

رابطه عدالت سازمانی ادراک شده و بهره‌وری در بیمارستان‌های

دانشگاه علوم پزشکی ایران

سید حسام سیدین^۱

بهمن احدی نژاد^۲

سوگند تورانی^۳

فاطمه رجیبی فرد^۴

چکیده

مقدمه: عدالت سازمانی اصطلاحی است که برای توصیف نقش عدالت که به طور مستقیم با موقعیت‌های شغلی ارتباط دارد، بکار می‌رود. ادراک بی عدالتی اثرات مخربی بر روحیه‌ی کار جمعی دارد زیرا اهتمام نیروی انسانی و انگیزش کارکنان را تحت تاثیر قرار می‌دهد. هدف از این پژوهش بررسی رابطه عدالت سازمانی ادراک شده و بهره‌وری از نظر کارکنان در بیمارستان‌های آموزشی- درمانی منتخب دانشگاه علوم پزشکی ایران در سال ۹۰ است.

روش: این پژوهش مطالعه‌ای توصیفی- تحلیلی است. نمونه پژوهش ۱۳۱ نفر از کارکنان بیمارستان‌های منتخب دانشگاه علوم پزشکی ایران است که به روش تصادفی انتخاب شده‌اند. جهت جمع‌آوری داده‌ها از دو پرسشنامه عدالت سازمانی و بهره‌وری

۱- مرکز تحقیقات علوم مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران. (نویسنده مسؤول)

Email: h.seyedin@iums.ac.ir

۲- دانشجوی دکتری تخصصی اقتصاد سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران.

۳- مرکز تحقیقات مدیریت بیمارستانی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران.

۴- مرکز تحقیقات مدیریت ارائه خدمات سلامت، پژوهشکده آینده پژوهی در سلامت، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، ایران

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۳/۶/۹

نوع مقاله: پژوهشی تاریخ دریافت مقاله: ۹۳/۲/۱۹

کارکنان استفاده شده است. برای تحلیل داده‌ها از نرم افزار **spss** و از آزمون آماری اسپیرمن و شاخص‌های آمار توصیفی مانند میانگین و انحراف معیار استفاده گردیده است.

یافته‌ها: عدالت سازمانی ادراک شده در بیمارستان (الف) بیشترین و در بیمارستان (ج) کمترین است. بهره‌وری از نظر کارکنان در بیمارستان الف بیشترین و در بیمارستان (ب) کمترین می‌باشد. بین عدالت سازمانی ادراک شده و ابعاد آن با بهره‌وری از نظر کارکنان رابطه مثبت معنادار وجود دارد ($p\text{-value} < 0.01$).

نتیجه‌گیری: عدالت سازمانی ادراک شده کمتر از متوسط و بهره‌وری از نظر کارکنان بالاتر از متوسط می‌باشند. بین عدالت سازمانی و ابعاد آن با بهره‌وری از نظر کارکنان رابطه وجود دارد. بنابراین مدیران باید از طریق تقویت هر یک از این مؤلفه‌ها باعث بهبود عدالت سازمانی ادراک شده و بهره‌وری از نظر کارکنان شوند.

واژگان کلیدی

عدالت سازمانی، بهره‌وری کارکنان، بیمارستان

مقدمه

عدالت به عنوان یک نیاز اساسی برای زندگی جمعی انسان‌ها، همیشه در طول تاریخ مطرح بوده است. امروزه با توجه به نقش فراگیر و همه جانبه در زندگی اجتماعی انسان‌ها، نقش عدالت در سازمان‌ها بیش از پیش آشکارتر شده است. متخصصان علوم اجتماعی از مدت‌ها پیش به اهمیت عدالت به عنوان پایه‌ای اساسی و ضروری برای اثربخشی کنش‌ها و کارکردها پی برده‌اند. چنین توجهی در مورد عدالت در سازمان‌ها امر غیر منتظره‌ای نیست، چون ادعا می‌شود که عدالت سازمانی^۱ که بیان‌کننده شیوه رفتار با کارکنان می‌باشد اولین عامل سلامتی مؤسسات اجتماعی محسوب می‌شود (یعقوبی و همکاران، ۱۳۸۸ش).

رعایت عدالت به ویژه در برخی رفتارهای مدیریت (توزیع پاداش، روابط سرپرستی، ارتقاها و انتصابات) برای کارکنان حائز اهمیت است (سید جوادین و همکاران، ۱۳۸۷ش؛ غفوری، ۱۳۸۸ش). ادراک بی‌عدالتی روحیه‌ی کار جمعی، اهتمام نیروی انسانی و انگیزش کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. در مطالعه‌ای که امیرخانی و پورعزت گام برداشتن در راستای رعایت بیشتر عدالت سازمانی، یکی از مهم‌ترین طرقی است که سازمان‌ها را یاری می‌دهد تا علاوه بر بهره‌مندی از مزایای عدالت سازمانی، بتوانند محیطی آکنده از سرمایه اجتماعی فراهم آورده و به دستاوردهای مهمی در این خصوص دست یابند (امیرخانی و پورعزت، ۱۳۸۷ش).

در کنار مسائل رفتاری که در حوزه سازمان مطرح شده است، اولویت‌های اقتصادی و شاخص‌های مرتبط با آن نیز جایگاه ویژه‌ای در مباحث سازمانی یافته‌اند. در این میان اهمیت بهره‌وری و لزوم بررسی آن با توجه به گسترش سطوح رقابت، پیچیدگی تکنولوژی، تنوع سلیقه‌ها، کمبود منابع و سرعت تبادل اطلاعات بر کسی پوشیده نیست. بهره‌وری واژه‌ای است که هم در سطح کلان و

هم در سطح خرد مطرح است و طیفی از بهره‌وری جهانی تا بهره‌وری فردی را شامل می‌شود (الوانی و احمدی، ۱۳۸۰ش).

اهمیت بهره‌وری و بهبود کیفیت خدمات سلامت به منظور بر طرف کردن نیازهای سلامت مردم و برآورده کردن توقعات آنها روز به روز بیشتر شده و به عنوان یک اولویت، اساس تصمیم‌گیری‌ها و فعالیت‌های مدیران بخش سلامت قرار گرفته است (موسی زاده، ۱۳۸۴ش). از میان عوامل، مهم‌ترین عامل یا اهرم اصلی کاهش یا افزایش بهره‌وری سازمان، منابع انسانی است و دستیابی به اهداف سازمان‌ها تا حدود زیادی در گرو عملکرد مناسب و صحیح کارکنان است (مردانی و حیدری، ۱۳۸۸ش). سازمان‌ها به کارکنان اثربخش و کارا نیاز دارند تا بتوانند به اهداف خود در جهت رشد و توسعه‌ی همه جانبه دست یابند و به طور کلی کارایی و اثربخشی سازمان‌ها به کارایی و اثربخشی (بهره‌وری) نیروی انسانی بستگی دارد (یعقوبی و همکاران، ۱۳۸۸ش). لذا یکی از مسائلی که مدیران سازمان‌های پیشرو را در دهه‌های آینده درگیر خواهد ساخت، تلاش برای افزایش بهره‌وری شغلی کارکنان است (انصاری و سیزعلی آبادی، ۱۳۸۸ش). بنابراین، سازمان‌های بهداشتی و درمانی نیازمند شناسایی سیستم‌ها و روش‌های غیر کارآمدی که باعث کاهش کارایی و اثربخشی می‌شوند می‌باشند (عبدا... گرجی، ۱۳۷۶ش).

در حقیقت اهمیت عدالت سازمانی در آن است که اگر کارکنان احساس نابرابری کنند، منبع بالقوه‌ی عدم رضایت در سازمان خواهند شد و این امر در نوع خود تبعات جبران ناپذیری برجای خواهد گذاشت (مردانی و حیدری، ۱۳۸۸ش). برای مثال مطالعه‌ای که پارکر و کولمبیر در شرکت‌های بزرگ حسابداری انجام دادند، بیان نمودند که ادراک از میزان عدالت موجود در سیستم، مقاصد بازدهی

(بهره‌وری) را از طریق وساطت تعهد سازمانی، تحت تأثیر قرار می‌دهد (رابرت و همکاران، ۲۰۰۵م.).

با دستیابی به شناخت مناسب از نحوه‌ی تأثیرگذاری ابعاد عدالت سازمانی بر بهره‌وری کارکنان، مدیران این امکان را می‌یابند که اقدامات مناسب‌تری را در جهت توسعه‌ی احساس عدالت در سازمان، با تمرکز متفاوت بر ابعاد عدالت سازمانی برنامه‌ریزی و مدیریت نمایند. لذا مطالعه‌ی ارتباط ادراک عدالت سازمانی با بهره‌وری کارکنان، در بیمارستان‌های آموزشی منتخب دانشگاه علوم پزشکی ایران می‌تواند شکل دهنده‌ی رفتار سازمانی مدیران در جهت ارتقای بهره‌وری سازمان‌های مراقبت سلامت باشد. نظر به اینکه در حوزه بیمارستانی مطالعه مشابهی یافت نشد پژوهشگر در این مطالعه بر آن است تا رابطه‌ی ابعاد مختلف ادراک از عدالت سازمانی با بهره‌وری از نظر کارکنان را مورد آزمون قرار دهد.

روش

این پژوهش، مطالعه‌ای توصیفی و پیمایشی است که به صورت مقطعی انجام گرفته است و از نظر نتایج، کاربردی می‌باشد. جامعه آماری این مطالعه شامل کلیه‌ی کارمندان شاغل در دو بیمارستان تخصصی (ج) و (د) و دو بیمارستان عمومی (الف) و (ب) بود که به صورت تصادفی ساده از بین بیمارستان‌های عمومی و تخصصی، جهت مقایسه‌ی نتایج انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری در این پژوهش طبقه‌ای تصادفی می‌باشد. به این صورت که پس از برآورد حجم نمونه، تعداد نمونه‌ی لازم با توجه به اندازه‌ی هر یک از بیمارستان‌ها توزیع شده است. جهت تخمین حجم نمونه از فرمول برنارد، به شرح زیر استفاده گردید (برنارد، ۲۰۰۶م.). جهت تخمین t توسط پژوهشگر مطالعه‌ی پایلوت در بین ۳۰ نفر از

کارمندان شاغل در بیمارستان انجام شد. ضریب همبستگی اسپیرمن بین ادراک از عدالت و ادراک کارکنان از بهره‌وری، ۰/۳۲۳ به دست آمد.

در این فرمول α به عنوان خطای نوع اول در نظر گرفته شده است که مقدار آن برابر با ۰/۰۱ می‌باشد. در نتیجه $Z_{1-\alpha/2}$ مساوی با ۲/۵۷۵ خواهد شد. β خطای نوع دوم است و مقدار آن در اکثر مطالعات برابر با ۰/۲ است. در نتیجه مقدار $Z_{1-\beta}$ برابر با ۰/۸۴ می‌شود. با در نظر گرفتن مخدوش شدن ۲۰ درصد از پرسشنامه‌ها در نهایت حجم نمونه ۱۳۱ نفر برآورد شد. برای محاسبه اندازه نمونه هر بیمارستان، تعداد کارکنان آن بیمارستان را بر جمعیت کل جامعه تقسیم کرده و عدد بدست آمده را در حجم نمونه محاسبه شده از طریق فرمول نمونه‌گیری، ضرب کردیم؛ که به ترتیب حجم نمونه در بیمارستان‌های د، ب، ج، الف ۱۷، ۲۲، ۲۳ و ۶۹ بدست آمد (جدول ۱).

$$\hat{n} = \frac{(Z_{1-\alpha/2} + Z_{1-\beta})^2}{\left(\frac{1}{2} \ln \frac{1+r}{1-r}\right)^2} + 3$$

در این مطالعه، پرسشنامه‌ی عدالت سازمانی مدل کانشیرو اقتباس شده است که شامل دو بخش سؤالات عمومی و اختصاصی است و شامل عدالت توزیعی (۹ سؤال)، عدالت رویه‌ای (۵ سؤال)، عدالت تعاملی (۱۱ سؤال) و عدالت سیستمی (۱۰ سؤال) است که در قالب مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت تدوین شده. ۱ به معنای خیلی کم تا ۵ به معنای خیلی زیاد تنظیم شده است. در مطالعه‌ای که اشجع و همکاران یعقوبی و همکاران در سال ۸۸ در صنعت فولاد انجام داده‌اند، این پرسشنامه را ترجمه کرده و پایایی آن را از طریق آزمون الفای کرونباخ ۰/۹۴ گزارش نموده‌اند (اشجع و همکاران، ۱۳۸۸ ش.). جهت بررسی پایایی مجدد پرسشنامه، پژوهشگر ۱۵ عدد پرسشنامه در بیمارستانی خارج از جامعه مورد

مطالعه توزیع و جمع‌آوری نمود و پس از محاسبه آلفا کرونباخ ۰/۷۹ بدست آمد. جهت تعیین روایی مجدد پرسشنامه از اساتید راهنما و مشاور و متخصصین مربوطه نظرخواهی گردید.

پرسشنامه‌ی بهره‌وری کارکنان نیز شامل ۲۶ سؤال است که بر پایه هفت بعد مدل گلداسمیت (توانایی، وضوح یا شناخت، کمک، انگیزش، ارزیابی، اعتبار و محیط) است. این مدل پرکاربردترین مدل سنجش بهره‌وری از دید کارکنان است. هدایتی و همکاران در سال ۸۸ پایایی این پرسشنامه را از طریق Test-Retest سنجیدند. به این صورت که پرسشنامه‌ی تنظیم شده و به گروه نمونه‌ای ۱۰ نفره در بیمارستان حضرت رسول (ص) در طی دو مرحله، با فاصله‌ی زمانی ده روز توزیع گردید. سپس با استفاده از نرم افزار SPSS 13 ضریب همبستگی نمرات دو مرحله محاسبه شد که معادل ۰/۸۱ بود. جهت بررسی پایایی مجدد پرسشنامه، پژوهشگر ۱۵ عدد پرسشنامه در بیمارستانی خارج از جامعه مورد مطالعه توزیع و جمع‌آوری نمود و آلفا کرونباخ ۰/۷۵ بدست آمد. برای سنجش روایی این پرسشنامه از قضاوت خبرگان استفاده شده است. پرسشنامه‌ی مذکور دارای ۶ بعد و ۲۶ سؤال می‌باشد. و در نهایت تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS انجام شد. به این صورت که داده‌های به دست آمده در قالب فراوانی مطلق و فراوانی درصد، میانگین، انحراف معیار و واریانس گزارش گردید. رابطه بین متغیرها از طریق آزمون همبستگی اسپیرمن سنجیده شد.

نتایج

در این بخش ابتدا یافته‌های دموگرافیک مطالعه و سپس روابط بین متغیرها مورد بررسی قرار گرفته است. جدول ۲ نشان می‌دهد ۷۶/۴ درصد از افراد مورد

مطالعه، زن و ۲۳.۶ درصد مرد بوده‌اند. افرادی با تحصیلات لیسانس بیشترین درصد از نمونه را (۶۲.۹ درصد) به خود اختصاص دادند. (جدول شماره ۲)

در جدول شماره ۳ شاخص‌های آماری عدالت سازمانی ادراک شده و ابعاد آن شامل عدالت تعاملی، عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی و عدالت سیستمی به همراه بهره‌وری کارکنان در مراکز آموزشی- درمانی دانشگاه علوم پزشکی ایران ارایه گردیده است. (جدول شماره ۳)

برای بررسی معناداری همبستگی و روابط بین عدالت سازمانی و ابعاد چهارگانه آن و بهره‌وری کارکنان، از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده گردید. جداول شماره ۴ و ۵ ضریب همبستگی اسپیرمن بین عدالت سازمانی و ابعاد آن با بهره‌وری از نظر کارکنان به تفکیک بیمارستان‌های مورد مطالعه و به صورت کلی را ارایه می‌دهد. (جدول شماره ۴ و ۵)

بحث

در این بخش به تحلیل درباره مؤلفه‌های عدالت و ارتباط آن با بهره‌وری پرداخته شده است. عدالت توزیعی نمونه این پژوهش کمتر از متوسط بود. از آنجایی که این بعد از عدالت بیشتر بر مزایای نقدی و غیر نقدی دریافت شده توسط کارکنان تأکید می‌کند بنابراین می‌توان یکی از دلایل ادراک کم از عدالت توزیعی را، مناسب نبودن مزایای اعطایی در بیمارستان‌های مورد مطالعه دانست. مطالعه گل پرور ونادی (۱۳۸۷ش.) نیز میزان عدالت توزیعی ادراک شده در بین پرستاران را ضعیف گزارش داد. حقیقی و همکاران (۱۳۸۸ش.) در مطالعه خود نشان دادند که بیشترین درصد از تغییرات عملکرد کارکنان به عدالت توزیعی مربوط می‌شود. همچنین یافته‌های این پژوهش نشان داد که عدالت توزیعی رابطه

مثبت معنادار با بهره‌وری کارکنان دارد ($p\text{-value} < 0.01$). البته این رابطه ضعیف بود. در این راستا مطالعه حقیقی و همکاران (۱۳۸۸ش.) نشان داد که عدالت توزیعی بر عملکرد کارکنان تأثیر می‌گذارد و این رابطه بر خلاف ارتباط بدست آمده در مطالعه حاضر، قوی بود.

عدالت رویه‌ای ادراک شده در بین افراد مورد مطالعه، بالاتر از متوسط است. یعنی رویه‌های تخصیص، ترفیع و دیگر مزایای اعطایی به کارمندان، تقریباً بدون در نظر گرفتن منافع شخصی و بر مبنای اطلاعات دقیق، انجام می‌شود. همچنین هنگامی که کارکنان رویه‌های جاری را عادلانه می‌دانند، کوشش خود را برای انجام بهتر کار انجام می‌دهند. گل پرور و نادری (۱۳۸۸ش.) در مطالعه‌ای با عنوان رابطه‌ی شناخت عدالت سازمانی و رفتارهای مشتری مداری نشان دادند که بر خلاف یافته مطالعه حاضر، سطح عدالت رویه‌ای ادراک شده در بین پرستاران ضعیف بود. یافته‌های مطالعه براتی و همکاران (۱۳۸۸ش.) نشان داد که عدالت رویه‌ای در سطح بالاتری نسبت به عدالت توزیعی درک شده است که با نتایج مطالعه حاضر همخوانی دارد. یافته‌های مطالعه نشان داد که عدالت رویه‌ای رابطه مثبت و معنادار با بهره‌وری از نظر کارکنان دارد ($p\text{-value} < 0.01$) و این همبستگی نسبت به سایر ابعاد عدالت سازمانی بیشترین مقدار می‌باشد. مطالعه براتی و همکاران (۱۳۸۸ش.) نیز نشان داد که عدالت رویه‌ای نقش مهمی در پیش‌بینی عملکرد بازی می‌کند. زیرا عدالت رویه‌ای به نظر می‌رسد در پیش‌بینی پیامدهای ارزیابی کننده سازمان مورد استفاده قرار می‌گیرد. بنابراین مدیران می‌توانند با استفاده از رویه‌های یکسان برای کارکنان، عدالت رویه‌ای را برقرار کنند.

یافته‌های مطالعه حاضر نشان داد که میزان عدالت تعاملی ادراک شده در بیمارستان‌های مورد مطالعه بالاتر از متوسط می‌باشد. یعنی انصافی که کارکنان

در برخورد با سرپرست خود ادراک کرده‌اند، در حد بالایی بوده است. همچنین یافته‌های مطالعه نشان داد که بین عدالت تعاملی و بهره‌وری از نظر کارکنان رابطه مثبت و معنادار وجود دارد ($p\text{-value} < 0.01$). طبق نظریه عدالت تعاملی، افراد نسبت به کیفیت برخورد با آن‌ها در روابط متقابل شخصی و همچنین جنبه‌های ساختاری فرایند تصمیم‌گیری حساسند و در نتیجه اگر آنان احساس کنند که سرپرست مستقیم آنان با بی عدالتی رفتار می‌کند، ممکن است که نسبت به این بی عدالتی واکنش منفی نشان دهند. برخلاف مطالعه حاضر حقیقی و همکاران (۱۳۸۸ش.) نشان دادند که ادراکات کارکنان از عدالت تعاملی چندان ارتباطی با عملکرد کارکنان ندارد. دلیل این امر می‌تواند تفاوت فرهنگی و بافتی دو جامعه باشد. زیرا ماهیت کاری که در بیمارستان‌ها وجود دارد بیشتر ایجاب می‌کند که تعامل بین کارکنان و سرپرستانشان بیشتر باشد.

یافته‌های مطالعه نشان داد که سطح عدالت سیستمی ادراک شده در افراد مورد مطالعه، کمتر از متوسط بوده است و بین عدالت سیستمی و بهره‌وری از نظر کارکنان رابطه مثبت وجود دارد ($p\text{-value} < 0.01$). یعنی کارکنان میزان عدالتی که در سیستم‌های فرعی سازمان از جمله واحدها و متعاقباً کل سازمان وجود دارد را در حد متوسط دانسته‌اند. با توجه به اینکه بعد سیستمی عدالت ناظر بر انصاف رعایت شده در بین بخش‌های مختلف بیمارستان است و ادعا می‌کند که سازمان به عنوان یک کل، باید منصف به نظر رسد. می‌توان دلیل متوسط بودن سطح عدالت سیستمی را در بیمارستان‌های مورد مطالعه، ضعیف بودن همکاری و هماهنگی بین واحدهای مختلف دانست. در این راستا سلیمی و پورعزت (۱۳۸۹ش.) عنوان می‌کنند که ساختار سازمانی بر ادراک عدالت سازمانی اثر می‌گذارد و تمرکز و پیچیدگی زیاد، درک بی عدالتی را افزایش می‌دهد. عدالت،

همکاری عقلانی برای تأمین منافع متقابل تحت شرایط عادلانه را ممکن می‌سازد. عدالت شرایطی را فراهم می‌سازد که به موجب آن هیچ کس راغب نیست منافعی با توجه به منافع رقیب (همکار) محدود شود. الکون و همکاران (۲۰۰۶م.) نیز بیان داشتند که هویت سازمانی و هویت واحد کاری به طور متفاوتی روابط بین عدالت ناظر بر سازمان و عدالت ناظر بر سوپروایزر و پیامدهای متمرکز بر واحد کاری و سازمان را تعدیل می‌کند.

نتایج بدست آمده از مطالعه حاضر نشان داد که سطح عدالت سازمانی ادراک شده در بیمارستان‌های مورد مطالعه، کمتر از متوسط است. این به این معناست که افراد مورد مطالعه انصاف موجود در سازمان را تا حدودی نا مناسب ادراک می‌کنند. عدالت سازمانی می‌تواند پیامدهای سازمانی از قبیل تعهد، خشنودی و عملکرد را بالا ببرد. ادراک عدالت در سازمان از طریق رفتارهای فراتر از نقش، عملکرد شغلی و بهره‌وری نیروی کار را بالا می‌برد. زیرا کارکنان انجام رفتارهای فراتر از نقش شغلی خود را بهترین راه برای پایان دادن مبادله خود با سازمان منصف می‌دانند. یافته مطالعه بهلولی و همکاران (۱۳۸۹ش.) این نتیجه را تأیید نمی‌کند.

همچنین نتایج نشان داد که بهره‌وری از نظر کارکنان، در بیمارستان‌های مورد مطالعه، بالاتر از متوسط بود. یعنی کارکنان این بیمارستان‌ها معتقدند که بهره‌وری در این مراکز وضعیت تقریباً مناسبی دارد. هدایتی و همکاران (۱۳۸۸ش.) در مطالعه‌ای که در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی ایران انجام دادند، نشان دادند که بهره‌وری نیروی کار در حد متوسطی بوده است. دهقان نیری و همکاران (۱۳۸۷ش.) نیز در مطالعه خود در بین پرستاران، عنوان داشتند که پرستاران بهره‌وری خود را در حد متوسطی گزارش کردند و کمتر از یک دهم آن‌ها

بهره‌وری خود را مطلوب دانستند. در این راستا مطالعه طبیبی و همکاران (۱۳۸۷ش.) نشان داد که بهره‌وری مدیران بیمارستان‌های تأمین اجتماعی تقریباً در حد متوسط بوده است.

در این مطالعه رابطه‌ای مثبت و از نظر آماری معنادار، بین عدالت سازمانی ادراک شده و بهره‌وری از نظر کارکنان، دیده شد ($p\text{-value} < 0.01$). شدت این همبستگی کمتر از متوسط بود. عدالت سازمانی و مؤلفه‌های آن پیش‌بینی کننده بسیاری از متغیرهای سازمانی مانند غیبت، ترک شغل، تعهد سازمانی و غیره می‌باشد. وجود عدالت سازمانی در محل کار بیان کننده اهمیت دادن سازمان به کارکنان است. در چنین شرایطی کارکنان نیز نسبت به سازمان متعهد می‌شوند و یک میثاق دو سویه بین کارکنان و سازمان ایجاد می‌شود که به افزایش تعهد سازمانی از سوی کارکنان منجر می‌شود و افزایش تعهد می‌تواند اثراتی از جمله افزایش عملکرد، بهره‌وری، رفتار شهروندی داشته باشد.

در راستای نتایج پژوهش حاضر، حقیقی و همکاران (۱۳۸۸ش.) نشان دادند که دو بعد از عدالت سازمانی بر عملکرد کارکنان تأثیر می‌گذارد. در مطالعه‌ای دیگر غفوری و گل پرور (۱۳۸۸ش.) در مطالعه خود بیان داشتند که عدالت سازمانی با تعهد سازمانی رابطه مثبت معنادار دارد. از طرفی دیگر، ادراکات از عدالت، مقاصد بازدهی را از طریق وساطت تعهد سازمانی و رضایت شغلی تحت تأثیر قرار می‌دهد و ادراکات از انحراف در تخصیص، با رضایت شغلی پایین و مقاصد بازدهی بالا همراه هستند (پارکر و کولمیر، ۲۰۰۵م.). یعنی بین تبعیض ادراک شده و بازدهی همبستگی معنادار آماری وجود دارد. همچنین نعیمی و شکرشکن (۱۳۸۵ش.) نیز بیان کردند که عدالت سازمانی و ابعاد آن رفتار مدنی سازمانی را

تحت تأثیر قرار می‌دهند یعنی کارکنان با ادراک عدالت بیشتر در سازمان دروندادهای بیشتری را به سازمان عرضه می‌کنند.

از جمله محدودیت‌های این پژوهش محافظه کاری برخی از پاسخ‌دهندگان جهت تکمیل پرسشنامه و دسترسی مشکل به تعدادی از پرسنل به دلیل مشغله کاری زیاد بود که با اطمینان دهی در خصوص محرمانه ماندن پاسخ‌ها و نیز پیگیری‌های مستمر تا حدودی این مشکلات مرتفع گردید. انجام مطالعه‌ای کیفی متغیرهای تأثیرگذار بر عدالت و بهره‌وری از دید کارکنان، طراحی الگوی ارزیابی عملکرد و تشویق کارکنان بیمارستان‌ها، تبیین مدلی جامع برای بهبود بهره‌وری نیروی انسانی در مراکز بهداشتی- درمانی و تأثیر مدیریت مشارکتی بر عدالت تعاملی در بین کارکنان بیمارستان می‌تواند موضوعاتی جهت پژوهش‌های آینده باشد.

نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج مطالعه حاضر و مطالعات بررسی شده می‌توان به این نتیجه رسید که عدالت سازمانی می‌تواند پیش‌بینی کننده متغیرهای زیادی در سطح سازمان باشد. طبق یافته‌های مطالعه، بین عدالت سازمانی و ابعاد آن با بهره‌وری از نظر کارکنان رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. سایر مطالعات نشان دادند که این رابطه را عوامل دیگری از قبیل تعهد، اعتماد، رضایت شغلی، رفتار شهروندی سازمانی؛ می‌توانند تعدیل یا وساطت کنند. بنابراین در سطح سازمانی مدیران و سرپرستان می‌توانند با تغییر هر یک از این عوامل و در نهایت عدالت سازمانی، بهره‌وری و بازدهی کارکنان را تحت تأثیر قرار دهند.

جدول ۱- توزیع فراوانی پرسنل شاغل بر حسب نوع استخدام و توزیع حجم نمونه در بین

بیمارستان‌های تحت مطالعه

| عنوان | قراردادی | پیمانی | رسمی | کل | حجم نمونه |
|---------------|----------|--------|------|------|-----------|
| بیمارستان الف | ۵۲۰ | ۲۲۰ | ۲۷۰ | ۱۰۸۵ | ۶۹ |
| بیمارستان ب | ۱۳۰ | ۷۰ | ۱۰۰ | ۳۵۰ | ۲۲ |
| بیمارستان د | ۶۰ | ۶۵ | ۸۰ | ۲۶۰ | ۱۷ |
| بیمارستان ج | ۲۰۰ | ۵۵ | ۷۰ | ۳۵۵ | ۲۳ |

جدول ۲: مشخصات دموگرافیک افراد مورد مطالعه

| متغیر | فراوانی | درصد | |
|------------|-------------------|------|------|
| جنس | مذکر | ۲۹ | ۲۳.۶ |
| | مونث | ۹۴ | ۷۶.۴ |
| گروه سنی | ۲۰-۳۰ | ۴۲ | ۲۳.۹ |
| | ۳۰-۴۰ | ۴۷ | ۳۷.۹ |
| | ۴۰-۵۰ | ۲۲ | ۱۷.۷ |
| | ۵۰-۶۰ | ۶ | ۴.۸ |
| سابقه خدمت | کمتر از ۱۵ سال | ۸۶ | ۶۹.۴ |
| | بیشتر از ۱۵ سال | ۳۸ | ۳۰.۶ |
| تحصیلات | دیپلم و زیر دیپلم | ۲۲ | ۱۷.۷ |
| | کاردانی | ۱۳ | ۱۰.۵ |
| | لیسانس | ۷۸ | ۶۲.۹ |
| | فوق لیسانس | ۹ | ۷.۳ |
| رسته شغلی | دکتر | ۱ | ۰.۸ |
| | بالینی | ۶۴ | ۵۱.۶ |
| | پاراکلینیک | ۶ | ۴.۸ |
| | اداری | ۵۳ | ۴۲.۷ |
| خدماتی | ۱ | ۰.۸ | |

رابطه عدالت سازمانی ادراک شده و بهره‌وری در بیمارستان‌های...

جدول ۳- شاخص‌های آماری عدالت و بهره‌وری در مراکز آموزشی- درمانی دانشگاه علوم پزشکی ایران

| متغیر | بیمارستان | کل امتیاز | |
|-------------------------|-----------|-------------|---------|
| | | هر پرسشنامه | میانگین |
| عدالت سازمانی ادراک شده | ج | ۱۷۵ | ۹۸.۱ |
| | د | ۱۷۵ | ۱۰۱.۸ |
| | ب | ۱۷۵ | ۹۹.۹ |
| | الف | ۱۷۵ | ۱۰۹.۱ |
| | کل | ۱۷۵ | ۱۰۴.۴ |
| بهره‌وری کارکنان | ج | ۱۳۰ | ۸۸.۲ |
| | د | ۱۳۰ | ۸۸.۴ |
| | ب | ۱۳۰ | ۸۶.۴ |
| | الف | ۱۳۰ | ۸۹.۸ |
| | کل | ۱۳۰ | ۸۸.۳ |
| عدالت تعاملی | ج | ۵۵ | ۳۵ |
| | د | ۵۵ | ۳۷.۹ |
| | ب | ۵۵ | ۳۷.۳ |
| | الف | ۵۵ | ۴۱.۱ |
| | کل | ۵۵ | ۳۸.۹ |
| عدالت رویه‌ای | ج | ۲۵ | ۱۴.۶ |
| | د | ۲۵ | ۱۵ |
| | ب | ۲۵ | ۱۴.۵ |
| | الف | ۲۵ | ۱۶.۵ |
| | کل | ۲۵ | ۱۵.۵ |
| عدالت توزیعی | ج | ۴۵ | ۲۰.۷ |
| | د | ۴۵ | ۲۱ |
| | ب | ۴۵ | ۲۰.۴ |
| | الف | ۴۵ | ۲۳ |
| | کل | ۴۵ | ۲۱.۷ |
| عدالت سیستمی | ج | ۵۰ | ۲۸ |
| | د | ۵۰ | ۲۷.۵ |
| | ب | ۵۰ | ۲۶.۸ |

بهمن احدی نژاد، سید حسام سیدین، سوگند تورانی، فاطمه رجیبی فرد

| | | | |
|-----|----|------|------|
| الف | ۵۰ | ۲۸.۵ | ۷۰.۵ |
| کل | ۵۰ | ۲۷.۹ | ۸.۱ |

جدول ۴: ضرایب همبستگی اسپیرمن بین عدالت سازمانی و ابعاد آن با بهره‌وری از نظر کارکنان در بیمارستان‌های مورد مطالعه

| عنوان | عدالت تعاملی | عدالت روبه‌ای | عدالت توزیعی | عدالت سیستمی | عدالت سازمانی |
|-------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| ج | ۰.۶۱۶ | ۰.۵۱۷ | ۰.۱۶۵ | ۰.۵۶۰ | ۰.۵۸۳ |
| د | ۰.۱۸۵ | ۰.۴۶۳ | ۰.۰۹۸ | ۰.۳۲۱ | ۰.۳۵۸ |
| ب | ۰.۷۳۵ | ۰.۶۸۲ | ۰.۴۴۳ | ۰.۳۲۸ | ۰.۰۲۵ |
| الف | ۰.۴۶۳ | ۰.۵۱۳ | ۰.۴۵۲ | ۰.۱۶۵ | ۰.۵۶۹ |

جدول ۵: ارتباط عدالت سازمانی و ابعاد آن با بهره‌وری کارکنان در افراد مورد مطالعه

| عنوان | تعداد نمونه | میزان همبستگی | سطح معناداری (P-value) | میزان خطای نوع اول | نتایج آزمون |
|---------------|-------------|---------------|------------------------|--------------------|--------------|
| عدالت تعاملی | ۱۲۴ | ۰.۵۴۶ | ۰.۰۰۱ | ۰.۰۱ | رد فرضیه اول |
| عدالت روبه‌ای | ۱۲۴ | ۰.۵۷۶ | ۰.۰۰۱ | ۰.۰۱ | رد فرضیه اول |
| عدالت توزیعی | ۱۲۴ | ۰.۳۷۸ | ۰.۰۰۱ | ۰.۰۱ | رد فرضیه اول |
| عدالت سیستمی | ۱۲۴ | ۰.۵۰۰ | ۰.۰۰۱ | ۰.۰۱ | رد فرضیه اول |
| عدالت سازمانی | ۱۲۴ | ۰.۴۴۳ | ۰.۰۰۱ | ۰.۰۱ | رد فرضیه اول |

رابطه عدالت سازمانی ادراک شده و بهره‌وری در بیمارستان‌های...

پی‌نوشت‌ها

1 - Organizational Justice

فهرست منابع

- اشجع آرزو، نوری ابوالقاسم، عریضی حمیدرضا، سماواتیان حسین. رابطه‌ی عدالت سازمانی ادراک شده با اعتماد (اعتماد سازمانی و اعتماد به سرپرست) کارکنان مجتمع فولاد مبارکه اصفهان. دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی (۱۳۸۸)؛ سال ۱۱، شماره ۳۹، صص: ۱۲-۱.
- الوانی سید مهدی، احمدی پرویز. طراحی الگوی جامع مدیریت عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی. مجله مدرس، (۱۳۸۰)؛ دوره ۵ شماره ۱: صص ۱۹-۱.
- امیرخانی طیب، پورعزت علی اصغر، تاملی بر امکان توسعه سرمایه اجتماعی در پرتو عدالت سازمانی در سازمان‌های دولتی. نشریه مدیریت دولتی، (۱۳۸۷)؛ دوره (۱)، شماره (۱)، پائیز و زمستان: صص ۱۹-۳۲.
- انصاری زنانی قاسم، سبزی علی آبادی سارا. الویت بندی عوامل سازمانی موثر در ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی در صنایع کوچک. بررسی‌های بازرگانی (۱۳۸۸)؛ شماره ۳۹، صص: ۶۴-۴۹.
- براتی هاجر، عریضی حمیدرضا، نوری ابوالقاسم. رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی و عملکرد شغلی در شرکت ذوب آهن اصفهان. چشم انداز مدیریت، (۱۳۸۸)؛ شماره ۳۳: صص ۲۸-۹.
- ۷۴-
- پهلوی زیناب نادر، علوی متین یعقوب، درخشان مهربانی عادل. بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز. فراسوی مدیریت (۱۳۸۹)؛ ۴(۱۴)، صص: ۱۰۸-۷۳.
- حقیقی محمدعلی، احمدی ایمان، رامین مهر حمید. بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر عملکرد کارکنان. مدیریت فرهنگ سازمانی (۱۳۸۸)؛ سال ۷، شماره ۲۰، صص: ۱۰۱-۷۹.
- دهقان نیری ناهید، صالحی تهمینه، اسدی نوقابی احمدعلی. کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری پرستاران بالین و ارتباط آن‌ها با یکدیگر. پژوهش پرستاری، (۱۳۸۷)؛ شماره ۸۰۹: صص ۳۷-۲۷.
- سید جوادین سید رضا، فراچی محمد مهدی، طاهری عطار غزاله. شناخت نحوه تأثیر گذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه‌های گوناگون رضایت شغلی و سازمانی. نشریه مدیریت بازرگانی، (۱۳۸۷)؛ ۱(۱): صص ۷۰-۵۵.
- سلیمی غلامرضا، پورعزت علی اصغر. بررسی رابطه ادراک بی‌عدالتی در سازمان بر گسترش میل به فساد اداری. اندیشه مدیریت راهبردی (۱۳۸۹)؛ سال ۴، شماره ۱، صص: ۱۵۹-۱۳۱.
- طیبی سید جمال‌الدین، نصیری پور امیر اشکان، گوهری محدرضا، علیزاده فرشته. رابطه کیفیت زندگی کاری با میزان بهره‌وری مدیریت بیمارستان‌های تامین اجتماعی استان تهران. مدیریت سلامت (۱۳۸۷)؛ ۱۱(۳۴)، صص: ۲۶-۲۱.

- عبدالله گرجی فاطمه. بررسی عوامل مرتبط با بهره‌وری در بیمارستان‌های آموزشی و عمومی شهرستان‌های دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی: ۱۳۷۵ [پایان نامه]. تهران: دانشگاه علوم پزشکی ایران؛ ۱۳۷۶.
- غفوری محمد رضا. بررسی رابطه مولفه‌های عدالت سازمانی با تعهد سازمانی در کارکنان شهرداری شهر اصفهان. مطالعات روانشناختی، (۱۳۸۸)؛ دوره ۵، شماره ۴.
- غفوری محمدرضا، گل پرور محسن. بررسی رابطه مولفه‌های عدالت سازمانی با تعهد سازمانی در کارکنان شهرداری اصفهان. مطالعه روانشناختی دانشکده علوم تربیتی و روانشناختی دانشگاه الزهراء (۱۳۸۸)؛ (۴)۵.
- گل پرور محسن، نادری محمدعلی. رابطه‌ی شناخت عدالت و رفتارهای مشتری مداری در پرستاران. فصلنامه پژوهش مدیریت سلامت (۱۳۸۸)، دوره ۱۲، شماره ۱۳، صص ۷۰-۶۱.
- گل پرور محسن، اصغری مرجان، ملک پور مختار. نقش مشارکت در تصمیم‌گیری، دلبستگی شغلی و جایگزین‌های شغلی در عدالت سازمانی ادراک شده مربیان آموزشگاه‌های استثنایی شهر اصفهان. دانش و پژوهش در علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (۱۳۸۶)؛ شماره ۱۵، صص: ۵۶-۲۵.
- مردانی حموله مرجان، حیدری هایده. بررسی رابطه عدالت سازمانی با رفتارمدنی سازمانی در کارکنان بیمارستان. مجله اخلاق و تاریخ پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، (۱۳۸۸)؛ (۲)۲: ص ۵۴-۴۷.
- موسی زاده محمود. بررسی عوامل مرتبط با بهره‌وری در بیمارستان‌های آموزشی و عمومی شهرستان‌های ساری، قائم شهر و بهشهر تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی مازندران: ۱۳۸۴ [پایان نامه]. تهران: دانشگاه علوم پزشکی ایران؛ ۱۳۸۴.
- نعیمی عبدالزهرا، شکرشکن حسین. بررسی رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با رفتارمدنی سازمانی در کارکنان یک سازمانی صنعتی در اهواز. مجله علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز، (۱۳۸۵)؛ دوره (۳) سال سیزدهم: ص ۹۲-۷۹.
- هدایتی سیدپوریا، نصیری پورامیر اشکان، محیتی فاطمه، ماهر علی، محمودی محمود، حاتم ناهید. رابطه بعد فرهنگی اخلاق سازمانی با بهره‌وری کارکنان حوزه سلامت: مطالعه موردی بیمارستان‌های عمومی و آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ایران. مجله اخلاق و تاریخ پزشکی، (۱۳۸۸)؛ دوره (۲)، شماره (۳).
- یعقوبی مریم، سقائیان نژاد اصفهانی سکینه، ابوالقاسم گرجی حسن، نوروزی محسن، رضایی فاطمه. رابطه عدالت سازمانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی در بین کارکنان بیمارستان‌های منتخب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. فصلنامه مدیریت سلامت، (۱۳۸۸)؛ دوره (۱۲) شماره (۳۵): ص ۳۲-۲۵.

منابع انگلیسی

- Robert J. Parker, James M. Kohlmeyer. Organizational Justice and Turnover in Public Accounting Firms: A Research Note. *Accounting, Organizations and Society* 30 (2005) 357-369.
- James B. Deconinck, C. Dean Stilwell. Incorporating Organizational Justice, Role States, Pay Satisfaction and Supervisor Satisfaction in a Model of Turnover Intentions. *Journal of Business Research* 57 (2004) 225-237.
- Maria-Elena Olkkonen, Jukka Lipponen. Relationship Between Organizational Justice, Identification with Organization and work unit, and group-related outcomes. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 100(2006)p:202-215.
- Rosner Bernard. *Fundamentals of Biostatistics*. 6nd ed.harvard university:Thomson Learning Academic Resource Center;2006.p:499,500,504

یادداشت شناسه مؤلف

سید حسام سیدین: مرکز تحقیقات علوم مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران. (نویسنده مسؤل)
نشانی الکترونیک: h.seyedin@iums.ac.ir

بهمن احدی نژاد: دانشجوی دکتری تخصصی اقتصاد سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران.

سوگند تورانی: مرکز تحقیقات مدیریت بیمارستانی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران.

فاطمه رجبی فرد: مرکز تحقیقات مدیریت ارائه خدمات سلامت، پژوهشکده آینده پژوهی در سلامت، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، ایران

**The Relationship between Employees' Perception of
Organizational Justice and Their Productivity in Selected
Educational Hospitals at Iran University of Medical Sciences:
2011**

H. Seyedin

B. Ahadi

S. Tourani

F. Rajabifard

Abstract

Introduction: Organizational justice is term that is used for describing justice in job situations. Perception of injustice has disturbing effects on spirit of team work. Because it affects effort and motivation of employees. The purpose of this study was to survey the relationship of organizational justice and employees' productivity in selected educational hospital at Iran University of medical sciences in 2011. This study is a co-relational-descriptive survey. Sample of research is 131 employees of selected hospital of Iran university. Two questionnaires were used for data collection. SPSS software was used for data analysis using appropriate statistical tests. Perceived organizational justice was high in hospital number one and it was least in hospital number two. Employee's productivity was most in hospital one and it was least in hospital number 3. There was positive and significant relationship between organizational justice and their dimensions with employees productivity ($p\text{-value} < 0.01$). Perceived organizational justice was low and employees' productivity was more than mediocrity. Thus managers should plan and act for improving perceived organizational justice and employees' productivity.

Keywords

Organizational justice, Employees productivity, Hospital

رابطه عدالت سازمانی ادراک شده و بهره‌وری در بیمارستان‌های...