).

در این تحقیق عدالت و رضایت شغلی سازمان‌هایی مورد بررسی قرار می‌گیرد که از اصلی‌ترین و کلیدی‌ترین نهادهای هر اجتماع محسوب می‌شوند. سازمان‌های آموزشی<sup>۱</sup>، از نهادهای اصلی در هر جامعه‌ای هستند که کارکردهای بهینه آن برای هر اجتماعی امری مطلوب تلقی می‌شود. دستیابی به اهداف هر نظامی از جمله نهادهای آموزشی در گرو یک سری عوامل به هم پیوسته است. نظام‌های آموزشی نیز همانند هر سازمان دیگری چنانچه اختلالی در هر جزء از آن به وجود آید، دستیابی به هدف در کل نظام به خطر خواهد افتاد. به همین سبب است که برای افزایش بهره‌وری و بهینه‌سازی نتایج، نیاز است به سایر عوامل در تمامی اجزا نظام توجه شود. این عوامل می‌تواند ادراک عدالت و رضایت شغلی باشد که در سازمان‌های آموزشی نیز مانند هر سازمان دیگری دارای اهمیت بالایی است. اگر این عوامل در سازمان برآورده نشود، می‌تواند کارکرد سازمان را در سطحی وسیع‌تر به خطر اندازد.

آموزش و پرورش و آموزش عالی از نهادهای آموزشی رسمی موجود در کشور ما هستند که وظیفه امر آموزش را در سطوح مختلف بر عهده دارند. این نهادها در مقام نهادهای مسئول در جامعه باید بتوانند امر آموزش را در سطوح مختلف به بهترین وجه به انجام رسانند تا اهداف کلی آموزشی در جامعه برآورده شود. این سازمان‌ها نیز مانند هر سازمان دیگری نیازمند آن است که هریک از اجزا به نحو مطلوب و وظایف خود را انجام دهند تا کل سازمان در دستیابی به هدف موفق باشد. از این رو، تأکید بر شناخت

وضعیت‌ها و شرایطی که بر نگرش افراد در سازمان در سطوح مختلف تأثیرگذار است می‌تواند مفید باشد.

پژوهش حاضر به بررسی تأثیر متغیر ادراک عدالت سازمانی به عنوان یک متغیر سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان دو سازمان آموزشی می‌پردازد که یکی زیر نظر وزارت علوم و دیگری زیر نظر وزارت آموزش و پرورش است. بر این اساس، به لحاظ معرفتی چنین مطالعاتی، دانش مربوط را در زمینه میزان احساس عدالت و رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های اداری و اجرایی ارتقا می‌بخشد. و همچنین سعی بر پاسخ‌گویی به این سؤال دارد که تا چه میزان احساس عدالت سازمانی در کارکنان می‌تواند بر رضایت آنان از شغلشان مؤثر باشد؟

### سؤالات پژوهش

۱. آیا ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر رضایت شغلی شان تأثیرگذار است؟
۲. تأثیر هر یک از مؤلفه‌های توزیعی، رویه‌ای و مراوده‌ای ادراک عدالت سازمانی بر رضایت کلی کارکنان از شغلشان و بر ابعاد پنجگانه رضایت شغلی چگونه است؟

### ادبیات تجربی

استفن اسکاپ<sup>۱</sup> در پژوهش خود با تحلیل رگرسیون نشان داد که هر یک از ابعاد عدالت سازمانی در تغییرات رضایت شغلی اثر معنادار و مستقیم دارند. همچنین نشان داد که هر چند هر سه بعد عدالت سازمانی دارای رابطه معنادارند، رابطه عدالت توزیعی و رضایت شغلی نسبت به عدالت مراوده‌ای و عدالت رویه‌ای قوی‌تر است (اسکاپ، ۱۹۹۸).

1. Schappe, Stephen

جانسن<sup>۱</sup> نشان می‌دهد که مدیرانی که داده‌ها و ستانده‌هایشان از کار را منصفانه ارزیابی می‌کنند، در مقابل مدیرانی که ادراکشان مبتنی بر نامنصفانه بودن پاداش‌هاست، واکنش مثبت‌تری نسبت به شغل خود دارند (جانسن، ۲۰۰۱).

آرنولد و اسپیل<sup>۲</sup> نشان دادند که عدالت رویه‌ای به طور کلی پیش‌بینی‌کننده بهتری از عدالت توزیعی برای تبیین رضایت از مزایاست (آرنولد و اسپیل، ۲۰۰۶). کلای وارنر<sup>۳</sup> و همکاران نیز در تحقیقی به این نتیجه رسیدند که عدالت رویه‌ای بهترین پیش‌بینی‌کننده رضایت شغلی است. هرچند که عدالت توزیعی نیز سهم قابل‌توجهی در تبیین رضایت شغلی دارد ولی تأثیر آن کمتر از عدالت رویه‌ای است (کلای-وارنر و همکاران، ۲۰۰۵).

نعامی و شکرکن در تحقیق خود نشان دادند که حیطه‌های مختلف عدالت سازمانی و حیطه‌های مختلف خشنودی شغلی نیز همبستگی مثبت و معنادار دارند (نعامی و شکرکن، ۱۳۸۳). سیدجوادین و همکاران نیز در تحقیق خود به نتایج مشابهی دست یافتند (سیدجوادین و همکاران، ۱۳۸۷). زینعلی پور و همکاران<sup>۴</sup> برای سه بعد عدالت سازمانی نشان دادند که دو بعد عدالت توزیعی و عدالت مراوده‌ای رابطه مثبت و معناداری با چهار بعد رضایت شغلی به نام رضایت از سرپرست، رضایت از همکاران، رضایت از مزایا، و رضایت از ترفیعات دارد و این دو همبستگی معناداری با رضایت از ماهیت کار ندارند. همچنین بعد عدالت رویه‌ای همبستگی معناداری با تمام ابعاد رضایت شغلی دارد (زینعلی پور و همکاران، ۲۰۱۰).

1. Janssen
2. Arnold & Spell
3. Clay-Warner & et. Al
4. Zainalipour et.al

## ادبیات نظری

یکی از نظریه‌هایی که در توضیح رضایت شغلی افراد مورد استفاده قرار می‌گیرد نظریه عدالت است. ادراک عدالت در واقع ارزیابی کلی هر فرد از انصاف حاکم بر هر بخش مشخص از زندگی اجتماعی است. در واقع ادراک عدالت درجه‌ای است که افراد ادراک می‌کنند که مراودات، رویه‌ها، قوانین و سیاست‌های حاکم بر جامعه و یا سازمان منصفانه است یا خیر.

مطالعه در مورد عدالت در سازمان با کار استیسی آدامز بر روی نظریه انصاف<sup>۱</sup> شروع شد که بیشتر بر عدالت توزیعی ادراک‌شده کارکنان متمرکز بود. این نظریه عناصری از دیگر رویکردهای نظری مثل نظریه‌های تقویت، مبادله، سازگاری شناختی و روان تحلیلی را در یک رویکر خاص هماهنگ کرده است. مسئله اصلی نظریه برابری آن است که مردم چگونه در باب عادلانه یا ناعادلانه بودن رفتار دیگران با آنها تصمیم گرفته و نسبت به آن واکنش نشان می‌دهند (ازکمپ، ۱۳۶۹: ۵۸۱). این نظریه با تأثیرپذیری از نظریه مبادله عوامل خارجی را بر خشنودی شغلی مؤثر می‌داند و منبع ناخشنودی را تمایل افراد به تخفیف تنش‌هایی می‌داند که از نابرابری و بی‌عدالتی ادراک شده برمی‌خیزد (طالبان، ۱۳۷۳: ۱۷). در واقع این نظریه از فراگرد مقایسه اجتماعی برای تحلیل رفتار افراد استفاده می‌کند. مقایسه اجتماعی عبارت است از ارزیابی وضعیت خودمان در چارچوب وضعیت‌هایی که سایرین دارند (رضاییان، ۱۳۸۶: ۱۳۱). بر اساس نظریه برابری یا انصاف، هر فرد نسبت نتایج (ستانده‌ها)<sup>۲</sup> حاصل از کار خود به داده‌هایش در آن کار، خود را با دیگران مقایسه و در این مقایسه ادراک برابری یا نابرابری می‌کند. نتایج و داده‌های فرد و

1. Equity theory
2. outcomes
3. inputs

دیگران مبتنی بر تصورات و ادراکات شخصی‌اند. نظریه برابری مسئله انگیزش را جدای از مسئله نیازها مطرح می‌سازد و می‌کوشد تا تبیینی تازه از فرایند انگیزش به دست دهد (الوانی، ۱۳۸۶: ۱۶۳).

استیسی آدامز بیان می‌کند که «هر گاه شخصی ادراک کند که نسبت درون داده‌های او به بازده‌هایش در مقایسه با نسبت درون داده‌های دیگری به بازده‌های او، نابرابر است، برایش ادراک نابرابری پدید می‌آید. این امر ممکن است هنگامی روی دهد که یا وی و دیگری رابطه مبادلاتی مستقیمی با هم داشته باشند یا هر دو رابطه مبادلاتی با فرد ثالث داشته باشند و شخص خود را با دیگری مقایسه کند.» (کورمن، ۱۳۷۰: ۱۰۲). طبق این برداشت، نابرابری منفی هنگامی ایجاد می‌شود که فرد ادراک کند با توجه به داده‌های خود، نسبت به دیگران دریافتی کمتر دارد و نابرابری مثبت هنگامی ایجاد می‌شود که فرد ادراک کند با توجه به داده‌های خود، نسبت به دیگران بیشتر دریافت می‌کند. هر دو نوع ادراک نابرابری انگیزاننده است (رضاییان، ۱۳۸۶: ۱۳۲).

این نظریه ما را به سمت رهیافت عدالت توزیعی در نظریه مبادله<sup>۱</sup> سوق می‌دهد. نقش عدالت توزیعی در روابط به این معناست که پاداش هر کس از یک عمل یا یک مبادله باید متناسب با میزان سرمایه‌گذاری و مشارکت وی باشد؛ زیرا هر کس خود را بر حسب پاداش‌های دریافتی‌اش با دیگران مقایسه می‌کند و این توقع را دارد که سهم و پاداش هر کس با میزان سرمایه‌گذاری وی مطابقت داشته باشد. وقتی نسبت مطلوب بین پاداش و هزینه و سرمایه و سود از تبادل اجتماعی به دست نیاید نقش عدالت توزیعی نقض می‌شود. بدیهی است که در چنین حالتی می‌توان پیامدهایی در رفتار و یا حالت‌های فرد شرکت‌کننده در مبادله انتظار داشت. هومنز نتایج احتمالی نقض این قانون را بدین صورت

---

1. exchange theory

بیان می‌کند: هرچه نقش عدالت توزیعی در مبادله دوجانبه کمرنگ شود، احتمال بروز رفتار ادراکی و نارضایتی و خشونت بیشتر است (صفدری، ۱۳۷۴: ۲۳).

با پیدایی نگرش‌های جدید در نظریه‌های سازمان و همچنین تغییر جهت جریان تحقیقات در حوزه سازمان‌ها، مطالعه در باب عدالت در سازمان‌ها نیز دچار تحولاتی شد و از تأکید بیش از اندازه بر عدالت توزیعی، به تأکید بر فرایندهایی انجامید که این تخصیص را موجب می‌شوند (کوهن-کراش و اسپکتور<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱: ۲۷۸). به طور کلی، بحث عدالت رویه‌ای در پی اثبات ناتوانی تئوری انصاف و دیگر مدل‌های عدالت توزیعی در شرح عکس‌العمل‌های افراد به ادراک آنها در زمینه رعایت نکردن عدالت مطرح گشت (زکیانی، ۱۳۸۷: ۳۲). عدالت رویه‌ای<sup>۲</sup> به عادلانه بودن روش‌های مورد استفاده برای تعیین پیامدهای شغلی اشاره دارد. نظریه‌های عدالت رویه‌ای بر چگونگی واکنش افراد در برابر رویه‌ها، سیاست‌ها و فرایندهای تصمیم‌گیری ناعادلانه متمرکز است. طبق نظر تیبت و واکر<sup>۳</sup>، میزان کنترلی که افراد بر تصمیم‌ها و فرایندها دارند، بر میزان ادراک عدالت توسط آنها مؤثر است (ناظمی، ۱۳۸۹: ۲۳). مطالعه عدالت رویه‌ای نشان داد که توزیع پاداش‌ها در بسیاری از اوقات اهمیتی کمتر از فراگردهایی دارد که توسط آن پاداش‌ها تخصیص یافته‌اند. طبق این نظر، پرداخت ناشی از به‌کارگیری رویه‌های عادلانه، احتمالاً عادلانه نگریسته می‌شود. با افزایش درک عدالت رویه‌ای، کارکنان با دید مثبت به بالادستان و سازمانشان می‌نگرند؛ حتی اگر آنها از پرداخت‌ها، ترفیعات و دیگر پیامدهای شخصی اظهار نارضایتی کنند (حسین‌زاده و ناصری، ۱۳۸۶).

1. Cohen-Charash, Y. & Spector
2. procedural justice
3. Thibaut & walker



لونتال<sup>۱</sup> بیان می‌کند که رویه‌های تخصیص<sup>۲</sup> بر اساس میزان کمکی که به تخصیص دهنده برای دستیابی به اهداف مورد نظرش می‌کند اولویت‌بندی می‌شود، که یکی از این اهداف دستیابی به عدالت است. به عبارت دیگر، انسان رویه‌ای را که باور دارد با بیشترین احتمال او را به اهدافش خواهد رساند، بیش از همه رویه‌ها ترجیح خواهد داد. به نظر لونتال، شش قانون وجود دارد که هنگامی که به کار گرفته شوند، رویه‌های عادلانه‌ای به وجود می‌آورند:

۱. قانون ثبات: حالتی که تخصیص رویه‌ها باید برای همه در طی زمان ثابت باشد.
۲. قانون جلوگیری از تعصب و غرض‌ورزی: حالتی که از کسب منافع شخصی تصمیم‌گیران باید در طول فرایند تخصیص ممانعت به عمل آید.
۳. قانون درستی: اشاره به سودمندی اطلاعات مورد استفاده در فرایند تخصیص دارد.
۴. قانون توانایی اصلاح: به وجود فرصت‌هایی برای تغییر یک تصمیم ناعادلانه اشاره دارد.
۵. قانون نمایندگی: حالتی که نیازها، ارزش‌ها و چشم‌اندازهای همه بخش‌های متأثر، توسط فرایند تخصیص باید در نظر گرفته شود.
۶. قانون اخلاقی: مطابق با این قانون فرایند تخصیص باید با ارزش‌های اخلاقی و وجدانی سازگار باشد (حسین‌زاده و ناصری، ۱۳۸۶).

همزمان با مطالعه بر روی مبحث عدالت رویه‌ای بیز و موگ<sup>۳</sup> بحث عدالت مراوده‌ای را مطرح کردند که بر جنبه بین‌شخصی اعمال سازمانی به‌ویژه رفتار و ارتباطات بین مدیریت و کارکنان تمرکز می‌کند. اگرچه بسیاری از محققان قایل به وجود تمایز بین

---

1. leventhal

2. Allocation preference

3. Bies & moag

عدالت مراوده‌ای و عدالت رویه‌ای نیستند، محققان زیادی بین این دو نوع از عدالت تمایز قایل می‌شوند (زکیانی، ۱۳۸۷: ۳۲)

عدالت مراوده‌ای<sup>۱</sup> شامل روشی است که عدالت سازمانی توسط سرپرستان<sup>۲</sup> به زیردستان منتقل می‌شود. این نوع عدالت مرتبط با جنبه‌های فرایند ارتباطات همچون ادب، صداقت و احترام بین فرستنده و گیرنده عدالت است. به خاطر اینکه عدالت تعاملی توسط رفتار مدیریت تعیین می‌شود، این نوع عدالت مرتبط با واکنش‌های شناختی، ادراکی و رفتاری نسبت به مدیریت یا به عبارت دیگر سرپرست است. بنابراین، زمانی که کارمندی ادراک بی‌عدالتی تعاملی می‌کند به احتمال زیاد این کارمند واکنش منفی به سرپرستش نشان می‌دهد. از این رو، پیش‌بینی می‌شود که کارمند از سرپرست مستقیمش به جای سازمان در کل ناراضی باشد و کارمند تعهد کمتری نسبت به سرپرست تا سازمان در خود ادراک کند. همچنین نگرش‌های منفی وی عمدتاً نسبت به سرپرست است و بخشی از این نگرش‌های منفی به سازمان برمی‌گردد (حسین‌زاده و ناصری، ۱۳۸۶).

### ابعاد عدالت سازمانی

طبق نظریات و مباحث موجود در زمینه عدالت سازمانی، سه بعد از عدالت در سازمان شناخته شده است که عبارت‌اند از: عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، و عدالت مراوده‌ای.

**الف- ادراک<sup>۳</sup> عدالت توزیعی:** به عادلانه بودن پیامدهای شغلی متفاوت از جمله درآمد، برنامه شغلی و مسئولیت‌های شغلی اشاره دارد. به خاطر تأکید عدالت توزیعی روی پیامدها این نوع عدالت با واکنش‌های شناختی، عاطفی و رفتاری مرتبط دانسته شده است.

1. interactional justice
2. supervisor
3. perception

ب- ادراک عدالت رویه‌ای: عدالت رویه‌ای، شامل انصاف و عدالت در رویه‌ها و روش‌ها، نظیر مشارکت کارکنان در تصمیمات و به حداقل رساندن سوگیری‌ها در تصمیمات و رفتار عادلانه با کارکنان نظیر نحوه تصحیح روش‌ها و رویه‌ها برای آنهاست (گلپرور و عریضی، ۱۳۸۸: ۲۴۶).

ج- ادراک عدالت مراوده‌ای: عدالت مراوده‌ای به برخورد عادلانه‌ای اطلاق می‌شود که در قبال یک فرد شاغل در قالب روش‌های رسمی تصویب شده به عمل می‌آید. در واقع عدالت مراوده‌ای جنبه‌هایی از فرآیند ارتباطات از قبیل ادب، صداقت و احترام بین منبع و دریافت کننده را دربرمی‌گیرد (بهلولی زیناب و همکاران، ۱۳۸۹: ۸۲).

### ابعاد رضایت از شغل

کندال و اسمیت ابعاد پنجگانه‌ای را برای رضایت از شغل در نظر گرفته‌اند که در این پژوهش نیز ابعاد رضایت شغلی با همین تعریف در نظر گرفته می‌شود.

- رضایت از ماهیت کار: به معنای رضایت از خصوصیات و ویژگی‌هایی که در وظایف شغلی فرد وجود دارد.

- رضایت از حقوق و مزایا: نگرش مثبت فرد از حقوق و مزایایی که دریافت می‌کند.

- رضایت از فرصت‌های ارتقا: ارزیابی فرد از فرصت‌های پیشرفت در سلسله‌مراتب سازمانی.

- رضایت از مدیر و سرپرست: به میزان رضایت و ناراضی‌تی فرد از نحوه مدیریت و برخورد سرپرست و ارتباط با سرپرستان اشاره دارد.

- رضایت از همکاران: به ارزیابی فرد از همکارانش و نحوه ارتباط با آنها و میزان حمایت اجتماعی از سوی همکاران اشاره دارد (اسمیت و کندال، ۱۹۶۹).

### فرضیات پژوهش

فرضیه ۱) به نظر می‌رسد با افزایش ادراک عدالت سازمانی در افراد، رضایت شغلیشان نیز افزایش یابد.

فرضیه ۲) با افزایش هر یک از مؤلفه‌های توزیعی، رویه‌ای و مراوده‌ای ادراک عدالت سازمانی، رضایت کلی افراد از شغل نیز افزایش می‌یابد.

فرضیه ۳) با افزایش هر یک از مؤلفه‌های توزیعی، رویه‌ای و مراوده‌ای ادراک عدالت سازمانی، هر یک از ابعاد پنجگانه رضایت شغلی نیز افزایش می‌یابد.

### روش پژوهش

در این پژوهش با توجه به هدف که بررسی رابطه ادراک عدالت و رضایت از شغل است، برای آزمون نظریات و فرضیات پژوهش از روش پیمایش و برای جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز از تکنیک پرسشنامه استفاده شده است.

### جامعه آماری و نمونه‌گیری

جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان بخش اداری اداره کل آموزش و پرورش استان مازندران و دانشگاه مازندران است. تعداد کارکنان دانشگاه مازندران طبق آمار ارائه‌شده از دفتر کارگزینی برابر با ۵۰۰ نفر کارکنان رسمی و قراردادی است و کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان مازندران نیز برابر با ۳۶۶ نفر است. پس در مجموع کل جامعه آماری این پژوهش برابر با ۸۶۵ نفر است. با توجه به فرمول کوکران، تعداد نمونه برابر با ۲۶۵ نفر به دست آمد.

با توجه به فرمول کوکران تعداد نمونه‌ای که از دانشگاه مازندران گرفته شد برابر با ۱۵۳ نفر و تعداد نمونه‌ای که از اداره کل آموزش و پرورش استان مازندران گرفته شد برابر با ۱۱۲ نفر است. در مرحله آخر با توجه به اینکه حجم هر نمونه در درون هر سازمان به دست آمد به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده و از روی فهرست اسامی کارکنان از افراد درون هر سازمان نمونه‌گیری شد.

### نحوه سنجش متغیرها

برای جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز در مورد دو متغیر رضایت شغلی و ادراک عدالت سازمانی از پرسشنامه محقق‌ساخته استفاده شد. شاخص رضایت شغلی از ترکیب پنج بعد رضایت از ماهیت کار با ۷ گویه، رضایت از حقوق و مزایا با ۴ گویه، رضایت از سرپرست و رئیس با ۵ گویه، رضایت از ترفیعات با ۳ گویه، و رضایت از همکاران و دوستان اداری با ۵ گویه، به دست آمد که در مجموع رضایت شغلی با ۲۴ گویه سنجیده شد.

همچنین برای سنجش ابعاد عدالت سازمانی از ۱۷ گویه استفاده شده است که ادراک عدالت توزیعی با ۶ گویه، ادراک عدالت رویه‌ای نیز با ۶ گویه، و ادراک عدالت تعاملی با ۵ گویه سنجیده خواهند شد و ادراک عدالت سازمانی از مجموع این ۱۷ گویه به دست می‌آید.

### اعتبار و پایایی سنجه‌ها

قبل از اجرای آزمون اصلی، اعتبار صوری پرسشنامه توسط استادانی در رشته‌های جامعه‌شناسی و روان‌شناسی تأیید شد. همچنین پرسشنامه تأیید شده استادان، طی یک

آزمون مقدماتی بر روی ۳۲ نفر از کارکنان دانشگاه مازندران بررسی شد که در آن آلفای کرونباخ شاخص رضایت شغلی برابر با ۰/۹۱۲ به دست آمد که نشان‌دهنده آن است که گویه‌ها از همبستگی درونی بالایی برخوردارند و شاخص رضایت شغلی پایایی بسیار بالایی دارد. در نهایت با یافته‌های نهایی تحقیق تحلیل عاملی نیز برای این شاخص انجام شد که بر اساس نتیجه آزمون KMO که مقدار آن برابر با ۰/۸۸۳ نشان می‌دهد که داده‌های تحقیق قابل‌تقلیل به عامل‌های زیربنایی و بنیادی هستند. همچنین نتیجه آزمون بارتلت برابر با ۳۳۵۳/۱۶ به دست آمده که در سطح خطای کوچکتر از یک درصد معنادار است و نشان می‌دهد که ماتریس همبستگی بین گویه‌ها، ماتریس همانی و واحد نیست؛ بدین معنا که از یک طرف بین گویه‌های داخل هر عامل همبستگی بالایی وجود دارد و از طرف دیگر بین گویه‌های یک عامل با گویه‌های عامل دیگر همبستگی معناداری مشاهده نمی‌شود. در مجموع این ۵ عامل که مقادیر ویژه بالاتر از یک دارند توانسته‌اند ۶۳/۶۵۸ درصد از واریانس ۲۴ گویه مربوط به شاخص رضایت شغلی را تبیین کنند.

برای بررسی پایایی ادراک عدالت سازمانی از آلفای کرونباخ استفاده شد که آلفای کرونباخ شاخص برای ۱۷ گویه برابر با ۰/۸۹۲ به دست آمد که نشان‌دهنده آن است که گویه‌ها از همبستگی درونی بالا و شاخص ادراک عدالت سازمانی از پایایی بسیار بالایی برخوردار است. همچنین بعد از تحلیل عاملی گویه‌های ادراک عدالت سازمانی، گویه‌ها در ۳ عامل زیربنایی بار شدند که با پیش‌فرض نظری تحقیق هماهنگ است. بر اساس نتیجه آزمون KMO که مقدار آن برابر با ۰/۹۱۰ به دست آمد، نشان می‌دهد که داده‌های تحقیق قابل‌تقلیل به عامل‌های زیربنایی و بنیادی هستند. همچنین نتیجه آزمون بارتلت برابر با ۲۱۹۵/۶۹ به دست آمده که در سطح خطای کوچکتر از یک درصد معنادار است و نشان می‌دهد که ماتریس همبستگی بین گویه‌ها، ماتریس همانی و واحد نیست؛ بدین معنا که از

یک طرف بین گویه‌های داخل هر عامل همبستگی بالایی وجود دارد و از طرف دیگر بین گویه‌های یک عامل با گویه‌های عامل دیگر همبستگی معناداری مشاهده نمی‌شود. در مجموع این ۳ عامل که مقادیر ویژه بالاتر از یک دارند توانسته‌اند ۵۹/۲۱ درصد از واریانس ۱۷ گویه مربوط به شاخص ادراک عدالت سازمانی را تبیین کنند.

### یافته‌های پژوهش

#### یافته‌های توصیفی

از بین پاسخ‌گویان ۱۷۳ نفر مرد و ۶۲ نفر زن، ۲۴ نفر مجرد و ۱۷۷ نفر متأهل، ۱۹ نفر دیپلم و زیردیپلم، ۴۱ نفر فوق‌دیپلم، ۱۱۶ نفر لیسانس و ۴۸ نفر فوق‌لیسانس و دکترا بودند. میانگین سنی پاسخ‌گویان ۳۷ سال ب و میانگین سابقه کاری افراد ۱۴ سال بود.

شاخص رضایت شغلی از ترکیب ابعاد پنجگانه رضایت از شغل به دست آمد و در واقع مجموع نمره‌های گویه‌هاست که حداکثر نمره ممکن در این شاخص برابر با ۱۲۰ و حداقل نمره ممکن نیز برابر با ۲۴ است که به ترتیب نشان‌دهنده رضایت کامل و نارضایتی کامل از شغل است. کمترین رضایت شغلی در میان افراد برابر با ۳۷ و بیشترین نمره برابر با ۱۱۱ بوده است.

میانگین نمره رضایت افراد مورد مطالعه ۷۸/۱۹ و انحراف معیار ۱۵/۰۲ است. همچنین میزان چولگی شاخص برابر با ۰/۲۱۱- و کشیدگی آن برابر با ۰/۳۲۷- است و مطابق با آزمون کولموگروف-اسمیرنف که مقدار آن ۰/۸۸ به دست آمد و سطح معنی‌داری ۰/۴۲، شکل توزیع رضایت شغلی از توزیع نرمال برخوردار است. همچنین علامت منفی چولگی بیانگر این است که بیشتر افراد نمره‌های بالاتر از میانگین را به خود اختصاص داده‌اند. در مورد ابعاد رضایت شغلی نیز درصد فراوانی افراد در جدول شماره ۱ آمده است:

جدول ۱- توزیع پاسخگویان بر حسب میزان رضایت در ابعاد پنجگانه رضایت شغلی

ابعاد رضایت	راضی	بینابین	ناراضی
رضایت از ماهیت کار	۴۵/۷	۴۱/۹	۱۲/۵
رضایت از حقوق و مزایا	۹/۱	۴۲/۶	۴۸/۳
رضایت از سرپرست و رئیس	۳۵/۵	۵۳/۶	۱۰/۹
رضایت از ترفیحات	۲۳/۴	۴۸/۳	۲۸/۳
رضایت از همکاران	۴۹/۴	۵۳/۳	۵/۳

متغیر ادراک عدالت سازمانی از ترکیب ۱۷ گویه به دست آمده است. بیشترین نمره ممکن برای عدالت سازمانی برابر با ۸۵ است و کمترین نمره ممکن نیز ۱۷ است که به معنای بالاترین و پایین‌ترین ادراک از عدالت سازمانی است. در این میان کمترین نمره کسب‌شده همان ۱۷ است که نشان می‌دهد کسانی بوده‌اند که پایین‌ترین میزان عدالت را در سازمان ارزیابی کرده‌اند. همچنین بیشترین نمره برابر با ۸۰ و در نتیجه دامنه تغییرات برابر با ۶۳ است. میانگین نمره ادراک عدالت سازمانی ۴۷/۶۴ به دست آمده و انحراف معیار آن نیز ۱۲/۱۱ است. با توجه به چولگی ۰/۰۹ و کشیدگی ۰/۱۹ و همچنین آزمون کولموگروف-اسمیرنوف که مقدار آن برابر با ۰/۶۱۵ با سطح معنی‌داری ۰/۸۴۴ به دست آمده است، نتیجه می‌شود که شاخص عدالت سازمانی از توزیع نرمال برخوردار است. چولگی مثبت نیز نشان می‌دهد که پراکندگی افراد در نمره‌های پایین‌تر از میانگین بیشتر است. درصد فراوانی افراد در مورد هر یک از ابعاد ادراک عدالت سازمانی در جدول شماره ۲ آمده است.



### جدول ۲- توزیع پاسخگویان بر حسب میزان ادراک عدالت سازمانی

پایین	متوسط	بالا	ابعاد ادراک
۴۳/۴	۴۸/۷	۷/۹	ادراک عدالت توزیعی
۳۳/۲	۵۴/۳	۱۲/۵	ادراک عدالت رویه‌ای
۱۸/۵	۵۵/۱	۲۶/۴	ادراک عدالت مراوده‌ای

### یافته‌های تبیینی

در این بخش به آزمون فرضیات و در نهایت انجام رگرسیون چندمتغیره می‌پردازیم تا مشخص شود کدام مؤلفه ادراک عدالت تأثیر بیشتری بر رضایت شغلی دارد. فرضیه اول که فرضیه اصلی تحقیق است، عنوان می‌کند که با افزایش ادراک عدالت سازمانی در افراد، رضایت شغلیشان نیز افزایش یابد. از آنجایی که سطح سنجش متغیر مستقل و وابسته ما در این فرضیه فاصله‌ای است، در اینجا از آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی دو متغیره استفاده می‌کنیم.

### جدول ۳- تحلیل رگرسیونی عدالت سازمانی و رضایت شغلی

Sig F	F	Adj R Square	R Square	R	متغیر مستقل
۰/۰۰۰	۴۳۶/۱۱۳	۰/۶۲۲	۰/۶۲۴	۰/۷۹۰	ادراک عدالت سازمانی

در جدول شماره ۳ ضریب همبستگی ۰/۷۹ نشان از همبستگی قوی بین ادراک عدالت سازمانی و رضایت شغلی دارد. ضریب تعیین ۰/۶۲۴ و ضریب تعیین تعدیل شده ۰/۶۲۲ نشان از آن دارد که متغیر مستقل توانسته است میزان زیادی از تغییرات متغیر وابسته را

توضیح دهد. به طور دقیق‌تر متغیر مستقل در اینجا توانسته ۶۲/۲ درصد از واریانس متغیر وابسته را تبیین کند.

در نهایت نتیجه می‌شود که این فرضیه مورد تأیید واقع می‌شود و بین ادراک عدالت سازمانی در افراد و رضایت شغلی آنها رابطه وجود دارد. به عبارتی، افراد هر چقدر ادراک کنند مناسبات سازمانی عادلانه‌تر است، رضایت بیشتری از شغلشان پیدا می‌کنند. این یافته‌ها نشان از همخوانی بالای نظریه عدالت سازمانی با واقعیت‌های مشاهده‌شده در این تحقیق دارد. طبق نظریه‌های عدالت سازمانی، برخوردی که با افراد در درون سازمان می‌شود بر باورها و ادراکات و نگرش‌های آنها تأثیرگذار است. طبق نظریه انصاف کارکنان در یک نظام اجتماعی کار می‌کنند که در آن هر یک تا اندازه‌ای به دیگران وابسته است. آنها یکدیگر را می‌بینند، نسبت به یکدیگر قضاوت می‌کنند و چگونگی توزیع امکانات و رفتار با افراد را تفسیر می‌کنند. هر فرد نسبت نتایج (ستانده‌ها) حاصل از کار خود به داده‌هایش در آن کار، خود را با دیگران مقایسه و در این مقایسه ادراک برابری یا نابرابری می‌کند. بنابر یافته‌های تحقیق، کارکنان سازمان‌های مورد بررسی به عنوان کنشگرانی آگاه به تفسیر داده‌ها و ستانده‌های خود در سازمان و ارزیابی مناسبات سازمانی حاکم بر سازمان خود می‌پردازند و این ارزیابی کلی آنها باعث تأثیر بر رضایت شغلی آنان می‌شود.

فرضیه ۲) با افزایش هر یک از مؤلفه‌های توزیعی، رویه‌ای و مراوده‌ای ادراک عدالت سازمانی، رضایت شغلی کلی افراد نیز افزایش می‌یابد.

جدول ۴- تحلیل رگرسیونی مؤلفه‌های ادراک عدالت در سازمان و رضایت کلی از شغل

Sig F	F	Adj R Square	R Square	R	متغیر مستقل
۰/۰۰۰	۲۲۷/۵۵۷	۰/۴۶۲	۰/۴۶۴	۰/۶۸۱	عدالت توزیعی
۰/۰۰۰	۲۰۵/۶۳۶	۰/۴۳۷	۰/۴۳۹	۰/۶۶۲	عدالت رویه‌ای
۰/۰۰۰	۳۰۴/۵۵۷	۰/۵۳۵	۰/۵۳۷	۰/۷۳۳	عدالت مراوده‌ای

آماره‌های مربوط به تحلیل رگرسیون مربوط به مؤلفه‌های ادراک عدالت سازمانی با رضایت کلی از شغل در جدول شماره ۴ آمده است. از آنجایی که ضریب همبستگی رضایت شغلی با بعد توزیعی عدالت سازمانی برابر با ۰/۶۸۱ است، نتیجه می‌شود که همبستگی بین دو متغیر تا حدودی قوی است. ضریب تعیین به دست آمده برابر با ۰/۴۶۴ و ضریب تعیین تعدیل شده برابر با ۰/۴۶۲ است که نشان‌دهنده آن است که ۴۶/۲ درصد از تغییرات متغیر رضایت شغلی را متغیر ادراک عدالت توزیعی بدون حضور مؤلفه‌های دیگر تبیین می‌کند.

آماره F نیز در اینجا برابر با ۲۲۷/۵۵۷ و سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰ به دست آمده است که نشان می‌دهد در سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱ معنادار است و از این نتیجه می‌شود که متغیر مستقل از قدرت بالایی در تبیین متغیر وابسته برخوردار است.

همچنین در مورد بعد رویه‌ای عدالت سازمانی مشخص شد که ضریب همبستگی بین دو متغیر برابر با ۰/۶۶۲ است که نتیجه می‌شود همبستگی بین ادراک عدالت رویه‌ای در سازمان و رضایت شغلی تقریباً قوی است. اما جدول بالا نشان می‌دهد که مؤلفه مراوده‌ای ادراک عدالت سازمانی بیشترین همبستگی را با رضایت کلی افراد از شغل دارد. ضریب همبستگی بین دو متغیر برابر با ۰/۷۳۳ است که نتیجه می‌شود همبستگی بین ادراک عدالت مراوده‌ای در سازمان و رضایت شغلی در سطح رابطه قوی است. ضریب تعیین

به‌دست‌آمده برابر با ۰/۵۳۷ و ضریب تعیین تعدیل‌شده برابر با ۰/۵۳۵ است که نشان‌دهنده آن است که ۵۳/۵ درصد از تغییرات متغیر رضایت شغلی را متغیر ادراک عدالت مرادده‌ای بدون حضور مؤلفه‌های دیگر تبیین می‌کند.

### رگرسیون چندگانه

چنانکه ملاحظه شد بین ادراک عدالت سازمانی افراد و رضایت شغلی آنها رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ به گونه‌ای که با افزایش ادراک عدالت سازمانی در افراد رضایت شغلی‌شان افزایش می‌یابد. همچنین بین هر یک از مؤلفه‌های ادراک عدالت سازمانی با رضایت کلی از شغل رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. با توجه به این یافته‌ها برای بررسی تأثیر هر مؤلفه در مدل باید از رگرسیون چندگانه استفاده شود تا به طور دقیق‌تر مشخص شود که میزان تعیین‌کنندگی هر مؤلفه ادراک عدالت سازمانی در حضور مؤلفه‌های دیگر چگونه است. برای این کار از رگرسیون چندگانه استفاده شد.

### جدول ۵- تحلیل رگرسیونی چندگانه

خطای استاندارد	Sig	F	Adj R square	R square	R
۹/۱۱۳	۰/۰۰	۱۵۲/۳۳۵	۰/۶۳۲	۰/۶۳۷	۰/۷۹۸

Sig	T	Beta	
۰/۰۰۰	۵/۷۰	۰/۲۹۸	ادراک عدالت توزیعی
۰/۰۰۱	۳/۲۹	۰/۱۸۱	ادراک عدالت رویه‌ای
۰/۰۰۰	۸/۱۰	۰/۴۲۸	ادراک عدالت مرادده‌ای

همانطور که از جدول شماره ۵ مشخص است، ضریب همبستگی چندگانه  $0/798$  نشان می‌دهد که همبستگی بسیار بالا بین ابعاد سه‌گانه ادراک عدالت سازمانی و رضایت کلی از شغل وجود دارد. ضریب تعیین برابر با  $0/637$  به دست آمده و ضریب تعیین تعدیل‌شده برابر با  $0/632$  نشان می‌دهد که  $63/2$  درصد از تغییرات متغیر وابسته رضایت شغلی توسط ابعاد سه‌گانه ادراک عدالت سازمانی تبیین می‌شوند و مجذور کمیت خطا که برابر با  $36/8$  درصد است توسط متغیرهای دیگری که در این مدل قرار ندارند توضیح داده می‌شود. همچنین نتیجه آزمون  $F$  که در سطح کوچک‌تر از یک درصد معنادار است، نشان می‌دهد که مدل رگرسیونی تحقیق مدل مناسبی است و قادر است به خوبی تغییرات متغیر وابسته را توضیح دهد. همچنین پس از ورود همزمان مؤلفه‌های ادراک عدالت سازمانی به مدل مشخص شد که ادراک عدالت مراوده‌ای از قدرت تبیین‌کنندگی بالاتری برخوردار است که به‌تنهایی  $42/8$  درصد از تغییرات رضایت شغلی را توضیح می‌دهد. پس از آن مؤلفه توزیعی ادراک عدالت سازمانی است که  $29/8$  درصد از تغییرات رضایت شغلی را توضیح می‌دهد و در نهایت مؤلفه رویه‌ای ادراک عدالت سازمانی است که  $18/1$  درصد از تغییرات رضایت شغلی را توضیح می‌دهد.

یافته‌های تحقیق این نظریه را در باب عدالت توزیعی و نظریه مبادله تأیید می‌کند. بر این اساس، کارکنانی که ستانده‌های خود را از سازمان بر اساس هزینه‌هایشان و آورده‌هایشان نسبت به ستانده‌ها و مسئولیت‌های دیگران عادلانه ارزیابی می‌کنند، به طور مشخص نگرش آنها نسبت به شغلشان در نتیجه این ارزیابی مثبت‌تر بوده و رضایت بیشتری از شغلشان دارند. از طرف دیگر، کارکنانی که توزیع پاداش‌ها، مسئولیت‌ها، اختیارات، سمت‌ها و ترفیعات را در سازمانشان بر اساس لیاقت و کفایت ندانند و در

مجموع توزیع مسئولیت‌ها و پاداش‌ها را ناعادلانه و غیر نصفانه ارزیابی کنند، در این صورت نگرششان به شغل نگرشی منفی‌تر است و رضایت شغلیشان کاهش می‌یابد.

همچنین عدالت رویه‌ای در سازمان بر فرایندهایی تأکید دارد که از طریق آن مسئولیت‌ها و پاداش‌ها در سازمان توزیع می‌شود. طبق نظریه عدالت رویه‌ای افراد در برابر چگونگی فرآیندها و رویه‌ها و سیاست‌های حاکم بر سازمان واکنش نشان می‌دهند. کارکنانی که رویه‌های سازمانی را رویه‌هایی منصفانه، با ثبات و فراگیر ارزیابی کنند، در نتیجه فرایندهای سازمانی و نحوه توزیع‌ها را در سازمان با توجه به این رویه‌ها و قوانین عادلانه ارزیابی می‌کنند و این ارزیابی مثبت بر نگرش آنها نسبت به شغلشان تأثیر می‌گذارد و باعث افزایش رضایت شغلی کارکنان می‌شود. اما برعکس، کارکنانی که قوانین و رویه‌های حاکم بر سازمان را منصفانه نمی‌دانند و یا معتقدند که این رویه‌ها ثبات کافی را در سازمان ندارد و برخی می‌توانند این رویه‌ها را زیر پا بگذارند، و حتی اگر نسبت به ارزیابی عملکرد خود معترض باشند، توانایی اعتراض نسبت به آن را ندارند و به اعتراضات آنها توجهی نمی‌شود، این ارزیابی منفی آنها از رویه‌های درون سازمانشان به طور مشخصی بر رضایت شغلی آنها تأثیر می‌گذارد و رضایتشان را کاهش می‌دهد.

عدالت مراوده‌ای مرتبط با جنبه‌های فرایند ارتباط مبتنی بر صداقت و احترام است که مخصوصاً بین بالادستان و زیردستان اتفاق می‌افتد. کارکنان در سازمان به ارزیابی رفتار بالادستان با خود می‌پردازند و نسبت به آن واکنش نشان می‌دهند. در سازمان‌های مورد بررسی، کارکنانی که رفتار بالادستان را با زیردستان رفتاری مبتنی بر صداقت و احترام در نظر گرفته‌اند و ادراک می‌کردند که سازمان برای افراد ارزش و احترام قایل است، رضایتشان از شغل بیشتر از کسانی بود که ارزیابی و ادراکی مخالف این را داشتند. همچنین همانطور که از آماره‌های ارائه‌شده در تحقیق برمی‌آید، مشخص است که عدالت

مراوده‌ای نسبت به دو مؤلفه دیگر عدالت سازمانی یعنی عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای از قدرت تبیین بیشتری برخوردار است و تأثیر بیشتری بر روی متغیر وابسته رضایت شغلی گذاشته است.

فرضیه ۳) با افزایش هر یک از مؤلفه‌های توزیعی، رویه‌ای و مراوده‌ای ادراک عدالت سازمانی، هریک از ابعاد پنجگانه رضایت شغلی نیز افزایش می‌یابد. در پایین نتیجه رگرسیون چندگانه سه مؤلفه ادراک عدالت سازمانی با هر یک از ابعاد پنجگانه رضایت شغلی آورده شده است.

جدول ۶- بررسی رابطه هر یک از مؤلفه‌های ادراک عدالت سازمانی با رضایت از

ماهیت کار

خطای استاندارد	Sig	F	Adj R square	R square	R
۴/۵۱۵	۰/۰۰۰	۵۲/۳۳۶	۰/۳۶۸	۰/۳۷۶	۰/۶۱۳

Sig	T	Beta	
۰/۰۰۰	۴/۱۴۶	۰/۲۸۴	ادراک عدالت توزیعی
۰/۰۱۵	۲/۴۵۰	۰/۱۷۷	ادراک عدالت رویه‌ای
۰/۰۰۱	۳/۴۶۰	۰/۲۳۹	ادراک عدالت مراوده‌ای

ضریب همبستگی چندگانه ۰/۶۱۳ نشان از همبستگی تقریباً بالای سه مؤلفه ادراک عدالت سازمانی با رضایت از ماهیت شغل دارد. همچنین ۳۶/۸ درصد از تغییرات رضایت از ماهیت کار توسط این سه مؤلفه تبیین می‌شود. از بین این سه مؤلفه، ادراک عدالت توزیعی بیشترین تأثیر را بر رضایت از ماهیت کار دارد که ۲۸/۴ درصد از تغییرات رضایت

از ماهیت کار را توضیح می‌دهد. نتایج نشان می‌دهد که بین هر یک از مؤلفه‌های توزیعی، رویه‌ای و مراوده‌ای ادراک عدالت سازمانی با رضایت از ماهیت کار رابطه وجود دارد و با افزایش هر یک از مؤلفه‌های ادراک عدالت سازمانی رضایت از ماهیت کار افزایش می‌یابد.

جدول ۷- بررسی رابطه هر یک از مؤلفه‌های ادراک عدالت سازمانی با رضایت از

حقوق و مزایا

خطای استاندارد	Sig	F	Adj R square	R square	R
۲/۸۵۹	۰/۰۰۰	۶۴/۸۴۲	۰/۴۲۰	۰/۴۲۷	۰/۶۵۳

Sig	T	Beta	
۰/۰۰۰	۷/۸۳۸	۰/۵۱۴	ادراک عدالت توزیعی
۰/۲۶۷	-۱/۱۱۳	-۰/۰۷۷	ادراک عدالت رویه‌ای
۰/۰۰۰	۳/۹۶۷	۰/۲۶۳	ادراک عدالت مراوده‌ای

جدول شماره ۷ نشان می‌دهد که همبستگی چندگانه بین مؤلفه‌های ادراک عدالت سازمانی با رضایت از حقوق و مزایا برابر با ۰/۶۵۳ است. همچنین ۴۲ درصد از تغییرات رضایت از حقوق و مزایا توسط این مؤلفه‌ها تبیین می‌شود. تأثیر ادراک عدالت توزیعی و ادراک عدالت مراوده‌ای بر رضایت از حقوق و مزایا با توجه به مقداری  $t$  آنها تأثیر معناداری است، اما ادراک عدالت رویه‌ای تأثیر معناداری بر رضایت از حقوق و مزایا ندارد؛ چون سطح خطای مقدار  $t$  آن از ۰/۰۵ بیشتر است و در نتیجه از مدل خارج می‌شود.



جدول ۸- بررسی رابطه هر یک از مؤلفه‌های ادراک عدالت سازمانی با رضایت از

سرپرست و مدیر

خطای استاندارد	Sig	F	Adj R square	R square	R
۳/۰۶۵	۰/۰۰۰	۸۲/۷۱۹	۰/۴۸۱	۰/۴۸۷	۰/۶۹۸

Sig	T	Beta	
۰/۱۴۱	۱/۴۷۸	۰/۰۹۲	ادراک عدالت توزیعی
۰/۰۴۳	۲/۰۳۱	۰/۱۳۳	ادراک عدالت رویه‌ای
۰/۰۰۰	۸/۵۷۸	۰/۵۳۸	ادراک عدالت مراوده‌ای

جدول شماره ۸ نشان می‌دهد که همبستگی چندگانه بین مؤلفه‌های ادراک عدالت سازمانی و رضایت از سرپرست و مدیر برابر با ۰/۶۹۸ است که نشان‌دهنده همبستگی بالای بین متغیرهاست. همچنین با توجه به آزمون F و ضریب تعیین تعدیل شده مشخص می‌شود که ۴۸/۱ درصد از تغییرات رضایت از سرپرست و مدیر توسط این سه مؤلفه تبیین می‌شود. همچنین با توجه به آزمون t مشخص می‌شود که ادراک عدالت توزیعی از مدل خارج می‌شود؛ چون سطح خطای مقدار t در آن بالاتر از ۰/۰۵ است. از بین دو مؤلفه دیگر، ادراک عدالت مراوده‌ای تأثیر بسیار بالایی بر رضایت از سرپرست و مدیر دارد و به تنهایی ۵۳/۸ درصد از تغییرات آن را توضیح می‌دهد، که این با پیش‌فرض‌های نظری تحقیق کاملاً همخوانی دارد.

جدول ۹- بررسی رابطه هر یک از مؤلفه‌های ادراک عدالت سازمانی با رضایت از

ترفیعات

خطای استاندارد	Sig	F	Adj R square	R square	R
۲/۲۲۴	۰/۰۰۰	۵۱/۷۱۸	۰/۳۶۶	۰/۳۶۳	۰/۶۱۱

Sig	T	Beta	
۰/۰۰۲	۳/۰۸۷	۰/۲۱۲	ادراک عدالت توزیعی
۰/۰۰۰	۳/۹۸۱	۰/۲۸۸	ادراک عدالت رویه‌ای
۰/۰۰۵	۲/۸۱۹	۰/۱۹۵	ادراک عدالت مراوده‌ای

مقدار همبستگی چندگانه برابر با ۰/۶۱۱ نشان می‌دهد که بین مؤلفه‌های ادراک عدالت سازمانی و رضایت از ترفیعات همبستگی تقریباً بالا برقرار است. ضریب تعیین تعدیل شده برابر با ۰/۳۶۶ نیز نشان می‌دهد که ۳۶/۶ درصد از تغییرات رضایت از ترفیعات توسط سه مؤلفه ادراک عدالت سازمانی توضیح داده می‌شود. تأثیر هر سه مؤلفه به دلیل آنکه سطح خطای مقدار t در آنها کمتر از ۰/۰۵ است، بر رضایت از ترفیعات تأثیر معناداری است. با توجه به مقدار بتای هر یک از مؤلفه‌ها ادراک عدالت رویه‌ای نسبت به دو مؤلفه دیگر از تعیین‌کنندگی بیشتری برخوردار است.

جدول ۱۰- بررسی رابطه هر یک از مؤلفه‌های ادراک عدالت سازمانی با رضایت

از همکاران

خطای استاندارد	Sig	F	Adj R square	R square	R
۳/۰۹۳	۰/۰۰۰	۲۶/۷۸۸	۰/۲۲۷	۰/۲۳۵	۰/۴۸۵

Sig	T	Beta	
۰/۸۵۰	-۰/۱۸۹	-۰/۰۱۴	ادراک عدالت توزیعی
۰/۰۲۴	۲/۲۶۸	۰/۱۸۱	ادراک عدالت رویه‌ای
۰/۰۰۰	۴/۶۴۰	۰/۳۵۵	ادراک عدالت مراوده‌ای

همانطور که از جدول شماره ۱۰ مشخص است، ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰/۴۸۵ است که نشان‌دهنده آن است که بین مؤلفه‌های ادراک عدالت سازمانی و رضایت از همکاران همبستگی متوسطی برقرار است. ضریب تعیین تعدیل شده نیز نشان می‌دهد که ۲۲/۷ درصد از تغییرات رضایت از همکاران توسط این سه مؤلفه توضیح داده می‌شود. همچنین با توجه به سطح خطای مقدار  $t$  در هر مؤلفه، ادراک عدالت توزیعی تأثیر معناداری بر رضایت از همکاران ندارد و از مدل خارج می‌شود. اما بیشترین تأثیر را ادراک عدالت مراوده‌ای بر رضایت از ترفیعات دارد که مقدار بتای آن ۰/۳۵۵ است و پس از آن ادراک عدالت مراوده‌ای نیز بر رضایت از همکاران تأثیر معنادار دارد.

### نتیجه‌گیری

تحقیق حاضر به دنبال بررسی تأثیر ادراک عدالت سازمانی و مؤلفه‌های آن بر رضایت شغلی و ابعاد پنجگانه آن است. یافته‌های تحقیق نشان داد که ادراک عدالت سازمانی کلی بر رضایت کلی افراد از شغلشان تأثیرگذار است. همچنین مشخص شد که بین هر یک از

مؤلفه‌های توزیعی، رویه‌ای، و مراوده‌ای ادراک عدالت سازمانی با رضایت کلی از شغل رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. طبق نظریه عدالت توزیعی، عدالت درک‌شده از مقدار پاداش‌های توزیع‌شده در بین افراد در محیط‌های سازمانی بر نگرش‌های شغلی افراد مؤثر است. بنابراین زمانی که یک پیامد خاص ناعادلانه درک شود، این بی‌عدالتی باید ادراکات و نگرش‌های شخص را تحت تأثیر قرار دهد. همچنین طبق نظریه عدالت توزیعی در نظریه مبادله پاداش، هر کس از یک عمل و رفتار باید با میزان سرمایه‌گذاری وی متناسب باشد؛ به دلیل اینکه فرد خود را بر حسب دریافتی‌هایش با دیگران مقایسه می‌کند و انتظار دارد که دریافت‌ها و هزینه‌هایش نسبت به دیگران متناسب باشد. طبق این نظر هر قدر افراد ادراک کنند نقش عدالت توزیعی کم‌رنگ‌تر است احتمال نارضایتی‌شان افزایش می‌یابد. عدالت رویه‌ای نیز به فرایندهای تخصیص منابع استناد می‌کند که در پی آن هر چقدر افراد این فرایندها را ناعادلانه ارزیابی کنند، رضایت کمتری از کاری که انجام می‌دهند دارند. همچنین در مورد عدالت مراوده‌ای نیز چنین است که افراد در مورد روابط و ارتباطات درون سازمان ارزیابی‌هایی دارند که بر رضایت‌شان تأثیرگذار است. در نهایت، مشخص شد که ادراک عدالت مراوده‌ای از قدرت تعیین‌کنندگی بالاتری نسبت به دو مؤلفه دیگر برخوردار است. بدین معنا که کنشگران در درون سازمان بیش از آنکه بر جنبه‌های مادی کارشان توجه کنند، مناسبات انسانی و روابط اجتماعی را ارزش والاتری در فرایندهای کاری به حساب می‌آورند.

نتایج نشان داد که همبستگی بالایی بین مؤلفه‌های ادراک عدالت سازمانی و ابعاد پنجگانه رضایت شغلی برقرار است. در مورد رضایت از سرپرست و مدیر مشخص شد که بیشترین تأثیر بر روی آن را ادراک عدالت مراوده‌ای دارد که با نظریه عدالت مراوده‌ای

کاملاً سازگار است. در مورد رضایت از حقوق و مزایا نیز بیشترین تأثیر را ادراک عدالت توزیعی دارد و تأثیر ادراک عدالت رویه‌ای معنادار نیست.

یافته‌های تحقیق حاضر با نتایج حاصل از کار جانسن و همکاران (۲۰۰۱)، اسکاپ (۱۹۹۸)، ایران‌زاده و اسدی (۱۳۸۸)، نعیمی و شکرکن (۱۳۸۳) و امین شایان جهرمی و همکاران (۱۳۸۸)، هاروی و هاینس (۲۰۰۵)، زینعلی‌پور و همکاران (۲۰۱۰) همخوانی دارد.

بر اساس یافته‌های تحقیق رضایت شغلی افراد ناشی از ارزیابی افراد از مناسبات سازمانی است. بنابراین، در اینجا مشخص می‌شود که افزایش حقوق افراد به‌تنهایی نمی‌تواند موجبات رضایت آنها را فراهم آورد. مدیران سازمانی باید در نظر بگیرند که توزیع منابع، امکانات، امتیازات و ترفیعات، نه‌تنها باید به گونه‌ای متناسب بین افراد توزیع شود، بلکه این امر نیز مهم است که افراد از فرایندها و رویه‌های این توزیع‌ها نیز آگاه باشند. شفاف‌سازی اصول و قوانین سازمانی، توضیح اصول و قوانین سازمانی برای کارکنان، پرهیز از وضع هر گونه اصول و قوانین مبهم، توضیح چگونگی ترفیع در سلسله‌مراتب شغلی و چگونگی دستیابی به مزایا و امتیازات بیشتر، ارزیابی عملکرد کارکنان بر اساس قوانینی یکسان و واحد، جلوگیری از هرگونه تخطی از این قوانین و مخصوصاً جلوگیری از دستیابی به امتیازات و ترفیعات بر اساس اصولی غیر از اصول قانونی توضیح داده‌شده برای کارکنان (مثلاً پیشرفت در شغل با رابطه بازی و امثالهم) نیز از مواردی است که باید برای افزایش رضایت کارکنان مد نظر قرار گیرد.

همچنین در سلسله‌مراتب سازمانی بالادستان باید توجه داشته باشند که با زیردستان خود بر اساس اصول اخلاقی رفتار کنند و ارزش و منزلت انسانی افراد را حفظ کنند. رعایت عدالت و بی‌طرفی در روابط از سوی بالا دستان نسبت به زیردستان بر میزان

رضایت کارکنان اثرگذار است و به همین خاطر باید رفتارها در محیط‌های سازمانی کاملاً کنترل شده و در چارچوب‌هایی رسمی و مشخص باشد. علاوه بر اینها در محیط‌های سازمانی باید شرایطی فراهم شود که کارکنان توانایی ابراز عقیده و حتی توانایی اعتراض و انتقاد را از هر فرایند سازمانی و حتی از هر مسئول و رئیس داشته باشند و بتوانند نظرهای خود را در شرایطی کاملاً آزاد ابراز کنند تا مورد بررسی و سنجش قرار گیرد و در فرایندهای کاری لحاظ شود.

### منابع

- ازکمپ، استوارت (۱۳۶۹). *روانشناسی اجتماعی کاربردی*، ترجمه فرهاد ماهر، مشهد: آستان قدس رضوی.
- امین‌شایان جهرمی، شاپور و دیگران (۱۳۸۸). رابطه عدالت سازمانی و تعهد سازمانی با رضایت شغلی در بین معلمان مدارس استثنایی شهرستان بندرعباس، علوم تربیتی، سال دوم، شماره ۵، ۷-۳۴.
- ایران‌زاده، سلیمان و اسدی، نازل (۱۳۸۸). بررسی رابطه رفتار مدنی و عدالت سازمانی با خشنودی شغلی کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی، *مجله فراسوی مدیریت*، سال سوم، شماره ۱۰، ۴۳-۷۵.
- بهلولی زیناب، نادر و همکاران (۱۳۸۹). بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی، *فراسوی مدیریت*، سال چهارم، شماره ۱۴، ۷۳-۱۰۷.
- حسین‌زاده، علی و ناصری، محسن (۱۳۸۶). عدالت سازمانی، *ماهنامه تدبیر*، سال هجدهم، شماره ۱۹۰، ۱۸-۲۳.

- رضاییان، علی (۱۳۸۶). مبانی مدیریت و رفتار سازمانی، تهران: سمت
- زکیانی، شعله (۱۳۸۷). بررسی تقویت رفتار شهروندی سازمانی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه تربیت مدرس.
- سیدجوادین، سیدرضا و همکاران (۱۳۸۷). شناخت نحوه تأثیرگذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه‌های گوناگون رضایت شغلی و سازمانی، نشریه مدیریت بازرگانی، دوره ۱، شماره ۱، ۷۰-۵۵.
- شفیع‌آبادی، عبدالله (۱۳۷۵). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل، تهران: رشد.
- صفدری، سلمان (۱۳۷۴). رضایت اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه شهید بهشتی.
- طالبان، محمدرضا (۱۳۸۱). تحلیلی اجتماعی از خشنودی شغلی، نامه پژوهش فرهنگی، سال ششم، دوره جدید، شماره ۱، ۴۹-۲۳.
- ----- (۱۳۷۳). تحلیل اجتماعی از خشنودی شغلی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه تربیت مدرس.
- کورمن، آبراهام. ک. (۱۳۷۰). روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، ترجمه حسین شکرکن، تهران: رشد.
- عریضی، حمیدرضا و گل‌پرور، محسن. (۱۳۸۸). سبک رهبری و رضایت شغلی: مقایسه رگرسیون گام به گام با رگرسیون ریج، فصلنامه روان‌شناسان ایرانی، سال ششم، شماره ۲۱، ۳۴-۲۵.
- ناظمی، مهدی (۱۳۸۹). تأثیر عدالت سازمانی بر توانمندسازی کارکنان اداره کل تربیت بدنی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه تربیت مدرس.

- نعیمی، عبدالزهرا و شکرکن، حسین (۱۳۸۳). بررسی روابط ساده و چندگانه عدالت سازمانی با خشنودی شغلی در کارکنان یک شرکت صنعتی، *مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز*، دوره سوم، سال یازدهم، شماره‌های ۱ و ۲، ۵۷-۷۰.
- الوانی، سید مهدی (۱۳۸۶). مدیریت عمومی، تهران: نشر نی.
- Arnold, T. & Spell, C. (2006). "Relationship between justice and benefits satisfaction", *Journal of Business and Psychology*, vol. 20 (4): 599-620
- Clay-Warner & et al (2005). "Organizational justice and job satisfaction: A test of three competing models", *Social Justice Research*, vol. 18 (4): 391-409
- Cohen-Charash, Y. & Spector, P. E. (2001). "The role of justice in organizations: A meta-analysis", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86(2): 278-321
- Harvey, S. & Haines, V. (2005). "Employer treatment of employees during a community crisis: The role of procedural and distributive justice", *Journal of Business and Psychology*, vol. 20 (1): 53-68
- Janssen, O. (2001). "Fairness perceptions as a moderator in the curvilinear relationships between job demands, and job performance and job satisfaction", *Academy of Management Journal*, vol. 44 (5): 1039-1050
- Schappe, S. (1998). "Understanding employee job satisfaction: the importance of procedural and distributive justice", *Journal of Business and Psychology*, vol. 12 (4): 493-503



- Smith, P. et al (1969). *Measurement of satisfaction in work and retirement*, Chicago: Rand-mcnally.
- Zainalipour, H. et al (2010). A study of relationship between organizational justice and job satisfaction among teachers in Bandar Abbas middle school, *Procedia So*

