

بررسی میزان ادراک برابری سازمانی در راهبران قطار شهری تهران (مترو) و عوامل مرتبط با آن

## Investigating organizational equity perception among metro operators and identifying related factors among them

Ali Akbar Arjmand Nia  
Mohammad Houssen Khani

علی اکبر ارجمندنیا<sup>۱</sup>  
محمد حسین خانی<sup>۲</sup>

### Abstract

**Introduction:** The aim of this study was to investigate perception of equity among metro operators in Tehran and to find related factors among them.

**Method:** In this study, 100 metro operators were selected through available sampling. For this purpose, Arjmandnia Equity Perception Questionnaire (AEPQ, 2009) was applied.

**Results:** Results of the study showed a significant relationship between equity perception and age of metro operators. However, in total, perception of equity was low among metro operators.

**Conclusion:** Perception of equity can affect job satisfaction. Therefore, it is important to pay attention to perception of equity especially among young operators.

**Keywords:** equity perception, organizational behavior, metro operators.

### چکیده

**مقدمه:** ادراک کارکنان از اینکه در سازمان عدالت و انصاف وجود داشته و رعایت می‌شود در رضایتمندی آنان نقش بسزایی دارد. این ادراک از برابری و عدالت در سازمان ریشه در عوامل فردی و سازمانی متعددی دارد.

**روش:** در این تحقیق که پیمایشی و از نوع توصیفی است، ۱۰۰ راهبر قطار در شرکت قطار شهری تهران به روش تمام شماری انتخاب شدند. برای بررسی ادراک برابری آنها از پرسشنامه ادراک برابری که توسط ارجمندنیا و بر مبنای نظریه استیسی آدامز در سال ۱۳۸۸ تهیه شده است، استفاده شد.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد که ادراک برابری راهبران قطار به طور کلی در سطح پایینی است. رابطه سن با ادراک برابری مثبت و معنی‌دار ( $P \leq 0/10$ ) بود، ولی رابطه سابقه کار و میزان تحصیلات مثبت و معنی‌دار نبود.

**نتیجه‌گیری:** ادراک برابری در رضایت شغلی کارکنان نقش دارد و از این جهت ضروری است که به وضعیت آن در کارکنان جوان و کم سابقه تر توجه جدی صورت گیرد. یادآوری می‌گردد که شغل راهبری قطار، شغلی جوان و جدید محسوب می‌شود.

**کلیدواژه‌ها:** ادراک برابری، راهبران قطار، رفتار سازمانی

<sup>۱</sup> . استادیار گروه کودکان استثنایی دانشگاه تهران

arjmandnia@ut.ac.ir

<sup>۲</sup> . کارشناسی ارشد روان‌شناسی عمومی

تاریخ دریافت مقاله: فروردین ۱۳۹۰، تاریخ پذیرش مقاله: تیر ۱۳۹۰

## مقدمه

فرایند ادراک، عهده‌دار سازماندهی، تعبیر و تفسیر احساسهای فرد است. هنگامی که شخص به احساسی توجه می‌کند، برای نظم بخشیدن و طبقه بندی اطلاعات به صورت ادراکی معنی دار، تلاشی آگاهانه را آغاز می‌کند (رضاییان، ۱۳۸۲).

ادراک کارکنان از اینکه در سازمان عدالت و انصاف وجود داشته و رعایت می‌شود در رضایتمندی آنان نقش بسزایی دارد. لذا با توجه به سهم بسیار زیاد موضوع ادراک بر رفتار سازمانی، بررسی آن حائز اهمیت بسیار است.

یکی از نظریه های مهم در رابطه با ادراک کارکنان در سازمان، توسط استیسی آدامز ارائه گردیده است. او بر این عقیده بود که انگیزه از ادراک ما متأثر است و اینکه چگونه ما در محیط کارمان براساس برابری و مساوات رفتار خواهیم کرد، بر رفتار شغلی مان اثرگذار است (آدامز، ۱۹۶۵). این نظریه بیان می‌دارد که افراد در سازمان، خود را با گروه مرجع مقایسه می‌کنند. این گروه مرجع می‌تواند گذشته خود فرد و یا افراد دیگر در سازمان و بیرون از سازمان باشد. اگر فرد احساس کند که نسبت به آنچه که بایستی در ازای کار دریافت کند به او تعلق می‌گیرد راضی می‌شود و در غیر این صورت، عدم رضایت اتفاق خواهد افتاد (رابینز<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹؛ ترجمه پارساییان و اعرابی، ۱۳۷۸).

مطالعه در زمینه ادراک عدالت سازمانی<sup>۲</sup> توجه ویژه محققان و دانشگاهیان را به خود جلب کرده است و یکی از موضوعات اصلی حوزه روان شناسی صنعتی- سازمانی، مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی گردیده است (کروپانزانو و گرین برگ<sup>۳</sup>، ۱۹۹۷).

ادراکات عدالت سازمانی نقش مهمی در تصمیم گیری سازمانی دارد و تحقیقات نشان داده است که با رضایت شغلی، ترک کار، رهبری، تعهد سازمانی، اعتماد، رضایت مشتری و عملکرد شغلی، سرعت کارکنان و ... در ارتباط است (کوهن کاراش و اسپکتور<sup>۴</sup>، ۲۰۰۱).

تمام دیدگاه‌های غربی از برابری و انصاف و از مفروضات روان‌شناختی بنیادی در تخصیص منابع، استفاده می‌کنند. افراد معتقدند که در یک توزیع درست، پاداش‌ها (ستانده‌ها) با توجه به آورده‌ها بین آنها تقسیم می‌شود. طبق نظر آدامز (۱۹۶۳) یک ارتباط اجتماعی معاوضه‌ای زمانی عادلانه فرض می‌شود که

<sup>1</sup>.Robbins

<sup>2</sup>.organizational justice

<sup>3</sup>.Cropanzano & Greenberg

<sup>4</sup>.Cohen – Karash & Spector

ادراک افراد از نسبت ستانده‌ها (پاداش‌ها) به داده‌ها (آورده‌ها) برابر همین نسبت در یک حالت مقایسه‌ای برابر باشد. بیان دیگری از این ارتباط عادلانه در زیر آمده است.

(ستانده<sup>۱</sup> شخص الف = ستانده شخص ب)

(داده<sup>۲</sup> شخص الف = داده شخص ب)

اگر چه مؤلفه‌های عمده این معادله، داده‌ها و ستانده‌ها هستند، انتخاب یک مرجع نیز یک عامل تئوریک مهم است. با ابتنا‌ی آشکار به نظریه مقایسه اجتماعی فرض می‌شود که یک شخص نسبت ستانده به داده خود را با یک شخص مشابه مقایسه می‌کند. این که چطور یک شخص این مرجع را انتخاب می‌کند یکی از حوزه‌های بحث برانگیز تحقیقاتی در زمینه تئوری برابری در طول چند سال گذشته بوده است (ارجمندنیا، ۱۳۸۸).

در کنار داده‌ها، ستانده‌ها و انتخاب یک مرجع، آخرین مؤلفه مهم نظریه برابری انگیزه فرد برای کاهش نابرابری است. طبق نظر آدامز (۱۹۶۵) تصور نابرابری عامل تنش است به گونه‌ای که شخص را بر می‌انگیزد تا نابرابری را کاهش دهد.

یکی از مؤلفه‌های اصلی ادراک برابری، عدالت توزیعی<sup>۳</sup> است. عدالت توزیعی به این معناست که اگر مزایا، ترفیعات، پاداشها و حقوق یا احترام‌هایی که به افراد ارایه می‌شود به صورت عادلانه در سازمان تقسیم شود به معنای برقراری عدالت توزیعی است. عدالت توزیعی ادراک توزیع منصفانه از پاداش‌ها و ما به ازاهای (مثل پول و پایه) در بین اعضای گروه است. این باور که پاداش‌ها منصفانه توزیع می‌شوند، رابطه معنی‌داری با تنبلی اجتماعی دارد (ارجمندنیا، ۱۳۸۸). در محیط‌های شغلی، کارکنان در قبال کاری که انجام می‌دهند چک پول، ارتقا و مناصب غیرمالی همچون اعانه دریافت می‌کنند. در موقعیت‌های آموزشی شرکت‌کنندگان در گروه غالباً با پاداش‌هایی تقویت می‌شوند که در قبال مشارکت‌ها و زحمات گروهی‌شان دریافت می‌کنند. پایه‌ها و بازخورد‌های مثبت ممکن است نوعی از نظام پاداش‌دهی برای عملکرد گروهی باشد. اگر افراد احساس کنند که توزیع ناعادلانه‌ای برقرار است ممکن است تلاش‌های فردی‌شان را با در نظر گرفتن سایر گروه، میزان عینیت تکلیف و کمبود مزد دریافت شده منطبق کنند (حسین زاده و ناصری، ۱۳۸۷).

1.output

2.input

3.distributional

یکی دیگر از مولفه‌های ادراک برابری، عدالت رویه‌ای<sup>۱</sup> است. این مؤلفه به معنای عادلانه بودن خط مشی‌ها، سیاست‌ها و رویه‌هایی که سازمان برای خود در مقام توزیع ستانده‌ها اتخاذ کرده می‌باشد. عدالت رویه‌ای یعنی اینکه وقتی باور کارکنان این باشد که خط مشی که سازمان انتخاب کرده خط مشی منصفانه و عادلانه‌ای است احساس برابری در آن سازمان برقرار است.

یک راهی که می‌توان بر اساس آن عدالت رویه‌ای را در محیط‌های آموزشی مشخص کرد این است که پایه فرد نسبت به گروه مشخص شود و افزایش پایه گروه مبتنی بر سهم هر فرد در پروژه نهایی، حضور در جلسات گروهی، و توانایی دست‌یابی به پیش‌نیازهای مشخص شده باشد. عینیت تکلیف هم می‌تواند در افزایش ادراک عدالت رویه‌ای نقش داشته باشد که معمولاً در تکالیف گروهی این عینیت کمتر دیده می‌شود. مالن معتقد است کار کردن یک فرد در یک تکلیف جمعی به کاهش خودآگاهی منجر می‌شود. او نتیجه می‌گیرد که این کمبود خودآگاهی منجر به غفلت فرد از استانداردهای کاری و درگیر شدن در خود تنظیمی کمتر می‌شود. بلکه پیشنهاد می‌کند که رهبران گروه و مدیران سازمانها باید نقش هر یک از افراد را در گروه مشخص کنند (حسین زاده و ناصری، ۱۳۸۷).

روش‌های مورد استفاده در افزایش عینیت تکلیف و ادراک فرد از اینکه سایرین تلاش متناسبی برای کار به خرج می‌دهند عبارتند از: اطمینان بخشی از اینکه اعضای گروه یادگیری، اهداف کاری را در نظر دارند و رویه‌های ارتباطی و روش‌های حل مسئله را به کار می‌بندند (جرج، ۱۹۹۲).

اما تحقیقات متعدد نشان داده است که عدالت توزیعی و رویه‌ای با تنبلی اجتماعی<sup>۲</sup> رابطه معکوس دارند یعنی هر چه عدالت توزیعی افزایش پیدا کند تنبلی اجتماعی کاهش پیدا می‌کند و در مورد عدالت رویه‌ای هم وضع به همین منوال است؛ هر چقدر عدالت رویه‌ای افزایش پیدا کند یعنی کارکنان یک سازمان احساس کنند در رویه‌هایی که سازمان اتخاذ کرده عدالت وجود دارد به همان میزان تنبلی اجتماعی در سازمان کاهش پیدا می‌کند. در هر صورت سازمان را هم یک اجتماع، جامعه و یک گروه می‌دانند و بر این اساس تنبلی اجتماعی قابل تعمیم به مسائل سازمانی هم هست (چوی<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳).

از طرفی، تحقیقات نشان داده اند که کیفیت رابطه سرپرستان با زیردستان، تعیین کننده درک کارکنان از عدالت رویه‌ای و عدالت توزیعی است و متعاقب آن این درک، می‌تواند بر رضایت شغلی کارکنان، تعهد سازمانی و تمایلات کم کاری آنها اثر گذار باشد. در عین حال که انتظار می‌رود این مسئله در کشورهای

1. procedural  
2. social loafing  
3. Choi

رابطه مدار تأثیر بیشتری بگذارد. این رابطه در کشور مالزی توسط محققانی به نام حسن و چانداران مورد تایید قرار گرفته است (حسن و چانداران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵)

به طور کلی عدالت سازمانی مسئله مهمی است چرا که ادراک افراد نسبت به این عدالت، بر رفتارها و رویکردهای مختلفی چون تعهد سازمانی، رضایت از مدیریت، رضایت از پرداخت، ارزیابی رهبری، عملکرد شخص، رضایت شغلی و تمایل برای ترک کار، عکس العمل نسبت به اخراج، انتقاد و به نظام شکایت سازمانی و دزدی پرسنل مؤثر است (کل و فلینت<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳).

کیم<sup>۳</sup> (۲۰۰۹) دریافت کارکنانی که بر این اعتقاد بودند که شرکت‌شان با آنها به صورت منصفانه رفتار می‌کند، تمایل داشتند که رابطه مناسبی با شرکت توسعه داده و آن را حفظ کنند. در عین حال زمانی که کارکنان احساس می‌کردند که خود رفتار عادلانه‌ای با شرکت دارند، تمایل داشتند که تعهد و اعتماد بیشتری داشته باشند و آن رابطه را در مقایسه با زمانی که احساس بی‌انصافی از طرف سازمان دارند، حفظ و کنترل کنند. رضایت شغلی یا رضایت کارکنان، یکی از مهمترین متغیرهای مورد استفاده در رفتار سازمانی است. رضایت شغلی واکنش نگرشی کارکنان با سازمان‌شان است؛ سازه‌ای که گفته شده است به جهت نگرش بودنش دارای مولفه‌های ارزشیابانه، شناختی و عاطفی است.

نتایج تحقیق انجام شده توسط بخشی، کومار و رانی<sup>۴</sup> (۲۰۰۹) در زمینه ادراک عدالت سازمانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی نشان داد که بین رضایت شغلی و عدالت توزیعی رابطه مثبت معنی‌دار وجود دارد، در حالی که بین عدالت رویه‌ای و رضایت شغلی رابطه معنی‌داری دیده نشد. ضمناً نتایج نشان داد که رابطه بین عدالت رویه‌ای و توزیعی با تعهد سازمانی معنی‌دار نیست. رضایت‌مندی کارکنان یکی از عوامل مهم در پیشرفت کار یک سازمان می‌باشد. بررسی‌ها در این زمینه نشان می‌دهد که از سال ۱۹۶۷ در زمینه رضایت شغلی بیش از ۳۰۰۰ مطالعه انجام شده است. بررسی‌ها همچنین نشان داده‌اند که با افزایش میزان رضایت شغلی، خلاقیت و مولد بودن فرد نیز افزایش می‌یابد و انگیزه کاری بیشتر و غیبت از کار کاهش می‌یابد (اصل سلیمانی، ساعی، صداقت و سادات، ۱۳۸۶). هیچ تردیدی نیست که رضایت شغلی اهمیت بسیار زیادی دارد. دست کم، مدیران به سه دلیل باید به رضایت شغلی افراد و اعضای سازمان اهمیت بدهند:

۱) مدارک زیادی در دست است که افراد ناراضی سازمان را ترک می‌کنند و بیشتر استعفا می‌دهند.

<sup>۱</sup>.Hassan & Chandaran

<sup>۲</sup>.Cole & Fli

<sup>۳</sup>.Kimm

<sup>۴</sup>.Bakshsi, Kumar & Rani

۲) ثابت شده است که کارکنان راضی، از سلامت بهتری برخوردارند و بیشتر عمر می‌کنند.

۳) رضایت شغلی پدیده‌ای است که از مرز سازمان و شرکت فراتر می‌رود و اثرات آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان مشاهده می‌شود. همچنین تحقیقات زیادی نشان داده است که افراد ناراضی از شغل، مستعد ابتلا به مرضهای گوناگون هستند. دامنه این بیماریها از سردرد تا بیماریهای قلبی کشیده می‌شود (رابینز، ۱۹۹۹).

چرینگتون<sup>۱</sup> بر اساس مطالعه‌ای نشان داد که سه دسته عامل با ادراک برابری هر سازمان در ارتباط می‌باشد (به نقل از ساعتچی، ۱۳۷۰).

- ۱- ویژگی‌های شغل مانند حقوق و مزایا و وضوح نقش کارکنان.
  - ۲- ویژگی‌های سازمان مانند امکانات تکنولوژیکی و فنی آن، اهمیت دادن به نظرات کارکنان و فراهم آوردن شرایط مناسب جهت مشارکت آنان در تصمیم‌گیریهای مهم سازمان.
  - ۳- ویژگی‌های افراد شاغل در سازمان مانند سن، تحصیلات و سابقه خدمت کارکنان. رابطه سن و سابقه خدمت با رضایت شغلی مثبت است اما رابطه تحصیلات با رضایت شغلی منفی است.
- موچنسکی<sup>۲</sup> رفتار عادلانه میان کارکنان یک سازمان در دریافت اطلاعات درست، کامل و مناسب را عدالت تعاملی تعریف می‌کند. در یک مطالعه فراتحلیلی از ۲۵ سال پژوهش درباره عدالت سازمانی توسط وی چنین نتیجه‌گیری شده است که عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی دارای تغییر افزایشی در ادراک عدالت در محیط کاری بوده‌اند (نقل از مهداد، ۱۳۸۰). از آنجا که بررسی‌های انجام شده نشان می‌دهد که تا کنون مطالعه جامعی در زمینه ادراک برابری در محیط‌های شغلی کشور و به ویژه در سازمان نوپای مترو در ایران صورت نگرفته است، این تحقیق بر آن است که به بررسی ادراک برابری در راهبران قطار شهری تهران پردازد و در ادامه عوامل موثر بر آن را شناسایی کند.

## روش

این تحقیق با توجه به اینکه به بررسی ادراک برابری و عوامل مرتبط با آن در راهبران قطار پرداخته است، تحقیق پیمایشی از نوع توصیفی می‌باشد. این طرح با توجه به اینکه از طریق جمع‌آوری داده‌ها بدون هیچ گونه دخالت یا استنتاج ذهنی به شناسایی و تعیین عامل یا عواملی که با ادراک برابری ارتباط دارند می‌پردازد، طرح پیمایشی تحلیلی است (اپنهایم، ۱۹۶۸، ترجمه کریم نیا، ۱۳۷۵). جامعه آماری تحقیق کلیه

<sup>۱</sup> -Cherinegton  
<sup>۲</sup> - Mocheniscki

راهبران قطار شهری تهران در شرکت بهره برداری مترو بودند. در این تحقیق نمونه آماری منطبق بر جامعه است و روش نمونه‌گیری روش تمام شماری است. کلیه پرسشنامه‌های توزیع شده با پیگیری‌های به عمل آمده برگشتند و هیچ نوع افتی از این جهت دیده نشد.

پس از شناسایی این افراد، پرسشنامه ادراک برابری که توسط ارجمندینیا (۱۳۸۸) بر اساس نظریه ادراک برابری استیسی آدامز ساخته شده است، در بین نمونه مورد نظر توزیع گردید. در ارتباط با روال تهیه این پرسشنامه ذکر این مطلب ضروری است که ابتدا ۳۰ گویه تنظیم شد و به صورت مقدماتی بر روی ۳۰ نفر از کارکنان برق منطقه‌ای باختر مورد استفاده قرار گرفت. پس از مشاهده وضعیت گویه‌ها و ضریب همسانی درونی آنها با حذف ۸ گویه، فرم نهایی ابزار با ۲۲ گویه تنظیم و ارائه گردید. یادآوری می‌گردد ضریب آلفای کرونباخ مشاهده شده برای ۲۲ گویه ۰/۷۸ بود. این پرسشنامه ۲۲ گویه‌ای، به منظور دستیابی به روایی توسط متخصصانی از حوزه رفتار سازمانی و روان‌شناسی کار مورد بررسی قرار گرفت و از نظر ایشان پرسشنامه خوبی تشخیص داده شد (ارجمندینیا، ۱۳۸۸). یکی از گویه‌های این پرسشنامه که به عنوان نمونه آرایه می‌گردد عبارت است از: روند اختصاص دستمزد و حقوق به همکاران ثابت و یکسان است. پاسخ دهندگان موظف هستند که با انتخاب یکی از پنج گزینه کاملاً موافقم، موافقم، بی نظرم، مخالفم و کاملاً مخالفم به آن پاسخ دهند. پایایی پرسشنامه ادراک برابری در پژوهش حاضر نیز با آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفت و مقدار آن ۰/۸۲۷ بدست آمد.

### یافته ها

اطلاعات توصیفی مربوط به نمره ادراک برابری راهبران مترو در جدول ۱ آرایه شده است.

جدول شماره ۱. فراوانی و درصد نمرات ادراک برابری در راهبران قطار شهری تهران

سطح ادراک برابری	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تراکمی
پایین	۷۳	۷۳	۷۳
متوسط	۸	۸	۸۱
بالا	۱۹	۱۹	۱۰۰
جمع	۱۰۰	۱۰۰	

نظر به اینکه ابزار مورد استفاده برای ادراک برابری، دارای ۲۲ گویه پنج گزینه ای است، بالطبع بالاترین نمره در این پرسشنامه ۱۱۰ خواهد بود. اگر بخواهیم ادراک برابری را در سه سطح بالا، متوسط و پایین تقسیم کنیم و برای این منظور تا نمره ۳۴، ادراک برابری پایین و ۳۵ تا ۶۸، ادراک برابری متوسط و بالاتر از

۶۹ تا ۱۱۰ را ادراک برابری بالا تلقی کنیم، بر اساس نتایج مندرج در جدول ۱ نتیجه می‌گیریم که تنها ادراک برابری ۱۹ نفر از راهبران قطار نسبت به سازمان خود در محدوده بالا قرار گرفته است و با توجه به اینکه میانگین کل ۵۹/۴۸ است، پس نتیجه می‌گیریم که به طور متوسط ادراک برابری در سطح پایین است. برای بررسی معنی‌داری تفاوت بین فراوانی‌های مشاهده شده (در ارتباط با سطوح مختلف ادراک برابری) با فراوانی‌های مورد انتظار از آزمون مجذور کا استفاده شد. مجذور کا محاسبه شده برابر بود با ۷۲/۶۲ با درجه آزادی ۲ که با مقایسه با مجذور کا بحرانی می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب معنی‌دار است ( $P \leq 0.10$ ,  $df = 2$ ).

به منظور بررسی معنی‌داری تفاوت بین سه سطح ادراک برابری در راهبران قطار شهری از آزمون مجذور کا استفاده شد. نتایج این آزمون نشان می‌دهد که بین فراوانی‌های مورد انتظار و فراوانی‌های مشاهده شده تفاوت معنی‌داری مشاهده می‌شود. به عبارت دیگر سطح ادراک برابری پایین بیشترین فراوانی را در بین راهبران قطار به خود اختصاص داده است و با سطوح دیگر ادراک برابری (یعنی متوسط و بالا) تفاوت معنی‌داری دارد.

در ادامه جدول شماره ۲ به بررسی داده‌های توصیفی مربوط به ادراک برابری بر اساس سن پرداخته است. در این تحقیق راهبران قطار بر اساس سن به سه گروه ۲۶-۳۰ سال، ۳۱-۴۰ سال و ۴۱ سال به بالا تقسیم شده‌اند. میزان ادراک برابری هر یک از این گروه‌های سنی به تفکیک مولفه‌های ادراک برابری بر اساس سن در جدول شماره ۲ آمده است.

جدول شماره ۲. میانگین و انحراف استاندارد نمرات ادراک برابری بر اساس سن

ادراک برابری	نمونه	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد	حداقل	حداکثر
سال ۲۶-۳۰	۶۶	۵۹/۶۷	۱۱/۵۰۳	۱/۴۱	۳۷	۹۳
سال ۳۱-۴۰	۲۱	۵۶/۵۷	۷/۰۸۲	۱/۵۴	۴۲	۷۱
۴۱ سال به بالا	۶	۶۷/۶۷	۱۷/۳	۷/۰۶	۴۶	۸۹
کل	۹۳	۵۹/۴۸	۱۱/۲۶	۱/۱۶	۳۷	۹۳

داده‌های مندرج در جدول ۲ نشان می‌دهد که میانگین گروه سنی ۴۱ به بالا، بالاترین میانگین را به خود اختصاص داده‌اند و از ادراک برابری بالنسبه بالاتری برخوردارند. برای بررسی معنی‌داری تفاوت بین سطح ادراک برابری در گروه‌های مختلف سنی از آزمون تحلیل واریانس استفاده شده است. نتایج نشان داد که



ضریب  $F$  محاسبه شده برابر بود با  $۲/۳۶۰$  که در مقایسه با ضریب  $F$  بحرانی ضریب بالاتری است و در نتیجه تفاوت معنی‌داری بین میانگین‌ها وجود دارد ( $P \leq ۰/۱۰$ ). برای اینکه مشخص شود که تفاوت به دست آمده بین کدام یک از این گروه‌هاست از آزمون تعقیبی توکی استفاده شد که نتایج آن در جدول ۳ آمده است.

جدول شماره ۳. نتایج آزمون تعقیبی توکی برای اختلاف میانگین‌های گروه‌های سنی بر اساس نمره ادراک برابری

معنی داری	خطای استاندارد	تفاوت میانگین	مقایسه گروه‌ها با یکدیگر	
			گروه سنی	گروه سنی
۰/۵۰	۲/۷۸	۳/۰۹	۳۱-۴۰ ساله	۲۶-۳۰ ساله
۰/۲۱	۴/۷۳	-۸	۴۱ به بالا	۲۶-۳۰ ساله
-۰/۵۰	۲/۷۸	-۳/۰۹	۲۶-۳۰ ساله	۳۱-۴۰ ساله
*۰/۰۸	۵/۱۴	-۱۱/۰۹	۴۱ به بالا	۳۱-۴۰ ساله
۰/۲۱	۴/۷۳	۸	۲۶-۳۰ ساله	۴۱ به بالا
*۰/۰۸	۵/۱۴	۱۱/۰۹	۳۱-۴۰ ساله	۴۱ به بالا

$P \leq ۰/۱۰*$

جدول ۳ به بررسی معنی‌داری میانگین گروه‌های مختلف سنی در ارتباط با ادراک برابری می‌پردازد. نتایج نشان می‌دهد که ادراک برابری گروه سنی ۳۰-۲۶ ساله با گروه سنی ۴۱ سال به بالا تفاوت معنی‌داری دارد (در سطح  $۰/۱۰$ ). همین وضعیت در گروه سنی ۴۰-۳۱ ساله با ۴۱ سال به بالا در سطح  $۰/۱۰$  مشاهده می‌شود. نکته مهم این است که از آنجایی که ادراک برابری در گروه سنی ۴۱ سال به بالا بر حسب متوسط بالاتر از سایر گروه‌ها است، بر این اساس تفاوت معنی‌داری بین این گروه با سایر گروه‌ها وجود دارد.

بررسی نمرات ادراک برابری در راهبران قطار بر حسب نوع مدرک و میزان تحصیلات از اهداف دیگر این مطالعه بوده است. نتایج توصیفی نشان می‌دهد که میانگین ادراک برابری در گروهی که دارای مدرک تحصیلی لیسانس و فوق لیسانس هستند، بالاترین میانگین ( $۷۳/۵۸$ ) است. حال برای بررسی معنی‌داری این تفاوت نیاز است که از آزمونهای استنباطی استفاده شود. جدول شماره ۴ بدین منظور تهیه و تنظیم شده است.

جدول ۴. خلاصه تحلیل واریانس یک راهه برای تحصیلات

منبع تغییر	مجموع مجذورات	df	میانگین مجذورات	F	معنی داری
بین گروهی	۲۰۲/۹۹۶	۲	۱۰۱/۴۹۸	۰/۸۲	۰/۴۴۴
درون گروهی	۱۱۱۴۲/۱۲۲	۹۰	۱۲۳/۸۰۱		
کل	۱۱۳۴۵/۱۱۸	۹۲			

$$P \leq 0/10$$

اطلاعات مندرج در جدول شماره ۴ نشان می‌دهد که متغیر میزان تحصیلات نمی‌تواند تفاوت بین میانگین در نمرات ادراک برابری و مولفه های آن را تبیین کند. به عبارت دیگر با توجه به اینکه F های محاسبه شده (یعنی ۰/۸۲۰، ۰/۱۳۹، ۱/۳۹۷ و ۰/۳۱۵) در سطح ۰/۰۵ از F بحرانی کوچکتر است، پس تفاوت بین ادراک برابری، بر حسب متغیر میزان تحصیلات معنی دار نیست. توزیع فراوانی ادراک برابری بر اساس میزان سابقه کار نیز در این تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است که جدول شماره ۵ به توصیف آن پرداخته است.

جدول ۵. شرح توصیفی مربوط به متغیر ادراک برابری بر اساس سابقه کار

ادراک برابری	نمونه	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد	حداقل	حداکثر
سال ۲-۳	۹	۵۸/۳۳	۱۰/۴۴۰	۳/۴۸	۴۱	۷۵
سال ۴-۱۰	۷۱	۵۹/۰۷	۱۱/۷۸۹	۱/۳۹۹	۳۷	۹۳
سال ۱۰-۱۵	۳	۵۲	۶/۰۸۳	۳/۵۱۲	۴۸	۵۹
سال ۱۵-۲۰	۵	۶۴	۷/۹۰۶	۳/۵۳۶	۵۴	۷۱
سال ۲۰ به بالا	۲	۵۶/۵۰	۶/۳۶۴	۴/۵	۵۲	۶۱
کل	۹۰	۵۸/۴۸	۱۱/۲۴۵	۱/۱۸۵	۳۷	۹۳

جدول شماره ۵ نشان می‌دهد که میانگین کل ۵۸/۴۸ است، پس نتیجه می‌گیریم که به طور متوسط ادراک برابری با توجه به مدارک تحصیلی در سطح متوسط است. نکته قابل توجه اینکه کسانی که سابقه کار بالایی دارند از ادراک بیشتری برخوردارند ولی در عدالت توزیعی از نمره پائینی برخوردار می‌باشند این یافته می‌تواند با توجه به انتظار بالای پرسنل با سابقه از پاداش و دریافتی بهتر تبیین شود. برای بررسی معنی داری این تفاوت ظاهری نیاز به آزمونهای استنباطی مثل تحلیل واریانس است که در ادامه از آن استفاده شده است.

جدول ۶. خلاصه تحلیل واریانس یک راهه برای سابقه کار

منبع تغییر	F	میانگین مجزورات	df	مجموع مجزورات	معنی داری
بین گروهی	۰/۵۶۰	۷۲/۲۰۲	۴	۲۸۸/۸۰۸	۰/۶۹۳
درون گروهی		۱۲۹/۰۰۲	۸۵	۱۰۹۶۵/۱۴۸	
کل			۸۹	۱۱۲۵۳/۹۵۶	

$$P \leq 0/10$$

اطلاعات مندرج در جدول شماره ۶ نشان می‌دهد که متغیر میزان تحصیلات نمی‌تواند تفاوت بین میانگین در نمرات ادراک برابری را تبیین کند. به عبارت دیگر با توجه به اینکه F محاسبه شده (یعنی ۰/۵۶۰) در سطح ۰/۰۵ از F بحرانی کوچکتر است، پس تفاوت بین ادراک برابری بر حسب متغیر میزان تحصیلات معنی دار نیست.

### بحث و نتیجه‌گیری

از آنجایی که طبق نظر آدامز (۱۹۶۵) تصور نابرابری عامل تنش در سازمان است و تنش و احساس نابرابری نیز بر مشکلات شغلی می‌افزاید، تحقیق حاضر برای بررسی میزان تصور نابرابری در راهبران قطار به مطالعه آن پرداخته و رابطه آن را با متغیرهای مختلفی همچون سن، مدرک تحصیلی و سابقه کار مورد مذاقه قرار داده است.

در این ارتباط ارجمندنیا (۱۳۸۸) عنوان کرده است که بین رضایت شغلی و ادراک برابری رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. یعنی افرادی که نمره بالایی در ادراک برابری به دست آورده‌اند از رضایت شغلی بالاتری برخوردار بوده‌اند. ادراک برابری که خود دارای مؤلفه‌هایی اساسی چون عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی است. اگر کارکنان اعتقاد داشته باشند که مزایا و پاداش‌های آرایه شده به آنها عادلانه است و سازمان از رویه‌ها و سیاست‌گذاری‌های منصفانه‌ای بهره می‌گیرد در آن سازمان ادراک برابری وجود دارد و بالتجیه کارکنان تعادل مناسبی بین داده‌ها و ستانده‌ها برقرار کرده‌اند و از رضایت شغلی بالاتری برخوردارند.

پس می‌توان همچون نتایج تحقیقات دیگر این گونه نتیجه گرفت که احساس عدالت در توزیع پاداش و مزایا و سیاست‌گذاری‌های سازمانی می‌تواند منجر به افزایش رضایت شغلی در بین کارکنان شود (مثل کل و فلینت، ۲۰۰۳). در تحقیق حسن و چانداران (۲۰۰۵) نیز مشابه این یافته گزارش شده است. نتایج تحقیق انجام شده توسط بخشی، کومار و رانی<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) در زمینه ادراک عدالت سازمانی با رضایت شغلی و تعهد

<sup>۱</sup> . Bakhshi, Kumar & Rani

سازمانی نشان داد که بین رضایت شغلی و عدالت توزیعی رابطه مثبت معنی دار وجود دارد، در حالی که بین عدالت رویه‌ای و رضایت شغلی رابطه معنی‌داری دیده نشد.

نتایج این تحقیق نشان داد که ادراک برابری در راهبران قطار شهری تهران از سطح پایینی برخوردار است. به عبارت صحیح تر می‌توان عنوان کرد که راهبران قطار عمدتاً نسبت به عدالت و انصاف در سازمان نگرش مثبتی ندارند. محققان در این تحقیق سعی کردند که عواملی را که با این متغیر - ادراک برابری - احتمالاً در ارتباط هستند مورد بررسی قرار دهند. از آن میان متغیرهایی چون سن، سابقه کار و میزان تحصیلات وارد طرح شدند و از آنجا که راهبران قطار عموماً در ایران مرد هستند بررسی متغیر جنسیت امکان پذیر نبود. انتخاب متغیر سابقه کار، سن و تحصیلات به جهت اینکه در برخی تحقیقات به عنوان عامل تاثیرگذار در رفتار شغلی شناسایی شده بودند، انتخاب شدند (ساعتچی، ۱۳۷۰).

ضمناً در ارتباط با تأثیر عواملی چون سن، سابقه کار و میزان تحصیلات بر میزان ادراک برابری راهبران قطار، نتایج این تحقیق نشان داد که تفاوت بین سطوح ادراک برابری بر اساس سن معنی دار است. به طور دقیق تر می‌توان گفت که ادراک برابری گروه سنی ۴۱ سال به بالا از گروه‌های سنی دیگر بالاتر است. تفاوت میانگین ادراک برابری این گروه با دو گروه سنی مورد مطالعه دیگر - ۳۰-۲۶ ساله و ۴۰-۳۱ ساله - معنی دار است. نتیجه‌ای که می‌توان گرفت این است که وقتی سن افراد بالا می‌رود دیدگاهشان در مورد ادراک برابری دستخوش تغییر می‌شود و به سمت مثبت گرایش پیدا می‌کند. در تبیین این یافته، همراه بودن تغییرات روان‌شناختی، شخصیتی و فیزیولوژیکی با افزایش سن را در تغییر نگرش می‌توان دخیل دانست. ضمناً نتایج دیگر این تحقیق نشان داد که تفاوت میانگین ادراک برابری در گروه‌های مختلف از نظر سابقه کار و میزان تحصیلات معنی‌دار مشاهده نشد. ارجمندینا (۱۳۸۸) گزارش کرده است که رضایت شغلی در افرادی که فوق لیسانس و یا مدرک بالاتری داشته‌اند و افرادی که مدرک دیپلم یا پایین تر را دارا بودند، پایین تر از رضایت شغلی افراد دارای مدرک فوق دیپلم و لیسانس بود. یافته‌ای که در تحقیق جوانفکر شهری (۱۳۸۶) نیز دیده شد. در تحلیل این یافته باید گفت که افرادی که مدرک تحصیلی فوق لیسانس و بیشتر دارند، به جهت اینکه آرمانی تر و یا شاید علمی تر به این پدیده‌ها نگاه می‌کنند، انتقاد و اعتراض آنها نیز بیشتر است و منجر به رضایت شغلی پایین تر می‌شود.

در ارتباط با رابطه بین مدرک تحصیلی و ادراک برابری، ارجمندینا (۱۳۸۸) گزارش کرده است که نمره ادراک برابری در افرادی که فوق لیسانس و یا مدرک بالاتری داشتند پایین دیده شد. همچنین نمره ادراک برابری در افرادی که لیسانس و یا فوق دیپلم داشتند نمره بالاتری بود. ولی در این تحقیق مشاهده شد که

افراد دارای مدرک تحصیلی فوق دیپلم و لیسانس بالاترین نمره در ادراک برابری داشتند. یکی از تبیین‌های قابل طرح برای این موضوع، نگاه نقادانه افراد با تحصیلات بیشتر نسبت به نظام ترفیعات، پاداش‌ها و رویه‌ها و سیاست‌های اعمالی توسط مدیران سازمان هاست که در گروهی که از مدارک پایین تری بهره‌مند هستند، کمتر دیده می‌شود. آنس ورث<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) معتقد است که هر چه بر میزان تحصیلات افراد اضافه می‌شود آنها فردگرا تر شده و در نتیجه منافع خود را بر منافع جمع و یا سازمان بیشتر ترجیح می‌دهند. این موضوع را شاید بتوان تبیینی برای پایین بودن سطح ادراک برابری افراد تحصیل کرده در نظر گرفت.

در ارتباط با تاثیر سابقه کار بر ادراک برابری نتایج نشان داد که تفاوت معنی‌دار بین میانگین ادراک برابری در گروه‌های مختلف با سابقه کاری متفاوت دیده نشد. عکس این نتیجه در تحقیق ارجمندینا (۱۳۸۸) گزارش شد. وی اظهار کرده است که بین سابقه کار و ادراک برابری در کارکنان برق منطقه ای باختر رابطه مثبتی دیده شده و بالاترین نمره ادراک برابری در گروهی دیده شده که بین ۲ تا ۳ سال سابقه داشته‌اند و در مقابل نمرات پایین در گروه‌های دارای ۱۵ تا ۲۰ سال سابقه مشاهده شده است. وی در تبیین این یافته اعلام کرده است که هر چه زمان بیشتری از سابقه فرد سپری شود، با اشراف بیشتری که به نظام‌های توزیعی و رویه‌ای سازمان پیدا می‌کند و احساس نا امنی شغلی سال‌های اولیه زندگی شغلی را پشت سر می‌گذارد، کم‌کم به یک منتقد سازمانی تبدیل می‌شود. داده‌های توصیفی این تحقیق نشان داد که سطح ادراک برابری افراد با سابقه ۲۰-۱۵ سال بالاترین میانگین را به خود اختصاص داده است. ظاهراً نوع شغل در سطح ادراک برابری تعیین‌کننده است. چرا که یافته کارکنان برق منطقه ای باختر در این تحقیق که بر روی راهبران قطار شهری انجام شده است تکرار نشد.

در نهایت با اکتفا به نتایج تحقیق پیشنهاد می‌شود مشارکت افراد شاغل در سازمانها در تصمیم‌گیری‌های خرد و کلان سازمان بیشتر شود و به افراد دارای مدرک تحصیلی بالاتر و افراد دارای سن کمتر فرصت اظهار نظر و مشارکت در تصمیمات داده شود. به لحاظ پژوهشی نیز پیشنهاد می‌گردد در تحقیقات بعدی از پرسشنامه‌ای استفاده گردد که رابطه مؤلفه‌های ادراک برابری- عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی- را با متغیرهای مختلف به طور مجزا مورد بررسی قرار دهد.

<sup>۱</sup> . Unsworth

## منابع

- اپنهام، ابراهام، ان. (۱۹۶۸). طرح پرسشنامه و سنجش نگرش ها. (ترجمه مرضیه کریم نیا، ۱۳۷۵). مشهد: موسسه چاپ و انتشارات آستان قدس رضوی.
- ارجمندنیا، علی اکبر (۱۳۸۸). بررسی رابطه رضایت شغلی با ادراک برابری کارکنان برق منطقه ای، سمینار سلامت روان شناختی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه.
- اصل سلیمانی، حسین؛ ساعی، فرید؛ صداقت، مجتبی و سادات، مشکان (۱۳۸۶). بررسی رضایت شغلی اعضای هیئت علمی دانشکده پزشکی تهران و عوامل موثر بر آن. مجله دانشکده پزشکی، ۶۵، ۵۹ - ۶۳.
- جوانفکر شهری، اسماعیل (۱۳۸۶). بررسی عوامل رضایت شغلی کارکنان واحد مرکزی خبر. پایان نامه کارشناسی ارشد ارتباطات و مدیریت رسانه، دانشکده صدا و سیما جمهوری اسلامی
- حسین زاده، علی و ناصری، محسن (۱۳۸۷). عدالت سازمانی، ماهنامه تدبیر، ۱۸، شماره ۱۹۰.
- رابینز، استفن، پی. (۱۹۹۹). رفتار سازمانی. جلد اول. (ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی، ۱۳۷۸). تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی.
- رضائیان، علی (۱۳۸۲). مبانی مدیریت رفتار سازمانی. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت).
- ساعتچی، محمود (۱۳۷۰). روانشناسی در کار، سازمان و مدیریت. تهران: نشر مرکز آموزش دولتی.
- مهداد، علی (۱۳۸۰). روانشناسی صنعتی / سازمانی. تهران: انتشارات جنگل.

- Adams, J.S. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social psychology*, 5, 422-36.
- Adams. S. (1965). *Inequity in social exchange*. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology*, 2, 265- 299. New York: Academic Press.
- Bakhshi, Arti, Kumar, Kuldeep, & Rani, Ekta. (2009). Organizational justice Perceptions as predictor commitment. *International Journal of Business and management*, 4, 9.
- Choi, Jaepil (2003). *Outcome favorability procedures, and individualism- collectivism in procedural justice perception*, 9, 1, 24-52.
- Cohen- Charash, Y. & Cole, N. D. & Flint, D.H. (2003). Perceptions of distributive and procedure justice in employee benefits: flexible versus traditional benefit plans. *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 19, 1, 19-40.
- Cropanzano, R. & Greenberg, J. (1997). Progress in Organizational Justice: Tunelling through the Maze. In C. Cooper & I. Robertson (Eds). *International*

- review of industrial and organizational psychology* (pp. 317- 372).New York: Wiley.
- George Jennifer (1992). Extrinsic and intrinsic origins of perceived social loafing in organizations. *The Academy of management Journal*, 35, 1, 191-202.
- Hassan, Arif & Chandaran, Suresh (2005). Quality of supervisor-subordinate relationship and work outcome: organization justice as mediator. *Journal of Economics and Management*, 13, 1,
- Kim, H. (2009). "*Integrating organizational justice into the relationship management theory*". Retrieved from [online] Available: [http://: www.allacademic.com/retrieved](http://www.allacademic.com/retrieved) from 15th of May 2009.
- Spector, P. E. (2001). The role of justice in organizations: A Meta analysis. *Organizational Behaviors and Human Decision Processes*, 86, 278-321.
- Unsworth, K. L. (2000). *The role of individualism- collectivism orientation in training and development*. Sheffield: Institute of work psychology, University of Sheffield.