

# رابطه عدالت سازمانی و بهره‌وری کارکنان بیمارستان‌های

شهرستان زابل در سال ۱۳۸۹

سیدپوریا هدایتی<sup>۱</sup>

عبدالله فرجی

فاطمه محبتی

سودابه حامدی

وحیده عمادی

طاهره شریفی

## چکیده

سازمان‌ها برای ارتقا و بهبود مستمر به بهره‌وری بالا نیازمندند و با توجه به آنکه ارزشمندترین سرمایه سازمان، سرمایه انسانی آن است، این پژوهش با هدف تعیین رابطه بین عدالت سازمانی و بهره‌وری کارکنان در بیمارستان‌های شهرستان زابل صورت پذیرفت. مطالعه به صورت مقطعی (۱۳۸۹ ش.)، توصیفی - تحلیلی انجام شد. پرسش‌نامه‌ای با مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت به صورت خود پاسخ‌گویی ابزار مطالعه بود که توسط جامعه پژوهش تکمیل شد. آزمون آماری تی و آنالیز واریانس یک‌طرفه استفاده گردید. بین عدالت سازمانی با بهره‌وری رابطه معناداری وجود داشته و از ابعاد عدالت، عدالت تعاملی با بهره‌وری رابطه معناداری داشت. مدیران می‌توانند با ایجاد جوی عادلانه موجب افزایش بهره‌وری کارکنان و کل بیمارستان شوند.

## واژگان کلیدی

بهره‌وری کارکنان؛ عدالت سازمانی؛ بیمارستان

---

۱. مربی، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده‌ی بهداشت دانشگاه علوم پزشکی زابل.

Email: pouria2005@gmail.com

## رابطه عدالت سازمانی و بهره‌وری کارکنان بیمارستان‌های شهرستان زابل

در سال ۱۳۸۹

در بخش سلامت، بیمارستان، به عنوان یکی از نهادهای مهم ارایه‌دهنده خدمات بهداشتی درمانی و آموزشی کشور به شمار می‌رود که در بازگشت سلامت جسمانی و روانی افراد بیمار و نهایتاً ارتقای سطح سلامت جامعه نقش اساسی ایفا می‌کند. از سوی دیگر بر اساس مطالعه وسیع بانک جهانی، بین ۵۰ تا ۸۰ درصد منابع بخش سلامت در کشورهای در حال توسعه، به بیمارستان‌ها اختصاص دارد. بنابراین استفاده بهینه و صحیح از منابع به عبارت دیگر بهره‌وری بالا برای سازمان از اهمیت چشم‌گیری برخوردار است. (حریری و سجادی، ۱۳۸۸ ش، ص ۲۸) در دنیای خاص امروز هر سازمان برای ارتقا و بهبود مستمر به بهره‌وری بالا نیازمند است. (هاشمی و کلاته و خدابنده، ۱۳۸۷ ش، ص ۲۱۱) و با توجه به آنکه مهمترین و ارزشمندترین سرمایه سازمان، سرمایه انسانی آن است و توجه به این سرمایه گرانبها بر روند یا کامیابی سازمان‌ها اثر دارد، تلاش برای افزایش بهره‌وری نیروی انسانی امر مهمی است. (الوانی، پورعزت و سیار، ۱۳۸۷ ش، ص ۹) در واقع دستیابی به بهره‌وری پایدار در گرو مدیریت و نیروی انسانی کارا و اثربخش می‌باشد. (دسلر، ۱۳۸۱ ش، ص ۲) از سوی دیگر گرین برگ معتقد است که برای اثربخشی عملکرد سازمان‌ها (بهره‌وری) و رضایت افراد در سازمان‌ها، ادراک عدالت سازمانی ضرورت دارد. (امیرخانی و پورعزت، ۱۳۸۷ ش، ص ۲۲) مع الوصف مدیران در سازمان‌های امروزی نمی‌توانند نسبت به این موضع بی‌تفاوت باشند چرا که عدالت به مانند سایر نیازهای انسانی 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 بوجود آورند. (قربانیا،

۱۳۸۱ ش.، ص ۱۹۶) زیرا ادراک عدالت سازمانی یک الزام اساسی برای کارکرد مؤثر کارکنان بوده و در شکل دادن نگرش‌ها و رفتارهای آن‌ها، نقش بسیار مهمی را ایفا می‌کند. (لمبرت، ۱۳۸۱ ش.، ص ۱۶۴) اولین تحقیقات پیرامون عدالت در سازمان‌ها به اوایل دهه ۱۹۶۰ م. برمی‌گردد. پس از سال ۱۹۹۰ م.، فصل جدیدی از مطالعات تجربی پیرامون عدالت سازمانی آغاز می‌شود که ماحصل آن شناخت سه نوع عدالت یعنی عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی در سازمان‌هاست. عدالت توزیعی به عادلانه بودن پیامدها و نتایجی که کارکنان دریافت می‌کنند اشاره می‌کند این نوع عدالت سازمانی ریشه در نظریه برابری آدامز دارد. این نظریه به نحوه پاسخ‌دهی افراد نسبت به مداخله‌ها و رفتارهای ناعادلانه مدیران و سرپرستان در توزیع امکانات و پاداش‌ها در سازمان‌ها توجه دارد. (حسین‌زاده، ۱۳۸۵ ش.، ص ۲۱) عدالت رویه‌ای یعنی عدالت درک‌شده از فرایندی که برای تعیین توزیع پاداش‌ها استفاده می‌شود در اینجا می‌توان این سؤال را مطرح کرد که آیا ممکن است کارمندی که نسبت به دیگران پاداش کمتری را دریافت می‌کند، اصلاً احساس نابرابری یا بی‌عدالتی نکند. با توجه به عدالت رویه‌ای پاسخ مثبت است.

این موضوع را با یک مثال روشن می‌کنیم. فرض کنید دو کارمند با صلاحیت و شایستگی یکسان برای انجام یک کار و مسئولیت شغلی وجود دارند، اما به یکی از آن‌ها مقداری بیشتر از دیگری پرداخت می‌شود. سیاست‌ها و خط مشی‌های پرداخت سازمان، عوامل قانونی بسیار زیادی را همچون طول زمان کار، شیفت کاری و غیره را در بردارد.

این دو کارمند از سیاست پرداخت شرکت کاملاً آگاهند و فرصت‌های یکسانی دارند. با توجه به این عوامل ممکن است یکی از دو کارمند از دیگری مقدار بیشتری دریافت کند، با این حال کارمند دیگر ممکن است احساس کند خدمات

سازمان یک سیاست باز بوده و به شیوه‌های دقیق و بدون تعصب و غرض‌ورزی به کار گرفته شده است. بنابراین پرداخت ناشی از به کارگیری این رویه احتمالاً عادلانه نگریده می‌شود؛ حتی اگر به نظر خیلی پایین باشد. با افزایش درک عدالت رویه‌ای، کارکنان با دید مثبت به بالادستان و سازمانشان می‌نگرند؛ حتی اگر آن‌ها از پرداخت‌ها، ترفیعات و دیگر پیام‌های شخصی اظهار نارضایتی کنند.

نوع سوم از عدالت در سازمان‌ها، عدالت تعاملی نامیده می‌شود. عدالت تعاملی شامل روشی است که عدالت سازمانی توسط سرپرستان به زیردستان منتقل می‌شود. این نوع عدالت مرتبط با جنبه‌های فرآیند ارتباطات (همچون ادب، صداقت و احترام) بین فرستنده و گیرنده عدالت است.

به خاطر این که عدالت تعاملی توسط رفتار مدیریت تعیین می‌شود، این نوع عدالت مرتبط با واکنش‌های شناختی، احساسی و رفتاری نسبت به مدیریت یا به عبارت دیگر سرپرست است. بنابراین زمانی که کارمندی احساس بی‌عدالتی تعاملی می‌کند به احتمال زیاد این کارمند واکنش منفی به سرپرستش به جای سازمان نشان می‌دهد.

از این رو پیش‌بینی می‌شود که کارمند از سرپرست مستقیمش به جای سازمان در کل ناراضی باشد و کارمند تعهد کمتری نسبت به سرپرست تا سازمان در خود احساس کند. همچنین نگرش‌های منفی وی عمدتاً نسبت به سرپرست است و قسمت کمی از این نگرش‌های منفی به سازمان بر می‌گردد. (یعقوبی، سقاییان و ابوالقاسم گرجی، ۱۳۸۸ ش، ص ۲۶)

همان‌گونه که تحقیقات نشان می‌دهد ادراک عدالت سازمانی، برای اثربخشی عملکرد سازمان‌ها و رضایت افراد در سازمان‌ها اثر بسزایی دارد در حالی که ادراک بی‌عدالتی اثرات مخربی بر روحیه کار جمعی دارد زیرا اهتمام نیروی

انسانی و انگیزش کارکنان را تحت شعاع خود قرار می‌دهد. (سید جوادین، فراحی و طاهری، ۱۳۸۷ ش، ص ۵۶) در واقع در سازمان‌هایی که کارکنان بر این باورند که فرایندهای تصمیم‌گیری ناعادلانه است، به تدریج تعهد سازمانی کاهش، کم‌کاری، جابه‌جایی و ترک کار افزایش و در نهایت عملکرد سازمانی نیز کاهش می‌یابد. (کلی وارنر، رینولدز و رومن، ۱۳۸۳ ش، ص ۳۹۳) با بررسی و تحلیل عدالت و اهمیت و ویژگی‌های آن در حیطه عملکرد سازمان‌ها می‌توان دریافت که رعایت عدالت برای ادامه حیات سازمان‌ها به یک ضرورت انکارناپذیر تبدیل شده است. (پترسون، وار و وست، ۱۳۸۲ ش، ص ۷۷) به خصوص اگر عدالت در جامعه امروزی، که یکی از اهداف مهم تمامی سازمان‌ها، حفظ بقا و نیل به ثبات پویا است، به دقت مورد بررسی واقع شود این نتیجه مهم حاصل می‌شود که رعایت عدالت در سازمان‌ها یکی از مهمترین عوامل مؤثر در بقا و پایداری جریان توسعه و پیشرفت سازمان و کارکنان آن است. (سید جوادین، فراحی و طاهری، ۱۳۸۷ ش، ص ۵۶) در واقع عدالت سازمانی پایه‌ی اساسی و ضروری برای اثربخشی فرایندهای سازمانی می‌باشد. (نعمی و شکرکن، ۱۳۸۸ ش، ص ۸۰) بنابراین مدیریت سازمان‌ها با تکیه بر رعایت عدالت موجبات افزایش تعهد کارکنان به سازمان، ابداع، نوآوری و ماندگاری آنان در سازمان و در نهایت موفقیت و پیروزی سازمان را فراهم می‌گرداند. (الوانی، پورعزت و سیار، ۱۳۸۷ ش، ص ۸) از این رو رعایت عدالت یکی از الزامات اساسی رفتار سازمانی می‌گردد و به همین دلیل مفهوم عدالت در سیر نظریه‌های سازمانی مورد توجه ویژه‌ای قرار گرفته است. (بلک لی، اندروز و مورمن، ۱۳۸۳ ش، ص ۲۶۰)

در نهایت امروزه سازمان‌ها به کارکنان اثربخش و کارآمد نیاز دارند تا بتوانند به اهداف خود در جهت رشد و توسعه همه‌جانبه دست یابند و به طور کلی کارایی

و اثربخشی سازمان‌ها به کارایی و اثربخشی نیروی انسانی و به ویژه مدیران در آن سازمان بستگی دارد. از این رو حرکت به سمت افزایش عدالت، تعهد و رضایت در بین نیروی انسانی از وظایف اصلی سازمان‌ها بوده و ضروری می‌باشد. (یعقوبی، سقاییان و ابوالقاسم گرجی، ۱۳۸۸ ش.، ص ۳۱) با عنایت به این که تاکنون تحقیقی در این باره در بیمارستان‌ها انجام نگرفته، لذا انجام پژوهشی به منظور بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و بهره‌وری کارکنان در بیمارستان‌ها ضروری به نظر می‌رسد. مقاله حاضر ارتباط عدالت سازمانی با بهره‌وری کارکنان بیمارستان‌های شهرستان زابل را مورد بررسی قرار داده است.

### روش پژوهش

این پژوهش از نوع مطالعات همبستگی است که به روش توصیفی - تحلیلی و مقطعی در سال ۱۳۸۹ ش.، انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان بیمارستان‌های شهرستان زابل (بیمارستان امیرالمؤمنین علی (ع) و بیمارستان امام خمینی (ره)) تشکیل می‌دادند. از کارکنان فوق‌الذکر ۳۰۰ نفر با توجه به فرمول حداقل حجم نمونه، به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شدند. از آنجایی که جامعه مورد مطالعه از پنج گروه مختلف تشکیل شده بود، برای تقسیم حجم نمونه میان طبقه‌های جامعه با توجه به حجم هر طبقه از شیوه انتساب متناسب استفاده شده است و برای انتخاب افراد نمونه هر طبقه، به صورت تصادفی عمل شده که تعداد نمونه به دست آمده مطابق با طبقه‌های مورد نظر در جدول زیر ارایه می‌گردد:

جدول شماره ۱ نشان‌دهنده آن است که نمونه به دست آمده از جامعه تحت بررسی از افراد زیر تشکیل شده است: تعداد کارمند ۶۲ نفر (۲۰٪)، پزشک ۳۰ نفر

(۱۰٪)، پرستار ۱۵۰ نفر (۵۰٪)، پیراپزشک ۴۷ نفر (۱۶٪) و ماما ۱۱ نفر (۴٪) می‌باشد.

ابزار گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه‌ای بود. این پرسش‌نامه دارای سه بخش و به ترتیب سوالات مربوط به ویژگی‌های دموگرافیک، عدالت سازمانی و بهره‌وری کارکنان را در بر می‌گرفت. پرسش‌نامه مربوط به عدالت سازمانی توسط نیهوف و موورمن طراحی گردیده که دارای ۲۴ سوال می‌باشد که سوالات ۱ تا ۸ مؤلفه عدالت توزیعی و سوالات ۹ تا ۱۶ مؤلفه عدالت تعاملی و سوالات ۱۷ تا ۲۴ مؤلفه عدالت رویه‌ای را می‌سنجید.

در این پرسش‌نامه برای پاسخگویی از مقیاس درجه بندی پنج‌گزینه‌ای لایکرت استفاده گردیده است که عبارتند از بسیار کم، کم، متوسط، زیاد، بسیار زیاد و به ترتیب نمره ۱، ۲، ۳، ۴، ۵ در نظر گرفته شده است. ارزیابی بهره‌وری کارکنان نیز توسط ۲۶ سوال مؤلفه بر پایه هفت بخش مدل گلداسمیت انجام گردید. سوالات ۱ تا ۴ مربوط به توانایی کارکنان، سوالات ۵ تا ۷ مربوط به وضوح (شناخت) شغلی کارکنان، سوالات ۸ تا ۱۰ مربوط به کمک (حمایت سازمانی)، سوالات ۱۱ تا ۱۸ مربوط به پاداش (انگیزش یا تمایل)، سوالات ۱۹ تا ۲۱ مربوط به ارزیابی (بازخورد عملکرد)، سوالات ۲۲ مربوط به اعتبار (معتبر بودن اقدامات قانونی) تصمیمات مدیر، سوالات ۲۳ تا ۲۶ مربوط به محیط (سازگاری محیطی) می‌باشد. نمره‌دهی سوالات بر اساس مقیاس پنج‌گزینه‌ای لایکرت انجام شد. در تعیین اعتبار پرسش‌نامه از روش قضاوت خبرگان، بهره‌گیری به عمل آمد و ثبات پرسش‌نامه به روش آزمون باز آزمون مورد بررسی قرار گرفت. ضریب همبستگی نمرات دو مرحله محاسبه شد. این ضریب برای پرسش‌نامه‌ی عدالت

سازمانی ۰/۸۵ و برای بهره‌وری کارکنان ۰/۸۶ بود. تجزیه و تحلیل داده‌ها توسط نرم‌افزار spss ۱۹ انجام گردید.

در این تحقیق برای بیان توصیفی داده‌ها و تجزیه تحلیل پرسش‌نامه از روش آماری توصیفی، جداول توزیع فراوانی، نمودارها، میانگین و انحراف معیار استفاده شده است. جهت بررسی ارتباط بین متغیرهای کمی از آزمون همبستگی پیرسون و برای مقایسه عدالت سازمانی با توجه به متغیرهای دموگرافیک از آزمون‌های T و آنالیز واریانس یک‌طرفه استفاده شده است.

در ارزیابی عدالت سازمانی و بهره‌وری کارکنان ابتدا میانگین نمرات هر یک از شاخص‌ها محاسبه شد و سپس میانگین محاسبه شده چنانچه بین ۰ تا ۱۳/۳ بود وضعیت شاخص نامطلوب، ۱۳/۳ تا ۲۶/۶ متوسط و ۲۶/۶ به بالا مطلوب تلقی گردید.

#### یافته‌ها

در این مطالعه ۶۴ درصد (۱۹۲ نفر) پاسخ‌دهندگان زن و ۳۶ درصد (۱۰۸ نفر) را مردان تشکیل می‌دادند، ۶۵/۷ درصد متأهل، ۶۳ درصد در محدوده سنی ۲۵-۳۰ سال، ۱۷/۳ درصد ۳۰ تا ۳۵ سال، ۱۱/۳ درصد ۳۵ تا ۴۰ سال و ۸/۳ درصد ۴۰ سال به بالا بودند. به لحاظ استخدامی اکثر کارکنان (۴۳/۷ درصد) به صورت پیمانی، ۲۲ درصد رسمی، ۱۳/۷ درصد قراردادی و ۲۰/۷ درصد طرح نیروی انسانی استخدام بودند. به لحاظ سابقه ۵۱/۳ درصد دارای سابقه کمتر از ۵ سال، ۲۶/۳ درصد ۵ تا ۱۰ سال، ۱۰ درصد ۱۰ تا ۱۵ سال و ۱۲/۳ درصد ۱۵ سال به بالا بودند. ۴۸/۳ درصد در گروه شغلی پرستاری، ۲۰/۳ درصد در گروه شغلی مالی - اداری، ۱۷/۷ درصد گروه پیراپزشکی، ۸/۳ درصد گروه پزشکی و ۵/۳ درصد گروه

مامایی بودند و اکثریت نمونه‌ها (۴۸/۷) دارای مدرک تحصیلی لیسانس، فوق دیپلم ۲۳/۷ درصد، دیپلم ۱۹/۷ و ۸ درصد فوق لیسانس و بالاتر بوده‌اند.

جدول شماره ۱: تعداد افراد نمونه در بیمارستان‌های مورد مطالعه

| نام بیمارستان        | کارمند | پزشک | پرستار | پیراپزشک | ماما | مجموع |      |
|----------------------|--------|------|--------|----------|------|-------|------|
|                      |        |      |        |          |      | تعداد | درصد |
| امیرالمؤمنین علی (ع) | ۴۰     | ۱۹   | ۱۲۵    | ۳۴       | ۱۱   | ۲۲۹   | ۷۶   |
| امام خمینی (ره)      | ۲۲     | ۱۱   | ۲۵     | ۱۳       | ۰    | ۷۱    | ۲۴   |
| مجموع                | ۶۲     | ۳۰   | ۱۵۰    | ۴۷       | ۱۱   | ۳۰۰   | ۱۰۰  |

یافته‌های پژوهش در زمینه درک کارکنان از ابعاد عدالت سازمانی مبین آن است که بالاترین میانگین ابعاد به ترتیب مربوط به عدالت رویه‌ای (میانگین ۲۵/۵۶)، عدالت توزیعی (میانگین ۲۳/۴۶) و عدالت تعاملی (میانگین ۲۳/۱۳) می‌باشد که نشان می‌دهد درک کارکنان از انواع عدالت در بیمارستان‌های مورد بررسی در سطح متوسطی بوده است (جدول شماره ۲).

جدول شماره ۲: میانگین متغیرهای عدالت سازمانی و بهره‌وری کارکنان در بیمارستان‌های مورد مطالعه

| متغیر            | میانگین | انحراف معیار | متغیر   | میانگین | انحراف معیار |
|------------------|---------|--------------|---------|---------|--------------|
| عدالت سازمانی کل | ۷۲/۱۱   | ۹/۹۶         | شناخت   | ۱۰/۸۲   | ۲/۱۴         |
| عدالت توزیعی     | ۲۶/۴۶   | ۴/۱۷         | کمک     | ۸/۸۳    | ۲/۵۸         |
| عدالت رویه‌ای    | ۲۵/۵۶   | ۴/۴۵         | انگیزش  | ۲۵/۴۹   | ۵/۲۵         |
| عدالت تعاملی     | ۲۳/۱۳   | ۵/۱۳         | ارزیابی | ۹/۶۸    | ۲/۲۸         |
| بهره‌وری کارکنان | ۸۴/۳۵   | ۱۳/۰۵        | اعتبار  | ۶/۰۵    | ۱/۶۳         |
| توانایی          | ۱۳/۸۱   | ۲/۶۵         | محیط    | ۹/۷۹    | ۲/۷۶         |

در زمینه بهره‌وری کارکنان بیمارستان‌های مورد مطالعه، یافته‌ها نشان می‌دهد بالاترین میانگین نمرات عوامل هفت‌گانه بهره‌وری کارکنان، به انگیزش (میانگین ۲۵/۰۸) و کمترین شاخص مربوط به کمک (۸/۵۴) است که نشان می‌دهد همه شاخص‌های بهره‌وری کارکنان در سطح متوسطی قرار داشتند.

در خصوص ارتباط عدالت سازمانی و ابعادش با بهره‌وری کارکنان در بیمارستان‌های شهرستان زابل، یافته‌ها نشان‌دهنده‌ی این مطلب است که عدالت سازمانی کل با بهره‌وری نیروی انسانی ضریب همبستگی ۰/۱۵ دارد که در سطح ۰/۰۰۸ معنی‌دار است، و از سویی دیگر از بین ابعاد عدالت (عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی) تنها عدالت تعاملی با بهره‌وری کارکنان با ضریب همبستگی ۰/۱ در سطح معنی‌داری ۰/۰۰۵ ارتباط مستقیم دارد (جدول شماره ۳).

جدول شماره ۳: رابطه عدالت سازمانی و ابعاد آن با بهره‌وری کارکنان در بیمارستان‌های مورد مطالعه

| عدالت بهره‌وری کارکنان |       | عدالت سازمانی کل |     | عدالت توزیعی |      | عدالت رویه‌ای |      | عدالت تعاملی |     |
|------------------------|-------|------------------|-----|--------------|------|---------------|------|--------------|-----|
| p                      | r     | p                | r   | p            | r    | p             | r    | p            | r   |
| ۰/۱۵                   | ۰/۰۰۸ | ۰/۰۶             | ۰/۲ | ۰/۱          | ۰/۰۸ | ۰/۱           | ۰/۰۵ | ۰/۰۵         | ۰/۱ |

## نتیجه

امروزه سازمان‌ها به کارکنان اثربخش و کارآمد نیاز دارند تا بتوانند به اهداف خود در جهت رشد و توسعه همه‌جانبه دست یابند و به طور کلی کارایی و اثربخشی سازمان‌ها به کارایی و اثربخشی نیروی انسانی به ویژه مدیران در آن سازمان بستگی دارد. از این رو حرکت به سمت افزایش عدالت، تعهد و رضایت در بین نیروی انسانی از وظایف اصلی سازمان‌ها بوده و ضروری می‌باشد. یافته‌های این پژوهش دربردارنده نکات قابل توجه و حائز اهمیت است، تفاوت میان نحوه تاثیرگذاری ابعاد مختلف عدالت سازمانی بر جنبه‌های مختلف بهره‌وری نیروی انسانی از جمله نتایج این پژوهش بوده است که شناخت و آگاهی از آن برای مدیران در انجام اقداماتی برای بهبود احساس عدالت در سازمان مفید خواهد بود. شناخت اینکه هریک از ابعاد عدالت سازمانی کدام نگرش کارکنان را در سازمان تحت تاثیر قرار می‌دهد، شناخت مناسب‌تری از زوایا و ابعاد و نحوه تاثیرگذاری عدالت سازمانی را به دست می‌دهد و برنامه‌ریزی اقداماتی جهت توسعه هرچه بهتر آن بعد از احساس عدالت و در نتیجه بهبود بهره‌وری را تسهیل می‌نماید. (سید جوادین، فراچی و طاهری، ۱۳۸۷ ش، ص ۶۹)

از نتایج به دست آمده در این پژوهش می‌توان دریافت که ادراک عدالت سازمانی در بین کارکنان بیمارستان‌های مورد بررسی (۷۲/۱۱) در حد خوبی می‌باشد و از میان انواع آن عدالت رویه‌ای در بیمارستان‌های شهرستان زابل بیشتر است. همچنین میزان عدالت تعاملی از دیگر انواع عدالت از میزان کمتری برخوردار است اما این میزان در حد نسبتاً مطلوبی است در واقع کارکنان بیمارستان‌های زابل احساس عدالت بیشتری از چگونگی توزیع پاداش‌ها در محل کار خود داشته‌اند و سیاست‌ها و خط مشی‌های بیمارستان خود را در این خصوص عادلانه‌تر می‌دانند. (یعقوبی، سقاییان و ابوالقاسم گرگی، ۱۳۸۸ ش، ص ۳۱)

نتایج حاصل نشان می‌دهد که عدالت سازمانی کلی با بهره‌وری نیروی کار همبستگی مثبت معنی‌داری دارد. نتایج این پژوهش با مطالعات هپونیمی و همکارانش همسو می‌باشد (۱۴). همانطور که یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه‌های پژوهش نشان داده است، تأثیر ابعاد مختلف عدالت سازمانی بر بهره‌وری کارکنان اندکی متفاوت بوده است. به عبارت دیگر تأثیر عدالت تعاملی بر بهره‌وری کارکنان، متفاوت از تأثیر عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای بوده است. بیشترین تأثیر معنادار، تأثیر ادراک عدالت تعاملی بر بهره‌وری کارکنان بوده است. در این میان تأثیر احساس عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای بر بهره‌وری نیروی انسانی معنادار نبوده است. اما این دو بعد هردو با عدالت تعاملی رابطه معنادار داشته چراکه هر دو بعد بر رفتار بین سرپرست و کارکنان اثرگذار خواهد بود، در نتیجه اثر غیر مستقیمی بر بهره‌وری کارکنان خواهند داشت.

پژوهشگران بر این باورند که عدالت سازمانی و حیطه‌های مختلف آن پیش‌بینی‌کننده بسیاری از متغیرهای سازمان مثل غیبت، ترک شغل و تعهد سازمانی می‌باشند. کارکنانی که احساس بی‌عدالتی کنند، سطوح پایین‌تری از تعهد سازمانی را از خود نشان می‌دهند و در نتیجه بهره‌وری کارکنان کاهش می‌یابد و سازمان را در دستیابی به اهداف دچار مشکل می‌نمایند. (مردانی حموله و حیدری، ۱۳۸۸ ش، ص ۵۱) انسان محور بهره‌وری است و کلیه سازمان‌ها با هر نوع ماموریتی که دارند باید بیشترین سرمایه، دقت و برنامه را به پرورش انسان از ابعاد مختلف اختصاص دهند، به گونه‌ای که انسان سازمانی در ابعاد مختلف آمادگی ایجاد، پرورش و کاربردی کردن بهره‌وری فردی، گروهی و سازمانی را دارا باشد. (لمبرت، ۱۳۸۱ ش، ص ۱۶۱)

## فهرست منابع

- حریری، محمدحسین؛ سجادی، حانیه‌السادات - (۱۳۸۸ ش.)، بررسی چالش‌ها و راه کارهای ارتقای بهره‌وری در بیمارستان‌ها و مراکز درمانی، مجله انجمن بهره‌وری ایران، ج ۱۹.
- هاشمی، سیدمحسن؛ کلاته عربی، حسن؛ خداپنده، علی - (۱۳۸۷ ش.)، نقش نظام پیشنهادات در توسعه منابع انسانی و افزایش بهره‌وری، کتابچه‌ی ششمین کنفرانس ملی نظام پیشنهادات، جهاد دانشگاهی دانشکده‌ی مدیریت دانشگاه تهران.
- الوانی، سیدمهدی؛ پورعزت، علی‌اصغر؛ سیار، ابوالقاسم - (۱۳۸۷ ش.)، بررسی رابطه عدالت سازمانی و تعهد سازمانی، فصلنامه مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت موسسه مطالعات بین‌المللی انرژی، ج ۴.
- دسلر، گری - (۱۳۸۱ ش.)، مبانی مدیریت منابع انسانی، (ترجمه علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی)، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، (۱۹۹۶ م.).
- امیرخانی، طیب؛ پورعزت، علی‌اصغر - (۱۳۸۷ ش.)، تاملی بر امکان توسعه سرمایه اجتماعی در پرتو عدالت سازمانی در سازمان‌های دولتی، نشریه علمی پژوهشی مدیریت دولتی، ج ۱۹، ۱ تا ۳۲.
- قربان‌نیا، ناصر؛ دهنوی، حسین - (۱۳۸۱ ش.)، عدالت حقوقی، تهران، مؤسسه فرهنگی دانش و اندیشه‌ی معاصر.
- حسین‌زاده، علی - (۱۳۸۸ ش.)، عدالت سازمانی، مجله تدبیر، سازمان مدیریت صنعتی، تهران، ج ۱۹۰.
- سیدجوادین، سیدرضا؛ فراحی، محمدمهدی؛ طاهری عطار، غزاله - (۱۳۸۷ ش.)، شناخت نحوه تأثیرگذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه‌های گوناگون رضایت شغلی و سازمانی، نشریه مدیریت بازرگانی، ج ۱.
- نعامی، عبدالزهر؛ شکرکن، حسین - (۱۳۸۳ ش.)، بررسی روابط ساده و چندگانه عدالت سازمانی با خشنودی شغلی در کارکنان یک شرکت صنعتی، مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز، ج ۱ و ۲.
- یعقوبی، مریم؛ سقاییان، سکینه؛ ابوالقاسم گرجی، حسن - (۱۳۸۸ ش.)، رابطه‌ی عدالت سازمانی با رضایت شغلی، فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت سلامت، ج ۳۵.
- . مردانی حموله، مرجان؛ حیدری، هایده - (۱۳۸۸ ش.)، بررسی رابطه عدالت سازمانی با رفتار مدنی کارکنان بیمارستان، مجله اخلاق و تاریخ پزشکی، ج ۲.

Lambert , Eric. 2003. "The Impact of Organizational Justice on Correctional Stalf",  
Journal of criminal Justice 31 (2 ):155-168.

- Clay-Warner J, Reynolds J, Roman P. "Organizational Justice and Job satisfaction: A test of three Competing Models. Social Justice Research 2005; 18(4): 391-409.
- Patterson, M., War, P. & West M. (2004) "Organizational justice and company productivity". Journal of Occupational and Organizational Psychology, 77-89
- Blakely, G.L. Andrews, M.C. and Moorman, R.H. (2005). The moderating effects of equity sensitivity on the relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors. Journal of Business and Psychology, 20/2: 259-273.
- Heponiemi T, Elovainio M. Productivity and Employees' Organizational Justice Perceptions in Long-Term Care for the Elderly. Research in Nursing & Health, 2007, 30, 498-507.

#### یادداشت شناسه‌ی مؤلفان

سیدپوریا هدایتی: مربی، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی زابل

نشانی الکترونیکی: pouria2005@gmail.com

عبیدالله فرجی: دانشجوی دکترای سیاستگذاری، دانشگاه علوم پزشکی تهران

فاطمه محبتی: مربی، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی زابل

سودابه حامدی: مربی، گروه بهداشت و آمار، دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی زابل

وحیده عمادی: کارشناس مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی زابل

طاهره شریفی: کارشناس مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی زابل

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۵/۲۵

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۰/۷/۲