

## رابطه بین ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر سرمایه اجتماعی آنان (شعب بیمه ایران استان گیلان)

مهرداد گودرزوند چگینی<sup>۱</sup>، مراد رضایی دیزگاه<sup>۲</sup>، منوچهر اسدی<sup>۳\*</sup>

۱- عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران

۲- عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران

۳- کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران

دریافت: ۸۹/۸/۵

پذیرش: ۹۰/۶/۱۹

### چکیده

در سال‌های اخیر اهمیت سرمایه اجتماعی به‌مثابه یک دارایی نامشهود سازمانی مورد توجه علاقه‌مندان مباحث سازمان و مدیریت قرار گرفته است که از آن به‌عنوان منبع ناشی از روابط اجتماعی درون سازمان یاد می‌شود.

هدف تحقیق حاضر، بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و سرمایه اجتماعی کارکنان شعب بیمه ایران استان گیلان می‌باشد.

روش تحقیق، توصیفی و از نوع همبستگی پیرسون است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان شرکت بیمه ایران در استان گیلان (۴۹۲ نفر می‌باشند) بوده است. با توجه به جدول کهن، مورگان و کرجسای حجم نمونه ۲۲۰ نفر تعیین شد. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه و از نوع میدانی انجام شده است.



برای سنجش سرمایه اجتماعی از پرسشنامه طراحی شده به وسیله ناهپیت و گوشال (۱۹۹۸) با ۱۶ گویه استفاده شد و برای سنجش عدالت اجتماعی نیز از پرسشنامه استاندارد شده با ۱۹ گویه و با مقیاس طیف لیکرت استفاده شد. روایی ابزار تحقیق با استفاده نظر جمعی از صاحب نظران و متخصصان مورد تأیید قرار گرفت و پایایی پرسشنامه سرمایه اجتماعی با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۸۹۶ و عدالت سازمانی ۰/۹۱۶ تأیید شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها هم از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که میان دو متغیر ادراک کارکنان از میزان رعایت عدالت سازمانی و مرتبه سرمایه اجتماعی آنان در سازمان در سطح اطمینان ۹۹ درصد، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

**واژگان کلیدی:** عدالت سازمانی، توزیعی، رویه‌ای، مراوده‌ای، اطلاعاتی، سرمایه اجتماعی.

## ۱- مقدمه

بر اساس پژوهش‌های متعدد پذیرفته شده، از جمله تحقیقات انجام شده توسط ناهپیت و گوشال<sup>۱</sup> مشخص گردیده که سازمان‌های برخوردار از سطوح بالای سرمایه اجتماعی احتمالاً از رقبای خود موفق‌تر خواهند بود [۱، صص ۳-۳۴]. هم‌چنین بین سرمایه اجتماعی و تعهد کارکنان، انعطاف‌پذیری سازمان، مدیریت مناسب روابط جمعی و ایجاد سطوح بالایی از سرمایه فکری، رابطه مثبت و معنادار وجود دارد، بنابراین به نظر بولینو<sup>۲</sup> افزایش سرمایه اجتماعی ممکن است به بهبود عملکرد سازمانی منجر شود [۲، ص ۱۰]. از این رو موضوع سرمایه اجتماعی محور اصلی بخش مهمی از مباحث مدیریتی سازمان‌ها محسوب شده، مدیرانی موفق قلمداد می‌شوند که بتوانند در ارتباط با جامعه به تولید و توسعه سرمایه اجتماعی بیش‌تری نائل شوند. با توجه به اهمیت سرمایه اجتماعی برای سازمان‌ها، باید عواملی را که می‌توانند با بالا رفتن میزان این سرمایه رابطه داشته باشند، مشخص کرد.

1. Nahapiet & Ghoshal  
2. Bolinio



در این تحقیق چنین فرض می‌شود که بین ادراک کارکنان از عدالت سازمانی با سرمایه اجتماعی در شعب بیمه ایران استان گیلان رابطه وجود دارد تا در صورت اثبات آن رابطه، مدیران بتوانند از راه عدالت سازمانی زمینه را برای حضور افرادی با سرمایه اجتماعی بیش‌تر در سازمان فراهم کنند.

آدلر<sup>۱</sup> بیان می‌دارد که سرمایه اجتماعی به‌طور اساسی در دهه ۱۹۹۰ مفهوم مهمی شد و در رشته‌های علوم اجتماعی بسیار مورد توجه قرار گرفت، در اسناد و گفت‌وگوهای این رشته‌ها وارد شد، و عده زیادی از جامعه‌شناسان، علمای سیاست و اقتصاددانان برای یافتن پاسخ‌های سؤال‌های متعددی که در رشته‌های خود با آن‌ها مواجه بودند، به مفهوم سرمایه اجتماعی متوسل شدند [۳، ص ۲۲].

پالدام<sup>۲</sup> سرمایه اجتماعی را به‌عنوان چسبی که جامعه را در کنار هم نگه می‌دارد توصیف کرده و رویکردهای تئوریک به این موضوع را به سه گروه اصلی اعتماد، تمایل به همکاری و شبکه‌ها تقسیم‌بندی می‌کند. وی نشان داد که تمایل به همکاری و شبکه‌ها را می‌توان برحسب میزان اعتماد بیان کرد، از این رو کل موضوع را به اعتماد متقابل بین اعضای گروه‌ها تقلیل می‌دهد. به این ترتیب سرمایه اجتماعی بیان می‌کند که افراد تا چه حد می‌توانند به راحتی با هم کار کنند (این مفهوم در واقع بیانگر کاهش هزینه مبادله در جامعه است) [۴، ص ۶].

از نظر کیم<sup>۳</sup> سرمایه اجتماعی عبارت است از ارزش جمعی و مشترک شبکه‌های اجتماعی که همه معیارهای روابط متقابل را شامل می‌شود و میل به انجام دادن کارهای مربوط به اعضای شبکه را در بر می‌گیرد [۵، ص ۷۳]. سرمایه اجتماعی، یعنی بدون شبکه روابط متقابل بین اعضای سازمان که توأم با اعتماد و محبت و دوستی در جهت حفظ ارزش‌ها و هنجارهای سازمانی باشد، امکان‌پذیر نیست [۶، ص ۱۳۹].

سرمایه اجتماعی مانند دیگر شکل‌های سرمایه، مولد است و دستیابی به اهداف معین را که در نبودن آن دست‌یافتنی نخواهد بود، امکان‌پذیر می‌کند. از این رو با توجه به اهمیت شایان

---

1. Adler  
2. Paldam  
3. Kim



توجه وجود سرمایه اجتماعی در سازمان به‌عنوان عامل توسعه و عملکرد اقتصادی فرض شده است و وجود عدالت در سازمان که تأثیرگذار بر کرامت انسانی بوده و باعث رضایت‌مندی شخصی کارکنان شود در شکل دادن رفتار و نگرش آن‌ها می‌تواند تأثیرگذار باشد [۷، ص ۴]. در این تحقیق درباره ادراک کارکنان بیمه ایران از عدالت سازمانی و سرمایه اجتماعی آنان بررسی شده است. قابل تأمل است که هر چند در مواردی در تحقیقاتی به‌طور جداگانه به این دو مهم پرداخته شده است و تأثیر رعایت عدالت سازمانی بر ایجاد اعتماد در سازمان و یا بر افزایش رفتارهای تبعی سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است که هر دو از عوامل مؤثر در ایجاد سرمایه اجتماعی در سازمان هستند.

## ۲- پیشینه تحقیق

مبانی نظری تحقیق به مرور ادبیات پژوهشی درباره سرمایه اجتماعی، ابعاد آن و تأثیر آن بر سازمان، مدیریت و نیز ابعاد عدالت در سازمان اختصاص پیدا می‌کند.

### ۲-۱- سرمایه اجتماعی

مفهوم سرمایه به هر نوع دارایی که قابلیت تولید ایجاد کند، اطلاق می‌شود. براساس رابطه،  $Y=(K, L, A)$ ، تولید (Y) تابعی از سه عامل سرمایه (k)، نیروی انسانی (L) و تکنولوژی (A) است و سرمایه یکی از سه رکن اصلی تابع تولید به شمار می‌آید؛ به عبارت دیگر می‌توان گفت سرمایه پول یا ثروتی را شامل می‌شود که قابلیت نگه‌داری و افزایش داشته و یکی از چهار عامل شناخته شده تولید در کنار زمین، کار، سازمان و مدیریت می‌باشد [۸، ص ۸]. از نظر فوکویاما<sup>۱</sup> سرمایه اجتماعی عبارت است از: توانایی‌های افراد برای کار کردن با یکدیگر، به منظور دستیابی به اهداف مشترک در گروه‌ها و سازمان‌ها. پوتنام<sup>۲</sup> سرمایه اجتماعی را براساس

1. Fukuyama  
2. Putnam



اعتماد، ارزش‌ها و شبکه‌هایی که همکاری برای دستیابی به منافع دوجانبه را تسهیل می‌کند، تعریف می‌کند [۸، ص ۱۲]. از نظر پالدام سرمایه اجتماعی همانند سایر مفاهیم علوم انسانی سرمایه اجتماعی یک مفهوم انتزاعی و کلان است. همان‌گونه که مفهوم سرمایه فیزیکی نیز یک مفهوم کلان است. وقتی از سرمایه اجتماعی سخن گفته می‌شود، منظور مجموعه‌ای از مفاهیم غیرهمگن است که هر کدام کارکرد خاص خود را در نظام اجتماعی دارد و به‌طور صرف برای به دست دادن یک سنجش کمی آن‌ها را با هم جمع می‌کنیم [۹، ص ۳].

الوانی (۱۳۸۱) معتقد است که مدیران دولتی از راه احساس مسئولیت اجتماعی، یگانگی و وحدت با جامعه و پایبندی به اصول اخلاقی می‌توانند بر ضایعه کاهش اعتماد شهروندان غلبه کرده و به ایجاد سرمایه اجتماعی و فضای اطمینان و اعتماد یاری رسانند.

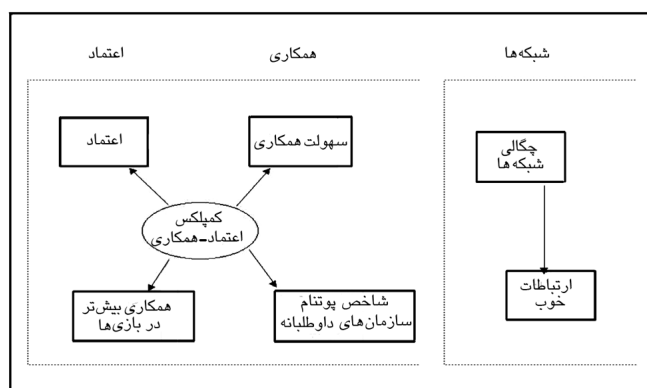
در اواخر دهه ۱۹۹۰ نسبت به اعتبار هدف سازمان‌های یادگیرنده تردیدهای فرایندهای ایجاد شد. بسیاری از سازمان‌ها این اصطلاح را از بیانی‌های راهبرد و گزارش‌های سالیانه رؤسای خود حذف کردند، به دلیل آن‌که مفهوم روشنی نبود و به نظر می‌رسید در مواجهه با بی‌رحمی موقعیت اقتصادی بسیار خام و سست است. با وجودی که استفاده از این فنون و نظریه‌ها در سازمان‌ها کم‌تر شده است، ولی سازمان‌ها هنوز می‌توانند به خود ببالند که «افراد بزرگ‌ترین دارایی آن‌هاست» روند جدید که به نظر می‌رسد برای رهبران کسب‌وکار جالب باشد، استفاده از مفهوم سرمایه درباره افراد و به‌ویژه اندیشه و اجتماعی است که توجه مدیران عالی سازمان‌ها را به خود جلب کرده است. چنین زمینه مساعدی از وجود مباحث اجتماعی در محدوده سازمان شرایط رویکرد به سرمایه اجتماعی را در سازمان و مدیریت فراهم کرده و بررسی سرمایه اجتماعی و استفاده از آن در مطالعات سازمانی نیز به‌سرعت افزایش پیدا کرده است. اهمیت سرمایه اجتماعی در مطالعات سازمان‌ها و تبیین موقعیت نسبی نقش‌آفرینان در بسیاری از حوزه‌های مورد توجه در تحقیقات سازمان تأیید شده است [۱۰، ص ۲۳].

در سال‌های گذشته اهمیت سرمایه اجتماعی به‌مثابه یک دارایی نامشهود سازمانی، مورد توجه علاقه‌مندان مباحث سازمان و مدیریت قرار گرفته است که از آن به‌عنوان منبع ناشی از روابط اجتماعی درون سازمانی یاد می‌شود [۱۰، ص ۲۵].

با بررسی ادبیات و مرور تعاریف بالا می‌توان نشان داد که عناصر زیر می‌تواند در تعریف عملیاتی سرمایه اجتماعی مورد استفاده قرار گیرد. سرمایه اجتماعی به تعامل اجتماعی بین افراد دلالت داشته و کنش‌های جمعی افراد جزء جدایی‌ناپذیر آن است. جستجو برای راه حل‌های همکارانه و تلاش برای دستیابی به منابع دوطرفه در این مفهوم محوریت اساسی دارد. مشارکت در شبکه‌های اجتماعی، تمایل به همکاری و اعتماد بین افراد در بیش‌تر تعاریف وجود دارد.

پالدام عناصر موجود در تعاریف مختلف را ذیل سه گروه همکاری، اعتماد و شبکه‌ها تقسیم کرده است و در نموداری براساس شکل ۱ نشان می‌دهد.

مشارکت در شبکه‌های اجتماعی، تمایل به همکاری و اعتماد بین افراد در بیش‌تر تعاریف وجود دارد [۹، ص ۱۵]. پالدام عناصر موجود در تعاریف مختلف را ذیل سه گروه همکاری، اعتماد و شبکه‌ها تقسیم کرده است که در نموداری براساس شکل ۱ نشان می‌دهد.



شکل ۱ نمودار سه گروه اصلی از مفاهیم سرمایه اجتماعی پالدام [۹]



## ۲-۱-۱- ابعاد سرمایه اجتماعی سازمانی از دیدگاه ناهاپیت و گوشال

ناهاپیت و گوشال سه بعد زیر را برای سرمایه اجتماعی در نظر گرفتند.

### ۲-۱-۱-۱- بعد ساختاری

این بعد دربردارنده الگوهای ارتباطی میان اعضای یک گروه یا واحد اجتماعی است که خود شامل سه بعد پیوند شبکه، ترتیب شبکه و ثبات شبکه می‌باشد. پیوند شبکه دربردارنده شیوه‌های خاصی است که اعضای واحد اجتماعی با یکدیگر مرتبط شده‌اند و با یکدیگر همکاری می‌کنند. ترتیب شبکه تعیین‌کننده الگوی‌های پیوند میان اعضای واحدهای اجتماعی است و ثبات شبکه نیز در بردارنده میزان نزدیکی و شباهت افراد در یک واحد اجتماعی است [۱۱، ص ۱۳۷].

### ۲-۱-۱-۲- بعد شناختی

این بعد شامل ادراک، باورها و تصورات فرهنگی و اجتماعی مشترک است که به وسیله مفاهیم و خاطرات مشترک و یا زبان مشترک پذیرش شده و میان آن‌ها باقی مانده است. این بعد شامل دو بعد هدف‌های مشترک و فرهنگ مشترک است. هدف‌های مشترک، میزان درک و دیدگاه مشترک اعضای واحد اجتماعی نسبت به اهداف و نتایج فعالیت‌های گروه است و فرهنگ مشترک نیز شامل میزان هنجارهای رفتاری مشترک در میان اعضا می‌باشد؛ به عنوان مثال تا چه اندازه در میان اعضا تمایل وجود دارد تا در فعالیت‌های گروهی سازمان شرکت کنند، میزان فرهنگ مشترک میان اعضا را نشان می‌دهد [۱۱، ص ۱۳۸].

### ۲-۱-۱-۳- بعد ارتباطی

این بعد دربردارنده میزان اعتماد متقابل اعضای یک واحد اجتماعی است. اعتماد عامل بسیار مهم و حیاتی در فرآهم کردن ارتباطات متقابل اثر بخش میان اعضا می‌باشد. مواردی مانند



میزان اعتماد اعضا به یکدیگر، تمایل به همکاری با افراد با نظر مخالف در یک واحد و میزانی که اعضا روی گفته همکاران خود حساب می‌کنند، نشان‌دهنده میزان اعتماد متقابل در میان اعضای یک واحد اجتماعی است [۱۱، ص ۱۳۹].

جدول ۱ شاخص‌های سرمایه اجتماعی به تفکیک ابعاد ساختاری، شناختی و ارتباطی برگرن<sup>۱</sup> [۱۱، ص ۱۳۹]

بعد ساختاری	بعد شناختی	بعد ارتباطی
نقش‌ها و قواعد	هنجارها	کیفیت روابط و تعامل اعضا
شبکه‌ها و روابط بین فردی	ارزش‌ها	ارتباط متقابل بین اعضا
رویه‌ها	نگرش‌ها	اعتماد اجتماعی
روابط افقی	باورها	پیوند اجتماعی
روابط عمودی	فرهنگ شهری	-
ایجاد منافع مشترک	همبستگی و انسجام	-
-	همکاری	-

علاوه بر چهار صاحب نظری که نظریات آن‌ها بررسی شد، برخی از تئوری‌های مربوط به شبکه اجتماعی در پژوهش‌های علمی مفهوم سرمایه اجتماعی نقشی اساسی داشته‌اند که ضروری است تا این تئوری‌ها نیز مطرح و بررسی شوند.

**تئوری پیوند ضعیف:** اولین رویکرد مفهوم‌سازی سرمایه اجتماعی، تئوری پیوند ضعیف است. این نظریه بر شدت پیوندهای اجتماعی تأکید دارد که افراد در فرایند شغل‌یابی از آن‌ها استفاده می‌کنند [۱، ص ۳۳].

**تئوری شکاف ساختار:** این تئوری در سال ۱۹۹۲ به وسیله رونالد برت<sup>۲</sup> برای مفهوم‌سازی سرمایه اجتماعی به کار برده شد. تأکید تئوری شکاف ساختاری بر رابطه میان فرد و همکاران

1. Berggren  
2. Ronald Burt





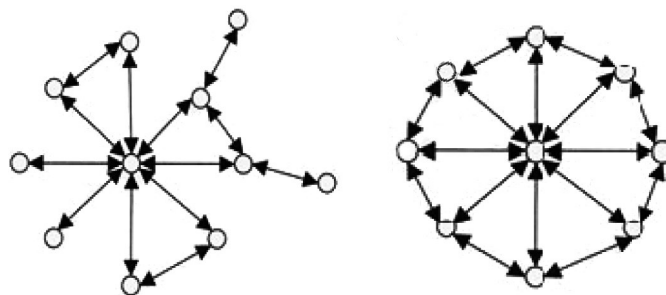
وی در شبکه و همین طور روابط میان همکاران با همدیگر است. منظور از شکاف در این تئوری، نبودن ارتباط میان دو فرد در شبکه اجتماعی است که به خودی خود فرصتی برای سازمان تلقی می‌شود [۱، ص ۳۳].

براساس تئوری شکاف ساختاری، اگر یک فرد در شبکه اجتماعی خود با همکارانی که با هم در ارتباط نیستند یا حداقل ارتباط کمی دارند، ارتباط برقرار کند، نهایت استفاده را خواهد برد. براساس نظریه برت، تقویت شبکه‌های شکاف‌دار مزایایی دارد، از جمله ارزیابی سریع و بی‌نظیر اطلاعات.

قدرت چانه‌زنی و بنابراین کنترل بر منابع و نتایج؛

قابلیت رؤیت فرصت‌های شغلی بیش‌تر در سراسر نظام اجتماعی؛

تئوری سرمایه اجتماعی تئوری شکاف ساختاری (شکل ۲)؛



شکل ۲ تئوری سرمایه اجتماعی و تئوری شکاف ساختاری (جونز، ۲۰۰۵)

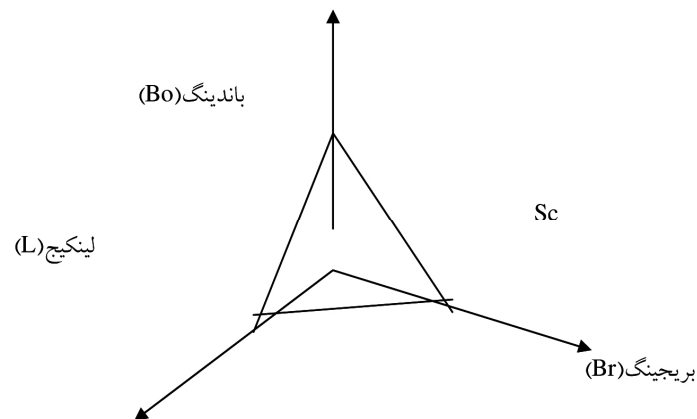
۲-۱-۲- الگوی عمومی برای سنجش سرمایه اجتماعی در سازمان (تابع سرمایه اجتماعی)

محققان در یک اجتماع عمومی ۴ عنصر که سرمایه اجتماع (جامعه) را می‌سازند، شناسایی کردند:



روابط اجتماعی (R) (یعنی افراد چگونه با هم کنار می‌آیند)؛  
شبکه‌های اجتماعی (N) (سهولت برقراری ارتباط افراد با دیگران)؛  
اعتماد (T) (آیا عموماً افراد به هم اعتماد دارند؟)؛  
منابع (Re) (آیا افراد تمایل به مشارکت و تسهیم منابع دارند؟)؛  
محققانی همچون میگنوم<sup>۱</sup> و هاپر و ماریان<sup>۲</sup> برای جمع‌بندی این عناصر و ایجاد چارچوبی  
برای سرمایه اجتماعی در یک کار تحقیقاتی و همچنین سنجش سرمایه اجتماعی در جوامع  
ملل، نخست آن را در ابعاد سه‌گانه زیر تقسیم‌بندی کردند [۱۲، ص ۱۳۹].  
نگارندگان معتقدند که این ابعاد قابلیت کاربرد در درون یک سازمان را نیز دارد:  
باندینگ<sup>۳</sup> (Bo): اشاره به روابط در داخل یک جامعه دارد (پیوندهای درونی) (با اشاره به  
نوع روابط بین کارکنان در یک سازمان دارد).  
بریجینگ<sup>۴</sup> (Br): اشاره به پیوندهای یک جامعه با جامعه ای دیگر دارد (پیوندهای بیرونی)  
( برای مثال ارتباط یک شهر با شهر مجاور) یا اشاره به روابط یک سازمان با عناصر محیطی  
مانند رقبا، عرضه‌کنندگان مواد اولیه و... دارد.  
لینکیج<sup>۵</sup> (L): اشاره به روابط بین اعضای یک جامعه با سازمان‌های آن جامعه دارد  
(پیوندهای اجتماعی) (برای مثال تعامل اعضای یک جامعه با نهادهای خصوصی یا دولتی  
چگونه است؟) (شکل ۳)  
یا در سازمان میزان اعتماد کارکنان‌های دیگر مانند منابع انسانی چه میزان است؟

1. Mignom
2. Harper&Maryanne
3. Bounding
4. Bridging
5. Linkage



شکل ۳ نمودار چارچوب عمومی سنجش سرمایه اجتماعی در سازمان برگرن [۱۱، ص ۱۳۹].

$$SC = F(BO, BR, L)$$

بنابراین می‌توان تابع سرمایه اجتماعی را در قالب سه بعد زیر تعریف کرد:

$$BO, BR, L = g(R, N, T, Re)$$

این الگو به‌طور عمده در تحقیقات پیمایشی و از راه طراحی پرسشنامه‌ای سه بخشی (تشکیل شده از سه بعد اخیر) و هر بخش شامل سؤالاتی در مورد عناصر چهارگانه مذکور به کار می‌رود. اهمیت تشخیص ابعاد سه‌گانه در این است که سازمان‌ها در خلأ عمل نمی‌کنند بلکه در تعامل با دیگر سازمان‌ها و ذینفعان و محیط خود هستند. این تقسیم‌بندی به سازمان‌ها کمک می‌کند تا روابط درونی بین اعضای سازمان خود (باندینگ)، ارتباط خود با دیگر سازمان‌ها یا ذی‌نفعان بیرونی (برجینگ) و نیز نوع روابط حاکم بین واحدهای درون سازمان خود (لینکیج) را از نظر قوت و ضعف ارزیابی کنند [۱۱، ص ۱۳۹].



## ۲-۲- عدالت سازمانی<sup>۱</sup>

در اغلب کتاب‌های علمی تعریف علمای علوم اجتماعی درباره عدالت مد نظر است و عدالت عبارت است از چگونگی توزیع پاداش‌ها و تنبیه‌ها به وسیله و درون یک مجموعه اجتماعی [۱۳، ص ۵۷]. عدالت یک مفهوم چند وجهی و گسترده است و در رشته‌ها و شاخه‌های مختلف دارای یک مفهوم فلسفی و به معنای تبعیض نداشتن و رعایت منصفانه تفاوت‌هاست [۱۳، ص ۵۷].

دنهارت<sup>۲</sup> (۱۹۹۱)، بنیادهای اخلاقی سازمان را عزت و آبرو، نیکخواهی و عدالت می‌داند. او معتقد است که مدیران باید در اقدامات خود به نحوی عمل کنند که عزت و آبروی هیچ فردی خدشه‌دار نشود، همواره نیک‌خواهانه و انسان‌دوستانه رفتار شود و حتی برای لحظه‌ای رعایت عدالت و انصاف در اعمال افراد فراموش نشود [۱۴، ص ۹].

عدالت سازمانی متغیری است که به توصیف عدالت که به طور مستقیم با موقعیت‌های شغلی ارتباط دارد، به کار می‌رود؛ به خصوص در عدالت سازمانی مطرح می‌شود که باید به چه شیوه‌هایی با کارکنان رفتار شود تا احساس کنند که به صورت عادلانه‌ای با آن‌ها رفتار شده است [۱۳، ص ۵۷].

## ۲-۲-۱- طبقه‌بندی عدالت در فعالیت‌های سازمانی

گرین برگ<sup>۳</sup> (۱۹۸۷) عدالت سازمانی را بیانگر ادراک کارکنان از برخوردهای منصفانه در کار می‌داند. مهم‌ترین جنبه‌های مطالعه شده در حوزه عدالت سازمانی، عدالت توزیعی، روبه‌ای و مراوده‌ای است. البته برخی دیگر از صاحب‌نظران کیدر<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷، کلیوتیر<sup>۵</sup>، ۲۰۰۸، و

1. Organizational Justice
2. Dnhart
3. Greenberg
4. Kidder
5. Cloutier



آیدین<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸ مفاهیم دیگری از عدالت سازمانی مانند عدالت اصلاحی<sup>۲</sup>، عدالت اطلاعاتی<sup>۳</sup> و عدالت بازسازنده<sup>۴</sup> را نیز مطرح می‌کنند [۱۶، ص ۱۷].

#### ۲-۱-۲-۱- عدالت توزیعی

کارهای اخیر در عدالت سازمانی روی عدالت توزیعی متمرکز است که انصاف از تخصیص درآمدها را در بر می‌گیرد. کار در این زمینه از آدامز است که افراد داده‌ها و ستاده‌های خودشان را با داده‌ها و ستاده‌های دیگران مقایسه می‌کنند تا این‌که ادراک از عدالت توزیعی شکل گیرد. تحقیقات وسیعی که به وسیله حسام و همکاران<sup>۵</sup> انجام شد، نشان می‌دهد که اتحاد قوی بین عدالت توزیعی و ستاده‌های شخصی مانند پرداخت و رضایت شغلی وجود دارد. پیشنهاد می‌شود که کارکنان درآمدهای انگیزشی (پاداش‌ها یا مجازات‌های) خود را با کارمندان دیگر مقایسه کنند تا به ادراک عدالت توزیعی برسند [۱۶، ص ۸].

#### ۲-۱-۲-۲- عدالت رویه‌ای

بیوگر معتقد است که عدالت رویه‌ای بر این‌که فراگرد نیل افراد به نتایج عادلانه باید عادلانه باشد؛ یعنی افراد حق ندارند و نباید بتوانند از روش‌ها و فراگردهای غیر عادلانه به نتایج عادلانه دست پیدا کنند، دلالت دارد [۱۷، ص ۱۲۹].

بینگام<sup>۶</sup> اعتقاد دارد که عدالت رویه‌ای با انصاف از سیاست‌های تصمیم‌گیری رسمی مرتبط است. به طور کلی تحقیق‌ها پیشنهاد می‌کنند که اگر فرایندهای سازمانی و رویه‌ها منصفانه ادراک شوند، پس شرکا راضی‌تر خواهند. عدالت توزیعی پیشنهاد می‌کند که رضایت یکی از

1. Aydin
2. Rectificatory justice
3. Informational justice
4. Restorative justice
5. Hossam M. Abu Elanain
6. Beugre
7. Bingham



کارکردهای درآمد است ولی عدالت رویه‌ای پیشنهاد می‌کند که رضایت یکی از کارکردهای فرایند (گام‌های رسیدن به تصمیم) است [۱۳، ص ۵۸].

### ۲-۱-۳- عدالت مراوده‌ای

واژه عدالت مراوده‌ای را برای نخستین بار، دو پژوهشگر به نام‌های بایاس و موآگ<sup>۱</sup> در سال ۱۹۸۶ به کار بردند و مدعی شدند عدالت مراوده‌ای، نوع دیگری از عدالت است که از نظر مفهومی متمایز از عدالت توزیعی و رویه‌ای است و به عمل اجتماعی رویه اشاره دارد. در مفهوم عدالت رویه‌ای افراد نسبت به کیفیت برخورد با آنان در روابط متقابل شخصی و همچنین به جنبه‌های ساختاری فراگرد تصمیم‌گیری حساس‌اند (بایسل<sup>۲</sup>، ۱۹۹۷). عدالت مراوده‌ای بر مبنای انصاف ادراک شده از ارتباطات بین شخصی مرتبط با رویه‌های سازمانی و کیفیت ارتباطات بین شخصی تعریف می‌شود (مکالیف و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۹). این نوع عدالت سازمانی، منصفانه بودن رفتار تصمیم‌گیرندگان را در فراگرد تصمیم‌گیری سازمانی مد نظر قرار می‌دهد [۱۸، صص ۵۵-۷۰].

از نظر دلر<sup>۴</sup> عدالت مراوده‌ای را می‌توان به منصفانه بودن تعاملات بین شخصی در مناسبات سازمانی نیز مربوط دانست. این نوع از عدالت به شیوه تبادل اطلاعات و نیز محرمانه و صادقانه بودن رفتار با اهداف تصمیم (کارمندان) می‌پردازد [۱۹، ص ۳۰]. سیتز<sup>۵</sup> معتقد است که عدالت مراوده‌ای بر رفتار سرپرستان و نقش آن‌ها در رعایت عدالت سازمانی متمرکز است و به‌طور مفهومی مشابه با کیفیت غیر رسمی رفتار است؛ در حالی که عدالت رویه‌ای به‌طور مفهومی مشابه با تصمیم‌گیری رسمی است [۶، ص ۴].

---

1. Bayas and Mvag  
2. Bobocel  
3. Mcauliffe. Abu Elanain.  
4. Deller  
5. Sitter



## ۲-۱-۲-۴- عدالت اطلاعاتی

عدالت اطلاعاتی مرتبط است با تفسیرهایی که اطلاعات مورد نیاز برای ارزیابی فرایندها را فراهم می‌کند (مک نالی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶). عدالت بین فردی، میزانی را که افراد با ادب، با وقار و با احترام با اولیای امور رفتار می‌کنند، منعکس می‌کند (بینگام، ۲۰۰۷). رفتار بین فردی به رفتار منصفانه افراد با یکدیگر مرتبط است (مک نالی، ۲۰۰۶). رفتار بین فردی تعهد بین فردی، صداقت، احترام، توجیه و درست‌کاری، تواضع، بازخور به موقع و احترام به حقوق را شامل می‌شود می‌شود [۲۰، ص ۱۸].

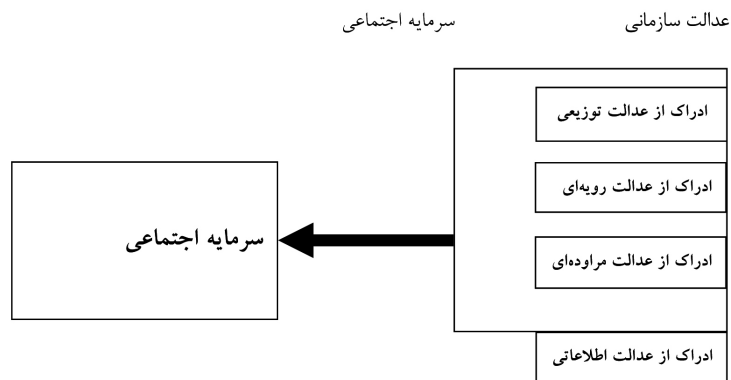
با توجه به این‌که اطلاعات یکی از پراچ‌ترین سرمایه‌های موجود برای توسعه سرمایه انسانی و اقتصادی است، عدالت اطلاعاتی بر توزیع عادلانه اطلاعات درباره رویه‌ها، مراودات و توزیع نتایج تأکید دارد (کرنان<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲).

کلوتیر<sup>۳</sup> عدالت اطلاعاتی را به عادلانه‌بودن سازوکارها و ساختارهای توزیع اطلاعات در سازمان مربوط می‌شود [۲۱، ص ۷۱۴].

در پژوهش حاضر نخست با توجه به مطالعه پاتنام، سرمایه اجتماعی به منزله یک متغیر مهم و تأثیرگذار مدنظر قرار گرفت. سپس با توجه به نتایج تحقیقات ناهاپیت و قوشال، به مثابه یک عامل مهم در موفقیت سازمان‌ها در نظر گرفته شد و برای سنجش آن ابعاد ناهاپیت و قوشال مدنظر قرار گرفت. سپس از میان مجموعه‌ای از متغیرهای متعدد و متنوع مؤثر بر سرمایه اجتماعی، عدالت سازمانی به دلیل اهمیت آن انتخاب شد تا تأثیر آن بر سرمایه اجتماعی بررسی شود (شکل ۴).

---

1. Mc Nally  
2. Kernan  
3. Colutier



شکل ۴ الگوی مفهومی تحقیق

### ۳- فرضیه‌های تحقیق

در این تحقیق با توجه به مباحث مطرح شده در مورد نقش عدالت در سازمان‌ها و با در نظر گرفتن اهمیت مجموعه‌های برخوردار از سرمایه اجتماعی بالا برای سازمان‌ها به بررسی فرضیه‌های زیر پرداخته شده است.

#### ۳-۱- فرضیه اصلی

«بین ادراک از عدالت سازمانی و سرمایه اجتماعی کارکنان شعب بیمه ایران استان گیلان رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.»

#### ۳-۱-۱- فرضیه‌های فرعی

۱. بین ادراک از عدالت توزیعی و سرمایه اجتماعی کارکنان شعب بیمه ایران استان گیلان، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.





۲. بین ادراک از عدالت رویه‌ای و سرمایه اجتماعی کارکنان شعب بیمه ایران استان گیلان، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
۳. بین ادراک از عدالت مراوده‌ای و سرمایه اجتماعی کارکنان شعب بیمه ایران استان گیلان، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
۴. بین ادراک از عدالت اطلاعاتی و سرمایه اجتماعی کارکنان شعب بیمه ایران استان گیلان، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

### ۳-۲- روش تحقیق

روش تحقیق، توصیفی و از نظر نوع هدف کاربردی می‌باشد. از نظر نوع و تحلیل نیز در شاخه همبستگی است و از لحاظ زمانی یک تحقیق مقطعی به حساب می‌آید. در این تحقیق با توجه به حجم جامعه آماری و موضوع تحقیق، حجم نمونه از طریق جدول مورگان استخراج شده است. با توجه به تعداد ۴۹۲ نفری شاغلان شرکت بیمه مورد مطالعه در استان گیلان، حجم نمونه ۲۱۷ نفر شاغل بوده است ضمن این‌که با لحاظ سهم تعداد شاغلان، از این تعداد ۷۷ نمونه مربوط به سطح شعب، ۱۱۷ نمونه مربوط به نمایندگی‌های استان و ۲۳ نمونه مربوط به کارکنان شرکت‌های بیمه‌ای می‌باشند. محقق، تعداد ۲۵۰ پرسشنامه توزیع و ۲۳۵ پرسشنامه جمع‌آوری کرده است که با حذف پرسشنامه‌های ناقص، حجم نمونه ۲۲۰ نفر بوده است.

### ۴- تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌ها (جمعیت شناختی)

#### ۴-۱- جنسیت و توزیع فراوانی نمونه مطالعه شده

جنسیت و توزیع فراوانی نمونه مطالعه شده، داده‌های به دست آمده از پرسشنامه‌ها در خصوص جنسیت نشان می‌دهد که ۵۷/۷ درصد پاسخ‌دهندگان مرد و ۴۲/۳۵ درصد پاسخ‌دهندگان زن هستند.



جدول ۲ توزیع فراوانی نمونه مطالعه شده براساس جنسیت افراد

جنسیت	فراوانی (نفر)	سهم از کل (درصد)	درصد تجمعی
مرد	۱۲۷	۵۷/۷	۵۷/۷
زن	۹۳	۴۲/۳	۱۰۰
کل	۲۲۰	۱۰۰	-

#### ۲-۴- وضعیت تأهل و توزیع فراوانی نمونه مطالعه شده

براساس مشاهدات به دست آمده از پاسخ‌های پرسشنامه‌های تکمیل شده درخصوص وضعیت تأهل کارکنان، نتایج نشان می‌دهد که ۵۴/۱ درصد پاسخ‌دهندگان متأهل و ۴۵/۹ درصد پاسخ‌دهندگان مجرد هستند.

جدول ۳ توزیع فراوانی نمونه مطالعه شده براساس وضعیت تأهل افراد

وضعیت تأهل	فراوانی (نفر)	سهم از کل (درصد)	درصد تجمعی
متأهل	۱۱۹	۵۴/۱	۵۴/۱
مجرد	۱۰۱	۴۵/۹	۱۰۰
کل	۲۲۰	۱۰۰	-

#### ۳-۴- وضعیت تحصیلات و توزیع فراوانی نمونه مطالعه شده

نتیجه حاصل از بررسی تحصیلات پاسخ‌گویان نشان می‌دهد که ۱۰ درصد با تحصیلات دیپلم و کم‌تر، ۱۰ درصد با تحصیلات فوق دیپلم، ۶۳/۶ درصد با مدرک تحصیلی لیسانس و ۱۶/۴ درصد با مدرک تحصیلی فوق لیسانس و بالاتر بوده‌اند.



جدول ۴ توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه براساس وضعیت تحصیلی افراد

مقطع تحصیلی	فراوانی (نفر)	سهم از کل (درصد)	درصد تجمعی
دیپلم و کم تر از	۲۲	۱۰	۱۰
فوق دیپلم	۲۲	۱۰	۲۰
لیسانس	۱۴۰	۶۳/۶	۸۳/۶
فوق لیسانس و بالاتر	۳۶	۱۶/۴	۱۰۰
کل	۲۲۰	۱۰۰	

#### ۴-۴- وضعیت تجربه کاری و توزیع فراوانی نمونه مطالعه شده

براساس مشاهدات به دست آمده از پرسشنامه‌های تکمیل شده ارسالی از سوی پاسخ‌گویان درخصوص تجربه کاری مشاهده می‌شود که ۳۱/۴ درصد پاسخ‌دهندگان حداکثر پنج سال، ۳۳/۲ درصد بین پنج الی دوازده سال، ۲۳/۲ درصد دوازده الی بیست سال و ۱۲/۳ درصد بیش تر از بیست سال سابقه کاری داشته‌اند.

جدول ۵ توزیع فراوانی نمونه مطالعه شده براساس تجربه کاری افراد

سطح تحصیلی	تعداد (درصد)	سهم از کل نمونه‌ها (درصد)	درصد تجمعی
پنج سال و کم تر	۶۹	۳۱/۴	۳۱/۴
پنج الی دوازده سال	۷۳	۳۳/۲	۶۴/۵
دوازده الی بیست سال	۵۱	۲۳/۲	۸۷/۷
بالای بیست سال	۲۷۰	۱۲/۳	۱۰۰
کل	۲۲۰	۱۰۰	



محققان به منظور دستیابی به داده‌های مورد نیاز برای آزمون فرضیه‌ها از توزیع پرسشنامه بین شاغلان شرکت بیمه مورد مطالعه در استان گیلان، به عنوان ابزار اصلی استفاده کردند. در پاره‌ای موارد نیز از مطالعات اسنادی و مصاحبه‌های اکتشافی استفاده شد. پرسشنامه این تحقیق به لحاظ محتوایی دو بخش دارد: بخش اول به جمع‌آوری اطلاعات عمومی پاسخ‌دهندگان پرداخته و از ۴ سؤال تشکیل شده است که در مورد جنسیت، میزان تحصیلات، وضعیت تأهل و سابقه پرسش‌شوندگان می‌باشد. بخش دوم شامل ۳۵ سؤال تخصصی بوده که مرتبط با متغیرهای تحقیق (وابسته و مستقل) است.

برای سنجش سرمایه اجتماعی به عنوان متغیر وابسته، از پرسشنامه طراحی شده به وسیله ناهپیت و گوشال (۱۹۹۸) استفاده شد و برای سنجش سه بعد ساختاری، شناختی و ارتباطی سرمایه اجتماعی ۱۶ سؤال تعیین شده است.

عدالت سازمانی نیز متغیر مستقل تحقیق می‌باشد که با چهار بعد سنجش شده است. این ابعاد با توجه به مبانی نظری و پژوهش‌های قبلی و پرسشنامه‌هایی که مورمن و نیهوف و کلکویت در مورد مطالعه سنجش عدالت سازمانی طراحی کرده‌اند، با توجه به تعدیل‌سازی سؤال‌های مذکور صرفاً شرایط خاص اجتماعی برحسب وضعیت جامعه ما تعدیل شده و پس از نظرخواهی از چند نفر از استادان و متخصصان ۱۹ سؤال برای سنجش این مقوله اختصاص داده شد.

در این تحقیق برای بررسی روایی پرسشنامه از روش محتوایی استفاده شده است. پرسش‌های مربوط به سرمایه اجتماعی، از پرسشنامه طراحی شده به وسیله ناهپیت و گوشال استفاده شده است. پرسش‌های مربوط به عدالت سازمانی نیز با استفاده از پژوهش‌های انجام شده قبلی و بهره‌گیری از پرسشنامه عدالت سازمانی، کلوکیت، ابعاد و مؤلفه‌های عدالت سازمانی، طراحی شده است. برای تأیید اعتبار ظاهری نیز با توجه به دیدگاه اساتید و پس از دستیابی به نتیجه مطلوب، پرسشنامه به شکل حاضر طراحی شد و به منظور بررسی پایایی پرسشنامه تحقیق، نخست ۳۰ پرسشنامه در جامعه آماری توزیع و گردآوری شد. سپس برای محاسبه ضریب آلفای کرونباخ از نرم‌افزار SPSS استفاده شد.



در تحقیق حاضر آلفای کرونباخ در دو بخش اختصاصی پرسشنامه (سرمایه اجتماعی و عدالت سازمانی) محاسبه شده است که با توجه به بالاتر بودن ضریب آلفاهای محاسبه شده از ۰/۷ می توان نتیجه گرفت پرسشنامه تحقیق از پایایی مناسبی برخوردار است. به این ترتیب، مقدار آلفای کرونباخ به دست آمده برای پرسشنامه های سرمایه اجتماعی، ۰/۸۹۶ و عدالت سازمانی، ۰/۹۱۶ می باشد.

در این پژوهش به منظور تجزیه و تحلیل حاصل از تحقیق، از روش های آماری تحلیل همبستگی و به منظور تعیین نوع و میزان میان متغیرها، تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته از روش های آماری تحلیل همبستگی استفاده شده است. به منظور آزمون فرضیه های تحقیق از نرم افزار آماری SPSS استفاده شده است.

#### ۴-۴- یافته های تحقیق

نتایج حاصل از آمار توصیفی تحقیق به شرح ذیل آورده شده است

جدول ۶ آمار توصیفی تحقیق

ردیف	متغیرهای پژوهش	فراوانی	میانگین	انحراف معیار	مد	ماکزیمم	مینم
۱	عدالت سازمانی	۲۲۰	۵۷/۷	۰/۷۹۴	۵۷	۸۷	۳۵
۲	عدالت توزیعی	۲۲۰	۱۵	۰/۲۵	۱۳	۲۴	۵
۳	عدالت رویه ای	۲۲۰	۱۴/۶۲	۰/۲۸	۱۵	۲۴	۵
۴	عدالت مراوده ای	۲۲۰	۱۵/۲۶	۰/۳۰	۱۵	۲۵	۵
۵	عدالت اطلاعاتی	۲۲۰	۱۳/۱	۰/۱۹۸	۱۲	۲۰	۶

نتایج حاصل از آزمون فرضیه های تحقیق به شرح ذیل آورده شده است.



جدول ۷ نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه اصلی و فرضیه‌های فرعی

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	درصد اطمینان	Sig
عدالت سازمانی	سرمایه اجتماعی	۰/۳۴۱	%۹۹	۰/۰۰۰
عدالت توزیعی	سرمایه اجتماعی	۰/۳۳۳	%۹۹	۰/۰۰۰
عدالت رویه‌ای	سرمایه اجتماعی	۰/۲۶	% ۹۹	۰/۰۰۰
عدالت مروده‌ای	سرمایه اجتماعی	۰/۳۰۱	%۹۹	۰/۰۰۰
عدالت اطلاعاتی	سرمایه اجتماعی	۰/۲۵	%۹۹	۰/۰۰۰

#### ۴-۵- بررسی میزان سرمایه اجتماعی کارکنان و مؤلفه‌های آن

به منظور بررسی میزان سرمایه اجتماعی کارکنان شعب بیمه ایران استان گیلان و مؤلفه‌های آن از آزمون تی- تست تک نمونه‌ای استفاده شد، ضمن این‌که در این آزمون:

$$H_0: \mu = 0$$

$$H_1: \mu \neq 0$$

با توجه به اطلاعات جدول ۲، آماره  $t$  و عدد معناداری محاسبه شده ( $\text{sig} = ۰/۰۰۰$ ) در مورد متغیر سرمایه اجتماعی و مؤلفه‌های آن از سطح خطا ( $۰/۰۵$ ) کم‌تر می‌باشد و از آن‌جا که آماره  $t$  در کلیه موارد دارای علامت مثبت می‌باشد، فرض صفر رد می‌شود که می‌توان نتیجه گرفت میزان سرمایه اجتماعی، بعد شناختی، ساختاری و ارتباطی از سطح متوسط بالاتر می‌باشد.

جدول ۸ نتایج حاصل از آزمون تی- تست تک نمونه‌ای سرمایه اجتماعی

عنوان متغیر	آماره $t$	درجه آزادی	Sig	وضعیت فرضیه
سرمایه اجتماعی	۱۰۹/۵۷	۲۱۹	۰/۰۰۰	قبول فرضیه $H_1$



#### ۴-۶- بررسی میزان رعایت عدالت سازمانی به وسیله مدیران و ابعاد آن

به منظور بررسی میزان رعایت عدالت سازمانی به وسیله مدیران و ابعاد آن از آزمون تی- تست تک نمونه‌ای استفاده شده ضمن این که در این آزمون:

$$H_0: \mu = 0$$

$$H_1: \mu \neq 0$$

با توجه به اطلاعات جدول ۳، آماره  $t$  و عدد معناداری محاسبه شده ( $\text{sig} = 0/000$ ) در مورد متغیر عدالت سازمانی و ابعاد آن از سطح خطا ( $0/05$ ) کم تر می باشد و از آن جا که آماره  $t$  در کلیه موارد دارای علامت مثبت می باشد، فرض صفر رد می شود که می توان نتیجه گرفت میزان رعایت عدالت سازمانی به وسیله مدیران، عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت مرادده‌ای و عدالت اطلاعاتی از سطح متوسط بالاتر می باشد.

جدول ۹ نتایج حاصل از آزمون تی - تست تک نمونه‌ای عدالت سازمانی

عنوان متغیر	آماره $t$	درجه آزادی	Sig	وضعیت فرضیه
عدالت سازمانی	۷۲/۶	۲۱۹	۰/۰۰۰	قبول فرضیه H1
عدالت توزیعی	۶۷	۲۱۹	۰/۰۰۰	قبول فرضیه H1
عدالت مرادده‌ای	۵۱/۹	۲۱۹	۰/۰۰۰	قبول فرضیه H1
عدالت مرادده‌ای	۵۰/۸	۲۱۹	۰/۰۰۰	قبول فرضیه H1
عدالت اطلاعاتی	۶۶/۱	۲۱۹	۰/۰۰۰	قبول فرضیه H1



## ۵- نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که میان دو متغیر ادراک افراد از میزان رعایت عدالت سازمانی و مرتبه سرمایه اجتماعی آنان در سازمان و در سطح اطمینان ۹۹ درصد، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. ضمن این‌که این رابطه مثبت و معنادار بین ابعاد عدالت سازمانی و سرمایه اجتماعی نیز مشاهده می‌شود. بنابراین رعایت عدالت سازمانی برای افزایش سرمایه اجتماعی در شرکت‌های خدماتی به خصوص شرکت‌های بیمه که باید آرامش و اطمینان اقتصادی را برای خانوارها، بنگاه‌های تولیدی و صنایع در جامعه به ارمغان آورند، ضرورت پیدا می‌کند.

براساس پژوهش‌های متعدد پذیرفته شده است که سازمان‌های برخوردار از سطوح بالای سرمایه اجتماعی احتمالاً از رقبای خود موفق‌ترند (ناهاپیت و قوشال، ۱۹۹۸) و نیز بین سرمایه اجتماعی و تعهد کارکنان، انعطاف‌پذیری سازمان، مدیریت مناسب روابط جمعی و ایجاد سطوح بالایی از سرمایه فکری، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، بنابراین افزایش سرمایه اجتماعی ممکن است منجر به بهبود عملکرد سازمانی شود.

- تحقیقی به وسیله علی‌اصغر پورعزت و پروانه زینعلی در دانشگاه مدیریت تهران و دانشکده مدیریت قم در ارتباط با مطالعه از کارکنان و ادراک مشتریان از عدالت سازمانی در سال ۱۳۸۸ انجام شد. این تحقیق درصدد است تا ثابت کند:

- ۱- رابطه معنادار بین ادراک کارکنان از میزان عدالت در سازمان و رضایت شغلی است؛
- ۲- رابطه معنادار بین درک و بی‌عدالتی نشان دادن رفتار نامطلوب از طرف کارکنان وجود دارد؛
- ۳- کارکنان بیش‌تر به عدالت توزیعی آمادگی دارند تا نسبت به عدالت رویه‌ای و عدالت مروده‌ای؛
- ۴- مشتریان سازمان بیش‌تر در معرض عدالت مروده هستند تا عدالت توزیعی و رویه‌ای؛





نتیجه‌گیری از تحقیق نمایانگر این است که رعایت عدالت در سازمان تأثیر مستقیم و غیرمستقیم بر رضایت مشتریان، کارکنان و کارمندان دارد. در حالی که کارکنان بیش‌تر متأثر از عدالت توزیعی می‌باشند تا عدالت رویه‌ای و یا مراوده‌ای درحالی که مشتریان بیش‌تر تحت تأثیر عدالت مراوده‌ای بوده و عدالت توزیعی و رویه‌ای کم‌تر بر آنان تأثیرگذار می‌باشد. زمانی که افراد شاهد عدالت در سازمان شوند منجر به ایجاد یک تصویر مثبت از سازمان در ذهن آن‌ها شده و باعث بالارفتن مسئولیت‌پذیری آنان و افزایش جایگاه سازمان در محیط بیرونی خواهد شد.

- هم‌چنین امیرخانی در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان «تأملی بر امکان توسعه سرمایه اجتماعی در پرتو عدالت سازمانی در سازمان‌های دولتی» نیز به نتایج مشابهی دست پیدا کرده است؛ به طوری که در این پژوهش یافته‌ها نشان دادند که بین ادراک افراد از میزان رعایت عدالت در سازمان و سرمایه اجتماعی سازمان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و این رابطه در مورد ادراک افراد از میزان رعایت عدالت توزیعی، رویه‌ای و مراوده‌ای و سرمایه اجتماعی آن‌ها در سطح اطمینان ۹۹ درصد صادق بوده است و نتایج به‌دست آمده با نتایج تحقیقات علمی موجود در ادبیات منافات نداشته است.

## ۱-۵- پیشنهادها

۱- با توجه به وجود رابطه معنادار بین عدالت توزیعی و سرمایه اجتماعی پیشنهاد می‌شود که مدیران در پرداخت پاداش و مزایا دقت کنند تا پرداختی‌ها بنا به میزان تلاش افراد در شرکت باشد نه براساس روابط با مدیر و نیز ارتقا و ترفیع بر مبنای شایستگی و لیاقت کارکنان صورت پذیرد. تشکیل سامانه ارزیابی عملکرد کارکنان و تبیین معیارهای عینی مبتنی بر وظایف شغلی می‌تواند منجر به رعایت عدالت و انصاف بیش‌تر شود؛

۲- با توجه به وجود رابطه معنادار بین عدالت رویه‌ای و سرمایه اجتماعی پیشنهاد می‌شود که شرکت این امکان را برای کارکنان به وجود آورد تا در مورد مسائل و شیوه‌های کاری



مربوط به خود با مدیر مربوط مشورت کنند. نحوه توزیع پاداش‌ها منصفانه و عادلانه باشد و استاندارد و ضوابط خاصی برای ارتقای کارکنان در مسیر کاری تدوین شده باشد؛

۳- با توجه به رابطه معناداری بین عدالت مرادده‌ای و سرمایه اجتماعی پیشنهاد می‌شود که رفتار مدیر با کارکنان همواره توأم با ادب و احترام و بدون تبعیض باشد. حقوق یک‌یک افراد برای مدیر با اهمیت باشد و کارکنان نیز این موضوع را ادراک کنند و یا این‌که هر گونه تشویق آنان در جلسه عمومی صورت گیرد تا تمامی افراد از این موضوع مطلع شوند و میزان تعلق خاطر، وفاداری و تعهد کارکنان رو به افزایش گذارد؛

۴- با توجه به رابطه معناداری بین عدالت اطلاعاتی و سرمایه اجتماعی پیشنهاد می‌شود که مدیران سازمان‌ها باید از توان لازم برای برقراری ارتباط شبکه‌ای با سازمان‌های دیگر برخوردار باشند، چرا که توانمندی نداشتن از این مهارت سبب کاهش ارتباطات و اطلاعات در حوزه‌های مختلف سازمانی و بروز بی‌عدالتی بین کارکنان سازمان‌ها می‌شود.

۵- به‌طور خاص برای افزایش سرمایه اجتماعی پیشنهاد می‌شود، مدیران شرکت بیمه ایران ایجاد فرهنگ مبتنی بر اعتماد و هم‌چنین مشارکت و تعامل هرچه بیشتر کارکنان در قالب گروه‌های کاری، منعطف ساختن سیستم‌ها و ساختار ارتباطی، اقدامات اساسی را در دستور کار خود قرار دهند.

## ۶- منابع

- [۱] الوانی س. م. «سرمایه اجتماعی، مفاهیم و نظریه‌ها»؛ فصلنامه مدیریت، ش. ۳۴، تابستان ۱۳۸۱.
- [۲] الوانی س. م.، شیروانی ع. «اصلاحات اداری و سرمایه اجتماعی، تنگناها و راه چاره‌ها»؛ مدیریت و توسعه، ش. ۱۰، ۱۳۸۰.
- [۳] الوانی س. م. «بررسی رابطه عدالت و تعهد سازمانی در شرکت مهندسی و توسعه گاز ایران»؛ فصلنامه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، سال دوم، ش. ۴، پاییز ۱۳۸۷.



- [۴] امیرخانی ط.؛ تأملی بر امکان توسعه سرمایه اجتماعی در پرتو عدالت سازمانی در سازمان‌های دولتی؛ نشریه مدیریت دولتی، دوره ۱، ش. ۱، پاییز و زمستان ۱۳۸۷.
- [۵] پورعزت ع.؛ طراحی سیستم خط‌مشی‌گذاری دولتی برای تحقق عدالت اجتماعی بر مبنای الگوی حکومت مداری حق‌مداری علوی در نهج‌البلاغه؛ پایان‌نامه دکتری مدیریت سیاست‌گذاری عمومی، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی، بهمن ۱۳۸۲.
- [۶] خاکسار س.، گل‌پرور م.، نوری ا.؛ نقش میانجی عدالت سازمانی ادراک شده در رابطه خودپنداری مزن کارکنان با رضایت آنها؛ مجله دانش و پژوهش و روانشناسی، ش. ۳۴.
- [۷] رحمان سرشت ح.؛ تعمیم کاربرد سرمایه اجتماعی در سازمان؛ تهران، مجموعه مقالات پنجمین کنفرانس مدیریت، ۱۳۸۷.
- [۸] سید جوادین س. ر.، طاهری عطار غ.؛ شناخت نحوه تأثیرگذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه‌های گوناگون رضایت شغلی و سازمانی؛ نشریه مدیریت بازرگانی، دوره ۱، ش. ۱، پاییز و زمستان ۱۳۸۷.
- [۹] فقیهی ا.، فیضی ط.؛ «سرمایه اجتماعی: رویکردی نو در سازمان دانش مدیریت»؛ فصلنامه دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، سال نوزدهم، ش. ۷۲، ۱۳۸۵.
- [۱۰] نعیمی ع.، شکرکن ح.؛ بررسی روابط ساده و چندگانه عدالت سازمانی با خشنودی شغلی در کارکنان یک شرکت صنعتی؛ مجله علوم تربیتی و روانشناسی، ش. ۲.
- [11] Berggren; "The rational-legal framework and embeddedness in local social capital networks"; *Journal of Enterprising Communities: People and Places in the Global Economy*, Vol. 3, No. 2, 2009.
- [12] Beugré; "Exploring the neural basis of fairness: A model of neuro-organizational justice"; *Journal Organizational Behavior and Human Decision Processes* 110, 2009.
- [13] Cloutier J., Lars V.; "Procedural justice criteria in salary determination", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 23 No. 6, 2008.

- [14] Deller; "Organizational justice and managerial commitment in corporate mergers"; *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 24, No. 1, 2009.
- [15] Hossam M. Abu Elanain; "Testing the direct and indirect relationship between organizational justice and work outcomes in a non-Western context of the UAE", *Journal of Management Development*, Vol. 29, No. 1, 2010.
- [16] Kim; "Factors contributing to rural consumers' in shopping behavior effects of institutional environment and social capital"; *The Current Issue and Full Text Archive of This Journal is Available*, Vol. 28, No. 1, 2010.
- [17] Lambert E.; "The impact of organizational justice on correctional staff", *Journal of criminal Justice*, 31 (2), 2003.
- [18] Mignon; *Measuring social capital: A guide for first nations communities*, 2003.
- [19] Paldam M.; *Social capital and social policy*; Arusha Conference, New Frontiers of Social Policy, December, 2009.
- [20] Smita R.; *Evolution of the concept of capital– a historical perspective*; Key Words: Capital in economic literature JEL code: B10, B20, 96, 2009.
- [21] Zhang L., Ting N., Yongtai L.; "Matching organizational justice with employment modes"; *Journal of Technology Management, in China*, Vol. 4, No. 2, 2009.