

رتبه‌بندی ابعاد عدالت سازمانی با به‌کارگیری تکنیک تاپسیس (مورد مطالعه: کمیته امداد امام خمینی (ره) کل استان خراسان رضوی)

سید علی حسینی^۱، حسن خادمی زارع^{۲*}، احمد صادقیه^۳، محمدباقر فخرزاد^۴

۱. کارشناس ارشد، دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه یزد، یزد، ایران

۲. استاد، دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه یزد، یزد، ایران

۳. دانشیار، دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه یزد، یزد، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۱۱/۱۴؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۰۹/۰۷)

چکیده

این پژوهش با هدف رتبه‌بندی شاخص‌ها و ابعاد عدالت سازمانی انجام گرفته است. پژوهش حاضر از نوع مطالعات توصیفی-تحلیلی با رویکرد پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش را همه کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان خراسان رضوی تشکیل داده‌اند. براساس فرمول کوکران ۲۸۰ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه استاندارد عدالت سازمانی «نیپوف و مورمن» است، که پایایی و روایی آن تأیید شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با تکنیک تاپسیس انجام گرفت. نتایج تحقیق نشان داد شاخص ملاحظه و مهربانی مدیران با کارکنان، با ضریب نزدیکی نسبی ۰/۸۳۸۷ با اختلاف قابل توجهی از سایر شاخص‌ها در رتبه نخست قرار دارد، همچنین، شاخص حجم کار کارکنان با ضریب ۰/۲۶۳۳ به‌عنوان رتبه آخر شناخته شد. اولویت ابعاد عدالت سازمانی در سازمان مورد مطالعه به‌ترتیب، شامل عدالت ارتباطی، عدالت رویه‌ای و عدالت توزیعی است. نبود رابطه معنادار بین سن، سابقه خدمت و تحصیلات کارکنان با میزان درک آن‌ها از رعایت عدالت در سازمان از دیگر یافته‌های این پژوهش است.

کلیدواژگان

تاپسیس، تصمیم‌گیری چندمعیاره، رتبه‌بندی، عدالت سازمانی.

* نویسنده مسئول، رایانامه: hkhademiz@yazd.ac.ir

مقدمه

عدالت^۱ فضیلتی است که تحول در جان آدمی و جوامع بشری وابسته به آن است. در طول تاریخ یکی از آرزوهای اساسی انسان اجرای عدالت و تحقق آن در جامعه بوده است. در این زمینه مکتب‌ها و اندیشه‌های گوناگون راه‌حل‌های متفاوتی برای استقرار آن پیشنهاد کرده‌اند (حسین‌زاده و ناصری، ۱۳۸۶، ص ۴۵). بعثت پیامبران و تشریح ادیان به‌منظور تحقق قسط و عدل در نظام حیات انسان بوده است تا آنجا که از رسول خدا (ص) نقل شده است: «کشور با کفر می‌ماند، اما با ظلم ماندنی نیست» (اخوان کاظمی، ۱۳۸۶، ص ۷۴). عدالت هم از نظر گستره کاربرد و هم به‌واسطه نقشی که برای آن در ادیان، مذاهب و سنت‌های مختلف بشری در نظر گرفته شده است به‌عنوان ارزشی انسانی و اجتماعی محسوب می‌شود. مولای متقیان علی (ع) در نامه‌ای به مالک اشتر او را به رعایت حق و عدالت فرامی‌خواند. در بخشی دیگر از او می‌خواهد انسان‌ها را با یک چشم بنگرد و بی‌توجه به اعتقاد آنان، عدالت را در حق آن‌ها مراعات کند (کمانی، ۱۳۸۷، ص ۷).

بیان مسئله

مطالعات اولیه در زمینه عدالت به اوایل دهه ۱۹۶۰ و طرح نظریه برابری آغاز شد، همچنین اکثر مطالعات در زمینه عدالت در سازمان‌ها در سال ۱۹۹۰ شروع شد. به‌طوری که مقالات این حوزه طی این سال‌ها روند روبه‌رشد چشمگیری داشته است (Lambert, 2003, pp.155-168). در دهه اخیر توجه زیادی به عدالت سازمانی به‌منزله یک مقوله و زمینه تحقیقاتی مهم در روان‌شناسی صنعتی - سازمانی معطوف شده است، بدون درک و پرداختن به مقوله عدالت و انصاف سازمان‌ها در برانگیزه‌کردن و هدایت کارکنان مشکلات بزرگی خواهد داشت (شاه‌حیدری‌پور و کمالیان، ۱۳۹۱، ص ۲۰۵). چهار معنا یا کاربرد برای کلمه عدل عبارت است از موزون‌بودن و اعتدال، مساوی و رفع تبعیض، رعایت حقوق افراد، رعایت استحقاقه (مطهری، ۱۳۸۴، ص ۴۲). در جدول ۱ تعریف عدالت از منظر بزرگان بیان شده است.

جدول ۱. تعریف‌های عدالت

هابز	عدالت به‌طور دقیق، عبارت از وفای به عهد و پیمان است، در صورتی که دیگران هم به قول و قرار خود وفا کرده باشند.
افلاطون	ضمن بحثی کلی برای جامعه مطلوب یا مدینه‌ای فاضله از عدالت بحث کرده است. او معتقد است که مدینه فاضله چهار صفت حکمت، شجاعت، خویشتن‌داری و عدالت را دارد که برجسته‌ترین آن‌ها عدالت است و این صفت بقیه را به‌وجود می‌آورد و هماهنگ‌کننده آن‌ها هم در اجتماع (سازمان) و هم در وجود فردی (رفتار) است.
ارسطو	سعادت راستین آدمی را در فضیلت می‌داند و فضیلت نیز در بالاترین وجه خود در عدالت متجلی می‌شود.
سقراط	عدالت را حسن و فضیلت نفس انسانی می‌داند و معتقد است که عدالت هم در نفس انسانیت یافت می‌شود و هم در هیئت اجتماع بهتر است.
آبراهام مزلو	او عدالت را تقریباً یک نیاز اساسی تعریف کرده و آن را به همراه صداقت، انصاف و نظم در یک گروه قرار داده است و از آن‌ها به‌عنوان پیش‌شرط‌های اساسی نیازها یاد کرده است.
مطهری	معنای عدالت این نیست که افراد هیچ تفاوتی با هم ندارند و هیچ کس نسبت به دیگری رتبه و امتیازی نداشته باشد؛ معنای عدالت این است که امتیازاتی که به افراد داده می‌شود بر مبنای صلاحیت باشد.
ملاصدرا	عدل نه به‌معنای رعایت تساوی بین اشیا، بلکه رعایت استحقاق‌هاست که اختلاف سطح در استحقاق کمال، تفاوت موجودات را به دنبال داشته است.

مبانی نظری

سازمان^۱ سیستمی اجتماعی است که حیات و پایداری آن به وجود پیوندی قوی بین اجزا و عناصر تشکیل‌دهنده آن وابسته است. در سال‌های اخیر عدالت سازمانی^۲ به‌عنوان زمینه‌ای مطالعاتی چنان رواج یافته است که در حوزه‌های کاربردی روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، مدیریت منابع انسانی^۳، رفتار سازمانی^۴، رفتار مصرف‌کننده و مطالعات حقوقی نیز مطرح شده است (رضائیان، ۱۳۹۱).

1. Organization
2. Organizational justice
3. Human Resource Management
4. Organizational behavior

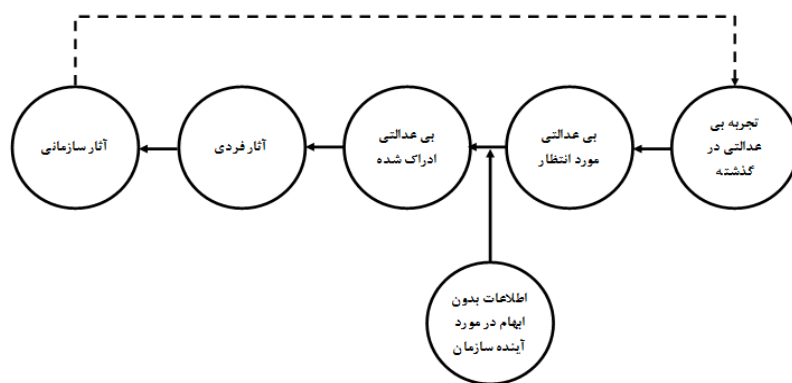
ص ۶۸). عدالت در محیط کار موضوع مهم برای کارکنان و مدیریت است. مدیران سازمانها مسئول برقراری و ایجاد رفتار منصفانه برای کارمندان سازمان می‌باشند. این رفتار می‌تواند در قالب جبران خسارت، ارتقا، تفویض اختیار و دیگر عناصری که تجربه کاری کارکنان را شامل می‌شود، باشد. تحقیقات نشان می‌دهد اگر افراد احساس بی‌عدالتی کنند، عملکردی بدتری خواهند داشت که در نهایت، بر روی رفتارهای انسانی آنها تأثیر بدی خواهد گذاشت، و حتی احتمال کمتری وجود دارد تا از تصمیم‌های مدیران اطاعت کرد و همچنین رفتارهای اعتراض‌آمیزتری از خود نشان خواهند داد (دوستار و اسماعیل‌زاده، ۱۳۹۲، ص ۱۴۴). همچنین، تحقیقات روی مبحث عدالت سازمانی نشان می‌دهد افراد به‌شدت، نسبت به رعایت عدالت در تخصیص پیامدها، رویه‌هایی که به موجب آنها پیامدها تخصیص می‌یابند و رفتارهایی که با آنها انجام می‌گیرد، حساس هستند. در واقع، هر چه ادراک کارکنان از عدالت سازمانی در سازمانشان بیشتر باشد، اعتماد آنها به سازمان و مدیران بیشتر می‌شود و در نتیجه، عکس‌العمل‌های مناسب‌تری به تغییرات در سازمان نشان می‌دهند و بالعکس، اگر درک مثبتی از عدالت در محیط سازمان نداشته باشند، اعتماد آنها به سازمان و مدیران کمتر می‌شود و در نتیجه افراد نه فقط در برابر تغییرات عکس‌العمل‌های مثبتی نشان نمی‌دهند، بلکه مقاومت می‌کنند (Saunders & Thornhill, 2003, pp.116). بنابراین، درک اینکه چگونه افراد مورد عدالت سازمانشان قضاوت می‌کنند، از مباحث اساسی خصوصاً برای درک رفتار سازمانی است. یک سازمان معتدل باید بر سلسله‌مراتب عدالت استوار باشد تا هماهنگی، تقسیم کار و زنجیره فرماندهی و نمودار آن زیباترین باشد، در واقع، همان‌طور که در حال تعادل می‌توان حرکت یا پرواز کرد یک سازمان معتدل هم همه را به اوج می‌رساند (حسین‌زاده و ناصری، ۱۳۸۶، ص ۴۶). مطالعات عدالت سازمانی بیان‌کننده این است که قضاوت‌های افراد از میزان رعایت عدالت در سازمان بر نگرش‌های مانند تعهد سازمانی، وفاداری به سازمان، رفتارهای شهروندی سازمانی و قضاوت افراد درباره میزان مشروعیت صاحبان اختیار و خط‌مشی‌های سازمان مؤثر است (Bos, 2001, pp.254-259). درباره اهمیت رعایت عدالت در سازمانی و تأثیر آن بر عملکرد افراد سازمان یک توافق کلی وجود دارد، که این‌ها خود بیان می‌کند

انصاف درک‌شده از تخصیص پیامدها، رویه‌ها و رفتارهای درون‌فردی، هر یک با رفتارها و نگرش‌های سازمانی مهمی همراه می‌باشند (Ambrose et al., 2003, pp.947-965).

آثار بی‌عدالتی

ادراک بی‌عدالتی آثار مخربی بر روحیه کار جمعی دارد؛ زیرا اهتمام نیروی انسانی و انگیزش کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (Patterson & West, 2004, p.80). کارهای جدید در زمینه عدالت نشان می‌دهد کارکنان حداقل با دو منبع درباره اجرای عدالت در سازمان یا نقیض آن مواجهند. منبع اول، مدیر یا سرپرست مستقیم فرد است که نسبت به زیردست اختیار تام دارد، و منبع دوم، خود سازمان به‌عنوان یک کل است (Cropanzano et al., 2002). پایه و اساس یک رابطه تعاملی موفق بین کارکنان و سرپرستان، عدالت است. کارکنان باید اعتقاد داشته باشند که سطح بالایی از عدالت در سازمان، و مهم‌تر این که در تعاملات فردی با سرپرست مستقیمشان وجود دارد. هنگامی که کارکنان رفتار عادلانه دریافت کنند، تصمیم‌های سازمانی را بهتر می‌پذیرند. با نگاهی به سیمای سازمان‌های کنونی درمی‌یابیم بسیاری از نابسامانی‌ها و بهره‌وری پایین کارکنان به شکل‌های مختلف در بی‌عدالتی سازمانی نهفته است (قاسمی، ۱۳۹۳، ص ۶۶).

بی‌عدالتی مورد انتظار بدین معنا است که افراد در سازمان انتظار رفتارهای ناعادلانه دارند. شکل ۱ بی‌عدالتی‌های پیشین و آثار بی‌عدالتی سازمانی را نشان می‌دهد (رضائیان، ۱۳۹۱، ص ۸۱).



شکل ۱. رابطه بین بی‌عدالتی پیشین و آثار بی‌عدالتی سازمانی

مسیر دیگری که در حوزه مطالعات و تحقیقات عدالت سازمانی به آن پرداخته شده، انواع عدالت در سازمان‌ها است. طبق تحقیقات در این زمینه تاکنون سه نوع عدالت در محیط کار شناخته شده است. در تحقیق آنیل و میشر^۱ (۲۰۰۵) درباره اعتماد و عدالت سازمانی، به این موضوع اشاره کرده‌اند که گرین‌برگ (۱۹۸۷) معتقد بودند عدالت سازمانی سه نوع است (Greenberg, 2004, p.326).

عدالت توزیعی

عدالت توزیعی بیان‌کننده ادراک فرد از میزان رعایت عدالت در توزیع و تخصیص منابع و پاداش‌ها است، به بیان دیگر، حدی که افراد پاداش‌ها را با عملکرد مرتبط می‌دانند، عدالت توزیعی می‌گویند (رضائیان، ۱۳۹۱، ص ۷۶). عدالت توزیعی در واقع، بر مبنای اصل مبادله است، زیرا افراد به آنچه با خود به سازمان آورده‌اند، به منزله مبادله‌ای در قبال آنچه دریافت کرده‌اند، می‌نگرند. باید توجه کرد عدالت توزیعی فقط به عادلانه بودن پرداخت‌ها محدود نمی‌شود، بلکه مجموعه‌ای از پیامدهای سازمانی از قبیل ارتقاها، پاداش‌ها، تنبیه‌ها، برنامه‌های کاری، مزایا و ارزیابی عملکرد را دربرمی‌گیرد (امیرخانی و پورعزت، ۱۳۸۷، ص ۳۲-۱۹). اما این تمرکز بر منصفانه بودن پیامدها، دو محدودیت زیر را به همراه دارد:

افراد تمایل دارند اهمیت مساعدت‌های خود را بیش از حد واقع برآورده کنند و در نتیجه، ارائه پیامدهایی که منصفانه درک شود، دشوار است. اینک افراد در سازمان‌ها صرفاً به پیامدها توجه نمی‌شود، ثابت شده است. بنابراین، اگرچه این پیامدها بیان‌کننده نقطه شروع عدالت سازمانی در نظر گرفته می‌شوند، مشکلات همراه با این نگرش، پژوهشگران را به تمرکز مجدد بر سایر امور تشویق می‌کند (الوانی و پورعزت، ۱۳۸۲).

عدالت رویه‌ای

از اوایل دهه ۱۹۸۰ مباحث مرتبط با عدالت رویه‌ای نیز مد نظر قرار گرفت (Mcdowall &

1. Aneil & Mishra

(Fletcher, 2004, p.10). واژه رویه آن‌طور که در پژوهش‌ها در زمینه عدالت به‌کار گرفته شده است، عبارت از یک سری گام‌های متوالی برای هدایت رفتارها و قضاوت‌ها در تخصیص منابع است. همین سروکار داشتن افراد با رویه‌ها باعث می‌شود به عادلانه‌بودن این رویه‌های فکر کنند. بنابراین، عدالت رویه‌ای با برداشت افراد از عادلانه‌بودن رویه‌های جاری در تصمیم‌گیری برای جبران خدماتشان - نه با توزیع واقعی درآمدها - سروکار دارد (رضائیان، ۱۳۹۱، ص ۷۷). در واقع، عدالت رویه‌ای به انصاف درک‌شده از سیاست‌های به‌کار گرفته‌شده در جریان تصمیم‌گیری‌ها اشاره می‌کند (محمودی‌کیا و راشدی، ۱۳۹۴، ص ۲۷۲). لونتال^۱ شش اصل مرتبط با عدالت رویه‌ای را بیان کرده است. فرایندهای که این اصول را رعایت کنند، فرایندهایی عادلانه تلقی می‌شوند:

۱. ثبات و پایداری داشته باشد؛
۲. دوری از تعصب و غرض باشد؛
۳. دقیق باشد؛
۴. قابلیت اصلاح داشته باشد؛
۵. معرف همه توجّهات ذی‌نفع باشد؛
۶. مطابق با ارزش‌های اخلاقی باشد

(Lambert, 2003, pp.155-168).

عدالت ارتباطی

همزمان با مطالعه روی عدالت رویه‌ای، بایاس و مواگ^۲ بحث عدالت ارتباطی را مطرح کردند که بر جنبه بین اشخاص در سازمان به‌ویژه رفتار و ارتباط مدیران سازمان با زیردستان تمرکز می‌کند. بحث‌های عدالت ارتباطی به جنبه انسانی اعمال سازمانی برمی‌گردد (Scandura, 1999, pp.25-40). براساس نتایج تحقیقات دو دسته از عدالت ارتباطی را تعریف کرده‌اند:

۱. عدالت اطلاعاتی؛
۲. عدالت بین‌فردی، که هر دو به‌طور قابل ملاحظه‌ای همدیگر را پوشش می‌دهند (احمدی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۵). در واقع، می‌توان گفت عدالت ارتباطی به‌طور مفهومی مشابه با کیفیت غیررسمی رفتار است، در حالی که عدالت رویه‌ای به‌طور مفهومی، مشابه با تصمیم‌گیری رسمی است. همچنین، رفتار مناسب با افراد می‌تواند اطاعت از رویه‌های سازمانی تقویت کند. عدالت

1. Leventhal
2. Bies & Moag

بین فردی بیان‌کننده رفتار منصفانه افراد با یکدیگر است، رفتار بین فردی شامل تعهد بین فردی، صداقت، احترام، توجیه و درستکاری، تواضع، بازخور به موقع و احترام به حقوق می‌شود (احمدی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۶). در واقع، می‌توان نتیجه گرفت عدالت ارتباطی به‌طور مفهومی مشابه با کیفیت غیررسمی رفتار است، در حالی که عدالت رویه‌ای به‌طور مفهومی، مشابه با تصمیم‌گیری رسمی است. در پایان، بحث عدالت و عدالت سازمانی از نظر برخی نظریه‌پردازان در جدول ۲ بیان شده است.

جدول ۲. نظریه‌پردازان عدالت

صاحب نظر	سال	مؤلفه‌های مورد نظر
آدامز	۱۹۶۵	بعد محتوایی - واکنشی، نظریه انصاف
تیبات و والکر	۱۹۷۵	بعد فرایند - واکنشی، نظریه عدالت رویه‌ای
بیزو موگ	۱۹۷۵	عدالت ارتباطی، جنبه شخصی اعمال سازمانی، ارتباط بین مدیران و کارکنان
لونتال	۱۹۷۶	محتوایی - واکنشی، نظریه قضاوت عادلانه
لونتال و کروزاوکرای ^۱	۱۹۸۰	نظریه اولویت تخصیص
گرینبرگ	۱۹۸۷	ادراک کارکنان، انصاف‌کاری
لیند و تیلر	۱۹۸۸	مدل منافع شخصی، مدل منافع گروهی
گرینبرگ	۱۹۹۶	دو بعد مستقل بعد کنشی و بعد واکنشی
کروپانزانو و گرینبرگ	۱۹۹۷	پاسخ کارکنان به پیامدها، رویه‌های استفاده‌شده برای تخصیص پیامدها
فولگر	۱۹۹۸	احساس تعادل، درستی و صحت
لیندر و همکارانش	۱۹۹۹	تجربه جمعی
بوشر ^۲	۱۹۹۹	عدالت رویه‌ای و توزیعی، عدالت ارتباطی
تیبات و والکر	۲۰۰۱	عدالت رویه‌ای، انصاف درک‌شده
لوندال و همکاران	۲۰۰۱	تبعیت سازمان، قوانین عدالت رویه‌ای و ارتباطی
آمبروس ^۳	۲۰۰۲	احساسی (با تعهد کمتر)، رفتاری (افزایش ترک خدمت و کاهش رفتارهای تبعی)
لامبرت ^۴	۲۰۰۳	تعهد سازمانی و ادراک افراد، مشروعیت صاحبان قدرت

1. Leventhal and Kravzavkray
2. Bvshr
3. Ambrose
4. Lambert

کمیته امداد امام خمینی (ره) پس از پیروزی انقلاب اسلامی به‌عنوان دومین نهاد انقلابی در تاریخ ۱۴ اسفندماه ۱۳۵۷، با صدور حکم پرخیز و برکت، و تاریخی حضرت امام خمینی (ره) برای مدت نامحدود، به‌منظور تحقق‌بخشیدن به اهداف عالی نظام جمهوری اسلامی ایران و ولایت فقیه در حمایت و امداد محرومان و مستضعفان و خودکفکردن آنان، تأسیس شد. این سازمان اکنون به‌عنوان یک سازمان بسیار وسیع و گسترده در سطح کشور فعالیت می‌کند. در این بین کمیته امداد استان خراسان رضوی براساس آخرین آمار سال ۹۰ با ۳۰۳۰ روستای تحت پوشش و ۸۶ واحد امداد با ۲۱ مرکز مدیریت شهرستان و نیز ۷۵۶ کارکنان در سطح استان فعالیت می‌کند (سالنامه آماری کمیته امداد امام خمینی (ره)، ۱۳۸۹، ص ۱۲).

خلاصه سیر تکامل مفاهیم مربوط به عدالت در جدول ۳ بیان شده است.

جدول ۳. سیر تکامل مفاهیم مربوط به عدالت

عدالت توزیعی، دهه ۱۹۷۰	عدالت رویه‌ای، دهه ۱۹۸۰	عدالت ارتباطی، دهه ۱۹۹۰
۱۹۶۵ نظریه برابری آدامز	عدالت یعنی تناسب میان آورده‌های یک فرد به سازمان و دریافتی‌هایش از آن.	
۱۹۷۵ تیبات ^۱ و والکرد ^۲	افراد در سازمان نه فقط نسبت به رعایت عدالت در پیامدهای دریافتی حساسند، بلکه نسبت به رویه‌های که از طریق آن این رویه‌ها توزیع می‌شوند، حساسند.	
۱۹۸۰ مدل قضاوت عادلانه لونتال	پیامدهای دریافتی افراد از سازمان نه فقط باید با آورده‌هایش متناسب باشد (اصل برابری)، بلکه نیازهای اساسی آن را پوشش داده (اصل نیازها) و بی‌تبعیض باشد (اصل مساوات).	
۱۹۸۶ بیز و مواگ	عدالت نه فقط توزیع منافع مادی، بلکه منافع اجتماعی مهمی مانند تعامل مستقیم مدیریت با کارکنان را نیز دربرمی‌گیرد.	
۱۹۹۳ گرینبرگ	عدالت ارتباطی دارای دو بعد جدا از هم است: رفتار محترمانه مدیریت با افراد (عدالت اطلاعاتی) و شفافیت در تصمیم‌گیری‌ها (عدالت بین‌فردی).	

1. Thibaut
2. Walker

ادامه جدول ۳. سیر تکامل مفاهیم مربوط به عدالت

عدالت توزیعی، دهه ۱۹۷۰	عدالت رویه‌ای، دهه ۱۹۸۰	عدالت ارتباطی، دهه ۱۹۹۰
کالکویت ^۱ ۲۰۰۱	ترسیم مدل چهاربعدی از عدالت شامل توزیعی، ارتباطی، رویه‌ای، بین‌فردی.	
لیند و تیلور ۲۰۰۳	تمرکز بر اثر قوی عدالت رویه‌ای نسبت به عدالت توزیعی و ارتباطی	
هنینگ ۲۰۰۷	ادراک عدالت یک تابع خروجی از یک فرایند است.	

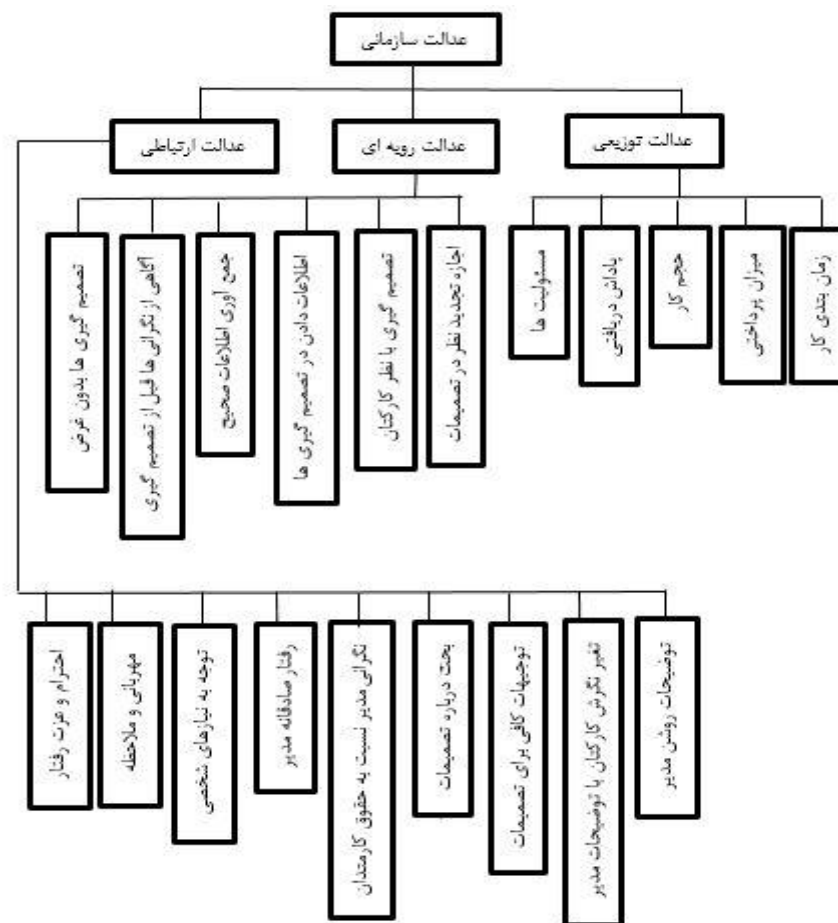
پیشینه پژوهش

مشیری و همکاران برای رتبه‌بندی ابعاد عدالت سازمانی در اداره ورزش و جوانان، با به‌کارگیری پرسشنامه استاندارد عدالت سازمانی چستر و تاد داده‌های لازم را جمع‌آوری کردند. در این پژوهش نتیجه آزمون رتبه‌بندی فریدمن نشان داد ابعاد عدالت سازمانی عبارت‌اند از عدالت توزیعی، عدالت ارتباطی و عدالت رویه‌ای که مشخص می‌شود عدالت رویه‌ای در سازمان بهتر انجام گرفته و عدالت توزیعی مورد توجه نبوده است. نتایج نشان داده است بین عدالت سازمانی کارکنان از نظر جنسیت تفاوت معناداری وجود دارد در حالی از نظر وضعیت تأهل تفاوت معناداری وجود ندارد (مشیری و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۱۷۷). یادگاری (۱۳۸۸) رابطه بین عدالت سازمانی با تعهد سازمانی کارکنان مدارس راهنمایی دخترانه نواحی هفتگانه مشهد را بررسی کرد. طبق نتایج، تعهد سازمانی کارکنانی که مدیران آنها عدالت سازمانی را رعایت می‌کنند، بیشتر است. همچنین رعایت عدالت تعاملی و عدالت رویه‌ای از سوی مدیران نسبت به عدالت توزیعی ارتباط بیشتری با تعهد سازمانی داشت (یادگاری، ۱۳۸۸، ص ۹۸). رضائیان و میرزاده (۱۳۸۹) در پژوهش با به‌کارگیری پرسشنامه محقق‌ساخته در شرکت پخش فراورده‌های نفتی نشان دادند عدالت ارتباطی، عدالت توزیعی، عدالت اطلاعاتی و عدالت رویه‌ای، به‌ترتیب، رتبه‌های اول تا چهارم را دارند (رضائیان و میرزاده، ۱۳۸۹، ص ۱۰۲-۹۴). طالب‌زاده (۱۳۹۰) بیان کرد ابعاد عدالت سازمانی

عبارت‌اند از عدالت رویه‌ای، عدالت اطلاعاتی، عدالت توزیعی و عدالت ارتباطی. داده‌های مورد نیاز از کارخانه‌های صنایع غذایی استان آذربایجان غربی جمع‌آوری شد و رتبه‌بندی با آزمون فریدمن انجام گرفت (طالب‌زاده، ۱۳۹۰، ص ۲۱۰). رعنائی در پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد خود عدالت سازمانی و رویکرد آن در ورزش دانشگاهی ایران را به صورت مقایسه‌ای مطالعه کردند. نتایج پژوهش او نشان داد در زمینه عدالت توزیعی و تعاملی بین رؤسای انجمن‌ها، مدیران و کارشناسان تربیت بدنی تفاوت معناداری وجود ندارد. اما در زمینه عدالت رویه‌ای بین رؤسا، مدیران و کارشناسان تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین، یافته‌ها نشان داد رؤسا بیشترین گرایش و مدیران کمترین گرایش را به عدالت توزیعی از خود نشان می‌دهند. از طرفی، نسبت به عدالت رویه‌ای و تعاملی، کارشناسان ورزشی در حد بالاترین گرایش و مدیران تربیت بدنی کمترین گرایش را از خود نشان دادند (رعنائی، ۱۳۸۸).

واروککا و همکاران پژوهشی را با عنوان «عدالت سازمانی در سیستم ارزیابی عملکرد و انجام‌دادن کار: مطالعه در یک بازار در حال ظهور» انجام داده‌اند. جامعه آماری این پژوهش کارکنان شرکت‌های بزرگ و به‌خوبی تثبیت‌شده بوده است. با به‌کارگیری تحلیل عاملی و رگرسیونی، آثار همزمان چند متغیر مستقل در متغیر وابسته بررسی شد. آن‌ها به این نتیجه رسیده‌اند که بین عدالت سازمانی و عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد، همچنین، عدالت تعاملی تأثیر بیشتری در ارزیابی عملکرد کارکنان را داراست (Warokka et al., 2012). مالک و نعیم پژوهشی را با عنوان «تأثیر عدالت سازمانی درک‌شده در تعهد سازمانی اعضای هیئت علمی» انجام دادند. در این تحقیق به‌منظور جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه استاندارد نیهوف و مورمن در بین چهار دانشگاه خصوصی و یک دانشگاه دولتی پاکستان توزیع شده است. آن‌ها در این تحقیق به این نتیجه رسیده‌اند که عدالت توزیعی تأثیر مثبت و به‌نسبت قوی‌تر در تعهد سازمانی استادان، نسبت به عدالت رویه‌ای دارد (Malik & Naeem, 2011). الزوبی پژوهشی را با عنوان «بررسی رابطه عدالت سازمانی با رضایت شغلی» در شرکت برق اردن انجام داد. نتایج تحقیق آن‌ها نشان داد بین سن پاسخگویان و درک عدالت رابطه معناداری وجود دارد، همچنین، بین عدالت سازمانی و رضایت شغلی ارتباطی مثبت و معنادار برقرار است (Al-Zubi, 2010).

با توجه به منابع تحقیق و مباحث مربوط به ابعاد عدالت سازمانی، ابعاد عدالت سازمانی در قالب شکل ۲ طراحی و تدوین شد.



شکل ۲. ابعاد عدالت سازمانی

روش شناسی تحقیق

روش پژوهش در این مطالعه روش توصیفی - پیمایشی و از نظر هدف کاربردی است. از آنجا که گردآوری داده‌ها در یک مقطع زمانی مشخص از طریق نمونه‌گیری انجام گرفته، تحقیق پیمایشی -

مقطعی است. جامعه آماری این تحقیق شامل همه کارکنان سازمان کمیته امداد امام خمینی (ره) در سطح استان خراسان رضوی می‌باشند. اندازه نمونه آماری براساس فرمول کوکران با خطای ۵ درصد و دقت ۹۵ درصد، ۲۶۰ نفر تعیین شد. داده‌های مورد نیاز برای رتبه‌بندی سنج‌های عدالت سازمانی از طریق پرسشنامه استاندارد عدالت سازمانی نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) جمع‌آوری شد این پرسشنامه شامل ابعاد عدالت سازمانی (عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت ارتباطی) و ۲۰ شاخص آن است. پرسشنامه توسط سرپرستان و معاون‌های بخش‌های مختلف از جمله گزینش، حمایت، عمران، روابط عمومی، نظارت، اداری مالی، حقوقی، اشتغال، فناوری و سایر بخش‌ها، در سازمان مرکزی کمیته امداد (ره) و شاخه‌های این سازمان تکمیل شد. نیهوف و مورمن ضریب پایایی و روایی قابل قبول را برای این پرسشنامه گزارش کردند (Yufan, 2005). همچنین، روایی پرسشنامه یادشده با نظر استادان و خبرگان تأیید شد. برای سنجش پایایی ابزار گردآوری داده‌ها ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد، که با نرم‌افزار SPSS، مقدار ۰/۸۱۶ محاسبه شد. که بیان‌کننده پایایی پرسشنامه است. در این پرسشنامه برای امتیازدهی و ارزش‌گذاری پاسخ‌ها، پرسشنامه در قالب طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد، خیلی زیاد) درجه‌بندی شد، که به ترتیب مقادیر کمی آن برابر (۱، ۲، ۳، ۴، ۵) و مقادیر وزنی آن برابر با (۱، ۳، ۵، ۷، ۹) تعیین شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها تکنیک تاپسیس به‌کار گرفته شد که در ادامه درباره این روش توضیحاتی بیان شده است. بی‌تردید پژوهشگران در مسیر انجام‌دادن پژوهش‌های خود با محدودیت‌های مواجه می‌شوند که ممکن است نتایج پژوهش را تحت تأثیر قرار دهد. شناخت این محدودیت‌ها قابلیت تفسیر بهتر نتایج و ارتقای سطح کیفی پژوهش‌های آتی را امکان‌پذیر می‌کند. پژوهش حاضر با محدودیت‌های همراه بوده است که در ادامه بیان می‌شود.

- همکاری نکردن برخی افراد در پاسخگویی به پرسشنامه.
- تعداد پرسش‌های پرسشنامه بهره‌وری بسیار زیاد بود، اما به دلیل محدودیت‌های نرم‌افزار از تعداد پرسش‌ها کاسته شد.
- نداشتن منابع مالی و زمانی کافی، با توجه به مسافت‌های طولانی برای توزیع پرسشنامه‌ها در تعداد بیشتری از شهرستان‌های استان خراسان رضوی.

- عدم دسترسی به منابع اطلاعاتی به ویژه منابع معتبر خارجی.
- مشکل برقراری ارتباط با پاسخگویان به منظور ایجاد حس اعتماد به آنها برای پاسخگویی بهتر.

وزن دهی به روش آنتروپی شانون

برای محاسبه اوزان n شاخص با داشتن m مشاهده از هر شاخص روش‌های مختلفی از جمله روش آنتروپی، روش لینمپ، روش کمترین مجذورات موزون و روش بردار ویژه وجود دارد (مؤمنی، ۱۳۹۲، ص ۲۴). قبل از اجرای مراحل محاسباتی روش تاپسیس براساس مبانی نظری پژوهش، ابتدا باید ضرایب اهمیت شاخص‌ها مشخص شود. در این پژوهش برای وزن‌دهی به شاخص‌ها روش آنتروپی شانون بر مبنای ماتریس تصمیم‌گیری به کار گرفته شد. وقتی که داده‌های ماتریس تصمیم‌گیری به طور کامل مشخص شده باشند، این روش می‌تواند برای ارزیابی وزن‌ها به کار گرفته شود.

آنتروپی یک معیار عدم اطمینان است که به وسیله توزیع احتمال مشخص، بیان می‌شود. در این روش برای مشاهده i از j امین شاخص O_{ij} ، مقدار نرمال شده r_{ij} از رابطه ۱ محاسبه می‌شود:

$$r_{ij} = \frac{O_{ij}}{\sum_{i=1}^m O_{ij}} \quad j = 1, 2, \dots, n \quad (1)$$

حال آنتروپی شاخص j ام از طریق رابطه ۲ محاسبه می‌شود:

$$E_j = -k \sum_{i=1}^n r_{ij} \ln r_{ij} \quad j = 1, 2, \dots, n \quad (2)$$

که در آن $k = \frac{1}{\ln m}$ در این صورت وزن شاخص j ام از رابطه ۳ به دست می‌آید:

$$w_j = \frac{(1-E_j)}{\sum_{i=1}^m (1-E_j)} \quad j = 1, 2, \dots, n \quad (3)$$

با به‌کارگیری معیارهای درخت تصمیم‌گیری و نظر پاسخگویان، وزن هر یک از شاخص‌ها با روابط ۱ الی ۳ محاسبه می‌شود. با داشتن اوزان همه شاخص‌ها در مرحله بعد می‌توان با روش تاپسیس، رتبه‌بندی را انجام داد.

روش تاپسیس (TOPSIS)

این روش توسط هوانگ یون در سال ۱۹۸۱ مطرح شد. در این روش m گزینه به‌وسیله n شاخص ارزیابی می‌شود. اساس این روش بر این مبنا استوار است که گزینه انتخابی باید کمترین فاصله را با راه‌حل ایده‌آل مثبت و بیشترین فاصله را با راه‌حل ایده‌آل منفی داشته باشد (ملکی گلندوز و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۶۹۱). حل مسئله به روش تاپسیس مستلزم طی گام‌های زیر است:

۱. کمی‌کردن و بی‌مقیاس‌سازی ماتریس تصمیم‌گیری (D): برای بی‌مقیاس‌سازی، بی‌مقیاس‌سازی نرم (N) به‌کار گرفته می‌شود. برای این منظور رابطه ۴ به‌کار گرفته می‌شود.

$$n_{ij} = \frac{r_{ij}}{\sum_{i=1}^m r_{ij}^2} \quad (4)$$

۲. به‌دست‌آوردن ماتریس بی‌مقیاس وزنی (V): ماتریس بی‌مقیاس‌شده (ND) در ماتریس

$$V = ND \times W_{n \times n}$$

ضرب می‌شود. $(W_{n \times n})^2$ قطری وزن‌ها

۳. تعیین راه‌حل ایده‌آل مثبت (V_j^+) و راه‌حل ایده‌آل منفی (V_j^-)

$$V_j^+ = V$$

بردار بهترین مقادیر هر شاخص ماتریس

$$V_j^- = V$$

بردار بدترین مقادیر هر شاخص ماتریس

۴. به‌دست‌آوردن میزان فاصله هر گزینه تا ایده‌آل‌های مثبت و منفی

فاصله هر گزینه تا ایده‌آل مثبت با رابطه ۵ محاسبه می‌شود.

۱. ماتریسی است که امتیازات شاخص‌ها در آن بی‌مقیاس و قابل مقایسه است.

۲. ماتریسی است که فقط عناصر قطر اصلی غیرصفر می‌باشد.

$$d_i^+ = \sqrt{\sum_{j=1}^n (V_{ij} - V_j^+)^2} \quad j = 1, 2, \dots, m \quad (5)$$

فاصله هر گزینه تا ایده آل منفی با رابطه ۶ به دست می آید.

$$d_i^- = \sqrt{\sum_{j=1}^n (V_{ij} - V_j^-)^2} \quad j = 1, 2, \dots, m \quad (6)$$

۵. تعیین نزدیکی نسبی (CL^*) یک گزینه به راه حل ایده آل

$$CL_i^* = \frac{d_i^-}{d_i^- + d_i^+} \quad (7)$$

۶. رتبه بندی گزینه ها: هر گزینه ای که CL^* آن بزرگتر باشد، بهتر است. مقدار CL^* بین صفر و یک است. هر چه به یک نزدیک تر باشد، اولویت گزینه ای نام بالاتر است.

تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق

پس از جمع آوری داده ها و ورود آن ها به نرم افزار SPSS درصد فراوانی برای هر یک از اطلاعات جمعیت شناختی، مطابق با جدول ۴ مشخص شد.

با توجه به اطلاعات جدول ۴ بیشترین گروه سنی مربوط به گروه سنی ۳۵ سال به بالاست. بیشترین پاسخگویان مدرک تحصیلی لیسانس داشتند. درصد بالایی از پاسخگویان را مردان تشکیل دادند.

جدول ۴. آمار توصیفی اطلاعات جمعیت شناختی

سن	سطح تحصیلات	سابقه خدمت	جنسیت
۲۰-۲۵	دیپلم و پایین تر	۵ سال و کمتر	مرد ۷۳,۵٪
۲۶-۳۰	فوق دیپلم	۶-۱۰	زن ۲۶,۵٪
۳۱-۳۵	لیسانس	۱۱-۱۵	
+ ۳۵	فوق لیسانس و بالاتر	بیشتر از ۱۵ سال	۴۱,۵٪

در این پژوهش به منظور رتبه‌بندی عوامل، نخست با پرسشنامه‌های پر شده توسط افراد، ماتریس تصمیم‌گیری به دست آمد. سپس، به کمک نرم اقلیدسی به ماتریس بی‌مقیاس موزون تبدیل شد. در ادامه، براساس ضرایب شاخص‌های به دست آمده ماتریس قطری، ماتریس بی‌مقیاس شده موزون محاسبه شد. ضرایب وزنی به دست آمده از روش آنتروپی در ماتریس بی‌مقیاس شده موزون ضرب شد. پس از انجام دادن مراحل یادشده، با به‌کارگیری روابط تشریح شده در قسمت روش تاپسیس، راه‌حل‌های ایده‌آل مثبت و منفی تعیین شدند و در گام آخر این تکنیک مقادیر CL^* محاسبه شد، که نتایج در جدول ۵ بیان شده است. همه مراحل آنتروپی شانون و تاپسیس با کدنویسی در محیط نرم‌افزار Excel انجام گرفته است.

جدول ۵. رتبه‌بندی گزینه‌ها براساس میزان نزدیکی به راه‌حل ایده‌آل مثبت

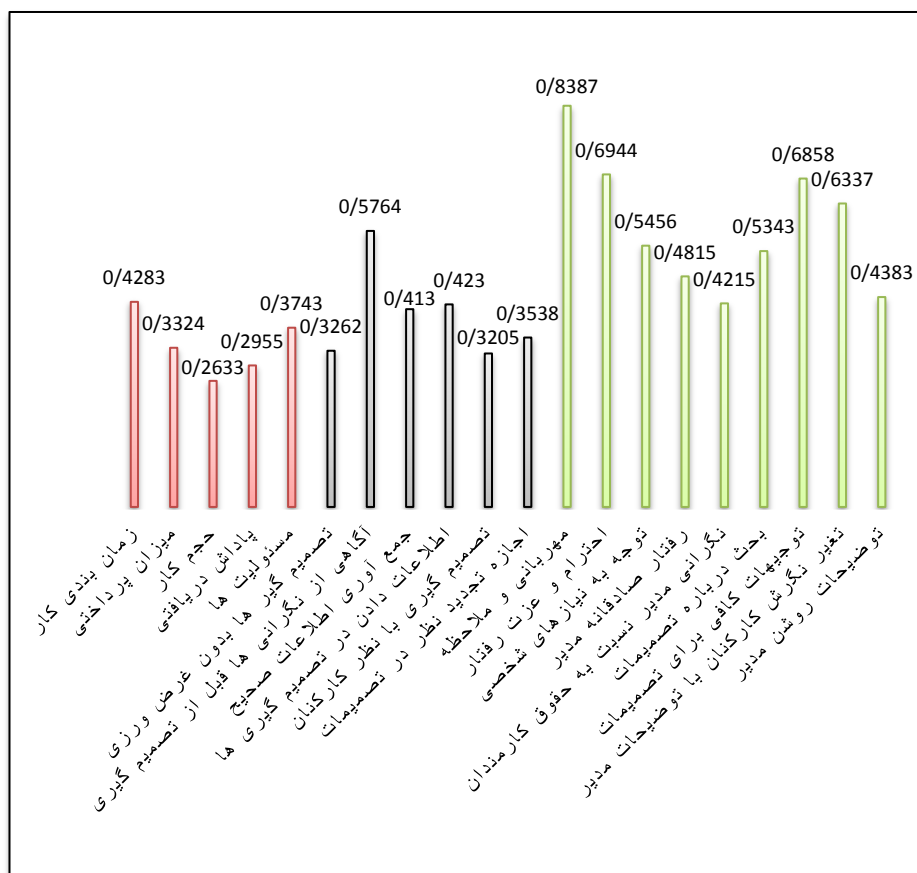
شاخص	d_i^+	d_i^-	CL_i^*	رتبه	میانگین	رتبه
عدالت توزیعی	زمان‌بندی کار	۰,۰۴۱۵	۰,۰۳۱۱	۰,۴۲۸۳	۱	۱۰
	میزان پرداختی	۰,۰۴۹۶	۰,۰۲۴۷	۰,۳۳۲۴	۳	۱۶
	حجم کار	۰,۰۵۶۸	۰,۰۲۰۳	۰,۲۶۳۳	۵	۲۰
	پاداش دریافتی	۰,۰۵۲۰	۰,۰۲۱۸	۰,۲۹۵۵	۴	۱۹
	مسئولیت‌ها	۰,۰۴۹۸	۰,۰۲۹۸	۰,۳۷۴۳	۲	۱۴
عدالت روبه‌ای	تصمیم‌گیری‌ها بدون غرض‌ورزی	۰,۰۵۲۷	۰,۰۲۵۵	۰,۳۲۶۲	۵	۱۷
	آگاهی از نگرانی‌ها قبل از تصمیم‌گیری	۰,۰۳۲۵	۰,۰۴۴۳	۰,۵۷۶۴	۱	۵
	جمع‌آوری اطلاعات صحیح	۰,۰۵۰۱	۰,۰۳۵۲	۰,۴۱۳۰	۳	۱۳
	اطلاعات‌دادن در تصمیم‌گیری‌ها	۰,۰۴۴۰	۰,۰۳۲۱	۰,۴۲۳۰	۲	۱۲
	تصمیم‌گیری با نظر کارکنان	۰,۰۵۱۴	۰,۰۲۴۲	۰,۳۲۰۵	۶	۱۸
اجازه تجدید نظر در تصمیم‌ها	۰,۰۵۲۹	۰,۰۲۸۹	۰,۳۵۳۸	۴	۱۵	

ادامه جدول ۵. رتبه‌بندی گزینه‌ها براساس میزان نزدیکی به راه‌حل ایده‌آل مثبت

رتبه‌بندی	رتبه‌بندی	میانگین	شاخص	d_i^+	d_i^-	CL_i^*
۱	۱	۰٫۸۳۸۷	مهربانی و ملاحظه	۰٫۰۱۱۹	۰٫۰۶۱۵	۰٫۸۳۸۷
۲	۲	۰٫۶۹۴۴	احترام و عزت رفتار	۰٫۰۲۲۸	۰٫۰۵۱۸	۰٫۶۹۴۴
۶	۵	۰٫۵۴۵۹	توجه به نیازهای شخصی	۰٫۰۳۵۶	۰٫۰۴۲۸	۰٫۵۴۵۹
۸	۷	۰٫۴۸۱۵	رفتار صادقانه مدیر	۰٫۰۳۷۸	۰٫۰۳۵۱	۰٫۴۸۱۵
۱۱	۹	۰٫۴۲۵۱	نگرانی مدیر نسبت به حقوق کارمندان	۰٫۰۴۹۰	۰٫۰۳۶۳	۰٫۴۲۵۱
۷	۶	۰٫۵۳۴۳	بحث درباره تصمیم‌ها	۰٫۰۳۴۴	۰٫۰۳۹۵	۰٫۵۳۴۳
۳	۳	۰٫۶۸۵۸	توجیهات کافی برای تصمیم‌ها	۰٫۰۲۴۳	۰٫۰۵۳۰	۰٫۶۸۵۸
۴	۴	۰٫۶۳۳۷	تغییر نگرش کارکنان با توضیحات مدیر	۰٫۰۲۷۸	۰٫۰۴۸۱	۰٫۶۳۳۷
۹	۸	۰٫۴۳۸۳	توضیحات روشن مدیر	۰٫۰۴۳۸	۰٫۰۳۴۱	۰٫۴۳۸۳

عدالت ارتباطی

با توجه به مقادیر CL^* جدول ۵ شاخص «زمان‌بندی کار افراد» از بعد عدالت توزیعی با ضریب نزدیکی نسبی ۰٫۴۲۸۳، شاخص «آگاهی از نگرانی‌ها کارمندان قبل از تصمیم‌گیری‌ها» از بعد عدالت رویه‌ای با ضریب نزدیکی نسبی ۰٫۵۷۶۴ و شاخص «مهربانی و ملاحظه نسبت به کارکنان» با ضریب نزدیکی نسبی ۰٫۸۳۸۷ از بعد عدالت ارتباطی بیشترین ضریب را نسبت به سایر شاخص‌ها در هر یک از ابعاد عدالت سازمانی را دارد. ضرایب نزدیکی نسبی شاخص‌های عدالت ارتباطی از دو بعد دیگر عدالت سازمانی بیشتر است. با محاسبه میانگین ضریب نزدیکی نسبی برای هر یک از ابعاد عدالت سازمانی، عدالت ارتباطی با مقدار ۰٫۵۸۶۳ رتبه نخست و عدالت رویه‌ای با مقدار ۰٫۴۰۲۰ رتبه دوم و در نهایت، عدالت توزیعی با میزان ۰٫۳۳۸۸ رتبه‌ای سوم را دارند. در شکل ۳ شاخص‌های مربوط به ابعاد عدالت سازمانی را به همراه ضرایب نزدیکی نسبی آن‌ها نشان داده شده است.



شکل ۳. نزدیکی نسبی برای شاخص‌ها

آزمون تحلیل واریانس آزمونی پارامتری است که برای مقایسه میانگین یک متغیر در سه یا چند جامعه (یعنی تأثیر یک متغیر مستقل گروه‌بندی بر یک متغیر کمی وابسته) به‌کار گرفته می‌شود. در این پژوهش اثر یک متغیر مثلاً سطح تحصیلات در چهار جامعه (دیپلم و پایین‌تر- فوق‌دیپلم، لیسانس و فوق‌لیسانس و بالاتر) با این آزمون بررسی شد. جدول ۶ نتایج آزمون ANOVA را براساس سن، سطح تحصیلات و سابقه خدمت نشان می‌دهد.

جدول ۶. نتایج آزمون ANOVA

Sig.	F	
۰,۱۱۸	۱,۹۷۷	سن
۰,۱۱۶	۱,۹۸۸	سطح تحصیلات
۰,۲۳۰	۱,۴۴۷	سابقه خدمت

با توجه به اینکه مقدار ضریب معناداری آزمون برای هر یک از عوامل بزرگتر از ۵ درصد است، می‌توان نتیجه گرفت بین میانگین عامل‌ها در چند جامعه تفاوت معناداری وجود ندارد و به عبارتی، فرض برابری میانگین‌ها تأیید می‌شود. در واقع، تجزیه و تحلیل واریانس‌ها بیان می‌کند سن، سطح تحصیلات و سابقه خدمت بر هر یک از متغیرهای به‌کارگرفته شده در تحلیل‌ها اثر معناداری ندارند.

نتیجه و پیشنهادها

در نهایت، برای اولویت‌بندی این عوامل با تکنیک Topsis انجام گرفت که این روش با در نظر گرفتن اهمیت و اوزان عوامل و فاصله آن‌ها با ایده‌آل مثبت و ایده‌آل منفی بوده که در آخر نتیجه اولویت سنجی‌های ابعاد عدالت سازمانی در جدول ۷ بیان شده است.

جدول ۷. رتبه‌بندی شاخص‌های عدالت

اولویت	شاخص‌ها	اولویت	شاخص‌ها
۱۱	نگرانی مدیر نسبت به حقوق کارمندان	۱	مهربانی و ملاحظه
۱۲	اطلاعات دادن در تصمیم‌گیری‌ها	۲	احترام و عزت رفتار
۱۳	جمع‌آوری اطلاعات صحیح	۳	توجهات کافی برای تصمیم‌ها
۱۴	مسئولیت‌ها	۴	تغییر نگرش کارکنان با توضیحات مدیر
۱۵	اجازه تجدید نظر در تصمیم‌ها	۵	آگاهی از نگرانی‌ها قبل از تصمیم‌گیری
۱۶	میزان پرداختی	۶	توجه به نیازهای شخصی
۱۷	تصمیم‌گیری‌ها بدون غرض‌ورزی	۷	بحث درباره تصمیم‌ها
۱۸	تصمیم‌گیری با نظر کارکنان	۸	رفتار صادقانه مدیر
۱۹	پاداش دریافتی	۹	توضیحات روشن مدیر
۲۰	حجم کار	۱۰	زمان‌بندی کار

نتایج این پژوهش نشان داد از نظر کارکنان شاخص‌های مربوط به عدالت ارتباطی در اولویت‌های بالاتری قرار دارند. رتبه ابعاد عدالت سازمانی در سازمان مورد مطالعه به ترتیب شامل عدالت ارتباطی، عدالت رویه‌ای و عدالت توزیعی است. شاخص ملاحظه و مهربانی مدیران با کارکنان با ضریب نزدیکی نسبی ۰/۸۳۸۷ و با اختلاف شایان توجهی از سایر شاخص‌ها در رتبه نخست قرار دارد. احترام و عزت رفتار مدیران با کارکنان در رتبه دوم قرار دارد. این نتیجه نشان می‌دهد افراد رفتار مدیران را با خود و سایر کارکنان عادلانه تلقی می‌کنند. مدیران به پیشنهادها و انتقادهای آنان توجه می‌کنند، در حل مشکلاتشان رسیدگی‌های لازم را دارند و در تصمیم‌گیری‌ها به کارکنان توجه لازم و عادلانه را دارند. بنابراین، کارکنان از عوامل مربوط به عدالت ارتباطی مدیران از جمله رعایت جنبه‌های مربوط به روابط انسانی و قراردادن اطلاعات مورد نیاز، رضایت شایان توجهی دارند. از طرفی، حجم کار کارکنان با ضریب ۰/۲۶۳۳ و پاداش‌های دریافتی کارکنان با ضریب ۰/۲۹۵۵ به‌عنوان رتبه‌های ۲۰ و ۱۹ شناخته شده‌اند. یعنی ادراک کارکنان از منصفانه بودن توزیع درآمدها پایین است. در نتیجه، مدیران سازمان باید بازنگری‌های لازم را در زمان و حجم کار کارکنان انجام دهند. باید توزیع عادلانه پاداش‌ها و تشویقات را حفظ کنند، به‌طوری که کارکنان این عدالت را درک کنند. به‌طور کلی‌تر مدیران برای بهبود وضعیت رعایت عدالت در سازمانشان، باید به شاخص‌های با ضریب پایین‌تر نسبت به سایر شاخص‌ها توجه بیشتری داشته باشند.

نتایج رتبه‌بندی نشان داد عدالت توزیعی کمترین رتبه را بین کارکنان دارد. این موضوع نشان می‌دهد مدیران سازمان در بین ابعاد عدالت سازمانی کمترین توجه را به عدالت توزیعی دارند. مدیران می‌توانند با به‌کارگیری یک سیستم ارزشیابی عملکرد، شرح دقیق وظایف شغلی کارکنان را مشخص کنند، سازوکارهای کنترلی بازخورد فراهم شود. عدالت رویه‌ای با انصاف از سیاست‌های تصمیم‌گیری مرتبط است. این بدان معنا است که اجرای عدالت مستلزم رویه‌های عادلانه است که با توجه به رتبه عدالت رویه‌ای کارکنان این سازمان از فراگردی که عدالت از آن استخراج می‌شود، تقریباً رضایت دارند. با توجه به تحقیقات انجام‌گرفته ادراک کارکنان از عدالت رویه‌ای باعث افزایش تعهد آنان به سازمان می‌شود، بنابراین، مدیران باید در اجرای و رضایت بالاتر کارکنان

نسبت به این بعد عدالت توجه کافی را داشته باشند. با توجه به مقایسه نتایج این پژوهش و سایر پژوهش‌های انجام‌گرفته در این حوزه مطالعاتی، می‌توان بیان کرد، نارضایتی کارکنان از اجرای عدالت توزیعی در سازمان با نتیجه پژوهش مشیری و همکاران (۱۳۹۲) مطابق دارد. همچنین، رتبه‌بندی ابعاد عدالت سازمانی با پژوهش یادگاری (۱۳۸۸) مطابقت دارد. رتبه نخست عدالت ارتباطی با پژوهش رضائیان و میرزاده (۱۳۸۹) مطابق است. از دیگر یافته‌های این پژوهش این بود که بین سن، سابقه خدمت و تحصیلات کارکنان با میزان درک آن‌ها از رعایت عدالت در سازمان تفاوت معناداری وجود ندارد. در واقع، کارکنان جوان و مسن درک یکسانی از رعایت عدالت دارند که این امر نشان می‌دهد مدیران نسبت به افراد با سابقه بالا و کم سابقه شیوه‌های یکسانی را به کار می‌گیرند، همچنین، مدیران در رعایت عدالت به سطح تحصیلات کارکنان توجهی ندارند. در نظر گرفتن شرایط غیرقطعی و فازی، به کارگیری سایر تکنیک‌های رتبه‌بندی، ادغام روش‌های رتبه‌بندی با تکنیک‌های مختلف با روش‌های ادغام از جمله تحلیل پوششی داده‌ها، انجام‌دادن این پژوهش در سازمان‌های خصوصی و مقایسه نتایج با سازمان‌های دولتی، بررسی و مطالعه برای شناسایی سایر شاخص‌های دخیل در عدالت سازمانی، برای محققان آتی پیشنهاد می‌شود.

منابع و مأخذ

۱. اخوان کاظمی، بهرام (۱۳۸۶). *عدالت در اندیشه‌های سیاسی اسلام*. قم: انتشارات بوستان.
۲. امیرخانی، طیبه، و پورعزت، علی‌اصغر (۱۳۸۷). تأملی بر امکان توسعه سرمایه اجتماعی در پرتو عدالت سازمانی در سازمان‌های دولتی. *نشریه مدیریت دولتی*، دوره ۱، صفحات ۱۹-۳۲.
۳. احمدی، فریدون، مرتضی، ضیایی، و شیخی، زینب (۱۳۹۰). *بررسی رابطه‌ای عدالت سازمانی با بهره‌وری نیروی انسانی در سطح سازمان‌های دولتی استان کردستان*. گزارش عملکرد استانداری کردستان.
۴. الوانی، سید مهدی، و پورعزت، علی‌اصغر (۱۳۸۲). *عدالت اجتماعی، شالوده توسعه پایدار*. مجله کمال مدیریت، شماره‌های ۲ و ۳، صفحات ۱۷-۲۸.
۵. حسین‌زاده، علی، و ناصری، محسن (۱۳۸۶). *عدالت سازمانی*. ماهنامه تدبیر، شماره ۱۹۰، صفحات ۴۵-۴۶.
۶. دوستار، محمد، و اسماعیل‌زاده، محمد (۱۳۹۲). *عدالت سازمانی و تأثیر آن بر آوا و عملکرد کارکنان*. فصل‌نامه مطالعات مدیریت، شماره ۷۲، صفحات ۱۶۳-۱۴۳.
۷. رعنائی، محمد (۱۳۸۸). *بررسی مقایسه‌ای عدالت سازمانی و رویکرد آن در ورزش دانشگاهی کشور*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته تربیت بدنی، مؤسسه غیرانتفاعی آمل.
۸. رضائیان، علی، و میرزاده، لیلا (۱۳۸۹). *تأثیر برداشت کارکنان از عدالت سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی آنان*. فصل‌نامه اخلاق در علوم و فناوری، سال ۵، شماره‌های ۱ و ۲، صفحات ۹۴-۱۰۲.
۹. رضائیان، علی (۱۳۹۱). *انتظار عدالت و عدالت در سازمان (مدیریت رفتار سازمانی)*. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
۱۰. *سالنامه آماری کمیته امداد امام خمینی (ره)*، (بهمن ۱۳۸۹). مرکز برنامه‌ریزی و فناوری اطلاعات.

۱۱. شاه‌حیدری‌پور، رضوان، و کمالیان، امین‌رضا (۱۳۹۱). بررسی رابطه عدالت سازمانی و توانمندسازی روان‌شناختی. *مجله مدیریت فرهنگ سازمانی*، دوره ۱۰، شماره ۱، صفحات ۱۷۵-۲۰۱.
۱۲. طالب‌زاده، سهیل (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین عدالت سازمانی ادراک‌شده کارکنان و اجرای اثربخش استراتژی سازمان کارخانه‌جات صنایع غذایی استان آذربایجان غربی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد سنندج.
۱۳. قاسمی، احمدرضا (۱۳۹۳). بررسی نقش میانجی رفتارهای شهروندی سازمانی بر عدالت سازمانی و عملکرد شغلی (بررسی یکی از فروشگاه‌های زنجیره‌ای شهر تهران). *مجله مدیریت فرهنگ سازمانی*، دوره ۱۲، شماره ۱، صفحات ۸۲-۶۳.
۱۴. کمانی، اعظم‌السادات (۱۳۸۷). پارادایم مدیریت اسلامی و بررسی آن در نامه‌ها و خطب حضرت علی (ع) در نهج‌البلاغه. راهکار مدیریت، سال ۷، شماره ۳۴، صفحات ۱۰۸-۹۵.
۱۵. مؤمنی، منصور (۱۳۹۲). مباحث نوین تحقیق در عملیات. تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
۱۶. محمودی‌کیا، مریم، راشدی، نسرین، احمدی‌چنگی، سحر، و بهارلو، مصطفی (۱۳۹۴). رابطه رهبری اخلاقی با توانمندسازی روان‌شناختی با میانجیگری عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی. *مجله مدیریت فرهنگ سازمانی*، دوره ۱۳، شماره ۱، صفحات ۲۸۷-۲۶۷.
۱۷. ملکی‌گلندوز، مصطفی، تاج‌دینی، آژنگ، پورموسی، شادمان، و آقارفعی، ابراهیم (۱۳۹۲). شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رضایت مشتری از صنعت مبلمان چوبی خانگی با استفاده از روش تصمیم‌گیری چندمعیاره (مطالعه موردی مبلمان منزل). *فصل‌نامه تحقیقات علوم چوب و کاغذ ایران*، دوره ۲۸، شماره ۴، صفحات ۷۰۸-۶۹۱.
۱۸. مشیری، کیوان، آقایی، نجف، و پورسلطانی‌زرنندی، حسین (۱۳۹۲). بررسی و اولویت‌بندی ابعاد عدالت سازمانی در اداره کل ورزش و جوانان استان تهران. *فصل‌نامه مدیریت ورزش و رفتار حرکتی*، سال ۳، شماره ۶، صفحات ۱۸۸-۱۷۷.
۱۹. مطهری، مرتضی (۱۳۸۴). *مجموعه آثار*. جلد ۱۴، تهران: انتشارات صدرا.

۲۰. یادگاری، منصوره (۱۳۸۸). بررسی رابطه عدالت سازمانی با تعهد سازمانی کارکنان مدارس راهنمایی دخترانه نواحی هفتگانه مشهد. پژوهش و آموزش و اطلاع‌رسانی، شماره ۷، صفحات ۹۶-۱۰۲.

21. Ambrose, M. L., Seabright, M. A., & Schminke, M. (2002). Sabotage in the workplace: The role of organizational injustice. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 89, 947-965.
22. Al-Zubi, H. (2010). A study of relationship between organizational justice and job Satisfaction. *International Journal of Business and Management*, 5(12), 102-109.
23. Bos, K. V. (2001). Fundamental research by means of laboratory experiments is essential for a better understanding of organizational justice. *Journal of Vocational Behavior*, 58, 254-259.
24. Cropanzano, R., Byrne, Z. S., Bobocel, D. R., & Rupp, D. E. (2002). Moral virtues, fairness heuristics, social entities, and other denizens of organizational justice. *Journal of Vocational Behavior*, 58(2), 164-209.
25. Lambert, E. (2003). The impact of organizational justice on correctional staff. *Journal of Criminal Justice*, 31(2), 155-168.
26. Malik, M., & Naeem, B. (2011). Impact of Perceived organizational justice on organizational commitment of faculty: empirical evidence from Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1(9), 92-98.
27. Mcdowall, A., & Fletcher, C. (2004). Employee development: An organizational justice perspective. *Ersonal Review*, 33(20), 8-29.
28. Greenberg, J. (2004). Tress fairness to fare no stress: managing workplace stress by promoting organizational justice. *Organizational Dynamics*, 33, 322-365.
29. Patterson, M., War, P., & West, M. (2004). Organizational justice and company productivity. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77 -89.
30. Saunders, M., & Thornhill, A. (2003). Organizational justice, trust and the management of change an exploration. *The Emerald Research Register for This Journal*, 32, 114-126.
31. Scandura, T. A. (1999). Rethinking leader-member exchange: an organizational justice perspective. *Leadership Quarterly*, 10, 25-40.
32. Yufan, L. (2005). *Investigating turnover intention among emergency communication sepecialist*. Doctoral Dissertation, University of South Florida.
33. Warokka, A., Cristina, G., & Gallato, M. (2012). Organizational justice in performance appraisal system and work performance: evidence from an emerging market. *Journal of Human Resources Management Research*, 2(2), 1-18.