

فصلنامه تخصصی علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی - واحد شوشتر

سال پنجم، شماره دوازدهم، بهار ۱۳۹۰

تاریخ دریافت: ۸۹/۹/۱۰ تاریخ پذیرش: ۸۹/۱۲/۵

صص ۱۹۴ - ۱۷۱

رابطه عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای با رضایت شغلی و تعهد سازمانی با توجه به نقش تعدیل کننده متغیرهای جمعیت‌شناختی

محسن گل پرور^۱ و محمدعلی نادری^۲

چکیده

اهداف این پژوهش بررسی رابطه بین عدالت توزیعی و رویه‌ای با رضایت شغلی و تعهد سازمانی با توجه به نقش تعدیل کننده متغیرهای جمعیت‌شناختی (شامل جنسیت، تحصیلات، وضعیت تأهل، سن و سابقه شغلی) بود. برای این منظور از کلیه کارکنان شعب یک سازمان اداری - خدماتی، تعداد ۳۶۴ نفر (شامل ۱۴۷ زن و ۲۱۷ نفر مرد) به شیوه تصادفی ساده برای پاسخگویی به پرسشنامه‌های پژوهش انتخاب شدند. پرسشنامه‌های پژوهش شامل پرسشنامه سه سؤالی عدالت توزیعی، پرسشنامه پنج سؤالی عدالت رویه‌ای، پرسشنامه پنج سؤالی رضایت

شغلی و پرسشنامه پنج سؤالی تعهد سازمانی بودند. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی تعدیلی مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان داد که بین عدالت توزیعی با عدالت رویه‌ای ($r=0/488$)، با رضایت شغلی ($r=0/339$) و با تعهد سازمانی ($r=0/266$) رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. عدالت رویه‌ای نیز با رضایت شغلی ($r=0/481$) و با تعهد سازمانی ($r=0/464$) و تعهد سازمانی با رضایت شغلی نیز رابطه مثبت و معنادار ($r=0/623$) داشتند. نتایج رگرسیون سلسله مراتبی تعدیلی نیز نشان داد که سن و سابقه شغلی رابطه عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای را با رضایت شغلی تعدیل می‌نمایند. همچنین در مورد تعهد سازمانی نیز شواهد نشان داد که وضعیت تأهل رابطه بین عدالت رویه‌ای را با تعهد سازمانی تعدیل می‌نماید.

واژه‌های کلیدی: عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، کارکنان اداری - خدماتی.

مقدمه

در گروه‌ها و سازمان‌ها، این مسأله امری ضروری است که کارکنان زمان، انرژی و تلاش قابل توجهی را برای تکالیف شغلی خود به جهت نفع رساندن به خود و سازمان انجام دهند. چنین انتظاری از کارکنان، انتظاری تعمیم یافته است که در جای جای دنیا، در هر مرز و بومی از کارکنان دیده می‌شود. به عبارت دیگر، انتظار کار و تلاش اثر بخش، انتظاری است که مرز و محدوده جغرافیایی و زمانی نمی‌شناسد. در حوزه‌های رفتار سازمانی و روانشناسی صنعتی و سازمانی گستره متغیرهای متعددی از جمله متغیرهای نگرشی به منظور شناسایی عواملی که اثر بخشی سازمانی و فردی را بالا می‌برند، مورد مطالعه قرار گرفته‌اند. از زمره مهمترین این نگرش‌های شغلی و حرفه‌ای رضایت شغلی^۱ و تعهد سازمانی^۲ است (گل پرور و رفیع زاده، ۱۳۸۷).

1 - Job Satisfactim

2 - Organizatinal Commitment

رضایت شغلی در حوزه نگرش‌های شغلی و حرفه‌ای، پاسخ عاطفی^۱ کارکنان به شغل خویش در سازمان یا محیط کار است که از مقایسه پیامدهای حقیقی اختصاص یافته به افراد با پیامدهای مورد انتظار، نشأت می‌گیرد (کرانی، اسمیت و استون^۲، ۱۹۹۲). اما تعهد سازمانی بر اساس نظر اوراییلی و چتمن^۳ (۱۹۸۶) داشتن صداقت و وفاداری به سازمان، همانند سازی (درونی کردن اهداف سازمان و پیوند هویتی با سازمان) و درگیری با سازمان (انجام تلاش شخصی به خاطر سازمان) است (برای تفصیل بیشتر در این باره می‌توانید به گل پرور و عریضی، ۱۳۸۵ و مودی، پورتر و استیرز^۴، ۱۹۸۲ نیز مراجعه کنید). به نظر اوراییلی و چتمن (۱۹۸۲) موضوع یا فصل مشترک تعاریف و ابزارهای اندازه‌گیری تعهد سازمانی، دلبستگی هیجانی فرد^۵ به سازمان و تحقق پیوند بین فرد و سازمان محل کار است (ص، ۴۹۲). به باور لمبرت، کلوس-تولار، پاسوپولتی، هال و جنکینز^۶ (۲۰۰۵) مفهوم تعهد سازمانی، مفهومی وسیع تر از رضایت شغلی است. چرا که رضایت شغلی به عنوان میزان تعلق و علاقه فرد به شغل خویش تعریف می‌شود، در حالی که شمول تعریفی تعهد سازمانی به نیرومندی پیوند و دلبستگی فرد با کل سازمان باز می‌گردد.

به هر حال تعهد سازمانی و رضایت شغلی هم برای سازمان و هم برای کارکنان حیاتی و مهم است. در میان تمام سازمان‌های کاری، سطوح بالای رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رفتارها و نگرش‌های مختلف کارکنان نظیر بارآوری^۷، زاینده‌گی^۸، نوآوری^۹، تلاش‌های فرآینقی^{۱۰} و پذیرش تغییر^{۱۱} دارای ارتباط است (میتو و زایاک^۱، ۱۹۹۰؛ ویت و ویلسون^۲،

-
- 1 - Affective response
 - 2 - Cranny, Smitu & Stone
 - 3- O, Reilly & chatman
 - 4 - Mowday, Porter & Steers
 - 5- Individuals Psychological attachment
 - 6 - Lambert, Cluse- Tolar, Pasupuleti, Hall & Jenkins
 - 7 - Productivity
 - 8 - Creativeness
 - 9 - innovatian
 - 10 - Extra-role behaviors
 - 11 - Receptivity to change

۱۹۹۱). بر عکس، سطوح پایین رضایت شغلی با غیبت، ترک خدمت، کناره گیری روان شناختی از شغل، نتایج کاری ضعیف و دیگر رفتارهای آسیب زا در ارتباط است (گل پرور، عریضی، نوری و صباحی، ۱۳۸۶). بر همین اساس، این مسأله ضرورتی تام دارد که پیشایندهای کلیدی رضایت و تعهد سازمانی در میان کارکنان بخش های مختلف سازمان ها و محیط های کاری مورد بررسی و پژوهش قرار گیرد. از میان متغیرهای مختلف، متغیر عدالت و به ویژه ابعاد مختلف عدالت سازمانی^۳، نظیر عدالت توزیعی^۴ و عدالت رویه ای^۵ در پیشینه ی پژوهش های صورت گرفته بر روی رضایت شغلی و تعهد سازمانی بعنوان یکی از پیشایندهای بالقوه مؤثر بر روی این دو بُعد نگرش شغلی معرفی شده اند (گل پرور، ۱۳۸۵؛ گل پرور و اشجع، ۱۳۸۶).

تحقیقات گسترده و وسیعی در داخل و خارج نشان از آن دارد که در صورتی که تصمیمات سازمانی و اقدامات مدیریتی به صورت غیر منصفانه و ناعادلانه توسط کارکنان ادراک شود، کارکنانی که این تصمیمات و اقدامات را تجربه می کنند دچار خشم، بی حرمتی و رنجش می شوند. علاوه بر این، احساس مورد بی عدالتی قرار گرفتن تمایل به کیفر دادن عامل بی عدالتی کننده را در افراد به وجود می آورد (شپارد، لویکی و میتون^۶، ۱۹۹۲؛ اسکاریسکی و فولگر^۷، ۱۹۹۷). برای نمونه هالینگر و کلارک^۸ (۱۹۸۳) با مطالعه حدود ۵۰۰۰ نفر از کارکنان شاغل در بخش های تجاری و خدماتی (نظیر خرده فروشی ها و بیمارستان ها) پی بردند که وقتی کارکنان احساس مورد اجحاف قرار گرفتن می کنند، بیشتر احتمال می رود که دست به اقدامات مقابله جویانه نظیر دزدی به عنوان ساز و کاری برای تصحیح ادراکات خود

1 - Mathieu & Zajac

2 - Witt & Wilson

3 - Organizational Justice

4 - Distributive Justice

5 - Procedural Justice

6 - Sheppard, Lewicki & Minton

7 - Skarlicki & folger

8 - Hollinger & Clark

از بی عدالتی بکنند. گرین برگ و اسکات^۱ (۱۹۹۶) نیز بر پایه پژوهش خود در این حوزه نتیجه گرفته‌اند که ارتکاب دزدی توسط کارکنان از سازمان واکنشی است که پرداخت ناکافی و غیر منصفانه در کارکنان پدید می‌آورد. دی مور، فیشر و بارون^۲ (۱۹۸۸) گزارش نموده‌اند که تخریب^۳ در سازمان شکلی از کاهش بی انصافی ادراک شده در کارکنان است که با احساس برخوردهای غیرمنصفانه توسط صاحبان مقام و قدرت در سازمان شروع می‌شود. بهر حال همه این شواهد حاکی از آن است که ادراک عدالت یا بی عدالتی در سازمان، تبعات حیاتی و مهمی برای سازمان‌ها دارد. در واقع به باور محققانی چون اسکارلیسکی و فولگر (۱۹۹۷) عدالت یا بی عدالتی از طریق تأثیر بر روی رضایت و تعهد کارکنان منجر به پیامدهای مثبت یا منفی برای سازمان می‌شود. در واقع تجربه و ادراک عدالت با تقویت رضایت و تعهد و تجربه و ادراک بی عدالتی از طریق تضعیف رضایت و تعهد کارکنان آنها را وادار به مقابله به مثل می‌کند (گل پرور و نصری، ۱۳۸۷).

بهر حال ادراک عدالت یا بی عدالتی در نزد کارکنان می‌تواند به حوزه تخصیص حقوق، پاداش، مزایا و امکانات (بعنوان آنچه که اغلب در عدالت توزیعی مطرح است) و یا به حوزه‌های دیگر نظیر رعایت انصاف و عدالت در تصمیم‌گیری، ابلاغ و اجرای تصمیمات (بعنوان آنچه در عدالت رویه‌ای مطرح است) و یا نحوه رفتار و برخورد سرپرستان با کارکنان (به عنوان آنچه که در عدالت تعاملی یا ارتباطی^۴ مطرح است) مربوط شود (گل پرور، نصری و و ملک پور، ۱۳۸۶). هر یک از ابعاد عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی به اشکال مختلف و از طریق ساز و کارهای مشابه یا متفاوت می‌توانند بر رضایت و تعهد کارکنان اثر بگذارند. به هر حال عمده تأثیرات مربوط به ابعاد عدالت بر رضایت و تعهد سازمانی به فرایندهای مبادله اجتماعی^۵ باز می‌گردد. بر اساس نظریات مطرح در حوزه مبادله اجتماعی، تخصیص‌ها،

1 - Greenberg & Scoit

2 - Demore, fisher& Baron

3 - Vanda lism

4 - Interactianal or relationon justice

5 - Social exchange processes

رویه‌های تصمیم‌گیری و تعامل عادلانه با کارکنان آنها را وادار به مقابله به مثل مثبت و در عوض تخصیص‌ها، رویه‌های تصمیم‌گیری و تعامل‌های ناعادلانه کارکنان را وادار به مقابله به مثل منفی می‌نماید. مقابله به مثل مثبت در سطح نگرش‌های شغلی و حرفه‌ای بخشی از طریق رضایت و تعهد بالاتر و مقابله به مثل منفی نیز بخشی به صورت نارضایتی و بی‌تعهدی به منصفه ظهور می‌رسند (لمبرت و همکاران، ۲۰۰۵؛ گل پرور، نادى و زوارى، ۲۰۰۸).

در کنار نظریات و پژوهش‌های مربوط به رابطه ابعاد عدالت سازمانی نظیر عدالت توزیعی و رویه‌ای با رضایت و تعهد سازمانی، بخش دیگری از تحقیقات به عوامل فردی و موقعیتی ایجاد کننده تفاوت در ادراک عدالت یا بی‌عدالتی توجه داشته‌اند. از بین عوامل فردی، متغیرهای جمعیت‌شناختی^۱ جایگاه ویژه و محوری داشته‌اند. به باور کوهن چاراش و اسپکتور^۲ (۲۰۰۱) متغیرهای جمعیت‌شناختی نظیر سن، جنسیت، قومیت و سابقه خدمت به عنوان ویژگی‌های افراد ادراک کننده عدالت می‌توانند موجب تفاوت‌هایی در سطح ادراک عدالت یا بی‌عدالتی شوند. دو ساز و کار نفع شخصی (سوگیری خودمدارانه)^۳ و تأکید متفاوت بر مسائل مربوط به عدالت یا بی‌عدالتی، مهمترین ساز و کارهایی معرفی شده‌اند که باعث تفاوت در ادراک عدالت نزد گروه‌های جمعیت‌شناختی متفاوت می‌شوند. بر اساس فراتحلیل^۴ گسترده‌ای که کوهن چاراش و اسپکتور (۲۰۰۱) به انجام رسانده‌اند، سن، جنسیت، نژاد، تحصیلات و سابقه خدمت دارای ارتباط نیرومندی با ادراک عدالت توزیعی و رویه‌ای (میانگین وزنی دارای دامنه ۰/۱- تا ۰/۱۳ گزارش شده است) و حتی عدالت تعاملی یا ارتباطی نیستند. این شواهد که از طریق میانگین‌گیری از ضرایب همبستگی ساده در فراتحلیل کوهن چاراش و اسپکتور (۲۰۰۱) بدست آمده، علیرغم اینکه جهت‌گیری دانش مربوط به رابطه متغیرهای جمعیت‌شناختی را با ابعاد ادراک عدالت مشخص می‌کند، ولی از جهت‌هایی دارای محدودیت است. مهمترین محدودیت اینکه این ضرایب قادر به روشن نمودن این امر نیست که متغیرهای جمعیت‌شناختی

1 - Demographic variables

2 - Cohen- charash & specton

3 - Egocentric bias

4 - Meta analysis

چه نقشی را در رابطه بین ابعاد عدالت ادراک شده با متغیرهای نگرشی نظیر رضایت و تعهد سازمانی ایفا می‌کنند. در واقع این نوع ضرایب فقط مشخص می‌کنند که آیا متغیر خاصی از نوع متغیرهای جمعیت شناختی با ادراک عدالت رابطه دارند یا خیر. بنابراین، برای پی بردن به نقش‌هایی فراتر از ارتباط ساده، نیاز به آن است که مشخص شود در رابطه بین عدالت ادراک شده با متغیرهای نگرشی نظیر رضایت و تعهد سازمانی، متغیرهای جمعیت شناختی چه نقشی را ایفا می‌کنند. بر اساس شواهد گسترده و فراوانی که اکنون در دست است، بهتر است که به جای رابطه سنجی ساده بین متغیرهای جمعیت شناختی با متغیرهای ادراکی و نگرشی (نظیر عدالت، رضایت شغلی و تعهد سازمانی) به نقش متغیرهای جمعیت شناختی بعنوان متغیرهای تعدیل‌کننده^۱ در رابطه بین متغیرهای نگرشی و ادراکی توجه شود. در واقع اکنون وفاق به نسبت کاملی در مورد نقش تعدیل‌کننده متغیرهای جمعیت شناختی (برای این منظور به گل پرور و نادى، ۱۳۸۷ مراجعه نمایید) در رابطه بین متغیرهای پیش‌بین و ملاک وجود دارد. برای نمونه گل پرور و نادى (۱۳۸۷) و گل پرور و همکاران (۲۰۰۸) نشان داده‌اند که متغیرهایی نظیر جنسیت، سن، سابقه شغلی و وضعیت تأهل در رابطه بین حمایت مدیریت از رفتارهای اخلاقی (به عنوان یکی از اصول پذیرفته در مورد عدالت رویه‌ای) با رضایت معلمان از همکاران، سرپرست و پرداخت و ترفیع نقش تعدیل‌کننده را بازی می‌کنند. بدین معنی که حمایت مدیریت از رفتارهای اخلاقی در گروه‌های مختلف زن-مرد، مجرد-متأهل، سابقه پایین-سابقه بالا، جوان-میان‌سال و بالاتر با رضایت از ابعاد مختلف شغل دارای رابطه متفاوتی (هم به صورت روابط معنادار کمتر-بیشتر و به هم به صورت روابط معنادار-غیر معنادار) هستند.

بررسی نقش تعدیل‌کننده متغیرهای جمعیت شناختی که از طریق رگرسیون سلسله مراتبی تعدیلی^۲ انجام می‌گیرد (برای این منظور می‌توانید به فریزر، تیکس و بارون^۳، ۲۰۰۴ نگاه کنید) نسبت به رابطه سنجی‌های ساده بین متغیرهای جمعیت شناختی مختلف با متغیرهای ادراکی و

1 - Moderator variable

2 - Moderated hierarchical regressim analysis

3 - Frazier, Tix & Barron

نگرشی دارای این مزیت است که تصویری روشن تر و کاربردی تر از متغیرهای جمعیت شناختی مختلف بدست می دهد و امکان طرح تبیین های نوین تری در عرصه علم و تحقیقات علمی معطوف به روانشناسی صنعتی و سازمانی و رفتار سازمانی را بدست می دهد. برای نمونه گل پرور و همکاران (۲۰۰۸) پس از بررسی نقش تعدیل کننده متغیرهایی نظیر سن، سابقه شغلی، جنسیت و وضعیت تأهل در رابطه حمایت مدیریت از رفتارهای اخلاقی با ابعاد رضایت شغلی به این نتیجه اولیه دست یافته اند که نیاز به عدالت^۱ با احتمال زیاد یک متغیر اساسی در توصیف نقش تعدیل کننده ی متغیرهای جمعیت شناختی در رابطه بین متغیرهای ادراکی (نظیر عدالت ادراک شده توزیعی و رویه ای) و نگرشی (نظیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی) است. به این مفهوم که گروه های جمعیت شناختی مختلف هر چه در خود احساس نیاز بیشتری به رعایت عدل و انصاف در مورد خود از طرف سازمان و مدیران محل کارشان بکنند، به همان اندازه در عرصه عمل، رضایت و تعهدشان نسبت به شغل و سازمان خود بیشتر تحت تأثیر ادراک عدالت قرار می گیرد. در واقع تأثیر و نقش عدالت یا بی عدالتی از طریق نیاز به عدالت در کارکنان تعدیل می شود. این تبیینی است که بنظر می رسد در پیشینه پژوهش های مربوط به عدالت و نگرش های شغلی به آن بی توجهی شده است. به هر حال از آنجایی که شواهد پژوهشی حاکی از رابطه بین عدالت توزیعی و رویه ای با رضایت شغلی و تعهد سازمانی است (لمبرت و همکاران، ۲۰۰۵) و درعین حال شواهد چندی از نقش تعدیل کننده متغیرهای جمعیت شناختی از روابط فوق حمایت می کند (گل پرور و نادی، ۱۳۸۷؛ گل پرور و همکاران، ۲۰۰۸) فرضیه های زیر در پژوهش حاضر بررسی شده اند.

فرضیه اول: بین عدالت توزیعی و عدالت رویه ای با رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان اداری - خدماتی رابطه وجود دارد.

فرضیه دوم: جنسیت، تحصیلات، وضعیت تأهل، سن و سابقه شغلی قادر به تعدیل رابطه بین عدالت توزیعی و رویه ای با رضایت شغلی هستند.

فرضیه سوم: جنسیت، تحصیلات، وضعیت تأهل، سن و سابقه شغلی قادر به تعدیل رابطه بین عدالت توزیعی و رویه‌ای با تعهد سازمانی هستند.

روش

پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های همبستگی است که طی آن رابطه بین عدالت رویه‌ای و توزیعی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی با توجه به نقش تعدیل‌کنندگی متغیرهای جنسیت، تحصیلات، وضعیت تأهل، سن و سابقه شغلی مورد تحلیل قرار گرفته است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان زن و مرد یک سازمان خدماتی-اداری دارای شعب متعدد (بر اساس توافق بعمل آمده با سازمان مذکور از اعلام نام این سازمان خودداری شده است) در پاییز ۱۳۸۷ تشکیل داده‌اند. از شعب مختلف این سازمان در شهر اصفهان با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ساده و از روی فهرست اسامی کارکنان ۳۶۴ نفر برای پاسخگویی به پرسشنامه‌های پژوهش انتخاب شدند. از ۳۶۴ نفر اعضای نمونه، ۱۴۷ نفر زن و ۲۱۷ نفر مرد بوده‌اند. از نظر سطح تحصیلات نیز ۱۶۶ نفر دارای تحصیلات تا دیپلم و ۱۹۸ نفر نیز فوق دیپلم و بالاتر بوده‌اند. از نظر وضعیت تأهل ۸۸ نفر مجرد و ۲۷۶ نفر نیز متأهل بوده‌اند. میانگین سنی اعضای گروه نمونه ۳۶/۵۰ (با انحراف معیار ۸/۲۵) و میانگین سابقه شغلی آنها ۱۱/۹۱ (با انحراف معیار ۷/۶۸) بوده است.

از ابزارهای زیر در پژوهش حاضر استفاده بعمل آمده است.

ابزارهای مورد استفاده در پژوهش، همگی از ابزارهایی بوده‌اند که در پژوهش‌های قبلی در خارج از ایران مورد استفاده قرار گرفته‌اند. این ابزارها از لمبرت و همکاران (۲۰۰۵) گرفته و ترجمه شده‌اند. در روند ترجمه، ابتدا پرسشنامه‌ها ترجمه گردید، سپس از لحاظ ترجمه و محتوا در یک مرحله با گویه‌های اصلی تطابق داده شدند. در این تطابق سعی گردیده تا با رعایت اصل امانت‌داری، محتوای گویه‌های ترجمه شده با محتوای گویه‌های اصلی تطابق کامل داشته باشد. سپس گویه‌های ترجمه شده برای تطابق نهایی در اختیار یک تن از اساتید مسلط به

زبان تخصصی متغیرهای مورد سنجش (عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، رضایت شغلی و تعهد سازمانی) قرار گرفت. نظرات این استاد در نسخه نهایی اعمال گردید (نود درصد سؤالات ترجمه شده در این تطابق نهایی بدون تغییر باقی ماندند). مقیاس پاسخگویی مورد استفاده برای ابزارها پنج درجه‌ای (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) بوده است.

عدالت توزیعی: سؤالاتی که از آن طریق عدالت توزیعی مورد سنجش قرار گرفته چهار

سؤال بوده که رعایت عدالت در توزیع حقوق و مزایا بر مبنای مهارتها، تحصیلات، مسئولیت‌ها و تلاش را مورد سنجش قرار می‌دهد. سؤال اول این پرسشنامه بر خلاف سؤالات دوم تا چهارم مربوط به ارزیابی عملکرد است. لمبرت و همکاران (۲۰۰۵) که این پرسشنامه از پژوهش آنها برگرفته شده، آلفای کرونباخ ۰/۸۱ را برای این پرسشنامه گزارش نموده‌اند و هیچ شاخص روایی و پایایی دیگری را برای این پرسشنامه ارائه ننموده‌اند. بر این اساس در پژوهش حاضر برای بررسی روایی سازه این پرسشنامه از تحلیل عاملی اکتشافی^۱ به شیوه‌ی مؤلفه‌های اصلی^۲ و چرخش از نوع واریماکس^۳ استفاده به عمل آمد. نتیجه بررسی تحلیل عاملی انجام شده نشان داد سؤالات دوم تا چهارم بر روی یک عامل با ارزش ویژه ۱/۱۳۶ و واریانس تبیین شده ۵/۶۸۸ قرار می‌گیرند. جزئیات مربوط به بارهای عاملی در تحلیل عاملی انجام شده در جدول ۱۱ ارائه شده است. در مجموع آلفای کرونباخ این سه سؤال ۰/۶۹ بدست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: *پاداش و مزایایم در این سازمان با تحصیلات و مهارت‌هایم تناسب دارد.*

عدالت رویه‌ای: سؤالات مربوط به سنجش این متغیر پنج سؤال بوده است. این پنج

سؤال مربوط به رعایت عدالت و انصاف در تصمیم‌گیری برای ارتقا، ترفیع، ارزیابی عملکرد و برخورد منصفانه سرپرستان با کارکنان است. لمبرت و همکاران (۲۰۰۵) آلفای کرونباخ این پرسشنامه را ۰/۸۵ گزارش نموده‌اند. تحلیل عاملی اکتشافی به شیوه مؤلفه‌های اصلی و چرخش

1 - Exploratory factor analysis
2 - Principle component Matrix
3 - Varimax rotation

از نوع واریماکس نشان داد که پنج سؤال این پرسشنامه بر روی یک عامل با ارزش ویژه ۲/۰۱۶ با ۱۰/۰۸۲ درصد واریانس تبیین شده قرار می‌گیرد. آلفای کرونباخ بدست آمده در این پژوهش برای این پنج سؤال ۰/۸ بود. جزئیات مربوط به بارهای عاملی سؤالات در جدول ۱ ارائه شده است. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: *استانداردهای ارزیابی عملکرد در این سازمان عینی و منصفانه هستند.*

رضایت شغلی: برای سنجش این متغیر از پنج گویه که توسط لمبرت و همکاران (۲۰۰۵) از برایفیلد و روث^۱ (۱۹۵۱) گرفته شده است، استفاده بعمل آمد. از مجموع امتیازات این پنج سؤال یک امتیاز کلی بدست می‌آید که سطح رضایت کلی فرد را از شغل خود نشان می‌دهد. لمبرت و همکاران (۲۰۰۵) آلفای کرونباخ این پرسشنامه را ۰/۸۲ گزارش نموده‌اند. تحلیل عاملی اکتشافی به شیوه مؤلفه‌های اصلی و چرخش از نوع واریماکس پنج سؤال این پرسشنامه را بر روی یک عامل با ارزش ویژه ۶/۷۸۸ و واریانس تبیین شده ۳۳/۹۳۸ درصد قرار داد. آلفای کرونباخ این پرسشنامه در پژوهش حاضر ۰/۸۳ بدست آمد. جزئیات مربوط به بارهای عاملی سؤالات بر روی این عامل در جدول ۱ ارائه شده است. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: *بیش از دیگران شغلم را دوست دارم و از آن لذت می‌برم.*

تعهد سازمانی: تعهد سازمانی در پژوهش حاضر با استفاده از شش سؤال و بر مبنای تعهد نگرشی^۲ مورد سنجش قرار گرفته است. لمبرت و همکاران (۲۰۰۵) این شش سؤال را از مودی، پورترواستیرز (۱۹۸۲) گرفته‌اند. این پرسشنامه سطح تعلق و دلبستگی نگرشی کارکنان را به سازمان متبوع خویش مورد سنجش قرار می‌دهد. لمبرت و همکاران (۲۰۰۵) آلفای کرونباخ این پرسشنامه را ۰/۸۴ گزارش نموده‌اند. در پژوهش حاضر نیز تحلیل عامل اکتشافی انجام شده به شیوه ی مؤلفه‌های اصلی و چرخش از نوع واریماکس نشان داد که سؤال دوم این پرسشنامه دارای بار عاملی ۰/۸۶ بر روی عامل پنجمی قرار می‌گیرد و لذا با دیگر سؤالات تناسب ندارد (ارزش ویژه این عامل ۱/۳۶۶ و واریانس تبیین شده ۶/۸۳۰ بود). آلفای کرونباخ

1- Brayfield & Rothe

2 - Attitudinal Commitment

پنج سؤال باقیمانده ۰/۸ بدست آمد (آلفای کرونباخ با سؤال دوم، یعنی برای ۶ سؤال نیز ۰/۶ بدست آمد که خود مؤید نیاز به حذف سؤال دوم این پرسشنامه بود). جزئیات مربوط به بارهای عاملی سؤالات این پرسشنامه در جدول ۱ ارائه شده است. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: *ارزش‌های من همان ارزش‌های مطرح برای سازمان محل کارم هستند.*

متغیرهای تعدیل کننده^۱: علاوه بر متغیرهای فوق، پنج متغیر جنسیت (زن=۰، مردان=۱)، تحصیلات (تا دیپلم=۰، فوق دیپلم و بالاتر=۱) وضعیت تأهل (مجرد=۰، متأهل=۱)، سن (تا ۲۵/۲۸=۰ و ۴۴/۷۵ بالاتر=۱) و سابقه شغلی (تا ۴/۲۳=۰ و ۱۹/۵۹ بالاتر=۱) نیز به عنوان متغیرهای تعدیل کننده در پژوهش حاضر مورد سنجش قرار گرفته‌اند. کدگذاری تصنعی معرفی شده، همچنین در نظر گرفتن این متغیرها به عنوان متغیرهای تعدیل کننده احتمالی، مبتنی بر پیشینه پژوهش‌های داخلی و خارجی (گل پرور و نادری، ۱۳۸۷؛ گل پرور، نادری و زواری، ۲۰۰۸؛ لمبرت و همکاران، ۲۰۰۵) است. در عین حال برای جلوگیری از وقوع هم خطی چندگانه^۲ (بر اساس توصیه آیکن و وست^۳، ۱۹۹۱) داده‌ها به صورت مرکزی شده بر حسب میانگین^۴ در تحلیل‌ها وارد شده‌اند (در مورد جملات تعامل این امر مراعات شده است). در عین حال عامل تورم واریانس^۵ و شاخص هم خطی در تمام موارد بررسی شده است. در مجموع پرسشنامه‌های پژوهش به صورت خود گزارش دهی در فاصله ۳ تا ۶ دقیقه توسط پاسخگویان پاسخ داده شده‌اند. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی تعدیلی و با استفاده از بسته آماری برای علوم اجتماعی (SPSS) مورد تحلیل قرار گرفته است.

-
- 1 - Moderator variables
 - 2 - Multicollinearity
 - 3 - Aiken & West
 - 4 - Mean= Centered
 - 5 - Variance inflation factor

جدول ۱: بارهای عاملی سوالات بیست گانه پرسشنامه‌های پژوهش بر روی عوامل

گویه‌ها	ارزش ویژه (واریانس تبیین شده)	رضایت شغلی	عدالت رویه‌ای	تعهد سازمانی	عدالت رویه‌ای	متفرقه
گویه ۱ (حذف گردید)	۱/۱۳۶(۵/۶۷۸)	۰/۳۱۲	۰/۳۴۱	۰/۳۰۴	-	
گویه ۲					۰/۵۰۵	
گویه ۳					۰/۸۱۳	
گویه ۴					۰/۸۴۳	
گویه ۵	۱۰/۰۸۲ ۲/۰۱۶		۰/۸۲۰			
گویه ۶			۰/۶۸۵			
گویه ۷			۰/۷۸۵			
گویه ۸			۰/۶۱۴			
گویه ۹			۰/۵۰۹			
گویه ۱۰	۶/۷۸۸(۳۳/۹۳۸)	۰/۵۸۰				
گویه ۱۱		۰/۷۸۰				
گویه ۱۲		۰/۷۱۸				
گویه ۱۳		۰/۶۸۳				
گویه ۱۴		۰/۷۰۱				
گویه ۱۵	۱/۳۶۶(۶/۸۳۰)			۰/۷۲۵		
گویه ۱۶ (حذف گردید)				-		۰/۸۶۰
گویه ۱۷				۰/۵۷۸		
گویه ۱۸				۰/۶۹۳		
گویه ۱۹				۰/۵۶۵		
گویه ۲۰				۰/۷۵۰		

لازم به ذکر است که مقدار KMO در تحلیل عاملی انجام شده برابر ۰/۹۰۳ و آزمون

کرویت بارتلت باخی دو ۲۶۹۷/۱۴۴ و $P < ۰/۰۰۱$ حاکی از امکان انجام تحلیل عاملی بود.

یافته‌های پژوهش

در جدول ۲ شاخص‌های توصیفی و همبستگی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

جدول ۲: شاخص‌های توصیفی و همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	عدالت توزیعی	عدالت رویه‌ای	رضایت شغلی	تعهد سازمانی	جنسیت	تحصیلات	وضعیت تأهل	سن
۱ عدالت توزیعی	۸/۷۳	۲/۶۱	-	-	-	-	-	-	-	-
۲ عدالت رویه‌ای	۱۳/۱۰	۴/۰۲	۰/۴۸۸**	-	-	-	-	-	-	-
۳ رضایت شغلی	۱۷/۰۱	۳/۹۲	۰/۳۹۹**	۰/۴۸۱**	-	-	-	-	-	-
۴ تعهد سازمانی	۱۶/۲۴	۳/۹۰	۰/۲۶۶**	۰/۴۶۴**	۰/۶۲۳**	-	-	-	-	-
۵ جنسیت	-	-	-	-	۰/۰۱	۰/۰۹۱	-	-	-	-
۶ تحصیلات	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
۷ وضعیت تأهل	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
۸ سن	۳۶/۵	۸/۲۴	۰/۱۰	-	۰/۱۶۳	۰/۰۵۲	۰/۴۴**	-	۰/۵۲۲**	-
۹ سابقه شغلی	۱۱/۹۱	۷/۶۸	-	-	۰/۰۶۳	-	۰/۳۸۳**	-	۰/۴۸۷**	۱

** $P < 0/01$

چنانکه در جدول ۲ مشاهده می‌شود، بین عدالت توزیعی با عدالت رویه‌ای ($r=0/488$)، با رضایت شغلی ($r=0/399$) و با تعهد سازمانی ($r=0/266$) رابطه مثبت و معنادار ($p < 0/01$) وجود دارد. بین عدالت رویه‌ای با رضایت شغلی ($r=0/481$) و با تعهد سازمانی ($r=0/463$) و بین رضایت شغلی با تعهد سازمانی نیز رابطه مثبت ($r=0/623$) و معنادار ($p < 0/01$) وجود دارد. بر اساس همبستگی‌های گزارش شده در جدول ۲، بین متغیرهای جمعیت شناختی جنسیت، تحصیلات، وضعیت تأهل، سن و سابقه شغلی با عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، رضایت شغلی و تعهد سازمانی (در مواردی که متغیرهای جمعیت شناختی دو مقوله‌ای بوده‌اند ضریب همبستگی دو رشته‌ای محاسبه شده است) رابطه معناداری ($p < 0/05$) وجود ندارد. در جدول ۳ نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی برای بررسی نقش تعدیل کننده متغیرهای جمعیت شناختی ارائه شده است.

چنانکه در جدول ۳ قابل مشاهده است، در ردیف‌های ۱ تا ۵ و در بلوک‌های اول نتیجه پیش‌بینی رضایت شغلی و تعهد سازمانی از طریق عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای، نشان از آن دارد که برای رضایت شغلی ابتدا عدالت رویه‌ای و سپس عدالت توزیعی دارای توان پیش‌بین معنادار ($p < 0/01$ یا $p < 0/05$) هستند. سپس در بلوک‌های دوم که در کنار عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای، تعامل‌های عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای با پنج متغیر جنسیت، تحصیلات، وضعیت تأهل، سن و سابقه شغلی افزوده شده است، فقط عامل سن و سابقه شغلی (عامل سن در تعامل با عدالت توزیعی دارای ضریب بتای $1/138$ و در تعامل با عدالت رویه‌ای دارای بتای $1/015$ - بوده است و سابقه شغلی نیز فقط در تعامل با عدالت رویه‌ای دارای بتای $0/699$ بوده است) قادر به تعدیل رابطه عدالت رویه‌ای و عدالت توزیعی با رضایت از شغل هستند. تحلیل رگرسیون تفکیکی صورت گرفته برای گروه سنی پایین (یک انحراف معیار پایین‌تر از میانگین) و گروه سنی بالا (یک انحراف معیار بالاتر از میانگین) حاکی از آن بود که در گروه سنی بالا ($44/75$ و بالاتر) فقط عدالت رویه‌ای با رضایت شغلی (با بتای استاندارد $0/812$ و $R^2 = 0/47$) دارای رابطه معنادار است، اما در گروه سنی پایین ($28/25$ و پایین‌تر) عدالت توزیعی (با بتای استاندارد $0/407$ و $R^2 = 0/329$) با رضایت شغلی دارای رابطه معنادار ($p < 0/05$) است. تحلیل رگرسیون تفکیکی صورت گرفته برای سابقه شغلی نشان داد که در گروه سابقه شغلی پائین (یک انحراف معیار پایین‌تر از میانگین، برابر با $4/23$) عدالت رویه‌ای با رضایت شغلی (معادل با بتای استاندارد $0/497$ و $R^2 = 0/247$) و در گروه سابقه شغلی بالا (یک انحراف معیار بالاتر از میانگین برابر با $19/59$) عدالت رویه‌ای با رضایت شغلی (معادل با بتای استاندارد $0/672$ و $R^2 = 0/451$) دارای رابطه معنادار است. بر اساس نتایج استاندارد گزارش شده در گروه سابقه شغلی بالا رابطه عدالت رویه‌ای با رضایت شغلی نیرومندتر از همین رابطه در گروه سابقه شغلی پایین است.

بالاخره در مورد تعهد سازمانی نیز چنانکه در ردیف‌های ۱ تا ۵ و در بلوک‌های اول دیده می‌شود، فقط عدالت رویه‌ای قادر به پیش‌بینی تعهد سازمانی بوده است. اما در بلوک‌های دوم

با افزوده شدن تعامل متغیرهای جنسیت، تحصیلات، وضعیت تأهل، سن و سابقه شغلی با عدالت توزیعی و رویه‌ای، فقط وضعیت تأهل قادر به تعدیل رابطه عدالت رویه‌ای و توزیعی با تعهد سازمانی بوده است. رگرسیون تفکیکی انجام شده حاکی از آن بود که در گروه افراد مجرد، عدالت توزیعی و رویه‌ای (به ترکیب با بتای استاندارد $0/278$ و $0/496$ و $R^2=0/182$) دارای رابطه معنادار با تعهد سازمانی هستند، اما در گروه افراد متأهل، فقط عدالت رویه‌ای (با بتای استاندارد $0/448$ و $R^2=0/256$) با تعهد سازمانی دارای رابطه معنادار است. در واقع عدالت رویه‌ای در گروه افراد متأهل به تنهایی $25/6$ درصد از واریانس تعهد سازمانی را تبیین نموده اما در گروه افراد مجرد عدالت توزیعی و رویه‌ای با هم $18/2$ درصد از واریانس تعهد سازمانی را تبیین نموده‌اند.

بنابراین، بر اساس یافته‌های پژوهش می‌توان گفت که فرضیه اول پژوهش مبنی بر اینکه بین عدالت توزیعی و رویه‌ای با رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد مورد تأیید قرار می‌گیرد. اما فرضیه دوم پژوهش نیز به این شکل مورد تأیید قرار می‌گیرد که سن و سابقه شغلی رابطه بین عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای با رضایت شغلی را تعدیل می‌نمایند و بالاخره فرضیه سوم پژوهش نیز بدین شکل مورد تأیید قرار می‌گیرد که وضعیت تأهل رابطه بین عدالت توزیعی و رویه‌ای را با تعهد سازمانی تعدیل می‌نماید.

جدول ۳: نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی تعدیلی برای پیش بینی رضایت شغلی و تعهد سازمانی

ردیف	گروه	متغیرهای پیش بین	رضایت شغلی					تعهد سازمانی				
			ΔF	ΔR^2	R^2	β	B	ΔF	ΔR^2	R^2	β	B
۱	۱	عدالت توزیعی	۵۸/۶۳۴**	۰/۲۵۳	۰/۲۵۳	۰/۱۲۸	۰/۱۹۲*	۴۸/۹۸۸**	۰/۲۲۱	۰/۲۲۱	۰/۰۳۲	۰/۰۴۸
		عدالت رویه‌ای				۰/۴۲۷	۰/۴۱۵**				۰/۴۵۳	۰/۴۳۹**
۲	۱	عدالت توزیعی	۰/۲۶۴	۰/۰۰۱	۰/۲۵۴	۰/۱۵۹	۰/۲۳۸*	۰/۶۶۸	۰/۰۰۳	۰/۲۲۴	۰/۰۴۸	۰/۰۷۱
		عدالت رویه‌ای				۰/۴۰۶**	۰/۳۹۵**				۰/۴۱۵	۰/۴۰۲**
		عدالت توزیعی × جنسیت				-۰/۰۹۴	-۰/۰۷۸				-۰/۰۳۸	-۰/۰۳۱
		عدالت رویه‌ای × جنسیت				۰/۰۶۷	۰/۰۳۷				۰/۰۹۶	۰/۰۵۳
۱	۲	عدالت توزیعی	۴۷/۶۰۹**	۰/۲۲۸	۰/۲۲۸	۰/۱۳۵	۰/۲۰۶*	۴۴/۸۸**	۰/۲۱۸	۰/۲۱۸	۰/۰۴۸	۰/۰۲۴
		عدالت رویه‌ای				۰/۳۹۸	۰/۳۸۵**				۰/۴۴۲	۰/۴۳**
۲	۲	عدالت توزیعی	۰/۱۷۲	۰/۰۰۱	۰/۲۲۹	۰/۱۴	۰/۲۱۴	۰/۳۲۶	۰/۰۰۲	۰/۲۲۰	۰/۰۴۵	۰/۰۶۹
		عدالت رویه‌ای				۰/۳۸۶	۰/۳۷۳**				۰/۴۵۵	۰/۴۴۲**
		عدالت توزیعی × تحصیلات				۰/۰۳۸	۰/۰۲۱				-۰/۰۴۲	-۰/۰۲۴
		عدالت رویه‌ای × تحصیلات				-۰/۰۰۸	-۰/۰۰۷				۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
۱	۳	عدالت توزیعی	۶۰/۶۰۲**	۰/۲۶۱	۰/۲۶۱	۰/۱۱۷	۰/۱۷۵*	۴۹/۹۷۰**	۰/۲۲۵	۰/۲۲۵	۰/۰۲۵	۰/۰۲۸
		عدالت رویه‌ای				۰/۴۴۱	۰/۴۳۰**				۰/۴۶۱	۰/۴۴۸**
۲	۳	عدالت توزیعی	۰/۲۶۱	۰/۰۰۰	۰/۲۶۱	۰/۱۱۷	۰/۱۷۵*	۲/۳۸۴*	۰/۰۰۳	۰/۲۵۶	-۰/۱۹۴	-۰/۲۸۹
		عدالت رویه‌ای				۰/۴۴۴	۰/۴۳۳**				۰/۶۹۱	۰/۶۷۲**
		عدالت توزیعی × وضعیت تأهل				۰/۰۰۰	۰/۰۰۵۲				۰/۴۳۴	۰/۴۰۴*
		عدالت رویه‌ای × وضعیت تأهل				-۰/۰۰۶	-۰/۰۰۴				-۰/۴۳۲	-۰/۲۶۶*
۱	۴	عدالت توزیعی	۳۳/۶۷۴**	۰/۳۵	۰/۳۵	۰/۱۹۷	۰/۳۳۴*	۲۱/۴۳۶**	۰/۲۵۵	۰/۲۵۵	-۰/۰۲۴	-۰/۰۳۸
		عدالت رویه‌ای				۰/۴۴۴	۰/۴۸۳**				۰/۵۲۱	۰/۵۲۶**
۲	۴	عدالت توزیعی	۶/۹۹۵**	۰/۰۶۶	۰/۴۱۷	۰/۳۶۹	۰/۶۲۴**	۰/۸۸۱	۰/۰۱۱	۰/۲۶۶	۰/۰۴	۰/۰۶۳
		عدالت رویه‌ای				۰/۲۱۰	۰/۲۲۸				۰/۴۲۹	۰/۴۳۴**
		عدالت توزیعی × سن				۱/۱۳۸	۰/۶۶۲**				۰/۴۴۲	۰/۲۲۸
		عدالت رویه‌ای × سن				-۱/۰۱۵	-۰/۸۹۴**				-۰/۳۸۷	-۰/۳۱۶

۲۶/۲۸۴	۰/۳۰۵	۰/۳۰۵	۰/۰۶۶	۰/۱۰۲	۳۷/۶۱۲**	۰/۳۸۵	۰/۳۸۵	۰/۲۶۹	۰/۴۱۷**	عدالت توزیعی	۱	۵
			۰/۵۱۰	۰/۵۰۱**				۰/۴۲۲	۰/۴۱۶**	عدالت رویه ای		
۱/۰۲۵	۰/۰۱۲	۰/۳۱۶	۰/۱۲۹	۰/۱۹۹	۳/۲۸۰*	۰/۰۳۲	۰/۴۱۸	۰/۳۴۷	۰/۵۲۸**	عدالت توزیعی	۲	۵
			۰/۴۱۳	۰/۴۰۶**				۰/۲۸۱	۰/۲۷۷*	عدالت رویه ای		
			۰/۴۴۱	۰/۳۷۵				۰/۵۸۷	۰/۵۰۱	عدالت توزیعی × سابقه شغلی		
			۰/۴۷۶	۰/۲۶۴				۰/۶۹۹	۰/۳۸۸*	عدالت رویه ای × سابقه شغلی		

* $P < 0.05$

** $P < 0.01$

بحث و نتیجه گیری

شواهد حاصل از این پژوهش نشان داد که عدالت توزیعی و رویه‌ای با رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان بخش‌های اداری و خدماتی دارای رابطه معنادار است. این شواهد با تحقیقات گل پرور و نصری (۱۳۸۷)، گل پرور و اشجع (۱۳۸۶) و لمبرت و همکاران (۲۰۰۵) همسویی دارد. مروری بر پیشینه‌ی پژوهش‌های مربوط به عدالت و نگرش‌های شغلی نظیر رضایت و تعهد سازمانی حاکی از وجود رابطه به نسبت پایدار این متغیرها در محیط‌های مختلف کاری نظیر محیط‌های صنعتی، تجاری، خدماتی و اداری است. لمبرت و همکاران (۲۰۰۵) در پژوهش خود بین عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای با رضایت شغلی رابطه ۰/۴۴ و ۰/۴۷ و بین عدالت رویه‌ای و توزیعی با تعهد سازمانی رابطه ۰/۵۳ و ۰/۶۱ را گزارش نموده‌اند. چنانکه ملاحظه می‌شود رابطه عدالت رویه‌ای هم با رضایت شغلی و هم با تعهد سازمانی نسبت به رابطه عدالت توزیعی با این متغیرهای نگرشی به نسبت بالاتر است. شواهد ارائه شده در جدول ۱ در این پژوهش نیز حاکی از روابط به نسبت بالاتر عدالت رویه‌ای با رضایت شغلی و تعهد سازمانی نسبت به رابطه این متغیرها با عدالت توزیعی است. بنابر این بنظر می‌رسد که رضایت شغلی و تعهد سازمانی تأثیر بیشتری را از عدالت رویه‌ای نسبت به عدالت توزیعی می‌پذیرند. بنابر گزارش گل پرور و اشجع (۱۳۸۶) زمانی که متغیرهای معطوف به ارزش و احترام گروهی با رضایت از حقوق و دستمزد و ترفیع و ارتقا (به همراه دیگر ابعاد رضایت شغلی نظیر رضایت از سرپرست، رضایت از همکاران و رضایت از کار) برای پیش بینی باور به

سازمان عادلانه به کار می‌روند، متغیر ارزش و احترام گروهی دارای توان بالاتری نسبت به ابعاد رضایت شغلی (به ویژه رضایت از حقوق و دستمزد و رضایت از ترفیع و ارتقا) برای پیش بینی باور به سازمان عادلانه هستند. این امر خود مؤید آن است که ارزش و احترام گروهی از زمره عناصر بسیار مهم در شکل‌گیری باورها و ادراکات معطوف به عدالت در محیط کار هستند. همین امر از طرف دیگر مؤید آن است که رویه‌های تصمیم‌گیری منصفانه و عادلانه باعث ارتقا بیشتری در تعهد و رضایت کارکنان نسبت به عدالت توزیعی است.

اما به هر حال توجه به نقش هر دو بُعد عدالت توزیعی و رویه‌ای برای سازمانهای اداری-خدمتاتی در حوزه تقویت رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان خود دارای تلو یحات با اهمیتی است. مجموعه شواهد حاصل از این پژوهش و پژوهش‌های دیگر حاکی از آن است که عدالت توزیعی و رویه‌ای لازم است به بخشی از فرهنگ سازمان تبدیل شوند. در واقع در یک جو و فرهنگ سازمانی مبتنی بر رعایت عدل و انصاف (نظیر همسانی برخورد و تصمیم‌گیری، اجازه‌چون و چرا کردن در تصمیمات از کانال‌های رسمی و غیر رسمی، رعایت استانداردهای اخلاقی در تصمیم‌گیری و در برخورد با کارکنان، جلوگیری از سوءگیری در تصمیم‌گیری‌های مربوط به کارکنان و جمع‌آوری اطلاعات لازم و کافی در تصمیم‌گیری‌ها) کارکنان در پاسخ به رعایت عدل و انصاف، با رفتارهای مبتنی بر رضایت و تعهد اقدام به مقابله به مثل می‌نمایند. وجود و تسلط فرایندهای مبتنی بر مبادله اجتماعی در محیط‌های کاری لاجرم این امکان را نیز فراهم می‌سازد که در صورت عدم رعایت رفتارهای منصفانه سازمان و مدیران آن با کارکنان، آنها نیز به صورت‌های مختلف و به ویژه به شکل پنهان و پوشیده اقدام به مقابله تصحیح‌کننده به صورت ادراکی و رفتاری می‌کنند (برای تفصیل در این باره می‌توانید به اسکارلیسکی و فولگر، ۱۹۹۷ مراجعه نمائید).

تبیین دیگری که در باب نقش مؤثر تر عدالت رویه‌ای نسبت به عدالت توزیعی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان اداری و خدمتاتی مطرح است، این واقعیت است که در بسیاری از سازمانها که دارای مدیریت مرکزی هستند (و به ویژه در بسیاری از سازمان‌های دولتی)

پیامدهایی که مشمول حال کارکنان می‌شوند، نظیر مزایا و حقوق، برای مدیریت سازمان در مقایسه با رویه‌های مورد استفاده در تصمیم‌گیری و اجرای تصمیمات چندان به سادگی قابل تغییر نیستند. چرا که در اغلب سازمان‌ها نظام و آئین نامه‌ی تعریف شده و مشخصی برای تعیین حقوق و مزایا و در مجموع پرداخت‌هایی که به کارکنان صورت می‌گیرد وجود دارد. اما در این باره که به چه شیوه و روشی با کارکنان رفتار شود و چگونه راجع به آنها چه به صورت فردی و چه به صورت جمعی تصمیم‌گیری شود، محدودیت کمتری وجود دارد. به این لحاظ نیز دیده می‌شود که عدالت رویه‌ای نسبت به عدالت توزیعی دارای ارتباط نیرومندتری با رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌باشد. بر همین مبنا نیز لمبرت و همکاران (۲۰۰۵) معتقدند که عدالت رویه‌ای و شاخص‌های آن نزد کارکنان، نشانه‌ای حاکی از مشروعیت و اعتبار سازمان تلقی می‌شوند. بنابراین اگر یک سازمان اداری و خدماتی بخواهد از بین دو بعد عدالت توزیعی و رویه‌ای یکی را برای ارتقا رضایت و تعهد کارکنان انتخاب کند، بهتر است عدالت رویه‌ای (به ضرایب بتای استاندارد و سطح معناداری آنها در جدول ۳ مراجعه کنید) انتخاب شود. البته این پیشنهاد برای دوره‌های به نسبت کوتاه مدت مفید و مثمر‌تر است و در دوره‌های بلند مدت بهتر است سطح عدالت توزیعی ادراک شده کارکنان از دستاوردهایشان در سازمان نیز در سطح مطلوبی حفظ شود.

اما در حوزه‌ی نقش تعدیل‌کنندگی متغیرهای جمعیت‌شناختی (جدول ۳) مشخص گردید که سن و سابقه شغلی رابطه بین عدالت رویه‌ای و عدالت توزیعی را با رضایت شغلی تعدیل می‌نمایند و وضعیت تأهل نیز رابطه عدالت رویه‌ای با تعهد سازمانی را تعدیل می‌نمود. این یافته‌ها بدین معنی بود که در گروه سنی بالا (۴۴/۷۵ سال و بالاتر) عدالت رویه‌ای با رضایت شغلی و در گروه سنی پایین (۲۸/۲۵ سال و پایین‌تر) عدالت توزیعی با رضایت شغلی دارای رابطه معنادار هستند. شواهدی که از طریق کوهن چاراش و اسپکتور (۲۰۰۱) و لمبرت و همکاران (۲۰۰۵) ارائه شده حاکی از آن است که سن دارای رابطه ضعیفی با ادراکات معطوف به عدالت توزیعی و رویه‌ای است. اما نتایج گزارش شده توسط محققان مذکور بر حسب

ضرایب ساده همبستگی و یا حداکثر ضرایب بتای غیر استاندارد در رگرسیون هستند. اما نتایج حاصل از این پژوهش بر مبنای رگرسیون سلسله مراتبی تعدیلی و بررسی ارتباط تفکیکی عدالت توزیعی و رویه‌ای با رضایت شغلی در گروه‌های سنی جوان و میان سال و بالاتر بوده است. در واقع در درجه اول چنانکه مشخص است، بررسی نقش تعدیل کنندگی متغیرهای جمعیت شناختی از طریق رگرسیون سلسله مراتبی تصویر دقیق تر و واضح تری بدست می‌دهد. اکنون بخوبی می‌توان گفت که برای تقویت رضایت شغلی کارکنان جوان در سازمان‌های اداری - خدماتی تلاش‌های مدیریتی و سازمانی باید به تقویت عدالت توزیعی و شاخص‌های آن (انصاف، برابری نیاز) معطوف گردد، در حالیکه برای کارکنان میانسال و بالاتر تقویت شاخص‌های عدالت رویه‌ای اثر بیشتری بر رضایت شغلی آنها می‌گذارد. به باور گل پرور و همکاران (۲۰۰۸) آنچه که باعث می‌شود تا گروه‌های جمعیت شناختی خاص در شکل‌دهی رضایت و تعهد خود به سازمان متبوع خویش به ملاک‌های عدالت توزیعی و رویه‌ای مراجعه نمایند، احساس نیاز به رعایت عدالت است که در دوره‌های زمانی خاص آن را تجربه می‌کنند. این تبیین به این جهت دارای اهمیت است که نشان می‌دهد چرا برای نمونه در گروه‌های سنی جوانتر عدالت توزیعی و در گروه سنی میانسال و بالاتر عدالت رویه‌ای با رضایت شغلی دارای رابطه هستند. بر این مبنا شاید منطقی باشد که به فرضیه نیاز به عدالت این نیز افزوده شود که در زمان نیاز اقتصادی بالا، افراد دارای انتظارات و توجه بیشتری به ملاک‌های عدالت توزیعی هستند و در زمان نیاز اقتصادی به نسبت متوسط و پایین توجه آنها به ملاک‌های عدالت رویه‌ای جلب می‌شود. بنابراین لازم است در تحقیقات آینده علاوه بر اینکه نقش سن در تعدیل رابطه عدالت توزیعی و رویه‌ای با رضایت شغلی مورد بررسی قرار گیرد، در عین حال این موضوع نیز بررسی شود که آیا نیاز به عدالت در گروه‌های سنی جوان و میان سال و بالاتر به گونه‌ی متفاوتی باعث اهمیت دادن این گروه‌ها به ملاک‌های عدالت توزیعی و رویه‌ای می‌شود یا خیر؟ بهر حال یافته‌های مربوط به نقش تعدیل کننده سابقه شغلی نیز حاکی از آن بود که در گروه دارای سابقه بالا (۱۹/۵۹ سال و بالاتر) نسبت به گروه دارای سابقه پایین (۴/۲۳ سال و

کمتر) فقط عدالت رویه‌ای با رضایت شغلی دارای رابطه است و بنظر می‌رسد که این رابطه در گروه دارای سابقه بالاتر نیرومندتر است. این بخش از یافته‌ها با این تبیین که گروه‌های سنی بالاتر به جای ملاک‌های عدالت توزیعی به ملاک‌های عدالت رویه‌ای در شکل دهی رضایت خود اهمیت بیشتری می‌دهند همسویی دارد. دلیل این یافته نیز شاید این حقیقت باشد که افراد دارای سابقه شغلی بالاتر نسبت به محدودیت تغییر پذیری حقوق و مزایای خود در مقایسه با رویه‌ها، نسبت به گروه کم سابقه تر و تازه کار واقع بین تر هستند و شاید به دلیل اینکه می‌دانند رویه‌های مبتنی بر انصاف و عدالت عاقبت نمودهای خود را در توزیع پیامدها به جا می‌گذارد، به اطمینان خاطر بیشتری رسیده‌اند. بالاخره شواهد نشان داد که در افراد مجرد، عدالت توزیعی و رویه‌ای (عدالت رویه‌ای دارای ضریب بتا استاندارد بالاتری نسبت به عدالت توزیعی بود، در عین حال اینکه ضریب بتا استاندارد عدالت توزیعی نیز برای تعهد سازمانی در این گروه منفی بود) با تعهد سازمانی دارای رابطه هستند، اما در گروه افراد متأهل فقط عدالت رویه‌ای با تعهد سازمانی دارای رابطه معنادار است. تبیین این یافته نیز همسو با تبیین یافته‌های دیگر مربوط به سن و سابقه شغلی است.

بهر حال پژوهشگران باید توجه داشته باشند که یافته‌های این پژوهش بر مبنای همبستگی و ضرایب رگرسیون است و لذا نباید به صورت علت و معلولی تفسیر شود. در عین حال یافته‌های این پژوهش از کارکنان یک سازمان اداری - خدماتی بدست آمده، لذا در تعمیم نتایج به سازمان‌های دیگر باید با احتیاط عمل شود.

منابع

- گل‌پرور، محسن. (۱۳۸۵). فرا انگیزه‌های عدالت سازمانی در کارکنان و مدیران صنایع و سازمان‌ها: بررسی برخی ادارات و سازمان‌های شهر اصفهان. مجله علوم انسانی دانشگاه امام حسین (ع) - مدیریت ۵، ۶۵، ۳۴-۱۱.

- گل‌پرور، محسن و اشجع، آرزو. (۱۳۸۶). رابطه باورهای سازمان عادلانه با پیوستگی گروهی، احترام گروهی، مشارکت در تصمیم‌گیری، تعارض نقش، ارتباطات سازمانی و رضایت شغلی. مجله علوم انسانی دانشگاه امام حسین (ع) - مدیریت ۶، ۷۰، ۵۸-۲۷.
- گل‌پرور، محسن و رفیع زاده، پروین دخت. (۱۳۸۷). الگوی ارتقا رفتارهای مدنی - سازمانی از طریق نگرش‌های شغلی، رشد حرفه‌ای، حمایت رهبری و توانمند سازی (مقاله در مرحله داوری).
- گل‌پرور، محسن و عریضی، حمیدرضا. (۱۳۸۵). پیش‌بینی تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن بر اساس متغیرهای هفده گانه فردی و سازمانی. دانش پژوهش در روانشناسی، ۲۹، ۶۸-۴۱.
- گل‌پرور، محسن، عریضی، حمیدرضا، نوری، ابوالقاسم و صباحی، پرویز. (۱۳۸۶). اعتبار و روایی زیر مقیاس‌های وابستگی‌پذیری و پرخاشگری رفتار ضد تولید (CBI). فصلنامه روانشناسان ایرانی، ۱۲، ۳۴۶-۳۳۳.
- گل‌پرور، محسن و نادى، محمدعلی. (۱۳۸۷). رابطه حمایت مدیریت از رفتارهای اخلاقی و رضایت شغلی معلمان: نقش تعدیل‌کننده متغیرهای جمعیت‌شناختی (مقاله در مرحله داوری).
- گل‌پرور، محسن و نصری، مرجان. (۱۳۸۷). پیش‌بینی حمایت و تعهد سازمانی از طریق ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده (مقاله در مرحله داوری).
- گل‌پرور، محسن، نصری، مرجان و ملک‌پور، مختار. (۱۳۸۶). نقش مشارکت در تصمیم‌گیری، دبستگی شغلی، جایگزین‌های شغلی و... در عدالت سازمانی ادراک شده مریبان آموزشگاه‌های استثنایی شهر اصفهان (مقاله در مرحله چاپ در دانش پژوهش در علوم تربیتی).
- Brayfield, A., & Rothe, H. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35, 37-311.
- 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.
- Cranny, C., Smith, P., & Stone, E. (eds.) (1992). *Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance*. Lexington Books, New York.
- Demore, S.W., Fisher, J.D., & Baron, R.M. (1988). The equity-control model as a predictor of vandalism among college students. *Journal of Applied Social Psychology*, 18, 80-91.
- Frazier, P.A., Tix, A.P., & Barron, K.E. (2004). Testing moderator and mediator effects in counseling Psychology research. *Journal of Counseling Psychology*, 51(1), 115-134.
- Greenberg, J., & Scott, K.S. (1996). Why do workers bite the hand that feeds them? Employee theft as a social exchange process. In B.M. Staw & L.L. Cummings (Eds.), *Research on organizational behavior* (vol.18. PP. 111-156). Greenwich, CT: JAI Press.

- Golparvar, M., Nadi, M.A., & Zavarie, B.H. (2008). The moderator role of demographic variables in relations between management support for ethical behavior with teacher's job satisfaction. (Article in evaluation in Journal of Business Ethics).
- Hollinger, R.C., & Clark, J.P. (1983). Theft by employees. Lexington, MA: Lexington Books.
- Lambert, E.G., Cluse-Tolar, T., Pasupuleti, S., Hall, D.E., & Jenkins, M. (2005). The impact of distributive and procedural justice on social service workers. Social Justice Research, 18(4), 411-427.
- Mathieu, J., & Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. Psychological Bulletin, 108, 171-194.
- Mowday, R., Porter, L., & Steers, R. (1982). Employee-organization linkage: The Psychology of commitment, absenteeism, and turnover. Academic Press, New York.
- O'Reilly, C.III., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. Journal of Applied Psychology, 71, 492-499.
- Sheppard, B., Lewicki, R., & Minton, J. (1992). Organizational Justice: The search for fairness in the workplace. Lexington Books, New York.
- Skarlicki, D.P., & Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural and interactional justice. Journal of Applied Psychology, 82(3), 434-443.
- Witt, L., & Wilson, J. (1991). Moderating effect of job satisfaction on the relationship between equity and extra-role behaviors. Journal of Personality and Social Psychology, 13, 247-252.