

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



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 عملکرد کارکنان آب وفاضلاب
استان تهران منطقه ۴

استاد راهنما:

دکتر کسرایبی

پژوهشگر:

عبدالله امیری

پاییز ۱۳۹۳

تشکر و قدردانی

ضمن سپاس و ستایش به درگاه ایزد منان که به من توانایی داد که بااستعانت از او بتوانم این پژوهش را انجام دهم ، بر خود لازم می بینم از دلگرمی و تشویق اساتید و دوستان که در نگارش این مجموعه مرا یاری نمودند، قدردانی نمایم:

جناب آقای دکتر کسرایی ، استاد راهنما، که در طول نگارش این مجموعه با راهنمایی های عالمانه و بجایشان، سکندار شایسته ای در هدایت این پایان نامه بوده اند.

جناب آقایان دکتر گیوریان و دکتر ربیعی، اساتید داور، که با سعه صدر داوری این تحقیق را پذیرفتند و در طول نگارش این مجموعه همواره از نظرات کارشناسانه شان، بهره جستیم.

همچنین از **مسئولین محترم شرکت آب و فاضلاب منطقه ۴** تهران که در طی اجرای این تحقیق، همکاری صمیمانه ای با من داشتند. و در خاتمه از **دوستان ارجمندم** که مرا در انجام این تحقیق یاری نمودند، قدردانی و تشکر می نمایم.

تقدیم به:

به نام پروردگار هستی بخش آغاز و با نام او این دست نوشته حقیر را تقدیم می کنم:

به استاد گرامی و دلسوز جناب آقای دکتر کسرائی که به واقع حق استادی خود را ایفا نمودند

به اساتید محترم و ارجمند آقایان دکتر گیوریان و دکتر ربیعی که از مشاوره ایشان بهره مند بودم.

به پدر و مادر عزیزتر از جانم که همه موفقیت خود را مدیون دعا‌های آنها هستم.

به همسرم و دخترانم...

به کسانی که به واقع بسان جویباری کوچک سنگ به سنگ راه را با من لمس کردند و در این وادی مرا تنها نگذاشتند...

من مدیون تمامی محبت های شما هستم

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول
۳	۱-۱- مقدمه
۳	۲-۱- بیان مسأله
۴	۳-۱- اهمیت موضوع
۵	۴-۱- اهداف تحقیق
۶	۵-۱- چهارچوب نظری
۶	۱-۵-۱- عدالت سازمانی
۶	۱-۱-۵-۱- عدالت رویه‌ای
۶	۲-۱-۵-۱- عدالت توزیعی
۷	۳-۱-۵-۱- عدالت مراوده‌ای
۷	۲-۵-۱- عملکرد
۸	۶-۱- مدل مفهومی پژوهش
۸	۷-۱- فرضیات تحقیق
۸	۸-۱- روش تحقیق
۸	۹-۱- جامعه تحقیق و حجم نمونه
۹	۱۰-۱- قلمرو تحقیق
۹	۱۱-۱- روش و ابزار جمع‌آوری اطلاعات
۹	۱۲-۱- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۱۱	فصل دوم
۱۲	بخش اول: عدالت سازمانی
۱۳	۱-۱-۲- مقدمه
۱۳	۲-۱-۲- مفهوم عدل
۱۴	۳-۱-۲- عدالت حقدار و عدالت حقگرا
۱۴	۴-۱-۲- نقش عدالت اجتماعی در توسعه پایدار جوامع انسانی
۱۵	۵-۱-۲- تعریف عدالت
۱۶	۶-۱-۲- مفهوم لغوی عدالت
۱۶	۷-۱-۲- شکل‌گیری نگرش به مسأله عدالت در تاریخ
۱۷	۱-۷-۱-۲- عدالت در آیین زرتشت و ایران باستان:
۱۸	۸-۱-۲- اهمیت عدالت از منظر اسلام
۱۸	۱-۸-۱-۲- عدالت در قرآن

۱۸	۲-۸-۱-۲- عدالت در اندیشه رسول ا... (ص):
۱۹	۳-۸-۱-۲- عدالت در اندیشه ائمه اطهار (ع):
۱۹	۹-۱-۲- عدالت سازمانی
۲۱	۱۰-۱-۲- ابعاد عدالت سازمانی
۲۱	۱-۱۰-۱-۲- عدالت رویه‌ای
۲۱	۲-۱۰-۱-۲- عدالت توزیعی
۲۲	۳-۱۰-۱-۲- عدالت مرادده‌ای
۲۲	۱۱-۱-۲- کانونهای عدالت سازمانی
۲۲	۱۲-۱-۲- عوامل موثر بر درک عدالت
۲۳	۱-۱۲-۱-۲- پیامدهای سازمانی
۲۳	۲-۱۲-۱-۲- رویه‌های سازمانی
۲۳	۳-۱۲-۱-۲- خصوصیات ادراک کننده
۲۳	۱۳-۱-۲- نتایج درک عدالت
۲۳	۱-۱۳-۱-۲- عملکرد کاری
۲۳	۱۴-۱-۲- ضرورت درک عدالت در سازمانها
۲۴	۱۵-۱-۲- پیامدهای عدالت سازمانی
۲۴	۱-۱۵-۱-۲- رابطه عدالت با بهره‌وری منابع انسانی
۲۶	۲-۱۵-۱-۲- رابطه عدالت و تعهد سازمانی
۲۷	۳-۱۵-۱-۲- عدالت سازمانی و سرمایه اجتماعی
۲۹	بخش دوم: عملکرد
۳۰	۱-۲-۲- مقدمه
۳۰	۲-۲-۲- تعاریف عملکرد
۳۱	۳-۲-۲- مفهوم عملکرد
۳۱	۴-۲-۲- دیدگاههای تاریخی در مورد عملکرد
۳۱	۱-۴-۲-۲- خشنودی موجب اثربخشی است
۳۱	۲-۴-۲-۲- عملکرد گذشته، عملکرد آینده را پیشبینی میکند
۳۲	۳-۴-۲-۲- نظریه بزرگمرد
۳۲	۵-۲-۲- اهمیت عملکرد کارکنان
۳۲	۶-۲-۲- عوامل و متغیرهای مؤثر بر عملکرد
۳۴	۷-۲-۲- بهبود عملکرد
۳۵	۸-۲-۲- عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد
۳۶	۹-۲-۲- علل ضعف عملکرد
۳۶	۱-۹-۲-۲- عوامل فردی
۳۶	۱-۱-۹-۲-۲- توانایی هوشی اندک
۳۶	۲-۱-۹-۲-۲- دانش شغلی اندک:

۳۶	۲-۹-۱-۳- کمبود انگیزه کاری، اخلاق کاری:
۳۶	۲-۹-۱-۴- فشار شغلی:
۳۶	۲-۹-۱-۵- سوختن شغلی:
۳۶	۲-۹-۱-۶- منسوخی:
۳۶	۲-۹-۱-۷- محدودیتهای فیزیکی:
۳۶	۲-۹-۱-۸- الکلیسم و اعتیاد به مواد مخدر:
۳۶	۲-۹-۱-۹- مشکلات شخصی و خانوادگی:
۳۷	۲-۹-۲- عوامل سازمانی
۳۷	۲-۹-۲-۱- مشکلات ارگونومی:
۳۷	۲-۹-۲-۲- ارتباطات نامناسب:
۳۷	۲-۹-۲-۳- تاثیر نامطلوب گروه کاری:
۳۷	۲-۹-۲-۴- محیط کاری و حمایت سازمانی نامطلوب:
۳۷	۲-۹-۲-۵- سبک رهبری مدیر:
۳۷	۲-۲-۱۰- مفهوم ارزیابی عملکرد
۳۸	۲-۱۱- ضرورت و اهمیت تدوین نظام ارزیابی عملکرد کارکنان در سازمانها
۳۹	۲-۱۲- فرایند و چرخه چهار مرحله‌ای ارزیابی عملکرد کارکنان
۴۰	۲-۱۳- مفهوم و مولفه‌های مدیریت عملکرد
۴۲	۲-۱۴- مدیریت عملکرد به‌عنوان یک سیستم تجاری
۴۲	۲-۱۴-۱- مدیریت عملکرد به‌عنوان یک سبک رهبری و فرهنگ
۴۲	۲-۱۴-۲- مدیریت عملکرد به‌عنوان بخشی از پیمان روانشناختی
۴۲	۲-۱۴-۳- مدیریت عملکرد به‌عنوان بازخورد شخصی و فرایند یادگیری
۴۲	۲-۱۵- عناصر مدیریت عملکرد
۴۳	۲-۱۶- رابطه ارزیابی عملکرد و مدیریت عملکرد
۴۶	بخش سوم: پیشینه تحقیق
۴۷	مقدمه
۵۰	فصل سوم: روش شناسی پژوهش
۵۱	۳-۱- مقدمه
۵۱	۳-۲- جامعه آماری
۵۱	۳-۳- حجم نمونه
۵۲	۳-۴- متغیرهای مستقل و وابسته
۵۲	۳-۵- روش تحقیق
۵۲	۳-۶- روش گردآوری اطلاعات
۵۳	۳-۶-۱- روش کتابخانه‌ای
۵۳	۳-۶-۲- روش میدانی
۵۳	۳-۶-۱-۲- بررسی مدارک و اسناد

۵۳	۳-۶-۲-۲-مشاهده
۵۳	۳-۶-۲-۳-مصاحبه
۵۳	۳-۶-۲-۴-پرسشنامه
۵۴	۳-۷-شاخص های مربوط به متغیرهای تحقیق و سؤالات مرتبط در پرسشنامه
۵۵	۳-۸-فرضیات تحقیق
۵۵	۳-۹-تعیین روایی (اعتبار) پرسشنامه
۵۵	۳-۱۰-پایایی (اعتمادپذیری) پرسشنامه
۵۶	۳-۱۱-روش تجزیه و تحلیل داده ها
۵۶	۳-۱۱-۱-آمار توصیفی
۵۶	۳-۱۱-۲-تحلیل استنباطی
۵۹	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها
۶۰	۴-۱-مقدمه
۶۰	۴-۲-تجزیه و تحلیل دادهها
۶۰	۴-۲-۱-آمار توصیفی
۶۰	۴-۲-۱-۱-جنسیت
۶۰	۴-۲-۱-۲-سن
۶۱	۴-۲-۱-۳-تحصیلات
۶۱	۴-۲-۱-۴-سابقه خدمت
۶۱	۴-۲-۲-تحلیل استنباطی
۶۱	۴-۲-۲-۱-آزمون کولموگروف-اسمیرنف
۶۲	۴-۲-۲-۲-آزمون رتبههای اسپیرمن
۶۲	۴-۲-۲-۲-۱-فرضیه اصلی
۶۳	۴-۲-۲-۲-۲-فرضیه فرعی اول
۶۴	۴-۲-۲-۲-۳-فرضیه فرعی دوم
۶۵	۴-۲-۲-۲-۴-فرضیه فرعی سوم
۶۶	۴-۲-۳-تکنیک آنتروپی
۶۷	۴-۲-۴-آزمون کای دو
۶۷	۴-۲-۴-۱-رابطه میان سن کارکنان و عملکرد آنان
۶۸	۴-۲-۴-۲-رابطه میان جنسیت کارکنان و عملکرد آنان
۶۸	۴-۲-۴-۳-رابطه میان سطح تحصیلات کارکنان و عملکرد آنان
۶۸	۴-۲-۴-۴-رابطه میان سابقه خدمت کارکنان و عملکرد آنان
۶۹	۴-۲-۵-آزمون دوجملهای
۶۹	۴-۲-۵-۱-بررسی سطح عدالت سازمانی
۷۰	۴-۲-۵-۲-بررسی سطح عدالت توزیعی
۷۰	۴-۲-۵-۳-بررسی سطح عدالت رویهای

۷۱	۴-۲-۲-۵-۴- بررسی سطح عدالت مراوده‌های
۷۱	۴-۲-۲-۵-۵- بررسی سطح عملکرد منابع انسانی
۷۳	فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات
۷۴	۱-۵- مقدمه
۷۴	۲-۵- نتایج حاصل از آزمون فرضیات
۷۴	۱-۲-۵- آزمون رتبه‌های اسپیرمن
۷۴	۲-۲-۵- آزمون فریدمن
۷۶	۳-۲-۵- تکنیک آنتروپی
۷۶	۴-۲-۵- آزمون استقلال کای دو
۷۶	۵-۲-۵- آزمون دوجملهای
۷۷	۳-۵- پیشنهادات بر اساس یافته‌های پژوهش
۷۷	۱-۳-۵- با توجه به رابطه مثبت و معنادار میان عدالت سازمانی و ابعاد آن
۷۷	۱-۱-۳-۵- عدالت توزیعی:
۷۷	۲-۱-۳-۵- عدالت رویهای:
۷۷	۳-۱-۳-۵- عدالت مراوده‌های:
۷۸	۴-۵- محدودیتهای تحقیق
۷۸	۱-۴-۵- پیشنهادات برای تحقیقات آتی
۸۵	منابع و ماخذ
۷۹	پیوست‌ها
۸۰	پرسشنامه

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۵۴	جدول ۳-۱- شاخصهای مربوط به پرسشنامه عدالت سازمانی.....
۵۴	جدول ۳-۲- شاخصهای مربوط به پرسشنامه عملکرد.....
۵۶	جدول ۳-۳- مقدار آلفای کرائباخ برای متغیرهای پژوهش.....
۶۰	جدول ۴-۱- فراوانی مطلق و نسبی توزیع جنسیت در نمونه آماری.....
۶۰	جدول ۴-۲- فراوانی مطلق و نسبی توزیع سنی نمونه آماری.....
۶۱	جدول ۴-۳- فراوانی مطلق و نسبی توزیع تحصیلات در نمونه آماری.....
۶۱	جدول ۴-۴- فراوانی مطلق و نسبی توزیع سابقه خدمت نمونه آماری.....
۶۱	جدول ۴-۵- نتایج حاصل از بکارگیری آزمون کولموگروف-اسمیرنف.....
۶۲	جدول ۴-۶- نتایج حاصل از بکارگیری آزمون اسپیرمن (رابطه میان عدالت سازمانی و عملکرد منابع انسانی).....
۶۳	جدول ۴-۷- نتایج حاصل از بکارگیری آزمون فریدمن.....
۶۳	جدول ۴-۸- نتایج حاصل از بکارگیری آزمون اسپیرمن (رابطه میان عدالت توزیعی و عملکرد منابع انسانی).....
۶۳	جدول ۴-۹- نتایج حاصل از بکارگیری آزمون فریدمن.....
۶۴	جدول ۴-۱۰- نتایج حاصل از بکارگیری آزمون اسپیرمن.....
۶۵	جدول ۴-۱۱- نتایج حاصل از بکارگیری آزمون فریدمن.....
۶۵	جدول ۴-۱۲- نتایج حاصل از بکارگیری آزمون اسپیرمن (رابطه میان عدالت مراودهای و عملکرد منابع انسانی).....
۶۶	جدول ۴-۱۳- نتایج حاصل از بکارگیری آزمون فریدمن.....
۶۷	جدول ۴-۱۴- رتبهبندی ابعاد عدالت سازمانی.....
۶۷	جدول ۴-۱۵- بررسی رابطه میان سن کارکنان و عملکرد آنان.....
۶۸	جدول ۴-۱۶- بررسی رابطه میان جنسیت کارکنان و عملکرد آنان.....
۶۸	جدول ۴-۱۷- بررسی رابطه میان سطح تحصیلات کارکنان و عملکرد آنان.....
۶۸	جدول ۴-۱۸- بررسی رابطه میان سابقه خدمت کارکنان با عملکرد آنان.....
۶۹	جدول ۴-۱۹- نتایج حاصل از بکارگیری آزمون دوجمله ای برای متغیر عدالت سازمانی.....
۷۰	جدول ۴-۲۰- نتایج حاصل از بکارگیری آزمون دوجمله ای برای متغیر عدالت توزیعی.....
۹۰	جدول ۴-۲۱- نتایج حاصل از بکارگیری آزمون دوجمله ای برای متغیر عدالت رویه ای.....
۷۱	جدول ۴-۲۲- نتایج حاصل از بکارگیری آزمون دوجمله ای برای متغیر عدالت مراودهای.....
۷۲	جدول ۴-۲۳- نتایج حاصل از بکارگیری آزمون دوجمله ای برای متغیر عملکرد منابع انسانی.....
۷۴	جدول ۵-۱- نتایج حاصل از بکارگیری آزمون رتبههای اسپیرمن.....
۷۵	جدول ۵-۲- نتایج حاصل از بکارگیری آزمون فریدمن.....
۷۶	جدول ۵-۳- نتایج حاصل از بکارگیری تکنیک آنتروپی.....
۷۶	جدول ۵-۴- نتایج حاصل از بکارگیری آزمون کای دو.....

جدول ۵-۵- نتایج حاصل از بکارگیری آزمون دو جمله ای.....۷۶

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۴۸	نمودار ۱-۲ - مولفه‌های مفهوم ارزیابی عملکرد (سلطانی، ۱۳۸۳؛ ۶).....
۵۳	نمودار ۲-۲ - ابعاد چهارگانه مدیریت عملکرد (بزار جزایری، ۱۳۸۲، ۱۹).....

چکیده:

در این پژوهش منابع انسانی مهمترین و با ارزشترین دارایی ها است که هر سازمان در اختیار دارد. و موثرترین راه بدست آوردن مزیت‌های رقابتی در شرایط فعلی کارآمد تر کردن کارکنان سازمان می باشد. از آنجا که ادراکات کارکنان به مثابه عاملی موثر بر عملکرد کاری کارکنان می باشد که به نوبه خود با اثر گذاری و رضایت شغلی عملکرد کارکنان را بهبود می بخشد. بنابراین در این پژوهش سعی گردیده تا با درک مفهوم عدالت سازمانی و شناسایی مولفه های آن شامل عدالت توزیعی و رویه ای و مراوده ای تاثیر آن بر عملکرد منابع انسانی مورد بررسی قرار گیرد. و نتایج حاصل از پژوهش با توجه به داده های جمع آوری شده و انجام آزمونهای آماری مناسب ارائه و سپس پیشنهادات لازم که در دو بخش تحت عنوان پیشنهادات بر مبنای یافته های تحقیق و پیشنهادات برای تحقیقات آتی ارائه می شود. امید است نتایج تحقیق حاضر بتواند مدیران سازمان را برای دستیابی به عدالت سازمانی که باعث رضایت شغلی بیشتر و اثر بخشی کارکنان که نقش موثری در پیشبرد اهداف شرکت آب و فاضلاب استان تهران منطقه ۴ دارد را رهنمود باشد.

فصل اول

۱-۱- مقدمه

مراتب پویایی پدیده‌های اجتماعی، نظریه‌های علوم اجتماعی را به استفاده از سازه‌های انتزاعی متمایل می‌نماید. مدیریت سیستم‌های اجتماعی مستلزم درک علل پویایی، تحول اجزاء و ماهیت ابعاد وجودی آنهاست. لذا هر اقدامی در این سیستم‌ها باید بصورت هماهنگ و با توجه به ابعاد متنوع واقعیت‌های موجود صورت گیرد (پورعزت، ۱۳۸۱).

شیوع بدبینی و بی‌اعتمادی و آموزش روش‌های نامشروع کسب نخبگی از جمله ناپذیرترین پیامدهای بی‌عدالتی در سیستم‌های اجتماعی محسوب می‌گردد، زیرا بی‌عدالتی به افراد می‌آموزد که برای تصدی منصب‌های اجتماعی «شایستگی» ضرورت ثانوی است و اثرات این بی‌عدالتی ادراک شده در سیستم‌های اجتماعی از جمله سازمان‌ها بصورت ممتد به خارج از سازمان نیز انتقال می‌یابد. لذا ضروری است مدیریت سیستم‌های اجتماعی سازوکارهای بهره‌مندی از فرصت‌های یکسان را برای همه افراد فراهم آورد، از این رو هرگونه اقدامی در عرصه سیستم‌های اجتماعی مستلزم درک پیامدها است و بایستی مبتنی بر تفکر سیستمی باشد. لازمه استقرار عدالت، بهره‌مندی از نگرشی بلندمدت، بنیادی و چندبعدی است؛ به گونه‌ای که به جای برخورد با معلول‌ها، علل تبعیض و سازوکارهای چندگانه را در کانون توجه قرار دهد و ابعاد روانشناختی آن را در کنار پیامدها ملاحظه نماید و هزینه ارتکاب ظلم و اجحاف را با استفاده از سازوکارهای کنترل مناسب، فزونی بخشد (پورعزت، ۱۳۸۱).

۱-۲- بیان مساله

یکی از موضوعاتی که در سال‌های اخیر در ابعاد مختلف سیاسی، اخلاقی و اجتماعی مورد توجه صاحب‌نظران علم مدیریت قرار گرفته، مبحث عدالت سازمانی است که از مهمترین مفاهیم، در موضوعات سیاسی و اجتماعی نیز به شمار می‌آید. عدالت، موجب هماهنگی و همکاری بیشتر بین افراد شده و عدالت سازمانی باعث می‌گردد که افراد وظایف خود را در سازمان به نحو اثربخش‌تری انجام دهند (Gholi pour & Poor Ezzat, ۲۰۰۸). علاقه وافر پژوهشگران در مورد چگونگی کارکرد عدالت در سازمان‌ها، موجب شده است که در سالیان گذشته، عدالت، در کانون توجه بسیاری از تحقیقات در زمینه علوم انسانی قرار گیرد. درک و ایجاد عدالت در سازمان، از مهمترین وظایف مدیران و کارکنان، بودن توجه به پست و مقامشان در سازمان، می‌باشد. وجود عدالت در سازمان، باعث می‌شود کارها بدرستی صورت گرفته و بی‌عدالتی موجب می‌گردد که کارکنان مجبور گردند حق و حقوق خود را از روش‌های غیرقانونی بدست آورند.

عدالت اجتماعی نیز بدون عدالت سازمانی، غیر ممکن و نامفهوم خواهد بود. در واقع، می‌توان عدالت سازمانی را، انجام درست امور و فعالیت‌های مختلف سازمان، رفتارها و گرایش‌های کارکنان دانست. عدالت سازمانی، پایه و اساس تفکر استراتژیک و ارزش‌های سازمان به حساب می‌آید و بی‌عدالتی، مراحل رشد و ثبات سازمان را که از مهمترین مراحل چرخه حیات سازمان هستند، مورد تهدید قرار می‌دهد (Goudarzvand Chegini, ۲۰۰۹).

گرینبرگ^۱ (۱۹۹۰) معتقد است عدالت سازمانی به انصاف درک شده از سوی کارکنان در مورد وظایف و شغلشان در محیط کار مربوط است. در واقع، وی از واژه عدالت برای تشریح و تجزیه و تحلیل نقش آن در محیط کار استفاده می‌کند. بدون شک، بی‌عدالتی یا تبعیض، زیان‌های جبران ناپذیری بر پیکر سازمان وارد خواهد کرد. اگر در بخش‌های مختلف سازمان و روابط میان کارکنان تبعیض وجود داشته باشد، سازمان‌ها سریع‌تر به مرحله افول خود نزدیک خواهند شد (Gladwell, ۲۰۰۵; Greenberg, ۱۹۹۰).

اجرای عدالت در سازمان‌ها، موجب تقویت سرمایه اجتماعی (امیرخانی و پورعزت، ۱۳۸۷)، افزایش عملکرد کارکنان (Jamaludin, ۲۰۰۸) و رضایت شغلی (Fatt et al, ۲۰۱۰)، عملکرد کارکنان (Rowlan & Hall, ۲۰۱۲) و همچنین بهبود بهره‌وری منابع انسانی (Tyler & Blader, ۲۰۰۳) در سازمان‌ها و از سویی دیگر نیز، بی‌عدالتی موجب خدشه‌دار شدن کرامات انسانی و از بین رفتن انگیزه افراد برای یادگیری و دستیابی به آموزه‌های بیشتر خواهد شد. در شرکت آب و فاضلاب استان تهران، منطقه ۴ متأسفانه به دلایلی، مدیران توجه ویژه‌ای به برخی از کارکنان خود داشته و این امر در نحوه برخورد، رفتار، احترام و حتی در مواردی در میزان پرداختی‌ها مشهود می‌باشد. بنابراین سازمان هواره محیطی برای تنش و فشارهای عصبی برای کارکنان بوده که این امر در عملکرد برخی کارکنان مشهود بوده و بعضاً به ترک خدمت آنان نیز انجامیده است. با توجه به تجربه مستقیم پژوهشگر از کار در این سازمان، بسیاری از کارکنان علت نارضایتی خود را تبعیض در رفتار مدیران دانسته و معتقدند که رفتارها و تصمیمات غیرمنصفانه مدیران تا حد زیادی بر روحیه آنان تاثیر گذارده است و آنان از انگیزه بالایی برای انجام وظایف خود به بهترین نحو ندارند.

با عنایت به موارد مطروحه، سوال اصلی پژوهش حاضر را می‌توان بدین صورت مطرح نمود:

بکارگیری عدالت سازمانی در تمامی ابعاد، چه تاثیری بر عملکرد کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان تهران منطقه ۴ خواهد داشت؟

۱-۳- اهمیت موضوع

بیشتر عمر انسان در نهادهای اجتماعی نظیر مدرسه و کسب و کار صرف می‌شود. به منظور انجام وظیفه اثربخش در نهادهای اجتماعی، تعلق و همکاری در روابط میان فردی باید ایجاد شود و هر عضوی از نهاد باید هزینه معینی را از نظر زمان، تلاش و تحمل فشار سنگین بپردازد. در ازای آن، نهادهای اجتماعی به افراد، مزایای گوناگونی ارائه می‌دهند که پژوهشگران بطور کلی آنها را به دو دسته اقتصادی و احساسی/ اجتماعی طبقه‌بندی می‌کنند. مزایای اقتصادی یا «مزایای ابزاری» مزایایی است که با رفاه مادی، آسایش و سطح زندگی افراد ارتباط دارد. این‌گونه مزایا را به سهولت می‌توان به صورت پول درآورد و بطور نسبی مشخص کرد. مزایای احساسی/ اجتماعی به جایگاه و هویت فرد در گروه برمی‌گردد و گاهی آن را مزایای نمادین می‌نامند، زیرا بیانگر وجهه و اعتبار فرد و ارزش وی در بافت یک گروه اجتماعی است (رضاییان، ۱۳۸۸؛ ۴۲).

^۱. Greenberg

چگونگی توزیع این مزایا، اهمیت زیادی برای افراد سازمان دارد. پاسخ‌های افراد به آنچه بدست

می‌آورند و در مقابل آنچه که ارائه می‌دهند، موضوع محتوایی پژوهش اجتماعی در زمینه عدالت را شکل می‌دهد. اعضای نهادها، روشی که مزایا توزیع می‌شوند و همچنین ماهیت مزایای توزیع‌شده را ارزیابی می‌کنند و ادراکاتی را از عادلانه یا ناعادلانه بودن آنها شکل می‌دهند. این ادراکات از انصاف، زمینه پیش‌بینی درباره درآمدهای احتمالی آتی و نحوه برخورد سازمان با آنها در آینده را فراهم می‌سازد. برای مثال، در صورتی که سازمانی، پاداش‌ها را ناعادلانه توزیع کند، فرد به احتمال زیاد، توزیع پاداش‌ها در آینده را نیز ناعادلانه پیش‌بینی خواهد کرد. این‌گونه ارزیابی‌ها به افراد امکان می‌دهد درباره نحوه تخصیص منابع خود به سازمان با توجه به مزایای اقتصادی و احساسی/اجتماعی آن تصمیم‌گیری کند (همان منبع؛ ۴۲ و ۴۳).

درک عدالت در سازمان‌ها موجب دستیابی به سطح بالایی از اعتماد سازمانی می‌گردد، محققان بر این باورند هنگامی که افراد احساس نمایند ارزیابی‌های سازمانی به شیوه‌ای منصفانه صورت گرفته میزان اعتماد آنان در سازمان افزایش می‌یابد، به طور کلی قضاوت‌های حاکی از وجود انصاف، به عنوان جایگزین اعتماد در روابط میان فردی به کار می‌رود (رضاییان، ۱۳۸۲).

عدالت از جمله لزوم حیاتی هر نوع مشارکت اجتماعی است، استمرار حضور داوطلبانه افراد در گروه‌ها به نحوه ادراک آنان از نحوه و میزان رعایت انصاف و عدالت بستگی دارد، هر چه اعضای یک گروه با یک سیستم ادراکی قضاوتی عادلانه از رفتار آن سیستم داشته باشد عملکرد کارکنان بیشتری برای مشارکت و حفظ توسعه آن دارند (پور عزت، ۱۳۸۰). رفتارهای عادلانه با افراد عملکرد کارکنان آنان را افزایش داده و تلاش‌های داوطلبانه آنان را برای نیل به اهداف اجتماعی دو چندان می‌کند. به طور کلی عدالت موجب انسجام افراد و بی‌عدالتی عاملی است جهت جدایی و تفرقه میان افراد (Folger & Cropanzano, ۱۹۹۸).

سرانجام این که، نتایج این پژوهش کمک زیادی به مدیران در سازمان‌های امروزی می‌کند که نمی‌توانند نسبت به عدالت سازمانی بی‌تفاوت باشند چراکه عدالت به مانند سایر نیازهای انسان به عنوان یک نیاز مطرح بوده و هست. چنانچه مدیران سازمان‌ها به دنبال پیشرفت و بهبود در سازمان هستند بایستی قادر باشند درک وجود عدالت در سازمانشان را در کارکنان به وجود آورند.

۱-۴- اهداف تحقیق

۱) سنجش تاثیر عدالت سازمانی و ابعاد آن بر عملکرد کارکنان آب و فاضلاب استان تهران منطقه ۴

۲) سنجش وضعیت موجود هر یک از متغیرها

۳) رتبه‌بندی ابعاد عدالت سازمانی

۴) سنجش رابطه میان خصوصیات جمعیت‌شناختی کارکنان و عملکرد آنان

۱-۵-۰- چهارچوب نظری

۱-۵-۱- عدالت سازمانی

از آنجا که عدالت و اجرای آن یکی از نیازهای اساسی و فطری انسان است که همواره در طول تاریخ وجود آن بستری مناسب جهت توسعه جوامع انسانی فراهم کرده است. نظریات مربوط به عدالت به موازات گسترش و پیشرفت جامعه بشری تکامل یافته و دامنه آن از نظریات ادیان و فلاسفه به تحقیقات تجربی گشوده شده است. پس از انقلاب صنعتی و مکانیزه شدن جوامع بشری، سازمان‌ها چنان بر زندگی بشر سیطره افکنده‌اند که هر انسان از لحظه تولد تا مرگ مستقیماً وابسته به آنهاست و امروزه زندگی، بدون وجود سازمان‌ها قابل تصور نیست. بنابراین اجرای عدالت در جامعه منوط به وجود عدالت در سازمان‌هاست که به طور جدی در ادبیات و تحقیقات مدیریت در دنیا مطرح شده‌اند. در واقع، عدالت سازمانی بازگوکننده میزان درک فرد از این موضوع است که آیا با وی در محل کار عادلانه برخورد می‌شود یا خیر؟ این امر به نوبه خود منجر به شناسایی و تعیین سه جزء تشکیل‌دهنده عدالت سازمانی خواهد شد که عبارتند از عدالت توزیعی^۱، رویه‌ای^۲ و مراوده‌ای^۳. (Krietner & Kinicki, ۲۰۰۱, ۲۵۷)

۱-۱-۵-۱- عدالت رویه‌ای

عدالت رویه‌ای که بیانگر انصاف مدیران و رهبران در فرآیند تصمیم‌گیری می‌باشد. عدالت رویه‌ای به ایجاد فرصت‌های کاری یکسان و برابر برای همه کارکنان اشاره دارد. به بیان دیگر، عدالت رویه‌ای، عدالت درک شده از فرایندی است که برای توزیع و تخصیص پرداخت‌ها استفاده می‌شود.

لیند و تیلور (۱۹۸۸) عدالت رویه‌ای را به منزله رعایت عدالت در فراگردهایی که توسط آنها پیامدها تخصیص می‌یابند، تعریف می‌کنند.

شواهد نشان می‌دهد که در سازمان‌هایی که کارکنان اعتقاد دارند که فراگردهای تصمیم‌گیری، ناعادلانه است، آنها نسبت به مافوق‌شان تعهد کمتری نشان داده، کم کاری بیشتری نموده، قصد و نیت آنها برای ترک خدمت افزایش می‌یابد، عملکرد کاهش یافته و رفتارهای تبعی سازمانی به میزان کمتری مشاهده می‌شود.

این ادراک غیر منصفانه بودن رویه‌ها، حتی می‌تواند بیشتر از پیامدهای غیر عادلانه منجر به رنجش و خشم کارکنان گردد. در حالی که رویه‌های منصفانه باعث می‌شود که افراد هنگام مواجهه با پیامدهای نامطلوب، احساس رضایت بیشتری نمایند (الماسی و همکاران، ۱۳۸۹).

۱-۱-۵-۲- عدالت توزیعی

یکی از ابعاد عدالت سازمانی، عدالت توزیعی است که در برگزیده انصاف ادراک شده در مورد پرداخت‌ها در سازمان می‌باشد. در واقع، این نوع عدالت، بیان می‌کند که افراد مایلند در قبال انجام کار، حقوق و پاداش‌های منصفانه‌ای دریافت کنند. مفهوم عدالت در سازمانها ریشه در مباحث مربوط به روانشناسی اجتماعی در مورد عدالت توزیعی دارد. عدالت توزیعی با

1. Distributive Justice
2. Procedural Justice
3. Interactional Justice

انصاف ادراك شده از پیامدها سر و کار دارد و به منزله يك عامل بالقوه با کاربردهای مهم در زمینه‌ها سازمانی، در نظر گرفته می‌شود. بسیاری از تحقیقات انجام یافته حاکی از آن است که عدالت توزیعی در پرداخت‌ها و یا پاداش-های مربوط به کار از تئوری برابری منتج می‌شود. زمانی که کارکنان يك سازمان در مورد میزانی که پیامدها مناسب، درست و اخلاقی هستند، قضاوت می‌کنند در واقع میزان رعایت توزیعی در سازمان را مورد داوری قرار می‌دهند (الماسی و همکاران، ۱۳۸۹).

۱-۵-۱-۳- عدالت مراددهای

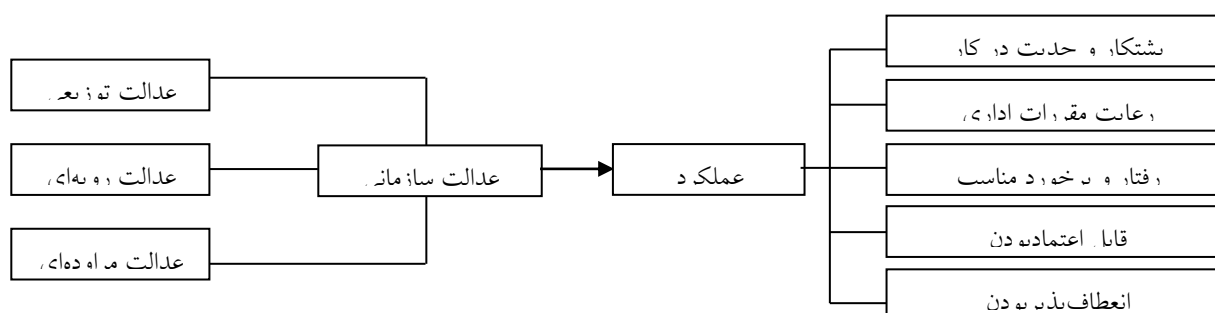
اما پژوهشگران اخیراً، انواع دیگری از عدالت در سازمان‌ها را با نام عدالت درون فردی (عزت و احترام) و عدالت اطلاعاتی (بیان واضح و صادقانه) مورد بررسی قرار داده‌اند که اغلب با یکدیگر ترکیب و با نام عدالت مراددهای شناخته می‌شود. عدالت مراددهای، به کیفیت و انصاف ادراك شده در رفتارهای بین فردی که یک فرد، قبل و بعد از اتخاذ تصمیم در معرض آنها قرار می‌گیرند، اشاره دارد. این نوع عدالت، شامل چگونگی ارتباط میان مدیران و کارمندان می‌باشد. رفتار منصفانه از سوی مدیران، باعث می‌شود در کارکنان حس اعتماد به نفس بیشتری بوجود آمده و افراد، شان و مقام واقعی خود در سازمان را درک کنند. عدالت، بعنوان عاملی برای افزایش اعتماد در سازمان عمل کرده و موجب می‌شود که کارکنان در شرایط عدم اطمینان، انگیزه بیشتری برای همکاری با یکدیگر داشته باشند. همچنین بی عدالتی و بی انصافی نیز موجب افزایش استرس و فشار کاری در کارکنان شده و در نهایت به ناتوانی افراد در بکارگیری قابلیت‌های خود جهت برآوردن اهداف سازمان، منجر می‌گردد (الماسی و همکاران، ۱۳۸۹).

۱-۵-۲- عملکرد

بعد دوم این مبحث به عملکرد کارکنان اشاره می‌کند. عملکرد حاصل یا نتیجه فرآیند و تحقق اهداف می‌باشند. فرآیند بدین معناست: انجام مراحل که باید صورت پذیرد تا کار انجام گیرد و تحقق اهداف نیز بدین معناست که با رعایت و مراحل کاری آن هدف تحقق یابد (دفت، ۱۳۷۴). عملکرد عبارتست از آنچه فرد به عنوان وظیفه در شغل انجام می‌دهد (ابطحی، ۱۳۸۱).
واژه عملکرد غالباً به فرآیند و بازده یک سیستم اشاره می‌کند. عملکرد فعالیت است که هم برای انجام کار صورت می‌گیرد و هم نتیجه آن فعالیت می‌باشد (یمینی، ۱۳۷۱). عده‌ای معتقدند وقتی کارکنان یک سازمان احساس کنند تصمیمات سازمانی در زمینه نحوه عملکرد آنان غیرمنطقی و ناعادلانه است نه تنها میزان تعهد و انگیزه آنان برای ادامه فعالیت افزایش نمی‌یابد، بلکه به احتمال زیاد سطح عملکرد آنان نیز کاهش می‌یابد.
همچنین می‌توان بیان کرد که انتظارات کارکنان از کارشان با انگیزش و عملکرد آنان رابطه مستقیم دارد. فرد انتظار دارد کاری چالشی داشته و آن را بصورت موفقیت‌آمیز انجام دهد. وی همچنین انتظار پاداشی عادلانه در برابر عملکردی که دارد به وی تعلق می‌گیرد، دارد. ضمناً افراد باید هدف و انتظارات دیگران بویژه انتظار مدیر سیستم خود را شناخته و مورد تأیید پذیرش مدیر و همکاران خود باشند (رضاییان، ۱۳۸۰).

۱-۶- مدل مفهومی پژوهش

مدل مفهومی زیر برگرفته از پژوهش‌های پول وندی (۲۰۰۷) و شفيعی (۱۳۸۷) می‌باشد. در این مدل، عدالت سازمانی و ابعاد آن شامل عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت مرادده‌ای به عنوان متغیرهای مستقل و عملکرد کارکنان نیز به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته خواهد شد.



مدل مفهومی پژوهش (Heidari & Saeedi, ۲۰۱۲، شفيعی، ۱۳۸۷)

۱-۷- فرضیات تحقیق

۱- عدالت سازمانی بر عملکرد کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان تهران منطقه ۴ تاثیر دارد.

۱-۱- عدالت توزیعی بر عملکرد کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان تهران منطقه ۴ تاثیر دارد.

۱-۲- عدالت رویه‌ای بر عملکرد کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان تهران منطقه ۴ تاثیر دارد.

۱-۳- عدالت مرادده‌ای بر عملکرد کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان تهران منطقه ۴ تاثیر دارد.

۱-۸- روش تحقیق

این تحقیق از نظر هدف «کاربردی» و از نظر روش گردآوری داده‌ها «توصیفی-پیمایشی» است.

۱-۹- جامعه تحقیق و حجم نمونه

جامعه آماری پژوهش حاضر، شامل ۳۵۰ نفر از کارکنان منطقه ۴ شرکت آب و فاضلاب استان تهران منطقه ۴ می‌باشند که با توجه به حجم بالای جامعه آماری، از روش نمونه‌گیری استفاده شد.