

بالندگی سازمان در پرتو عدالت سازمانی

غزاله طاهری عطار^۱

چکیده

ادراک بی‌عدالتی اثرات مخربی بر روند توسعه و بالندگی دارد، زیرا انگیزش، تعهد و اهتمام نیروی انسانی و توان کارکنان را تحت‌الشعاع قرار می‌دهد. بی‌عدالتی و توزیع غیرمنصفانه دستاوردها و ستاده‌های سازمان، موجب تضعیف روحیه کارکنان و تنزل روحیه تلاش و فعالیت در آنان می‌شود. بنابراین رعایت عدالت، رمز بقا و پایداری جریان توسعه و بالندگی سازمان و کارکنان آن است. در جهان امروز سازمان‌ها ناگزیرند برای رسیدن به اهداف خویش و کسب مزایای رقابتی به الگوها و شیوه‌های گوناگونی متوسل شوند تا بتوانند خود را با تغییرات پرشتاب تطبیق دهند. عدم بهره‌گیری از این روش‌ها به معنای عقب ماندن از قافله زمان و سقوط در ورطه نابودی است. از این رو سازمان‌ها باید یادگیرنده و دارای کارکنانی منعطف و مشتاق برای یادگیری باشند. لازمه حفظ و نگهداری این کارکنان و دانشگران رعایت عدالت در کلیه زیرسیستم‌های سازمانی است، تا بدین ترتیب مقدمات توسعه و بالندگی سازمان حتی به تدریج فراهم شود.



واژگان کلیدی

عدالت سازمانی^۲، عدالت توزیعی^۳، عدالت رویه‌ای^۴، عدالت مراوده‌ای^۵، بالندگی سازمانی^۶

۳۸

مقدمه

متوسل شوند تا بتوانند خود را با تغییرات پرشتاب تطبیق دهند، عدم بهره‌گیری از این روش‌ها به معنای عقب ماندن از قافله زمان و سقوط در ورطه نابودی است. از این رو سازمان‌ها باید یادگیرنده و دارای کارکنانی منعطف و مشتاق برای یادگیری باشند. همچنین با توجه به ماهیت پویای کار سازمان‌ها و اینکه کارکنان بقیه سفید و بقیه آبی جای خود را به دانشگران^۷ داده‌اند و تفکر و اندیشه انسانی سرمایه و نیروی محرک سازمان است و رضایت و تلاش سازنده دانشگران موجبات تعالی و بالندگی همه جانبه را فراهم می‌سازد؛ لازمه نگهداری این افراد در سازمان، رعایت عدالت و پاسخگویی صحیح به اقدامات کارکنان است که با بکارگیری یک سیستم پاداش متناسب و عادلانه می‌توان به این مهم دست یافت.

سازمان سیستمی اجتماعی است با پیچیدگی بسیار که بقا و پایداری آن وابسته به وجود پیوندی قوی میان اجزا و عناصر تشکیل‌دهنده آن است. عدم رعایت عدالت می‌تواند موجب جدایی و دوری این اجزا از یکدیگر شود و در نهایت رشته‌های پیوند میان این اجزا را بگسلد.

در سازمان‌های ناهماهنگ و از هم گسیخته، به‌ویژه اگر کارکنان ملاحظه کنند که تلاش‌هایشان بی‌نتیجه بوده و ارتباطی میان تلاش‌های خود و سیستم پرداخت و ارتقای سازمان ادراک نکنند، همچنین از شغل خویش و روابط حاکم بر محیط کاری رضایت نداشته باشند، ممکن است نوعی رخوت و ناامیدی در سازمان تسری یابد، امری که چونان زهری مهلک در شریان‌های حیاتی سازمان به جریان درآمده، بقا و پایداری آن را تهدید می‌کند.

در واقع، ادراک بی‌عدالتی اثر مخربی بر روند توسعه و بالندگی دارد، زیرا اهتمام نیروی انسانی و انگیزش کارکنان را تحت‌الشعاع قرار می‌دهد. بی‌عدالتی و توزیع غیرمنصفانه دستاوردها و ستاده‌های سازمان، موجب تضعیف روحیه کارکنان و تنزل روحیه تلاش و فعالیت در آنان می‌شود. بنابراین رعایت عدالت، رمز بقا و پایداری جریان توسعه و بالندگی سازمان و کارکنان آن است (الوانی و پورعزت، ۱۳۸۲).

در جهان امروز سازمان‌ها ناگزیرند برای رسیدن به اهداف خویش و کسب مزایای رقابتی به الگوها و شیوه‌های گوناگونی

بیان مسأله و ضرورت توجه به آن

سازمان سیستم و مجموعه‌ای است متشکل از مشاغل گوناگون. اگر این مشاغل مختصاتی ایستا داشته باشد، سازمان متضرر خواهد شد؛ از این رو مدیران مسئولند کارکنان را توانمند سازند تا بدین نحو قادر به پاسخگویی به نیازها و خواسته‌های نوین و مسائل و دشواری‌های پیش روی خویش باشند و در میدان مبارزه پیروز و موفق شوند. همچنین فرصت‌های پیشرفت آنان را به‌گونه‌ای فراهم سازند تا بتوانند از همه استعدادهای خویش بهره‌گیرند و از مجبور ساختن آنان به پیروی از روش‌های دیکته شده خودداری کنند (حسن



حال این بحث مطرح است که اگر کارکنان مشتاق بالندگی و پیشرفت دریابند که دیگران بدون هیچ‌گونه تلاشی و به راحتی مدارج ترقی را طی کرده و به سطوح بالاتر ارتقا می‌یابند، انصاف و برابری در سازمان رعایت نمی‌شود و نوعی بی‌عدالتی بر سازمان حاکم است، احتمال دارد آنان نیز از تلاش و کوشش بیشتر اجتناب ورزند. اما اگر الزامات عدالت و برابری به درستی در سازمان رعایت شود و اقدامات و فعالیت‌های کارکنان برای توسعه توانمندی‌های خویش و سازمان لحاظ شود و هرگونه پاداش، تشویق و ترفیع بر این اساس در نظر گرفته شود و همه کارکنان نیز این عدالت را احساس و ادراک نمایند، رضایت از جنبه‌های گوناگون کار افزایش یافته، احتمالاً تمایل به پیشرفت و ترقی در کارکنان دو چندان می‌شود. بدین ترتیب این امر وظیفه مدیر است که با رعایت عدالت و برابری در سازمان، موجبات افزایش انگیزش، میل به پیشرفت و رضایت شغلی کارکنان را فراهم ساخته و آنان را در جهت توسعه و بالندگی سازمان برانگیزد.

عدالت سازمانی و ابعاد آن

مدیران باید در اقدامات خویش به نحوی عمل کنند که عزت و آبروی هیچ فردی را خدشه‌دار نساخته و همواره نیک‌خواهانه و انسان‌دوستانه رفتار نمایند و رعایت عدالت و انصاف را هیچ‌گاه فراموش نکنند (Denhardt, ۱۹۹۱). واژه عدالت سازمانی برای نخستین بار توسط گرین برگ^۱ در سال ۱۹۸۷ مطرح شد (Sitter, ۲۰۰۳ - Mc.Dowall, ۲۰۰۴). به نظر گرین برگ عدالت سازمانی با ادراک کارکنان از انصاف کاری در سازمان مرتبط است. در واقع این اصطلاح برای تشریح و تفسیر نقش انصاف در محیط کاری به کار می‌رود (Lemons & Jones, ۲۰۰۰). به بیانی دیگر این نظریه احساس افراد را درباره منصفانه بودن نحوه رفتار با خودشان و دیگران طبقه‌بندی و تشریح می‌کند (Thornhill & Saunders, ۲۰۰۳). کروپانزانو (۲۰۰۱) عدالت سازمانی را به مثابه یک جستار روان‌شناختی در نظر می‌گیرد که بر ادراک از انصاف در محیط کاری تأکید دارد (Sitter, ۲۰۰۳).

در ابتدا در خصوص عدالت سازمانی دو نگرش غالب وجود داشت که دو مفهوم از عدالت را مورد تأکید قرار می‌داد: عدالت توزیعی که بر ستاده‌ها تمرکز داشت و عدالت رویه‌ای که بر کنترل فراگردها تأکید می‌کرد (Sitter, ۲۰۰۳).

مبحث عدالت یک موضوع غالب و در خور توجه در عرصه زندگی سازمانی است. گواه این مدعی صحبت‌ها، مذاکرات و پرسش‌های کارکنان در خصوص مناسب بودن ستاده‌ها و دریافتی‌هایشان (عدالت توزیعی) و همچنین صحیح و منصفانه بودن رویه‌های تصمیم‌گیری مدیران جهت حصول به این ستاده‌ها (عدالت رویه‌ای) در سطح سازمان است (De.Cremer ۲۰۰۵).

بدین ترتیب نظریه‌پردازان، عدالت توزیعی را تقریباً معادل منافع اقتصادی و عدالت رویه‌ای را معادل منافع اجتماعی در نظر می‌گرفتند، اما مطالعات بعدی نشان داد که ترکیب این دو موجب درک بهتر مقوله عدالت می‌شود (De.Cremer ۲۰۰۵)؛ در ادامه، تحقیقات بایز و مواگ حاکی از آن بود که یک بعد دیگر از عدالت نیز وجود دارد. آنان این بعد را عدالت مراوده‌ای نامیدند و بیان داشتند که این بعد بر

انصاف ادراک شده از ارتباطات بین شخصی مرتبط با رویه‌های سازمانی اشاره دارد (Sitter, ۲۰۰۳ & Mc.Dowall, ۲۰۰۴). بنابراین، عدالت سازمانی در سه بعد زیر مد نظر قرار می‌گیرد:

عدالت توزیعی: مبتنی بر نظریه برابری و مبادله اجتماعی آدامز است و به انصاف ادراک شده از ستاده‌ها و پیامدهایی که افراد دریافت می‌کنند، اشاره دارد (Mc.Dowall, ۲۰۰۴ - Begley et al, ۲۰۰۲). البته عدالت توزیعی فقط محدود به عادلانه بودن پرداخت‌ها نمی‌گردد، بلکه مجموعه گسترده‌ای از پیامدهای سازمانی از قبیل ارتقاها، پاداش‌ها، تنبیه‌ها، برنامه‌های کاری، مزایا و ارزیابی‌های عملکرد را در بر می‌گیرد. زیرا اقدامات تنبیهی نیز باید در مقایسه با رفتار منفی کارکنان عادلانه باشد. به بیانی دیگر، عدالت توزیعی بر درجه انصاف ادراک شده در خصوص توزیع و تخصیص پیامدها و ستاده‌های سازمان، در مقایسه با عملکرد و آورده‌های کارکنان اشاره دارد (Lambert, ۲۰۰۳, ۴).

مبنای مفهوم عدالت توزیعی در نظریه برابری آدامز و مدل قضاوت عادلانه لوندال قرار دارد که در اینجا به طور مختصر به شرح این دو مبنا پرداخته می‌شود:

الف) نظریه برابری: اجزا ساختاری اصلی نظریه برابری، درون‌دادها و پیامدها هستند. درون‌دادها مشتمل بر مواردی است که شخص به مثابه کمک‌های خود به سازمان در نظر می‌گیرد، و پیامدها، پاداش‌هایی را در بر می‌گیرد که یک فرد از سازمان دریافت می‌کند. در نظریه برابری چنین بحث می‌شود که افراد نسبت درون‌دادها به پیامدهای خود را با نسبت درون‌دادها به پیامدهای دیگران مقایسه می‌کنند. ادراک عدم

رضایت و تلاش سازنده دانشگران موجبات تعالی و بالندگی همه جانبه را فراهم می‌سازد؛ لازمه نگهداری این افراد در سازمان، رعایت عدالت و پاسخگویی صحیح به اقدامات کارکنان است که با بکارگیری یک سیستم پاداش متناسب و عادلانه می‌توان به این مهم دست یافت

۳ - عدالت مراددهای: بر انصاف ادراک شده از کیفیت ارتباطات میان شخصی در رویه‌های سازمانی اشاره دارد (Mc. Dowall, ۲۰۰۴). به‌ویژه منصفانه بودن رفتار تصمیم‌گیرندگان را در فراگرد تصمیم‌گیری سازمانی مد نظر قرار می‌دهد (Kinicki & Kreitner, ۲۰۰۱).

عدالت مراددهای بر مباحث رفتار سرپرستان و نقش آنان در رعایت عدالت سازمانی متمرکز است و به طور مفهومی مشابه با کیفیت غیررسمی رفتار است، از سوی دیگر عدالت رویه‌ای به طور مفهومی مشابه با تصمیم‌گیری رسمی است.. (Blader & Tyler, ۲۰۰۰:۱۸)

آثار و پیامدهای رعایت عدالت در سازمان

پژوهش‌های متعددی تاثیر معنادار نگرش‌های کارکنان نسبت به برابری و عدالت سازمانی را بر ابعاد گوناگون رفتارهای سازمانی، از جمله رضایت شغلی نشان داده‌اند. علاوه بر پژوهش‌ها و تلاش‌هایی که در گذشته توسط نظریه‌پردازان صورت گرفته (Adams, ۱۹۶۵; Goodman, ۱۹۸۶; Goodman, ۱۹۷۱; Friedman & Greenberg, ۱۹۹۷)، پژوهش‌ها و مطالعات نوین در این حیطه نیز نشانگر آن است کارکنانی که احساس نابرابری بیشتری می‌نمایند، نسبت به دیگر کارکنان، رضایت شغلی کمتری دارند (Cropanzano & Greenberg, ۱۹۹۷). چنین ادراکی بر عملکرد کارکنان نیز اثری کاهنده دارد (Cowherd & Levine, ۱۹۹۷; Pfeffer & Langton, ۱۹۹۳; Hulin, ۱۹۹۱).

لاولر (۱۹۷۷)، بر آن است توزیع پاداش‌های سازمانی نظیر پرداخت، ارتقا، پست‌های سازمانی، ارزیابی‌های عملکرد و تصدی برخی مشاغل، دارای اثری قدرتمند بر رضایت شغلی، کیفیت زندگی کاری، و اثربخشی سازمانی است (Lawler, ۱۹۷۷). فولگر و کونوسکی (۱۹۹۱) دریافتند ادراک در مورد عدالت توزیعی به صورت معناداری با افزایش رضایت از پرداخت و رضایت شغلی مرتبط است (Folger & Konovsky, ۱۹۹۸). همچنین افزایش ادراک مثبت کارکنان از عدالت سازمانی بر انواع گوناگونی از رفتارهای شغلی از جمله میزان تعهد سازمانی (Moorman, ۱۹۹۰)، رفتار شهروندی سازمانی (Randall, ۱۹۹۰)، میزان غیبت کارکنان (Williams et al., ۲۰۰۲; Tang et al., ۲۰۰۰)، میزان اعتماد آنان به مدیران (Hoffmann, ۲۰۰۵)، ارتباطات و تعاملات کاری با همکاران (Collins & Clerk, ۲۰۰۴)، تسهیم دانش (Laursen & Foss, ۲۰۰۳) و عملکرد و بهره‌وری سازمانی (Patterson et al., ۲۰۰۴) اثرگذار بوده است.

همچنین کارکنان زمانی که احساس نمایند به‌طور غیرمنصفانه با آنان رفتار شده است، هم به صورت احساسی (با تعهد کمتر) واکنش نشان می‌دهند و هم به صورت رفتاری (افزایش ترک خدمت و کاهش رفتارهای تبعی) (Ambrose, ۲۰۰۲: ۸۰۶).

موردکاوی: بررسی رابطه میان ابعاد عدالت سازمانی و رضایت شغلی

طی پژوهشی میدانی، فرضیه‌های زیر در نمونه‌ای ۴۰۰ نفری که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده بود، مورد آزمون قرار گرفت:

فرضیه اصلی: میان رضایت شغلی کارکنان و میزان ادراک آنان از رعایت عدالت در سازمان رابطه‌ای مثبت و

تساوی موجب احساس ناخوشایندی می‌شود و افراد برای رفع این احساس ناخوشایند، برانگیخته می‌شوند. وجود عدم تساوی، باعث برانگیخته شدن افراد برای دستیابی به تساوی یا کاهش عدم تساوی می‌شود و قدرت این انگیزش به‌طور مستقیم با اندازه عدم تساوی ادراک شده تغییر می‌کند. به‌طور خلاصه نظریه برابری بر واکنش‌ها نسبت به پیامدهای غیرمنصفانه متمرکز می‌شود. اگر فردی ادراک نماید که پیامدی که دریافت کرده، در مقایسه با برخی استانداردها نامناسب است وی عدم رعایت عدالت توزیعی را تجربه می‌نماید.

ب) مدل قضاوت عادلانه: عدالت توزیعی، غالباً از دیدگاه افرادی که پیامدها را دریافت می‌کنند، مورد بحث قرار گرفته است. اما لوندال (۱۹۷۶) عدالت توزیعی را از دیدگاه افرادی که عمل تخصیص را انجام می‌دهند، بررسی می‌کند. مدل قضاوت عادلانه لوندال، نگرشی فعالانه‌تر را نسبت به نظریه برابری در نظر می‌گیرد. در این نظریه، لوندال بر آن است که افراد در مورد میزان استحقاقشان بر اساس چند قانون عدالت گوناگون، قضاوت می‌نمایند. به بیان وی اساساً سه قانون عدالت توزیعی وجود دارد: الف) قانون کمک (ب) قانون تساوی (ج) قانون نیازها همچنین مدل یک توالی چهار مرحله‌ای را که فرد طی آن عدالت پیامدها را ارزیابی می‌کند، در نظر می‌گیرد. بدین صورت که:

۱. فرد یکی از قوانین عدالت و چگونگی امتیاز و وزن‌دهی به آن را بر می‌گزیند.
 ۲. بر مبنای قانون عدالتی که برگزیده، میزان و انواع پیامدهایی که استحقاق آن را دارد، تخمین می‌زند.
 ۳. با توجه به قانون مورد نظر خود پیامدهایی را که مستحق آن بوده است، در تخمینی نهایی ترکیب می‌کند.
 ۴. در گام آخر فرد انصاف رعایت شده در پیامدهای واقعی و دریافت شده را در مقایسه با آنچه واقعاً استحقاق آن را داشته، مورد ارزیابی قرار می‌دهد.
- بر اساس این مدل قضاوت‌های فرد در مورد انصاف، فقط مبتنی بر قانون کمک‌هایش نیست، بلکه قانون برابری و قانون نیازها نیز نقش مهمی ایفا می‌کنند (امیرخانی، ۱۳۸۴).
- ۲ - عدالت رویه‌ای: به انصاف ادراک شده از رویه‌ها و فراگردهایی که توسط آنها پیامدها تخصیص می‌یابند، اشاره دارد (Mc.Dowall, ۲۰۰۴). تحقیقات نشان می‌دهد رویه‌های زمانی منصفانه ادراک می‌شوند که به‌طور ثابت و بدون در نظر گرفتن منافع شخصی و بر مبنای اطلاعات دقیق به کار گرفته شوند و علائق همه بخش‌های سازمانی مشارکت‌کننده، در نظر گرفته و استانداردها و هنجارهای اخلاقی نیز رعایت شوند (Lambert, ۲۰۰۳).

در سازمان‌هایی که کارکنان اعتقاد دارند فراگردهای تصمیم‌گیری، ناعادلانه است، نسبت به کارفرمایانشان تعهد کمتری نشان می‌دهند، کم‌کاری می‌کنند، قصد و نیت آنان برای ترک خدمت افزایش می‌یابد، ضمن آنکه عملکرد کاهش یافته و رفتارهای تبعی سازمانی به میزان کمتری مشاهده می‌شود (Folger & Cropanzano, ۱۹۹۸:xxii).

ادراک غیرمنصفانه بودن رویه‌ها، حتی می‌تواند بیشتر از پیامدهای غیر عادلانه منجر به رنجش و خشم کارکنان شود (Lambert, ۲۰۰۳:۵). در حالی که رویه‌های منصفانه موجب می‌شود افراد هنگام مواجهه با پیامدهای نامطلوب، احساس رضایت بیشتری نمایند.

وجود عدم تساوی، باعث برانگیخته شدن افراد برای دستیابی به تساوی یا کاهش عدم تساوی می‌شود و قدرت این انگیزش به‌طور مستقیم با اندازه عدم تساوی ادراک شده تغییر می‌کند



معنادار وجود دارد.
فرضیه ۱. میان رضایت شغلی کارکنان و میزان ادراک آنان از رعایت عدالت توزیعی در سازمان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.

فرضیه ۲. میان رضایت شغلی کارکنان و میزان ادراک آنان از رعایت عدالت رویه‌ای در سازمان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.

فرضیه ۳. میان رضایت شغلی کارکنان و میزان ادراک آنان از رعایت عدالت مراودای در سازمان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.

برای گردآوری داده‌ها سه پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفت:

الف) پرسشنامه عدالت سازمانی نیهوف و مورمن (۱۹۹۳)، که از سه خرده مقیاس تشکیل شده است:

۱ - عدالت توزیعی دارای ۵ ماده

۲ - عدالت رویه‌ای دارای ۶ ماده

۳ - عدالت مراوده‌ای دارای ۹ ماده که از مجموع

این سه جنبه عدالت سازمانی کلی حاصلی می‌شود (Niehoff & Moorman, ۱۹۹۳).

جدول ۱ نشانگر روایی و پایایی قابل قبول پرسشنامه مذکور است.

جدول ۱. روایی و پایایی پرسشنامه عدالت سازمانی نیهوف و مورمن

انواع عدالت	روایی	پایایی (درصد)
	(درصد)	آلفای کرنباخ
عدالت سازمانی	۴۶	۸
عدالت توزیعی	۴۰	۶۸
عدالت رویه‌ای	۶۷	۹۲
عدالت مراوده‌ای	۴۰	۴۴

ب) پرسشنامه دوم، شاخص توصیف شغلی است که به منظور سنجش رضایت شغلی مورد استفاده قرار گرفته است. این پرسشنامه، در دانشگاه کرنل به وسیله اسمیت، کندال و هیولین (۱۹۹۱) تدوین شده است. پرسشنامه مذکور پنج مولفه رضایت شغلی، سرپرستی، همکاران، حقوق و ترفیعات را می‌سنجد و از مجموع این مولفه‌ها رضایت شغلی کلی حاصل می‌شود. در جدول شماره ۲ ضرایب روایی و پایایی این پرسشنامه ارائه شده است که نشان روایی و پایایی قابل قبول است.

ج) پرسشنامه سوم، پرسشنامه سنجش رضایت مینه سوتاست. این پرسشنامه ۲۰ ماده‌ای است و برای سنجش اعتبار پرسشنامه توصیف شغل مورد استفاده قرار گرفته است. در پژوهش حاضر، ضریب پایایی پرسشنامه به روش آلفای کرنباخ ۸۹ درصد محاسبه شد، علاوه بر آن ضریب روایی آن ۵۱ درصد به دست آمد.

یافته‌های مورد کاوی - فرضیه اصلی پژوهش بیانگر رابطه مثبت عدالت سازمانی کلی و رضایت شغلی و جنبه‌های مختلف آن است. نتایج حاصل از آزمون فرضیه اصلی نشانگر آن است که عدالت سازمانی کلی با رضایت شغلی کلی ضریب همبستگی ۱۴ درصد دارد که در سطح $p > 0.001$ معنی‌دار است؛ همچنین

عدالت سازمانی کلی با رضایت از کار ($r = 0.31, p > 0.001$)، رضایت از سرپرستی ($r = 0.17, p > 0.1000$)، رضایت از همکاران ($r = 0.18, p > 0.001$)، رضایت از حقوق و ترفیعات ($r = 0.24, p > 0.001$) همبستگی مثبت و معنی‌داری دارد. بر این اساس، فرضیه یک تأیید می‌شود.

فرضیه اول بیانگر رابطه مثبت عدالت توزیعی با رضایت شغلی کلی و جنبه‌های گوناگون آن است. نتایج حاصل از آزمون این فرضیه حاکی از آن است که عدالت توزیعی با رضایت شغلی کلی ضریب همبستگی ۴۰ درصد دارد که در سطح $p > 0.001$ معنی‌دار است. علاوه بر آن، عدالت توزیعی با رضایت از کار ($r = 0.23, p > 0.001$)، رضایت از سرپرستی ($r = 0.27, p > 0.1000$)، رضایت از همکاران ($r = 0.20, p > 0.001$)، رضایت از حقوق ($r = 0.22, p > 0.001$) و رضایت از ترفیع ($r = 0.25, p > 0.001$) رابطه مثبت و معنی‌داری دارد. بر این اساس، فرضیه دوم تأیید می‌شود.

فرضیه دوم بیانگر رابطه مثبت عدالت رویه‌ای با رضایت شغلی کلی و جنبه‌های گوناگون. نتایج آزمون نشانگر آن است که عدالت رویه‌ای با رضایت شغلی کلی ضریب همبستگی ۹۱ درصد دارد که در سطح $p > 0.001$ معنی‌دار است. علاوه بر آن، عدالت رویه‌ای با رضایت از کار ($r = 0.22, p > 0.001$)، رضایت از حقوق ($r = 0.13, p > 0.001$) و رضایت از ترفیع ($r = 0.12, p > 0.001$) همبستگی مثبت

جدول ۲. ضرایب روایی و پایایی پرسشنامه شاخص توصیف شغلی

عوامل شاخصی توصیف شغل	روایی (درصد)		پایایی (درصد)
	مقایس ۱۵ درجه مرتبط	همبستگی با نمره‌های رضایت کلی مینه سوتا	
رضایت شغلی کلی	۴۸	۶۴	۸۵
رضایت از کار	۴۳	۴۲	۸۳
رضایت از سرپرست	۴۷	۲۵	۷۰
رضایت از حقوق	۴۲	۴۸	۵۲
رضایت از ترفیع	۴۹	۳۷	۵۰
رضایت از همکاران	۴۴	۳۹	۹۰

جدول ۳. میانگین و انحراف معیار عدالت سازمانی و رضایت شغلی

نام متغیر	آزمون	میانگین	انحراف معیار	نام متغیر آزمون	میانگین	انحراف معیار
عدالت سازمانی کلی	۴۴/۱۶	۹/۸۵	رضایت از سرپرستی	۴۴/۴۷	۳/۰۲	
عدالت توزیعی	۱۳/۵۹	۳/۴۳	رضایت از همکاران	۴۵/۷۹	۸/۷۶	
عدالت رویه‌ای	۱۵/۸۳	۷/۳۰	رضایت از حقوق	۱۸/۰۹	۳/۵۲	
عدالت مرادده‌ای	۱۴/۷۶	۲/۸۹	رضایت از ترفیع	۲۲/۱۶	۴/۰۴	
رضایت شغلی کلی	۶۸/۳۶	۱۵/۳۰	رضایت از کار	۳۲/۵۰	۶/۶۶	

جدول ۴. ضرایب همبستگی ابعاد سه گانه عدالت سازمانی و ابعاد رضایت شغلی

رضایت شغلی	رضایت شغلی کلی		رضایت از کار		رضایت از سرپرستی		رضایت از همکاران		رضایت از حقوق		رضایت از ترفیع	
	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R
عدالت سازمانی کلی	۰/۴۱	۰/۰۰۱	۰/۳۱	۰/۰۰۱	۰/۱۷	۰/۰۰۱	۰/۱۸	۰/۰۰۱	۰/۲۴	۰/۰۰۱	۰/۳۰	۰/۰۰۱
عدالت توزیعی	۰/۴۰	۰/۰۰۱	۰/۲۳	۰/۰۰۱	۰/۲۷	۰/۰۰۱	۰/۲۰	۰/۰۰۱	۰/۲۲	۰/۰۰۱	۰/۲۵	۰/۰۰۱
عدالت رویه‌ای	۰/۱۹	۰/۰۰۱	۰/۲۲	۰/۰۰۱	۰/۰۱	۰/۹۸۳	۰/۰۴	۰/۴۲۶	۰/۱۳	۰/۰۱	۰/۱۲	۰/۰۱۱
عدالت مرادده‌ای	۰/۴۳	۰/۰۰۱	۰/۱۶	۰/۰۰۱	۰/۲۳	۰/۰۰۱	۰/۲۷	۰/۰۰۱	۰/۲۱	۰/۰۰۱	۰/۳۹	۰/۰۰۱

جذب نیروی انسانی توانمند و شایسته، کلیه اقدامات لازم را برای توانمندسازی و توسعه بیش از پیش آنان اجرا و سیستم حفظ و نگهداری انگیزاننده و عادلانه را نیز مستقر نماید. در عصر دانش، تلاش‌های مستمر و هدفمند نیروی انسانی توانمند، خردمند و با انگیزه رمز بقا و بالندگی همه جانبه سازمان است، و این مهم در پرتو دقت و رعایت عدالت در کلیه جوانب و فعالیت‌های سازمانی دست یافتنی است.

پانوشت:

۱- دانشجوی دکتری مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبائی gha_taheri@yahoo.com

2. organizational justice
3. distributive justice
4. procedural justice
5. interactional justice
6. organizational excellence
7. Knowledge worker
8. Greenberg
9. outcomes

منابع:

۱. الوانی، سید مهدی و علی اصغر پورعزت (۱۳۸۲). «عدالت اجتماعی، شالوده توسعه پایدار» کمال مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه شهید بهشتی، شماره ۲-۳.
۲. امیرخانی، طیبه (۱۳۸۴). بررسی رابطه میان حساسیت افراد به عدالت سازمانی و مرتبه سرمایه اجتماعی آنان در سازمان، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
۳. حسن زاده، محمد (۱۳۷۶). بررسی عوامل موثر بر کسب موفقیت و پیشرفت شغل کارکنان متخصص، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی کرمان.
4. Adams, J. S. (1965). "Inequity in social exchange". In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2), New York: Academic Press, 267-299.
5. Begley, Thomas M. & Lee, Cynthia & Fang,

و معنی‌داری دارد. اما با رضایت از سرپرستی و رضایت از همکاران همبستگی مثبت معنی‌دار ندارد.

فرضیه سوم بیانگر رابطه مثبت عدالت مرادده‌ای با رضایت شغلی و جنبه‌های گوناگون است. نتایج آزمون حاکی از آن است که عدالت مرادده‌ای با رضایت شغلی کلی ضریب همبستگی ۳۴ درصد دارد که در سطح ($p > 0/001$)، معنی‌دار است. همچنین عدالت مرادده‌ای با رضایت از کار ($r = 0/16, p > 0/001$)، رضایت از سرپرستی ($r = 0/10, p > 0/001$)، رضایت از همکاران ($r = 0/23, p > 0/001$)، رضایت از حقوق ($r = 0/21, p > 0/001$)، رضایت از ترفیع ($r = 0/39, p > 0/001$) رابطه مثبت و معنی‌داری دارد. بر این اساس، فرضیه سوم نیز تأیید می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

رابینز بیان می‌کند افراد تمایل دارند سیستم پرداخت و ارتقای کار فاقد ابهام و عادلانه باشد، با توجه به نوع شغل و مهارت فرد اگر میزان حقوق عادلانه باشد، رضایت شغلی حاصل می‌شود (Robbins, ۲۰۰۶). پدیده‌ای است هر شخصی به هر قیمتی در پی کسب پول برخواهد آمد. بسیاری از افراد آگاهانه و از روی میل می‌پذیرند که پول کمتری دریافت نمایند، اما می‌خواهند در مکانی که مطابق میل و خواسته‌شان است، کار کنند، یا در مکان‌هایی مشغول به کار شوند که احساس می‌کنند میزان تبعیض کمتر است. رمز اصلی مرتبط ساختن میزان حقوق با رضایت شغلی در کل مبلغی نیست که شخص دریافت می‌کند، بلکه این امر در گرو برداشت و ادراکی است که وی از رعایت انصاف و عدالت در سازمان دارد. همچنین کارکنان دوست دارند سازمان در عمل و اجرای سیاست‌های مربوط به حقوق، پاداش و ارتقای آنان عدل و انصاف را رعایت نماید. بنابراین، کسانی که بیندیشند سیاست‌های پرداخت حقوق و مزایا، توسعه و آموزش و ارتقای اعضای سازمان مبتنی بر عدل و انصاف است، احتمالاً رضایت شغلی، انگیزش، تعهد و وفاداری بیشتری خواهند داشت. وجود کارکنانی متعهد و با انگیزه زمینه لازم را برای رشد و توسعه سازمان فراهم می‌سازد، زیرا در گردونه رقابت عصر حاضر، سازمانی پیروز و بالنده است که علاوه بر



اگر الزامات عدالت و برابری به درستی در سازمان رعایت و هرگونه پاداش، تشویق و ترفیع بر این اساس در نظر گرفته شود، رضایت از جنبه‌های گوناگون کار افزایش یافته، احتمالاً تمایل به پیشرفت و ترقی در کارکنان دو چندان می‌شود

- human resource management practices, Justice and the impact on innovation performance". *Cambridge Journal of Economics*, 27, 243- 263.
21. Lawler, E. E., III. (1977). Reward systems. In J. R. Hackman & J. L. Suttle (Eds.), *Improving Life At Work: Behavioral Science Approaches to Organizational Changes*, Santa Monica, CA: Goodyear Publishing
 22. Lemons, Mary A. & Jones, Coy A. (2001) ; "Procedural justice in promotion decisions: using perceptions of fairness to build employee commitment"; *Journal of Managerial Psychology* , vol.16 , No. 4 , pp. 268-281
 23. McDowall, A. & Fletcher, C , (2004) , "Employee development : an organizational justice perspective" , *Personnel Review* , vol.33 , No.1, pp. 8-29
 24. Moorman, R.H., (1991). "Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship?". *Journal of Applied Psychology*, 76: 845-855
 25. Niehoff B. P. & Moorman R. H. (1993); "Justice as a mediator of relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior". *Academy Of Management Journal*, vol.36, pp.527-559.
 26. Patterson, M., Warr, P. & West M. (2004) "Organizational justice and company productivity". *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 193-216
 27. Pfeffer, J., & Langton, N. (1993). "The effects of wage dispersion on satisfaction, productivity, and working collaboratively: Evidence from college and university faculty". *Administrative Science Quarterly*, 38, 382-407
 28. Randall, D. M. (1990). "The Consequences of Organizational Commitment: Methodological Investigation". *Journal of Organizational Behavior*, 11, 361-378
 29. Robbins, S, P. (2006); *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*; Prentice-Hall.
 30. Sitter, Victoria . L., (2003) , "Communication style as a predictor of interactional justice" , International leadership studies conference.
 31. Smith, P.C & Kendall L.M. & Hulin C.L. (1967); *Measurement of satisfaction in work and retirement*; Chicago: Rand Menally.
 32. Tang, T.L.P., Kim, J.K. and Tang, S.H., (2000). 'Does attitudes toward money moderate the relationship between intrinsic job satisfaction and voluntary turnover". *Human Relations*, 52 (2): 213-245.
 33. Williams, S., Pitre, R., & Zainuba, M. (2002). "Justice and organizational citizenship behavior intentions: fair rewards versus fair treatment". *The Journal of social Psychology* 2002 Feb; 142 (1), 33-44
 - Yongqing & Li, Jianfeng (2002) ; "Power distance as a moderator of the relationship between justice and employee outcomes in a sample of Chinese employees" ; *Journal of Managerial Psychology* , vol .17, No.8 , pp. 692-711
 6. Blader, S. L., & Tyler, T. R. (2000). "A four-component model of procedural justice: What makes a process fair in work settings?". Presented at the 59th Annual Meeting of the National Academy of Management. Toronto, CA. August.
 7. Collins, C. & Clerk, K. (2004). "Strategic human resource practices, top management team social networks and firm performance: the role of human resource practices in crating organizational competitive advantage". *Academy of Management Journal*. 46, 6, 740- 751.
 8. Cowherd, D. M., & Levine, D. I. (1997). "Product quality and pay equity between lower level employees and top management: An investigation of distributive justice theory". *Administrative Science Quarterly*, 37, 302-320
 9. Cropanzano, R., & Greenberg, J. (1997). "Progress in organizational justice: Tunneling through the maze". In C. L. Cooper., & I. T. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 12, 317-372. Chichester: John Wiley & Sons.
 10. De Cremer, David , (2005) , "Procedural and distributive justice effects moderated by organizational identification" , *Journal of Managerial Psychology* , vol. 20, No .1 , pp. 4-
 11. Denhart , K (1991) , *Ethical Frontiers* , San Francisco , California
 12. Folger, Robert & Kussel Cropanzano (1998) ; *Organizational Justice and human resource management*; sage publications.
 13. Folger, R., & Konovsky, M. A. (1998). "Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions". *Academy of Management Journal*, 32,(1), 115-130.
 14. Goodman, M. (1986). "Impact of task and technology on group performance". In P.S. Goodman (Eds.), *Designing Effective Work Groups*, San Francisco: Jossey-Bass.
 15. Goodman, P. S., & Friedman, A. (1971). "An examination of Adams' theory of inequity". *Administrative Science Quarterly*, 16, 271-288.
 16. Hoffmann, E. A. (2005). "Dispute Resolution in a Worker Cooperative: Formal Procedures and Procedural Justice". *Law & Society Review*, March 2005
 17. Hulin, C. L. (1991)." Adaptation, persistence, and commitment in organizations'. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 2, 445-506. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press
 18. Krietner & Kinecki (2001); *Organizational Behavior*; Irwin/ Mcgraw-Hill .
 19. Lambert , Eric , (2003) , "The impact of organizational justice on correctional staff" , *Journal of criminal justice* , vol .31 , issue 2
 20. Laursen, K. & Foss, N. (2003). "New

بررسی موردی راهکار نرم افزاری همکاران سیستم

نقش اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی در مدیریت سرمایه انسانی

چکیده

از نیروی انسانی به‌عنوان مهم‌ترین منبع در سازمان و کسب درآمد آن یاد می‌شود. شناسایی و کاربرد نیروی انسانی به‌عنوان مهم‌ترین منبع در وهله اول مستلزم آگاهی از ابعاد معرفتی، مهارتی و نگرشی آن و در وهله دوم مستلزم اعتقاد و بکارگیری اطلاعات و رفتار بر اساس آن است. طبق آمارهای منتشره، نقش اول ثروت‌آفرینی در کشورهای توسعه‌یافته را سرمایه‌های انسانی با ۶۷ درصد به خود اختصاص می‌دهند و این در حالی است که مجموع سهم منابع طبیعی و منابع فیزیکی در این کشورها تنها ۳۳ درصد است. اکنون تامین، نگهداشت، توسعه، بهسازی و بکارگیری منابع انسانی چالش هر روزه مدیران صنایع است. گستردگی این فعالیت‌ها از یک طرف و پیچیدگی تصمیم‌گیری در مورد منابع انسانی سازمان با در نظر گرفتن پیچیدگی‌های ذهنی و فکری انسان‌ها از طرف دیگر موجب شده است تا سیستم‌های اطلاعاتی و عملیاتی در این حوزه از اهمیت خاصی برخوردار شوند. شرکت همکاران سیستم همسو با نیاز صنایع کشور به وجود سیستم‌های اطلاعاتی در این زمینه، با شناسایی فرایندهای مدیریت منابع انسانی سازمان‌های مختلف در سطح کشور اقدام به توسعه و ارائه راهکار جامع مدیریت منابع انسانی نموده است. در این مقاله ضمن بررسی ضرورت استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی منابع انسانی، راهکار جامع همکاران سیستم در این حوزه معرفی می‌شود.



واژگان کلیدی

مدیریت سرمایه‌های انسانی، سیستم‌های اطلاعاتی، مدیریت منابع انسانی الکترونیکی

مقدمه

احساس می‌شود. راهکار نرم‌افزاری مدیریت منابع انسانی با تولید، سازماندهی، نگهداری و توزیع اطلاعات نیروی انسانی، خود را به‌عنوان یک ضرورت برای مدیریت فرایندهای منابع انسانی سازمان‌ها معرفی کرده است. بدیهی است ارائه یک راهکار موفق نرم‌افزاری برای مدیریت منابع انسانی، نیازمند شناخت دقیق فرایندهای منابع انسانی سازمان‌ها و نحوه ارتباط آنهاست. به این منظور شرکت همکاران سیستم با مطالعه قوانین و مقررات موجود در کشور و همچنین مطالعه موردی فرایندهای مدیریت منابع انسانی سازمان‌ها، به همراه بهره‌گیری از نظرات مشاوران و اساتید مجرب منابع انسانی و استفاده از کتب و مقالات روز دنیا در این زمینه، راهکار نرم‌افزاری مدیریت منابع انسانی را در سال ۸۶ عرضه کرده است و تاکنون در حال افزودن کارکردها و امکانات این راهکار است. پس از مرور مبانی نظری موضوع، این مقاله نگاهی به مهمترین کارکردهای فعلی این نرم‌افزار داشته و

پیش‌بینی به‌عنوان پایه و اساس هر روش برنامه‌ریزی به اطلاعات جامع، دقیق و به‌موقع از موضوع مورد نظر متکی است، علاوه بر این اطلاعات، شرط لازم برای اتخاذ تصمیمات صحیح در خصوص منابع سازمان به حساب می‌آید. از طرفی در حوزه منابع سازمان، امروزه کمتر مقاله یا نوشته‌ای را می‌توان یافت که بر نقش و اهمیت سرمایه انسانی به‌عنوان مهمترین منابع سازمان در عصر دانش تاکید نکرده باشد. همه این موارد بر یک نکته اساسی تاکید دارند: سیستم‌ها و منابع اطلاعاتی در حوزه نیروی انسانی سازمان‌ها باید مورد توجه مضاعف قرار گیرد. در تمامی فرایندهای مدیریت منابع انسانی مانند جذب، به‌کارگیری، آموزش و توسعه، مدیریت عملکرد، جبران خدمات، مدیریت مسیر شغلی، نگهداری، خروج کارکنان و ... ضرورت وجود اطلاعات مناسب و به‌هنگام برای تصمیم‌گیری‌های موثر