

صلى الله عليه وسلم



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد تهران مرکزی
دانشکده مدیریت - گروه مدیریت دولتی
پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)
گرایش: "مدیریت تحول"
عنوان:

بررسی تاثیر عدالت سازمانی بر توانمندسازی کارکنان در ستاد مرکزی گمرک ایران

استاد راهنما:
دکتر حسن گیوریان

پژوهشگر:
سپیده آذرپندار

زمستان ۱۳۹۳

تقدیم به :

آنانکه وجودشان همواره چراغ پر نور زندگیم بوده است:

دستان پرمهرمادر دلسوزم
روح بزرگوار پدر مهربانم

تشکر و قدردانی :

سپاس خدایی را که بی او هیچ عنوانی را اعتبار نیست و بی یاد او بهانه ای برای آغاز نیست و بی خواست او هیچ آغازی به فرجام نخواهد رسید.
بسی شایسته است ، صمیمانه ترین تشکر و سپاس خود را تقدیم استاد فرهیخته و فرزانه جناب آقای دکتر حسن گیوریان نمایم که با کرامتی چون خورشید، گلشن سرای علم و دانش را با راهنمایی های ارزنده و سازنده خویش معطر نمودند و تجربیات ارزشمند خود را که حاصل سالها تلاش و کوشش بی وقفه در عرصه ی دانش مدیریت است ، در اختیار این حقیر قرار دادند.

فهرست مطالب

	فصل اول
۱	کلیات تحقیق
۲	۱-۱ مقدمه
۲	۲-۱ بیان مسأله
۳	۳-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق
۳	۴-۱ اهداف تحقیق
۴	۵-۱ مدل تحقیق
۴	۶-۱ فرضیه های تحقیق
۴	۷-۱ روش تحقیق
۵	۸-۱ جامعه آماری
۶	۹-۱ ابزار جمع آوری اطلاعات
۶	۱۰-۱ قلمرو تحقیق
۶	۱۱-۱ تعریف عملیاتی متغیرها و واژه های تحقیق
	فصل دوم
۷	ادبیات تحقیق
۸	بخش اول: مبانی نظری تحقیق
۸	۱-۲. تئوری های مرتبط با عدالت سازمانی
۸	۱-۱-۲. عدالت در قرآن
۹	۲-۱-۲. مفهوم لغوی عدالت
۹	۳-۱-۲. عدالت در سازمان
۱۲	۴-۱-۲. اهمیت رعایت عدالت
۱۲	۵-۱-۲. مطالعه عدالت در سازمانها
۱۳	۶-۱-۲. عدالت و نظریه برابری
۱۴	۷-۱-۲. اهمیت عدالت و نتایج آن
۱۶	۸-۱-۲. ابعاد عدالت سازمانی
۱۶	۹-۱-۲. عدالت توزیعی:
۱۷	۱۰-۱-۲. مدل های تئوری عدالت توزیعی
۲۶	۱۱-۱-۲. عدالت رویه ای
۳۰	۱۲-۱-۲. مدل های عدالت رویه ای
۳۱	۱۳-۱-۲. علل (عوامل شکل دهنده) عدالت رویه ای

۳۲	۱-۱-۱۴ نتایج عدالت رویه ای
۳۲	۱-۱-۱۵ تشابه عدالت توزیعی و رویه ای
۳۲	۱-۱-۱۶ عدالت مرآوده ای (تعاملی)
۳۳	۱-۱-۹ عدالت یا بی عدالتی مورد انتظار
۳۵	۲-۲-۲ تئوری های مرتبط با توانمندی سازی
۳۶	۱-۲-۲-۱ اهمیت و ضرورت توانمندی سازی در سازمانها
۳۹	۲-۲-۲-۲ مدل های توانمندی سازی
۳۹	۱-۲-۲-۲-۱ مدل یاهیا ملهم
۴۰	۲-۲-۲-۲-۲ مدل توانمند سازی رایبیز، گرینو و فرندال
۴۰	۲-۲-۲-۲-۲ مدل توانمندی سازی توماس و ولتهوس
۴۲	۳-۲-۲-۲-۲ مدل توانمند سازی میشر
۴۳	۴-۲-۲-۲-۲ مدل توانمندی سازی باون و لاولر
۴۳	۵-۲-۲-۲-۲ مدل توانمندی سازی اسپریتزر
۴۵	۳-۲-۲-۲-۲ مدل های اقتضائی
۴۵	۱-۳-۲-۲-۲ مدل توانمند سازی بلانچارد و زیگاری
۴۶	۲-۳-۲-۲-۲ مدل توانمندی سازی فورد و فوتلر
۴۷	۲-۳-۲-۲-۲ مدل توانمندی سازی کانگر و کانلو
۴۹	بخش دوم: پیشینه تحقیق
۴۹	۳-۲-۳-۲-۲ پیشینه تحقیق
۴۹	۱-۳-۲-۳-۲-۲ پیشینه داخلی
۵۱	۲-۳-۲-۳-۲-۲ پیشینه خارجی
۵۵	بخش سوم: معرفی سازمان
	فصل سوم
۶۹	«روش شناسی تحقیق»
۶۹	۱-۳-۱ روش تحقیق
۷۰	۲-۳-۲ جامعه آماری
۷۰	۳-۳-۳ تعیین حجم نمونه:
۷۰	۴-۳-۴ روش نمونه گیری
۷۱	۵-۳-۵ ابزار جمع آوری اطلاعات
۷۲	۶-۳-۶ اعتبار و پایایی ابزار جمع آوری اطلاعات:

فصل چهارم

- ۷۴ «تجزیه و تحلیل آماری داده ها»
- ۷۴ (۱-۴) مقدمه
- ۷۴ (۲-۴) بخش توصیفی
- ۷۴ (۱-۲-۴) جنسیت
- ۷۵ (۱-۲-۴) وضعیت تاهل
- ۷۶ (۲-۲-۴) تحصیلات
- ۷۸ (۳-۲-۴) توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب نوع استخدام
- ۸۰ (۴-۲-۴) بررسی توصیفی نمرات به تفکیک عدالت سازمانی
- ۸۱ (۵-۲-۴) بررسی توصیفی نمرات به تفکیک توانمندسازی
- ۸۲ (۳-۴) بخش استنباطی
- ۸۳ (۱-۳-۴) فرضیه اصلی:
- ۸۳ (۲-۳-۴) فرضیه فرعی اول:
- ۸۴ (۳-۳-۴) فرضیه فرعی ۲:
- ۸۷ ۴-۴ نتایج آزمون نتایج آزمون فریدمن در رتبه بندی ابعاد متغیرها
- ۸۷ ۱-۴-۴ نتیجه ی رتبه بندی ابعاد توانمندسازی
- ۸۸ ۲-۴-۴ نتیجه ی رتبه بندی ابعاد عدالت سازمانی

فصل پنجم

- ۸۹ نتیجه گیری و پیشنهادات
- ۹۰ (۱-۵) مقدمه
- ۹۰ (۲-۵) نتیجه گیری
- ۹۰ (۱-۲-۵) نتیجه گیری از فرضیه اصلی
- ۹۰ (۲-۲-۵) نتیجه گیری از فرضیه فرعی اول
- ۹۱ (۲-۲-۵) نتیجه گیری از فرضیه فرعی دوم
- ۹۱ (۳-۲-۵) نتیجه گیری از فرضیه فرعی سوم
- ۹۱ ۵-۲-۵ نتیجه گیری از آزمون فریدمن
- ۹۴ (۳-۵) محدودیت های پژوهش
- ۹۴ ۴-۵ پیشنهادات برای محققین بعدی:
- منابع و مأخذ

۹۹ منابع فارسی
 منابع لاتین

 ۱۲۵
 پیوست ها و ضمائم
۹۸ Abstract

فهرست جداول

۵۳	جدول ۲-۱۱ (پیشینه تحقیقات مرتبط داخلی و خارجی)
۷۱	جدول ۳-۱ (پرسشنامه عدالت سازمانی)
۷۲	جدول ۳-۲ (پرسشنامه توانمندسازی کارکنان)
۷۲	جدول شماره ۳-۳ : آزمون پایایی پرسشنامه عدالت سازمانی
۷۲	جدول شماره ۳-۴ : آزمون پایایی پرسشنامه توانمندسازی
۷۲	جدول ۳-۵ (پایایی پرسشنامه عدالت سازمانی)
۷۳	جدول ۳-۶ (پرسشنامه توانمندسازی کارکنان)
۷۵	جدول ۴-۱ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب متغیر جنسیت
۷۶	جدول ۴-۲ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب متغیر تاهل
۷۶	جدول ۴-۳ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب متغیر تحصیلات
۷۸	جدول (۴-۴) : (توزیع فراوانی کارکنان بر حسب سن)
۷۸	جدول ۴-۵ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب متغیر نوع استخدام
۷۹	جدول شماره ۴-۶ : توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان در مورد گویه: سابقه خدمت
۸۰	جدول ۴-۷ : شاخص های آمار توصیفی آزمودنی ها در ابعاد عدالت سازمانی
۸۱	جدول ۴-۸ : شاخص های آمار توصیفی آزمودنی ها در ابعاد توانمندسازی
۸۲	جدول ۴-۹ (سنجش نرمال بودن داده ها)
۸۳	جدول ۴-۱۰ : همبستگی بین عدالت سازمانی و توانمندسازی کارکنان
۸۳	جدول ۴-۱۱ : همبستگی بین عدالت سازمانی و مولفه های توانمندسازی
۸۴	جدول ۴-۱۲ : همبستگی بین عدالت توزیعی و توانمندسازی
۸۴	جدول ۴-۱۳ : همبستگی بین عدالت توزیعی و مولفه های توانمندسازی
۸۵	جدول ۴-۱۴ : همبستگی بین عدالت رویه ای و توانمندسازی
۸۵	جدول ۴-۱۵ : همبستگی بین عدالت رویه ای و توانمندسازی
۸۵	جدول ۴-۱۶ : همبستگی بین عدالت تعاملی و توانمندسازی
۸۷	جدول ۴-۱۷ : همبستگی بین مولفه های توانمندسازی و عدالت تعاملی
۸۷	جدول ۴-۲۴ (آزمون فریدمن)
۸۷	جدول ۴-۲۵ (نتیجه آزمون فریدمن در مورد رتبه بندی ابعاد توانمندسازی)
۸۸	جدول ۴-۲۶ (آزمون فریدمن)
۸۸	جدول ۴-۲۷ (نتیجه آزمون فریدمن در مورد رتبه بندی ابعاد عدالت سازمانی)

فهرست نمودارها

۴	نمودار ۱-۱ (مدل تحلیلی تحقیق)
۳۹	نمودار ۲-۲-مدل توانمندسازی یا هیا ملهم
۴۲	نمودار شماره ۲-۳ : مدل توانمندسازی توماس و ولتهوس
۴۳	نمودار شماره ۲-۴ : مدل توانمندسازی باون و لاور

- نمودار شماره ۲-۵- مدل توانمندی سازی اسپریتزر..... ۴۵
- نمودار شماره ۲-۶- مدل توانمندی سازی فورد و فوئر..... ۴۷
- نمودار شماره ۲-۷- : مدل توانمندی سازی کانگر و کائنگو..... ۴۷
- نمودار ۴- ۱: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب متغیر جنسیت..... ۷۵
- نمودار ۴- ۲: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب متغیر تاهل..... ۷۶
- نمودار ۴- ۳: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب متغیر تحصیلات..... ۷۷
- نمودار شماره ۴-۴- فراوانی کارکنان بر حسب سن..... ۷۸
- نمودار ۴- ۵: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب نوع استخدام..... ۷۹
- نمودار ۴- ۶: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سابقه..... ۸۰
- نمودار ۴- ۷: شاخص های آمار توصیفی آزمودنی ها در ابعاد عدالت سازمانی..... ۸۱
- نمودار ۴- ۸: شاخص های آمار توصیفی آزمودنی ها در ابعاد توانمندی سازی..... ۸۲
- نمودار ۴-۱۴ (رتبه بندی ابعاد توانمندی سازی)..... ۸۸
- نمودار ۴-۱۵ (رتبه بندی ابعاد عدالت سازمانی)..... ۸۹

چکیده

امروزه توجه به مقولات رفتار سازمانی از جمله عدالت سازمانی بعنوان یکی از فنون کلیدی در موفقیت سازمانهاست. سالهاست این مساله ذهن مدیران ارشد را به خود مشغول ساخته است. از سوی دیگر توانمند سازی کارکنان نیز عاملی کلیدی است که در سایه ی آن میتوان امیدوار بود بهره وری سازمانهای امروزی بهبود یابد، بر همین اساس بررسی تاثیر عدالت سازمانی بر توانمندسازی کارکنان بعنوان مهمترین هدف این تحقیق انتخاب شده است. این پژوهش از در بخش عدالت سازمانی از مدل (تروینر، ۱۹۹۲) و در بخش توانمندسازی کارکنان از مدل میشر (۱۹۹۸) استفاده نموده است، این تحقیق که از حیث هدف کاربردی است با روش توصیفی، پیمایشی انجام پذیرفته است و در این راه پس از سنجش روایی (روایی محتوا) و پایایی (باکمک آلفای کرونباخ) ابزار گرد آوری اطلاعات، از دو پرسشنامه ی استاندارد بهره گرفته است. در این رابطه تعداد ۳۶۱ نفر از کارکنان ستاد مرکزی گمرک ایران بعنوان نمونه ی پژوهش، با روش تصادفی ساده مورد مطالعه قرار گرفته اند. از آنجا که داده های پژوهش در حوزه ی ناپارامتریک قرار دارند، در تجزیه و تحلیل آنها از آزمونهای ناپارامتریک اسپیرمن و فریدمن استفاده شده است و نتایج حاکی از آنست که عدالت توزیعی مهمترین عنصر در ترغیب کارکنان برای شرکت در برنامه های توانمندسازی است. بر این اساس با افزایش سطح عدالت سازمانی می توان شاهد رشد محسوس توانمندی کارکنان و در نتیجه افزایش این سازمان بود.

واژگان کلیدی

عدالت، تواناسازی، عدالت رویه ای، عدالت مراوده ای، عدالت توزیعی.

فصل اول
کلیات تحقیق

۱-۱ مقدمه

امروزه سازمانها در محیطی متفاوت از قبل به زندگی سازمانی خود ادامه می دهند. محیط پویا، رقابت روزافزون و توقعات افزایش یافته ی بشری موجب شده است تا سازمانها مجبور شوند با تغییرات هر روزه همسوس شوند تا بتوانند بقای خویش را تضمین نمایند (الوانی، ۱۲، ۱۳۸۳). توجه به مسایل رفتاری در سازمانهای امروزی یکی از مباحث کلیدی مورد توجه مدیران امروزی است. امروزه عدالت سازمانی بعنوان یکی از همین مباحث رفتاری ذهن کارکنان و به تبع آن مدیران سازمانها را به خود مشغول ساخته است. از سوی دیگر توانمند سازی کارکنان بعنوان یکی دیگر از مباحث سازمانی است که در سایه ی آن میتوان امیدوار بود بهره وری سازمانهای امروزی بهبود یابد (صفرزاده، ۱۵، ۱۳۸۹). در این راستا پژوهش به بررسی تاثیر عدالت سازمانی بر توانمندسازی پرسنل در ستاد مرکزی گمرک ایران می پردازد.

۲-۱ بیان مسأله

از آنجا که منابع انسانی با ارزش ترین عامل تولید و مهمترین سرمایه و منبع اصلی مزیت رقابتی و ایجاد کننده قابلیت‌های اساسی هر سازمانی به شمار می‌آید، یکی از مؤثرترین راههای دستیابی به مزیت رقابتی در شرایط فعلی، کارآمد تر کردن کارکنان سازمانها است. (الوانی، ۱۲، ۱۳۸۳). آنچه که در راستای توسعه منابع انسانی اهمیت دارد این است که بهبود منابع انسانی تنها با آموزشهای فنی و تخصصی حاصل نمی شود، بلکه باید از راههای گوناگون به توسعه آموزش کارکنان پرداخت و این مهم، جز با اعمال برنامه‌های راهبردی در قلمرو مدیریت منابع انسانی، امکان پذیر نخواهد بود. انسجام در برنامه‌های توسعه منابع انسانی مستلزم توسعه برنامه‌های توانمندسازی کارکنان است که مدیریت منابع انسانی نقش بسزایی در یکپارچه سازی و تلفیق این برنامه‌ها برای ارائه الگوی مناسب توانمندسازی کارکنان ایفا می‌کند. بیگمان کارکنان توانا و فعال و دانشی نبض کسب و کار امروز را در اختیار دارند. پرورش این دارایی های ارزنده و تلاش برای هرچه توانمندتر ساختن آنان یکی از مسایل مورد توجه مدیران امروزی است (صفرزاده، ۱۳۸۹، ۱۷). گمرک نیز بعنوان یکی از سازمانهای مهم کشور در جذب در آمد های عمومی دولت، ناچار است با تکیه بر اصول نوین علم مدیریت با تغییرات جدید موجود همسوس شود. اما آنچه که واقعیات حکایت میکنند، عدم توانایی این سازمان در مواجهه با شرایط نوین و فضای پویای جامعه ی سازمانی کنونی است. امروزه پدیده ی فرار گمرکی، عدم کشف منابع جدید و مستعد برای اخذ عوارض گمرکی و ناتوانی برای همسویی با شرایط نوین همه و همه موجب گردیده اند تا این سازمان نتواند وظیفه ی خطیر جذب منابع عوارض گمرکی و پیشگیری از پدیده ی قاچاق کالا را که عاملی مهم و ضروری برای حمایت از صنایع داخلی و مولد و رشد کشور است رابه درستی انجام دهد. بیگمان دلایل بسیاری میتواند موجب بروز این وضعیت گردد در این سازمان اگرچه کارکنان از دانش بسیار برخوردارند واکثرا تحصیلات مرتبط و بالایی در زمینه گمرک دارند اما عدم رعایت عدالت سازمانی بین کارکنان موجب نارضایتی و کاهش تعهد کارکنان این سازمان گردیده است (الوانی، ۱۲، ۱۳۸۳).

طرح های نوین برای جلب درست و بهینه ی حقوق گمرک در این سازمان کم یابند و ترخیص کالا در این سازمان روند مطلوبی ندارد. حتی شیوه های کشف مبادی جدید گمرک و راهکارهای جلوگیری از فرار گمرک موفق در این سازمان وجود ندارد (صفرزاده، ۱۳۸۹، ۱۷).

عدم رعایت عدالت که نمود عینی آن در نادرستی توزیع رفاهیات و حقوق مزایای کارکنان (حق تخصص و اضافه کار...) میتواند یکی از علل مهم و اساسی بروز مسائل ذکر شده باشد. چرا که احساس وجود بی عدالتی، کارکنان را در برابر اقدامات و برنامه های توانمندسازی بی انگیزه می نماید. لذا این سازمان می تواند باتکیه بر راهکارهای کم کننده ی بی عدالتی، کارکنان را با انگیزه تر کرده و در نتیجه ی حل این مشکل، این سازمان در انجام وظایف مهم خود به موفقیت های بیشتری دست یابد (الوانی، ۱۲، ۱۳۸۳). به همین دلیل این پژوهش بدنبال کشف بهترین راه های ممکن برای رسیدن به سطح بالایی از بهره وری نیروی انسانی و بلوغ سازمانی باتکیه بر افزایش عدالت و به تبع آن ارتقای سطح توانمندی کارکنان است و در این مسیر با این سوال اساسی روبروست که:

عدالت سازمانی چگونه میتواند برپدیده ی توانمندسازی اثر بگذارد؟

۱-۳ اهمیت و ضرورت تحقیق

سازمانهای امروز بدون تکیه بر کارکنان توانمند نمیتوانند به نقطه ی اوج کارایی و اثربخشی خویش دست یابند لذا عدالت سازمانی بعنوان یکی از علل موثر بر پدیده ی توانمندسازی نیاز به بررسی و تحقیق دارد (قلیچ لی، ۷، ۱۳۸۵).

برخورداری از مزیت رقابتی به ویژگیهای هر سازمان بستگی دارد، اما به یقین کارکنان هر سازمان نقشی تعیین کننده در این مسیر دارند. به عبارت دیگر کارکنان سازمان منبع اصلی مزیت رقابتی سازمان هستند. امروزه مدیریت صحیح منابع انسانی آنچنان پراهمیت شده است که سایر مقولات مدیریتی در مراحل بعدی قرار گرفته اند و برای پرورش نیروی انسانی ایجاد شرایطی که سازمان یادگیرنده را رشد دهد یک ضرورت اساسی است. (سنجه، ۱۴، ۱۳۸۹).

اهمیت موضوع از دیدگاه محقق:

از آنجا گمرک ایران يك سازمان بسیار مهم و کلیدی در جهت حمایت از اقتصاد کشورمان است، این سازمان می بایست بسیار فعال عمل کرده و از ایجاد خدشه در اقتصاد از طریق ورود کالاهای قاچاق و مسائل امنیتی و فرهنگی اقتصادی دیگر باشد. لذا با کمک بهره گیری از رضایت حاصل از سطح بالای عدالت سازمانی و بلوغ آن میتوان امیدوار بود کارکنان با انگیزه ی این ارگان، با تکیه بر راه کارهای نوین و تحولی در جهت تبدیل این سازمان به يك سازمان توانا، عدالت محور و فعال قدم بردارند. لذا بررسی تاثیرات عدالت سازمانی بر پدیده ی توانمندسازی در این ارگان، موضوعی مهم و ضروری بنظر می رسد.

۱-۴ اهداف تحقیق

هدف اصلی:

تعیین تاثیر عدالت سازمانی بر توانمندسازی پرسنل در گمرک ایران است.

اهداف فرعی:

۱- تعیین سطح مؤلفه های عدالت سازمانی و نحوه اثرگذاری آنها بر برنامه های توانمندسازی.

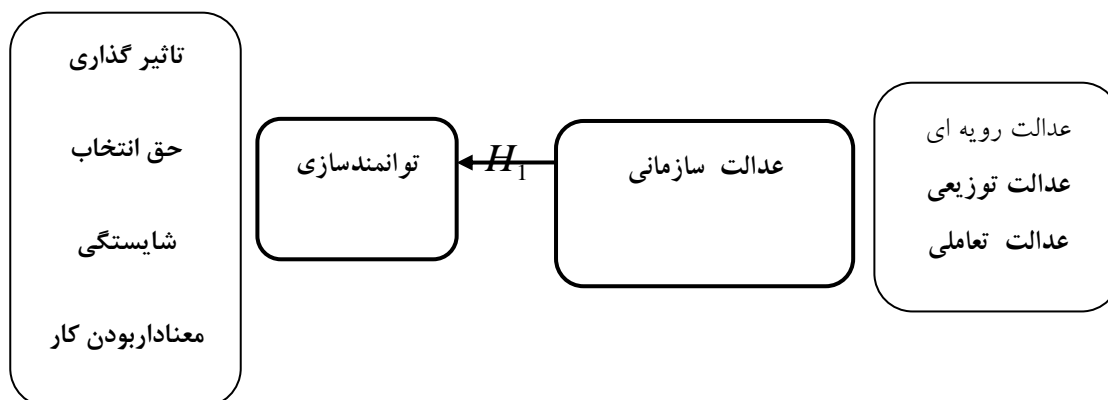
۲- الویت بندی مؤلفه های عدالت سازمانی در گمرک ایران .

هدف کاربردی:

بکارگیری نتایج این تحقیق در گمرک ایران .

۱-۵ مدل تحقیق

نمودار ۱-۱ (مدل تحلیلی تحقیق)



عدالت سازمانی (تروینر، ۱۹۹۲) توانمندسازی (توماس و لتهوس ۱۹۹۰)
منبع مدل عدالت سازمانی: غلامزاده، داریوش، "رهبری" تهران نشر ترمه، چاپ اول،
صفحه ۴۳۳

منبع مدل توانمندسازی: قربانزاده، وجه اله، خالقی نیا، شیرین، "نقش انتقال دانش ضمنی بر
توانمندسازی کارکنان" فصلنامه پژوهشهای منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین، سال اول
شماره ۲، بهار ۱۳۸۸

۱-۶ فرضیه های تحقیق

فرضیه اصلی:

- عدالت سازمانی بر توانمندسازی پرسنل گمرک ایران تاثیر دارد.
- فرضیه های فرعی:
- عدالت رویه ای بر توانمندسازی پرسنل گمرک ایران تاثیر دارد.
- عدالت توزیعی بر توانمندسازی پرسنل گمرک ایران تاثیر دارد.
- عدالت تعاملی بر توانمندسازی پرسنل گمرک ایران تاثیر دارد.

۱-۷ روش تحقیق

پایه هر علمی، روش شناخت آن است و اعتبار و ارزش قوانین هر علمی به روش شناختی مبتنی
است که در آن علم به کار می رود. روش تحقیق مجموعه ای از قواعد، ابزار و راههای معتبر
(قابل اطمینان) و نظام یافته برای بررسی واقعیتها، کشف مجهولات و دستیابی به راه حل
مشکلات است. (دلاور، ۱۲، ۱۳۷۴)

تحقیقات کاربردی تحقیقاتی هستند که نظریه ها، قانونمندیها، اصول و فنونی که در تحقیقات پایه
تدوین می شوند را برای حل مسائل اجرایی و واقعی بکار میگیرد. در واقع تحقیقات کاربردی به

سمت کاربردی علمی دانش، هدایت می شود که در سازمان کاربرد داشته و از طریق نتایج حاصل از آن مشکلی را حل نموده یا اوضاعی را بهبود می دهد (دلاور، ۱۳۷۴، ۳۲). تحقیق توصیفی، شرایط و پدیده های موجود را همانگونه که هست توصیف می کند و به شرایط و روابط موجود، عقاید متداول، فرایندهای جاری، آثار مشهود یا روندهای در حال گسترش توجه دارد. در این روش، محقق بدون دخالت و استنتاج ذهنی، یافته ها را گزارش می کند. تحقیقات توصیفی شامل جمع آوری اطلاعات برای آزمون فرضیه یا پاسخ به سوالات مربوط به وضعیت فعلی موضوع مورد مطالعه می شود. اطلاعات توصیفی معمولاً از طریق پرسشنامه، مصاحبه یا مشاهده جمع آوری می شوند (دلاور، ۱۳۷۴، ۱۱).

پیمایشی، روشی در تحقیق اجتماعی است که فراتر از یک تکنیک خاص در گردآوری اطلاعات است. هر چند معمولاً در آن از پرسشنامه استفاده می شود، اما فنون دیگری از قبیل مصاحبه ی ساختمند، مشاهده و تحلیل محتوا هم بکار می روند. مشخصه ی تحقیق پیمایشی مجموعه ی منظمی از داده هاست که آن را ماتریس متغیر بر حسب داده های موردی می نامند. (دلاور، ۱۳۷۴، ۲۳).

بنابر این تحقیق حاضر از نوع کاربردی است و از روش تحقیق میدانی استفاده میشود. تحقیق حاضر به دلیل ماهیت آن و فرضیه های مزبور، از جمله تحقیقات توصیفی - پیمایشی است. بطور خلاصه این تحقیق بدلیل بهره گیری از پرسشنامه از جمله تحقیقات پیمایشی است، علاوه بر این تحقیق بدلیل اینکه باهدف بهبود سازمانی انجام می پذیرد، از حیث هدف کاربردی است.

۸-۱ جامعه آماری

جامعه آماری عبارت است از همه اعضای فرضی یا واقعی که علاقمندی به تعمیم یافته های پژوهش به آن ها وجود دارد (دلاور، ۱۳۷۴، ۱۱۲). جامعه آماری یعنی کلیه افراد یا اشیایی که تحقیق بر روی آنها صورت می گیرد که در یک صفت مشترک باشند. جامعه آماری این تحقیق کارکنان ستاد مرکزی گمرک ایران هستند، طبق آخرین آمار موجود در ستاد مرکزی گمرک ایران تعداد ۱۶۲۴ نفر مشغول به کارند که آنان جامعه ی پژوهش را تشکیل می دهند

ب) تعیین حجم نمونه

نمونه آماری پژوهش، بخشی از جامعه بزرگ آماری است که از طریق تعیین حجم نمونه مشخص می گردد. براساس فرمول کوکران از بین ۱۶۲۴ نفر از کارکنان ستاد مرکزی گمرک ایران، تعداد ۳۶۱ نفر بعنوان نمونه مدنظر قرار می گیرد. شایان ذکر است باتوجه به همگن بودن جامعه پژوهش برای نمونه گیری از روش تصادفی ساده استفاده می شود.

$$N = 1624$$

عدم احتمال وجود صفت مشترک $q = 0.5$

احتمال وجود صفت مشترک $P = 0.5$

خطای قابل قبول $d = 0.05$

حدود اطمینان در سطح $(Z = 1/96)$

$$n = \frac{Nt^2pq}{Nd^2 + t^2pq}$$

ج) روش نمونه گیری

باتوجه به همگن بودن جامعه ی آماری ، در بخش نمونه گیری از روش نمونه گیری تصادفی استفاده شده است.

۹-۱ ابزار جمع آوری اطلاعات

در روش میدانی ، از ابزار پرسشنامه برای جمع آوری داده ها استفاده شده است . ابزار گردآوری شامل ۲ سری پرسشنامه استاندارد است که مورد اول پرسشنامه استاندارد توماس ولتهوس است که برای ارزیابی توانمندسازی کارکنان گمرک ایران و مورد دوم بعنوان ابزار سنجش عدالت سازمانی است.

۱۰-۱ قلمرو تحقیق

الف: قلمرو مکانی: ستاد مرکزی گمرک ایران می باشد.

ب قلمرو زمانی: قلمرو زمانی تحقیق حاضر همزمان با توزیع و جمع آوری پرسشنامه ها می باشد.

ج قلمرو موضوعی: در حوزه مدیریت منابع انسانی و مدیریت رفتار سازمانی می باشد.

۱۱-۱ تعریف عملیاتی متغیرها و واژه های تحقیق

توانمند سازی : توانمند سازی یعنی اینکه کارکنان بتوانند به خوبی وظایفشان را درک کنند، پیش از آنکه به آنان بگویند چه کار کنند(عبداللهی و نوه ابراهیم، ۱۳۸۵، ۸۶).

تاثیر گذاری : هر قدر اعتقاد کارمند بر این تاثیر بیشتر باشد، انگیزش بیشتری احساس می کند (روتز، ۱۹۶۶، ۱۷۶).

عزم شخصی یا انتخاب : به معنای تعیین رفتار شخصی توسط خود فرد میباشد. مطابق این مدل افراد هر چقدر فرصت بیشتری در انتخاب وظایفشان چگونگی انجام کار و قبول مسئولیت نتایج کارشان داشته باشند، احساس توانمندی بیشتری می کنند.

شایستگی : برای آنکه توانمند شدن ممکن شود ، افرادی که کار به آنها واگذار می شود، باید مهارتها، دانش، تجربه و سایر توانمندیهایی که برای حرکت با اعتماد به سمت جلو لازم است را داشته باشد.

بامعنا بودن کار: امری حیاتی و مهم است. بدون احساس معنا دار بودن احتمال احساس توانمندی وجود ندارد

عدالت توزیعی : بیانگر ادراک فرد از میزان رعایت عدالت در توزیع و تخصیص منابع و پاداش هاست. به بیان دیگر حدی که افراد پاداشها را با عملکرد مرتبط می دانند، عدالت توزیعی گویند

عدالت رویه ای : یعنی عدالت درک شده از فرایندی که برای تعیین توزیع پاداشها استفاده میشود. (رابینسون^۱، ۲۰۰۱، ۱۷۰)

عدالت تعاملی : شامل روشی است که عدالت سازمانی توسط سرپرستان به زیردستان منتقل می شود (اسکندورا، ۱۹۹۹) این نوع عدالت مرتبط با جنبه های فرایند ارتباطات (همچون ادب، صداقت و احترام) بین فرستنده و گیرنده عدالت است

¹ robinsoniran

فصل دوم
ادبیات تحقیق

بخش اول: مبانی نظری تحقیق

۱-۲. تئوری های مرتبط با عدالت سازمانی

بر اساس فرهنگ دهنخدا عدالت در لغت به معنی استقامت بوده، در شریعت عبارت است از استقامت بر طریق حق و با اجتناب از آنچه محذور (ممنوع) است در دین. (رضاییان، ۱۸۰، ۱۳۸۴). در فرهنگ آکسفورد، عدالت بر حفظ اصول قانونی، اجتماعی و اخلاقی، از طریق اعمال اقتدار یا قدرت دلالت دارد. (تیلور^۱، ۲۰۰۳، ۳۵۲). در مکتب تشیع، عدل یکی از اصول دین به شمار می آید و بر اساس احکام اسلام، امام و پیشوا، قاضی باید عادل باشد، شاهد محکمه و امام جمعه و جماعت، همگی باید عادل باشند.

۱-۱-۲. عدالت در قرآن

در تمامی اندیشه های سیاسی اسلام، مبنا و زیر بنای تمامی اصول نیز عدالت است. آیات الهی اشاره دارند که پیامبران را با مشعل های هدایت فرستادیم و به آنها کتاب و میزان دادیم تا عدالت را بر پا دارند (اخوان کاظمی، ۱۳۸۲، ۵۱) بعثت پیامبران و تشریح ادیان به منظور تحقق قسط و عدل با مفهوم وسیع کلمه در نظام حیات انسان بوده است تا آنجا که از رسول خدا (ص) نقل شده است: «کشور با کفر می ماند اما با ظلم ماندنی نیست» (اخوان کاظمی، ۱۳۸۲، ۷۳) به این ترتیب ملاحظه می شود که عدالت و استقرار آن به عنوان یک نیاز برای جوامع انسانی مطرح بوده است. ابراهام مازلو به عنوان برجسته ترین روانشناس در حوزه انگیزش، سلسله مراتبی از نیازهای انسانی را مطرح کرد که اگرچه عدالت در این سلسله مراتب جای ندارد، اما با این حال مازلو از اهمیت آن آگاه بوده و نسبت به پیامدهای ناشی از بی عدالتی هشدار داده است. مازلو عدالت را تقریباً یک نیاز اساسی مطرح کرده و آن را به همراه انصاف، صداقت و نظم در یک گروه قرار داده است و از آنها به عنوان پیش شرطهای اساسی برای ارضای نیازها یاد کرده است. (تیلور، ۲۰۰۳)

استاد مطهری، چهار معنی یا چهار کاربرد را برای کلمه عدل مدنظر قرار می دهد: (۱) موزون بودن، (۲) تساوی و نفی هر گونه تبعیض، (۳) رعایت حقوق افراد و دادن حق به صاحب حق، (۴) رعایت استحقاقها در افاضه وجود و رحمت به آنچه امکان وجود یا کمال وجود دارد (مطهری، ۱۳۷۷، ۷۵).

اهمیت رعایت عدالت در سازمان: دو تن از محققان، عدالت سازمانی را ادراک افراد از منصفانه یا غیر منصفانه بودن رفتار سازمان با آن ها تعریف کرده اند. ادراک برخورد غیر منصفانه سازمان توسط افراد، باعث کاهش روحیه، جابجایی و ترک شغل و حتی در مواردی تقابل و رودروئی با سازمان می گردد. (پارکر^۲ و کهلمی^۳، ۲۰۰۵، ۱۶۵)

¹ Tyler

² Parker

³ Kohlmeyer

مفهوم عدالت مبتنی بر مجموعه ای از اصول اخلاقی انتزاعی است که افراد به علت احترام به ارزشهای انسانی، نسبت به آن ها حساس هستند (پورعزت، ۲۰۰، ۱۳۸۷).

عدالت در فلسفه سیاسی قدیم است (مرامی، ۱۳۷۸، ۱۵) افلاطون در کتاب جمهوریت در پی این پرسش بود که چرا مرد با فضیلتی در جامعه آتن بود و اینکه مفهوم عدالت چیست (کاظمی، ۱۳۷۹، ص ۲۶) به نظر افلاطون عدالت وقتی حاصل می شود که در دولت هر کسی به کاری که شایسته آن است بپردازد به همانگونه انسان عادل نیز انسانی است که اجزای سه گانه روح او (غضب، شهوت و عقل) تحت فرمانروایی عقل، هماهنگ باشند (اخوان کاظمی، ۱۳۸۲، ۱۳۷)

از نظر ارسطو (شاگرد افلاطون) نیز عدالت داشتن رفتاری برابر با افراد برابر است (مرامی، ۱۳۷۸، ۱۶) ارسطو معتقد بود که توده های مردم به این دلیل انقلاب می کنند که با آنان با بی عدالتی رفتار می شود (کاظمی، ۱۳۷۹، ۵۹) از دیدگاه توماس آکویناس عدالت واقعی زمانی است که حاکم به هرکس مطابق شان و شایستگی او امتیاز بدهد (کاظمی، ۱۳۸۰، ۵۳) از دید نظریه لیبرال عدالت به این معنی است که دولت نباید با شهروندان با تبعیض رفتار کند مگر در صورتی که در زمینه ای مورد نظر میان خود آنها تفاوت هایی وجود داشته باشد. در برداشت لیبرال از عدالت عمده توجه معطوف به توزیع عادلانه قدرت در جامعه است (مرامی، ۱۳۷۸، ۱۶) ارسطو معتقد بود که توده های مردم به این دلیل انقلاب می کنند که با آنان با بی عدالتی رفتار می شود (کاظمی، ۱۳۷۹، ۵۹) از دیدگاه توماس آکویناس عدالت واقعی زمانی است که حاکم به هر کس مطابق شان و شایستگی او امتیاز بدهد (کاظمی، ۱۳۸۰، ۵۳) از دید نظریه لیبرال عدالت به این معنی است که دولت نباید با شهروندان با تبعیض رفتار کند مگر در صورتی که در زمینه ای مورد نظر میان خود آنها تفاوت هایی وجود داشته باشد. در برداشت لیبرال از عدالت عمده توجه معطوف به توزیع عادلانه قدرت در جامعه است (مرامی، ۱۳۷۸، ۲۴) عدالت در مفهوم رادیکال آن در شعار و فرمول معروف مارکس «از هر کس به اندازه توانش و به هر کس به اندازه نیازش» خلاصه می شود. مرکز ثقل عدالت در این مفهوم، توزیع عادلانه ثروت است. (مرامی، ۱۳۷۸، ۲۸-۲۹)

۲-۱-۲. مفهوم لغوی عدالت

یکی از دشواریهای بحث عدالت، ابهام در تعاریف و معانی آن است. زبان عربی برای برخی واژه ها بیش از ده مترادف دارد و واژه عدالت نیز واجد چنین مترادف هایی است. بنابراین برای هر جنبه ای از عدالت معانی متعددی وجود دارد که شاید مهمترین آنها قسط، قصد، استقامت، وسط، نصیب، میزان، انصاف و غیره باشد. فرهنگ لغات آکسفورد عدالت را به عنوان حفظ حقوق با اعمال اختیار و قدرت و دفاع از حقوق با تعیین پاداش یا تنبیه توصیف کرده است. اما آنچه در تعاریف این واژه به مقاصد ما نزدیکتر است. مفهوم عدالت به معنای برابری و تساوی، دادگری و انصاف، داور با راستی و درستی و مفاهیم دیگری از این قبیل است.

۳-۱-۲. عدالت در سازمان

تعریف عدالت سازمانی: واژه «عدالت سازمانی» که اولین بار توسط گرینبرگ به کار برده شد به «ادراک انصاف در سازمانها» اطلاق می شود.