

# رابطه‌ی بین عدالت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی در میان کارکنان مدارک پزشکی بیمارستان‌های منتخب شهر اصفهان\*

مریم یعقوبی<sup>۱</sup>، محمدحسین یارمحمدیان<sup>۲</sup>، احمدرضا رئیسی<sup>۳</sup>، مرضیه جوادی<sup>۴</sup>، سکینه سقاییان نژاد اصفهانی<sup>۵</sup>

## چکیده

**مقدمه:** عدالت سازمانی متغیری است که پیش‌بینی‌کننده‌ی بسیاری از متغیرهای سازمانی است. یکی از این متغیرها که در سازمان‌های امروزی دارای اهمیت بسیاری است، مقوله‌ی رفتار مدنی سازمانی است. از این رو پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه‌ی بین عدالت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی در بین کارکنان مدارک پزشکی بیمارستان‌های منتخب شهر اصفهان در سال ۱۳۸۷ انجام شده است.

**روش بررسی:** این تحقیق از نوع توصیفی-همبستگی (رابطه‌ای) است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسش‌نامه‌ی عدالت سازمانی و پرسش‌نامه‌ی رفتار مدنی سازمانی بود. روایی پرسش‌نامه با نظر صاحب‌نظران مدیریت تأیید شد و پایایی آن به کمک Cronbach's alpha به دست آمد که به ترتیب برای پرسش‌نامه‌ی عدالت سازمانی ۹۱ درصد و برای پرسش‌نامه‌ی رفتار مدنی سازمانی ۸۰ درصد بود. مکان انجام پژوهش بیمارستان‌های منتخب شهر اصفهان (الزهراس)، خورشید، کاشانی، فیض، عیسی بن مریم) و زمان آن در سال ۱۳۸۷ بوده است. تحلیل داده‌ها در سطح توصیفی و تحلیلی توسط نرم‌افزار SPSS صورت گرفت.

**یافته‌ها:** میانگین نمره‌ی عدالت سازمانی در بین کارکنان بیمارستان‌های شهر اصفهان ۴۱/۸ از ۱۰۰ با انحراف معیار ۲۱/۶ بود که بالاترین نمره مربوط به عدالت توزیعی و کمترین نمره مربوط به عدالت تعاملی بود. بین عدالت سازمانی، وظیفه‌شناسی، نوع‌دوستی و مردانگی رابطه‌ی معنی‌داری مشاهده نشد و بین عدالت سازمانی، فضیلت شهروندی، احترام و تکریم و رفتار مدنی سازمانی رابطه‌ی معنی‌داری مشاهده شد ( $P < 0/001$ ).

**نتیجه‌گیری:** از آن‌جا که نمره‌ی عدالت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی در بین کارکنان بیمارستان‌های منتخب متوسط و نمره‌ی عدالت تعاملی در حد ضعیف می‌باشد، بنابراین مدیران بیمارستان‌ها باید زمینه‌های ایجاد و بهبود ادراک عدالت را در بین کارکنان فراهم نمایند.

**واژه‌های کلیدی:** سازمان‌ها؛ رفتار؛ مدارک پزشکی؛ متغیرها.

## نوع مقاله: تحقیقی

پدیرش مقاله: ۱۹/۹/۲۹

اصلاح نهایی: ۱۹/۶/۲۹

وصول مقاله: ۱۸/۱۲/۸

**ارجاع:** یعقوبی مریم، یارمحمدیان محمدحسین، رئیسی احمدرضا، جوادی مرضیه، سقاییان نژاد اصفهانی سکینه. رابطه‌ی بین عدالت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی در میان کارکنان مدارک پزشکی بیمارستان‌های منتخب شهر اصفهان. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۸۹؛ ۷ (ویژه‌نامه): ۵۰۶-۵۱۵.

\* این مقاله برگرفته از طرح تحقیقاتی به شماره‌ی ۲۸۸۰۱۰ می‌باشد که توسط

معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان حمایت شده است.

۱. دانشجوی دکتری، مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، مرکز تحقیقات مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران. (نویسنده‌ی مسؤول). Email: yaghoobi997@gmail.com

۲. دانشیار، مدیریت برنامه‌ریزی آموزشی، مرکز تحقیقات مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.

۳. استادیار، مدیریت اطلاعات بهداشتی درمانی، مرکز تحقیقات مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.

۴. دانشجوی دکتری، مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، مرکز تحقیقات مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.

۵. مربی، آموزش مدارک پزشکی، مرکز تحقیقات مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.

## مقدمه

پس از سال ۱۹۹۰ فصل جدیدی از مطالعات تجربی پیرامون عدالت سازمانی آغاز می‌شود که نتیجه‌ی آن شناخت سه نوع عدالت یعنی عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی در سازمان‌ها است (۱). گسترش نقش نظریه‌ی برابری در تشریح نگرش‌ها و رفتار کارکنان در دهه‌ی ۱۹۷۰ به

می‌دهد. این نوع عدالت در خصوص کل سازمان است (۱۱). اسلامی و سیار در پژوهش خود نشان دادند که عدالت سازمانی متغیری است که پیش‌بینی کننده‌ی بسیاری از متغیرها مانند رفتار مدنی سازمانی یا شهروندی (OCB یا Organizational Citizenship Behavior) است که اولین بار توسط Organ در اوایل دهه‌ی ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارایه شد (۱۲). Organ به نقل از نعیمی و شکرکن پنج بعد رفتار مدنی را این گونه بیان می‌دارد: بعد اول وظیفه‌شناسی (Conscientiousness) نمونه‌های مختلفی را در بر می‌گیرد و در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می‌دهند که فراتر از حداقل سطح وظیفه‌ای مورد نیاز برای انجام آن کار است. دومین بعد نوع‌دوستی (Altruism) است که به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که به شکل مستقیم و یا غیر مستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند، کمک می‌کند. بعد سوم احترام و تکریم (Courtesy) که شامل رفتارهای مؤدبانه‌ای است که از ایجاد مسأله و مشکل در محل کار جلوگیری می‌کنند. بعد چهارم مردانگی (Sportsmanship) است که از شکوه و شکایت زیاد در محل کار جلوگیری به عمل می‌آورد. بعد پنجم فضیلت شهروندی (Civic virtue) شامل رفتارهایی است که نشان دهنده‌ی مشارکت مسؤولانه‌ی فرد در فعالیت‌های مربوط به سازمان است (۱۳).

نتایج پژوهش سماواتیان و همکار نشان داد که بین عدالت سازمانی و نوع استخدام، سطح درآمد و محل سکونت کارکنان رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد. از طرفی متغیرهای سابقه‌ی خدمت، وضعیت تأهل و تعداد فرزندان تفاوت معنی‌داری را در ارتباط با عدالت سازمانی ادراک شده نشان ندادند (۱۴). Elanain بیان کرد که تجربه با چگونگی رفتار مدنی سازمانی کارکنان با نقش میانجی عدالت تعاملی رابطه دارد (۱۵). Wang و Nayir در بررسی تأثیر عدالت رویه‌ای بر رفتار تصمیم‌گیری مدیران نشان داده است که وقتی احساس عدالت رویه‌ای در سازمان حاکم است، مدیران در به

قلمروی از پژوهش به نام «عدالت در سازمان» منجر شد. عدالت در سازمان بیانگر ادراک کارکنان از برخوردهای منصفانه در کار است (۳-۲). اکنون به خوبی مشخص شده است که ادراک کارکنان از عدالت در سازمان عاملی بسیار اساسی و اثرگذار بر پیامدهای کاری و سازمانی متعدد از قبیل تعهد سازمانی، خشنودی شغلی، رفتارهای مدنی سازمانی و قصد ترک خدمت است (۴). عدالت سازمانی اشاره به تلاش‌هایی دارد که به دنبال تبیین اثرات عدالت در سازمان است و عاملی است که بر اساس موقعیت‌های کاری ساخت یافته است (۵). عدالت سازمانی مربوط به رفتار منصفانه با مردم در سازمان‌ها است و می‌توان آن را جزئی از عدالت اجتماعی به حساب آورد (۶). به طور کلی عدالت سازمانی تحت عنوان «احساس فردی از منصفانه بودن حقوق و مزایا» تعریف شده است (۷). مسیر دیگری که در حوزه‌ی مطالعات و تحقیقات عدالت سازمانی به آن پرداخته شده است، انواع عدالت در سازمان‌ها، پیش شرط‌ها و پیامدهای آن‌ها است. طبق تحقیقات در این حوزه، تاکنون ۴ نوع عدالت شناخته شده در محیط کار به شرح زیر می‌باشند:

۱. عدالت توزیعی (Distributive Justice): به عادلانه بودن پیامدها و نتایجی که کارکنان دریافت می‌کنند، اشاره می‌کند (۸).

۲. عدالت رویه‌ای (Procedural Justice): یعنی عدالت درک شده از فرآیندی که برای تعیین توزیع پاداش‌ها استفاده می‌شود (۹). در واقع می‌توان گفت با افزایش درک عدالت رویه‌ای، کارکنان با دید مثبت به بالادستان و سازمانشان می‌نگرند؛ حتی اگر از پرداخت‌ها، ترفیعات و دیگر پیامدهای شخصی اظهار نارضایتی کنند (۱۰).

۳. عدالت تعاملی (Interactional Justice): شامل روشی است که عدالت سازمانی توسط سرپرستان به زیردستان منتقل می‌شود (۱).

۴. عدالت سیستمی (Systemic Justice): ادراک کارکنان را در خصوص عادلانه رفتار کردن همکاران، سرپرستان و رویه‌ها در کل سازمان و محیط کاری نشان

Haworth و Levy به بررسی رابطه‌ی عدالت آیین‌نامه‌ای (رویه‌ای)، نظام شناختی و اعتقادات بر رفتارهای شهروندی سازمانی پرداختند (۲۷). نتایج تحقیق Kidder نشان داد که بین جنسیت و رفتارهای شهروندی سازمانی ارتباط وجود دارد (۲۸). نعامی و شکرکن در مطالعه‌ی نشان دادند که بین متغیر عدالت سازمانی و حیطة‌های رفتار مدنی سازمانی همبستگی مثبت وجود دارد (۱۳). sharlicki به نقل از عریضی و همکار در بررسی بین عدالت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی تنها بین عدالت رویه‌ای و عدالت توزیعی و رفتار مدنی سازمانی رابطه‌ی مثبت یافت (۲۹). پژوهش‌ها نشان از اثرات قوی عدالت سازمانی بر نگرش‌ها و رفتارهای مختلف از قبیل خشنودی شغلی، تعهد سازمانی، اعتماد، عملکرد شغلی، همکاری‌های خودجوش و رفتارهای مدنی سازمانی دارد (۱۳). بنابراین عدالت هم برای سازمان و هم برای کارکنان موضوعی مهم است. پژوهش‌ها نشان می‌دهد در زمینه‌ی کاری، عدالت توزیعی و رویه‌ای بر نحوه‌ی کار افراد در سازمان اثرگذار است، می‌توان گفت همه‌ی کارکنان تمایل به داشتن یک محیط کاری عادلانه و منصفانه دارند. Yilmaz و همکار در پژوهشی نشان دادند که معلم‌ها دارای ادراک‌های مثبت از عدالت سازمانی هستند و ادراک عدالت سازمانی با ارشدیت رابطه دارد. اما با جنسیت و رشته‌ی تحصیلی رابطه‌ای نشان نداده است (۳۰). Erturk در پژوهشی به بررسی نقش عدالت سازمانی و اعتماد در سرپرست، در بهبود رفتار شهروندی سازمانی اعضای فرهنگستان در ترکیه پرداخته است (۲۵).

پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه‌ی بین عدالت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی در بین کارکنان مدارک پزشکی بیمارستان‌های منتخب شهر اصفهان در سال ۱۳۸۷ انجام شده است.

#### روش بررسی

این تحقیق از نوع تحقیقات توصیفی-تحلیلی از نوع همبستگی (رابطه‌ای) است. زمان انجام این طرح سال ۱۳۸۷

اشتراک گذاشتن اطلاعات با کارکنان تمایل داشته‌اند (۱۶). نتایج پژوهش Thurston و همکار حاکی از رابطه‌ی بین هر ۴ بعد عدالت (توزیعی، فرایندی، بین پرسنلی و اطلاعاتی) با رضایت از ارزیابی عملکرد است (۱۷). Elovainio و همکاران بیان داشته‌اند که هیچ اختلافی بین گروه‌های سنی و جنسی در ارزیابی عدالت فرایندی و عدالت رابطه‌ای وجود ندارد. کارکنان با درآمد بالاتر احساس کمتری از وجود عدالت فرایندی در سازمان داشتند (۱۸). گودرزوند چگینی نشان داد که هر ۴ بعد عدالت سازمانی (توزیعی، فرایندی، بین پرسنلی و اطلاعاتی) با رفتار مدنی سازمانی رابطه داشته است (۱۹). رضاییان و همکاران در بررسی رابطه‌ی بین عدالت و رفتار مدنی سازمانی با نقش میانجی تعهد، رضایت و اعتماد نشان دادند که در رابطه‌ی بین این مؤلفه‌ها، نقش میانجی اعتماد به اثبات نرسید و در سایر موارد، رابطه‌ی مثبت و مستقیم وجود داشته است (۲۰). Yoon و Park در بررسی خود عدالت سازمانی را از ۳ بعد (عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) مورد بررسی قرار داد که هر سه بر رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار مدنی سازمانی تأثیر داشته‌اند (۲۱). Warner و همکاران در پژوهشی به این نتیجه دست یافت که عدالت رویه‌ای بهترین پیش‌بینی کننده‌ی رضایت شغلی است و در این میان اگرچه عدالت توزیعی نیز مؤثر است اما تأثیر کمتری دارد (۲۲). در تحقیق صورت گرفته توسط Elovainio و همکاران این نتیجه حاصل شد که اجرای عدالت در سازمان با سلامت کارکنان و کاهش غیبت از کار به علت بیماری رابطه دارد (۲۳). Lim و Toe در تحقیقی عدالت را از سه بعد عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی مورد بررسی قرار دادند (۲۴). نتایج تحقیق Erturk نشان داد که اعتماد به مدیر بر درک کارمندان از عدالت مدیر تأثیر می‌گذارد و این امر خود نیز بر رفتارهای شهروندی سازمانی نسبت به مدیر و نسبت به افراد تأثیر می‌گذارد (۲۵).

نتایج تحقیق Shaffer و همکار نشان داد که ویژگی‌های محتوای اجتماعی و موقعیت اجتماعی بر رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارند (۲۶).

۶۰-۵۱ سال بوده‌اند. از نظر میزان سابقه‌ی کاری ۶/۸۱ درصد کارکنان کمتر از ۵ سال، ۸/۱۱ درصد آن‌ها بین ۱۰-۵ سال، ۱/۲۲ درصد آن‌ها بین ۱۵-۱۱ سال، ۲/۳۲ درصد آن‌ها بین ۲۰-۱۶ سال، ۳/۱۱ درصد بین ۲۵-۲۱ سال و ۳/۴ درصد بالاتر از ۲۵ سال سابقه داشته‌اند.

میانگین نمره‌ی عدالت سازمانی ۴۱/۸ با انحراف معیار ۲۱/۶ می‌باشد (جدول ۱). در این میان عدالت توزیعی دارای بالاترین نمره (۵۹/۸) و عدالت تعاملی دارای کمترین نمره (۲۲/۳) بوده است. در گروه‌های مختلف سابقه‌ی کار، کارکنان با بیش از ۲۵ سال سابقه‌ی کار احساس عدالت سازمانی بالایی (۶۰/۵) داشتند و افرادی که دارای سابقه‌ی کار زیر ۵ سال بوده‌اند، احساس عدالت کمتری (۳۸/۸) در سازمان نموده‌اند. البته افراد با سابقه‌ی کار کمتر از ۵ سال در خصوص عدالت توزیعی، نمره‌ی بالایی به بیمارستان خود داده‌اند و عدالت تعاملی نمره‌ی عدالت سازمانی آن‌ها را به پایین‌ترین حد خود کشیده است.

در گروه‌های سنی مختلف، افراد بالاتر از سن ۵۰ سال، دارای بیشترین احساس عدالت سازمانی بودند (۶۳/۴) که البته اختلاف بسیار چشمگیر بوده است. در خصوص مقاطع تحصیلی مختلف، افراد دارای مقطع تحصیلی بالاتر (لیسانس و بالاتر) دارای احساس عدالت کمتری (۳۷/۸) بودند و مقاطع تحصیلی دیگر به طور تقریبی دارای نمره‌ی عدالت یکسانی بوده‌اند. کارکنان پیمانی بالاترین احساس عدالت سازمانی را در بیمارستان‌های مورد مطالعه داشتند (۵۱/۶) و در این میان کارکنان قراردادی دارای کمترین نمره از احساس عدالت در بیمارستان خود بوده‌اند (۳۶/۴). میانگین نمره‌ی رفتار مدنی سازمانی در میان کارکنان مدارک پزشکی بیمارستان‌های منتخب شهر اصفهان ۵۳/۶ با انحراف معیار ۱۲/۲ بوده است. در این میان فضیلت شهروندی دارای بیشترین امتیاز (۶۴/۸) و مردانگی دارای کمترین نمره (۴۹/۲) بوده است (جدول ۱).

مردان (۶۲/۳) دارای نمره‌ی رفتار مدنی سازمانی بالاتری نسبت به زنان (۵۴/۱) بوده‌اند. این مسأله در مورد کلیه‌ی ابعاد متغیر رفتار مدنی سازمانی صادق است. از نظر گروه سنی،

و مکان آن بیمارستان‌های منتخب شهر اصفهان شامل بیمارستان‌های الزهرا (س)، خورشید، کاشانی، فیض و عیسی‌بن‌مریم بود. جمعیت مورد مطالعه، کارکنان مدارک پزشکی (شامل واحد آمار، مدارک پزشکی، پذیرش و بایگانی) بیمارستان‌های منتخب (۵۸ نفر) بودند و نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده (۴۰ نفر) انجام گردید.

ابزار جمع‌آوری اطلاعات (Instrument) پرسش‌نامه‌ی عدالت سازمانی Beugre (۳۱) که شامل عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت تعاملی و عدالت سیستمی بود. این پرسش‌نامه بومی سازی شد و مناسب فضای بیمارستان طراحی گردید. ابزار دیگر، پرسش‌نامه‌ی رفتار مدنی سازمانی بود که این پرسش‌نامه محقق ساخته بود و بر اساس تعریف و ابعاد رفتار مدنی در ۵ بعد وظیفه‌شناسی، احترام، نوع‌دوستی، مردانگی و فضیلت شهروندی تنظیم شد. جهت سنجش روایی پرسش‌نامه از نظر صاحب‌نظران مدیریت بهره گرفته شد. پایایی پرسش‌نامه‌ها به کمک Cronbach's alpha به دست آمد که به ترتیب برای پرسش‌نامه‌ی عدالت سازمانی ۹۱ درصد و برای پرسش‌نامه‌ی رفتار مدنی سازمانی ۸۰ درصد بود. در این تحقیق متناسب با یافته‌ها و نتایج به دست آمده از آمار توصیفی نظیر فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار و واریانس و در آمار استنباطی برای تعیین میزان همبستگی بین عدالت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی از ضریب همبستگی Pearson استفاده شد.

#### یافته‌ها

از نظر متغیر جنس ۲/۷۵ درصد کارکنان زن و مابقی مرد بوده‌اند. از نظر متغیر وضعیت تحصیلی ۳ درصد کارکنان در سطح فوق لیسانس و بالاتر، ۱/۳۸ درصد آن‌ها در سطح لیسانس، ۱/۴۵ درصد آن‌ها در سطح فوق دیپلم و ۱/۱۴ درصد در سطح دیپلم و زیر آن بوده‌اند. از نظر متغیر وضعیت استخدامی ۶/۴۸ درصد کارکنان رسمی، ۹/۱۰ درصد پیمانی و ۵/۳۵ درصد قراردادی بوده‌اند. از نظر متغیر سن ۱/۳۱ درصد آن‌ها بین ۳۰-۲۰ سال، ۱/۳۶ درصد آن‌ها بین ۴۰-۳۱ سال، ۴/۳۰ درصد آن‌ها بین ۵۰-۴۱ سال و ۲ درصد آن‌ها بین

در بررسی رابطه‌ی بین عدالت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی و ابعاد آن، بین عدالت سازمانی، وظیفه‌شناسی، نوع‌دوستی و مردانگی رابطه‌ی معنی‌داری مشاهده نشد و بین عدالت سازمانی، فضیلت شهروندی، احترام و تکریم و رفتار مدنی سازمانی رابطه‌ی معنی‌داری مشاهده شد. همچنین در بررسی رابطه‌ی بین ابعاد عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی، بین عدالت توزیعی، رویه‌ای و عدالت سیستمی با رفتار مدنی سازمانی رابطه‌ی معنی‌داری مشاهده شد ( $P < 0/001$ ) (جدول ۲).

بالاترین نمره‌ی رفتار مدنی سازمانی مربوط به گروه سنی بالاتر از ۵۰ سال (۸۶/۱) بود و کمترین آن مربوط به گروه سنی ۲۰-۳۰ سال می‌باشد (۴۹/۳). در خصوص سابقه‌ی کار، افرادی که دارای سابقه‌ی کار بالاتر (بیش از ۲۵ سال) بوده‌اند، به بیمارستان نمره‌ی بالاتری (۶۳/۲) از نظر رفتار مدنی داده‌اند. کارکنان دارای تحصیلات بالاتر (لیسانس و بالاتر) نمره‌ی رفتار مدنی سازمانی بیشتری (۶۱/۲) داشته‌اند. در کارکنان رسمی نمره‌ی رفتار مدنی سازمانی و کلیه‌ی ابعاد آن از سایر کارکنان بیشتر بوده است.

جدول ۱: میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهشی در بین کارکنان مدارک پزشکی بیمارستان‌های منتخب شهر اصفهان

ابعاد	عدالت توزیعی	عدالت رویه‌ای	عدالت تعاملی	عدالت سیستمی	عدالت سازمانی	وظیفه‌شناسی	احترام و تکریم	نوع دوستی	مردانگی	فضیلت شهروندی	رفتار مدنی سازمانی
میانگین	۵۹/۸	۴۶/۴	۲۲/۳	۳۴/۸	۴۱/۸	۵۵/۸	۵۲/۱	۵۱/۱	۴۹/۲	۶۴/۸	۵۳/۶
انحراف معیار	۱۸/۷	۲۳/۸	۲۳/۷	۱۹/۳	۲۱/۶	۱۳/۴	۱۹/۳	۱۵/۴	۱۳/۱	۱۶/۹	۱۲/۲

جدول ۲: بررسی رابطه‌ی بین عدالت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی و ابعاد آن

ابعاد	عدالت توزیعی	عدالت رویه‌ای	عدالت تعاملی	عدالت سیستمی	عدالت سازمانی
رفتار مدنی سازمانی	$r = 0/432$ $P = 0/00$	$r = 0/322$ $P = 0/001$	$r = 0/422$ $P = 0/004$	$r = 0/542$ $P = 0/00$	$r = 0/342$ $P = 0/00$
وظیفه‌شناسی	$r = 0/132$ $P = 0/13$	$r = 0/175$ $P = 0/10$	$r = 0/55$ $P = 0/01$	$r = 0/232$ $P = 0/00$	$r = 0/345$ $P = 0/13$
احترام و تکریم	$r = 0/192$ $P = 0/2$	$r = 0/272$ $P = 0/004$	$r = 0/324$ $P = 0/00$	$r = 0/302$ $P = 0/003$	$r = 0/266$ $P = 0/00$
نوع دوستی	$r = 0/271$ $P = 0/00$	$r = 0/296$ $P = 0/00$	$r = 0/132$ $P = 0/074$	$r = 0/196$ $P = 0/008$	$r = 0/184$ $P = 0/13$
مردانگی	$r = 0/072$ $P = 0/332$	$r = 0/14$ $P = 0/058$	$r = 0/149$ $P = 0/004$	$r = 0/283$ $P = 0/00$	$r = 0/184$ $P = 0/13$
فضیلت شهروندی	$r = 0/337$ $P = 0/00$	$r = 0/259$ $P = 0/00$	$r = 0/67$ $P = 0/264$	$r = 0/169$ $P = 0/22$	$r = 0/184$ $P = 0/13$

جدول ۳: بررسی رابطه‌ی بین عدالت سازمانی، رفتار مدنی سازمانی و متغیرهای دموگرافیک

ابعاد	جنسیت		سن		سابقه‌ی کار		مقطع تحصیلی		نوع استخدام	
	P	t	P	F	P	F	P	F	P	F
عدالت سازمانی	۰/۹۷۱	۲/۹۹	۰/۰۰۰۱	۳/۰۰	۰/۰۰۰۳	۰/۴۰۹	۰/۰۰	۰/۱۵۵	۰/۴۴۱	۰/۶۴۴
رفتار مدنی سازمانی	۰/۰۳۰	۲/۱۹	۰/۰۰۱	۴/۶۴	۰/۰۶۴	۲/۱	۰/۰۰	۴/۵	۳/۷	۰/۱۶۷

جدول ۴: سهم متغیر مستقل (عدالت سازمانی) در پیش‌بینی متغیر وابسته (رفتار مدنی سازمانی)

متغیرهای پیش‌بین	B	St	Beta	t	P (سطح معنی‌داری)
عدالت توزیعی	۵/۲	۳/۵	۰/۰۶۶	۰/۶۴	۰/۰۰
عدالت رویه‌ای	۰/۱۳۷	۰/۰۸۱	۰/۱۸۹	۱/۶	۰/۵۱۹
عدالت تعاملی	۰/۱۳۳	۰/۰۸۱	۰/۱۷۴	۱/۸	۰/۰۹۳
عدالت سیستمی	۰/۲۳۵	۰/۰۷۴	۰/۲۸۹	۳	۰/۰۰۳

طور خلاصه عدالت توزیعی به توزیع امکانات و پاداش‌ها در سازمان‌ها توجه دارد. نمره‌ی عدالت توزیعی در بیمارستان‌های منتخب نشان دهنده‌ی رضایت نسبی پرسنل از وضعیت امکانات و پاداش‌ها است. همان‌طور که گفته شد عدالت تعاملی شامل روشی است که طی آن عدالت سازمانی توسط سرپرستان به زیردستان منتقل می‌شود. در واقع این نوع عدالت مرتبط با واکنش‌های شناختی، احساسی و رفتاری نسبت به مدیریت یا به عبارت دیگر سرپرست است. بنابراین زمانی که کارمندی احساس بی‌عدالتی تعاملی می‌کند، به احتمال زیاد این کارمند، به جای سازمان به سرپرستش واکنش منفی نشان می‌دهد.

در گروه‌های مختلف سابقه‌ی کار، کارکنان با بیش از ۲۵ سال سابقه‌ی کار احساس عدالت سازمانی بالایی داشتند (۶۰/۵) و افرادی که دارای سابقه‌ی کار زیر ۵ سال بوده‌اند، احساس عدالت کمتری در سازمان نموده‌اند (۳۸/۸). البته افراد با سابقه‌ی کار کمتر از ۵ سال در خصوص عدالت توزیعی، نمره‌ی بالایی به بیمارستان خود داده‌اند و آنچه نمره‌ی عدالت سازمانی آن‌ها را به پایین‌ترین حد خود کشیده است، عدالت تعاملی بوده است. در واقع کارمند در سال‌های اولیه‌ی کار

در بررسی رابطه‌ی بین عدالت سازمانی و متغیرهای دموگرافیک این پژوهش، چنانچه در جدول ۳ مشاهده می‌گردد عدالت سازمانی با سن، سابقه‌ی کار، مقطع تحصیلی، با کمک آزمون آماری Anova رابطه داشته است و با جنسیت و نوع استخدام رابطه‌ای نداشته است. در ضمن در بررسی رابطه‌ی بین رفتار مدنی سازمانی و متغیرهای دموگرافیک، این متغیر با سن و مقطع تحصیلی دارای رابطه است.

چنانچه در جدول ۴ مشاهده می‌گردد از میان متغیرهای مستقل (پیش‌بین) دو متغیر عدالت توزیعی و عدالت سیستمی سهم بیشتری را در پیش‌بینی رفتار مدنی سازمانی در میان کارکنان بیمارستان‌های اصفهان دارا بوده‌اند.

## بحث

همان‌طور که در قسمت یافته‌ها بیان شد، میانگین نمره‌ی عدالت سازمانی ۴۱/۸ با انحراف معیار ۲۱/۶ می‌باشد. در واقع وضعیت عدالت در بیمارستان‌های منتخب و در بین پرسنل مدارک پزشکی پایین‌تر از حد متوسط بوده است.

در این میان عدالت توزیعی (۵۹/۸) دارای بالاترین امتیاز و عدالت تعاملی دارای کمترین نمره (۲۲/۳) بوده است. به

کارکنان رابطه نداشته است که از این منظر با تحقیق سماواتیان و همکار (۱۴) و Yilmaz و همکار (۳۰) مشابهت ندارد. از طرفی سابقه‌ی کار و سن در این پژوهش با عدالت سازمانی رابطه داشته است که با پژوهش سماواتیان و همکار (۱۴) مشابهت ندارد. اما در خصوص رابطه‌ی عدالت سازمانی با سن، با پژوهش Elovainio و همکاران (۲۳) مشابه بوده است.

در بعضی از پژوهش‌ها در تعیین رابطه‌ی بین عدالت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی از نقش میانجی استفاده شده است (۲۱، ۲۰، ۱۸، ۱۵). در بعضی از پژوهش‌ها در بین ابعاد عدالت سازمانی فقط بر عدالت رویه‌ای تأکید شده است (۲۷، ۲۲، ۱۶). در بررسی رابطه‌ی بین رفتار مدنی سازمانی و متغیرهای دموگرافیک، این متغیر با سن و مقطع تحصیلی دارای رابطه است، که با نتایج پژوهش Kidder مغایرت دارد (۲۸).

### نتیجه‌گیری

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 جانبه‌ی سازمان‌ها در زندگی اجتماعی انسان‌ها، نقش عدالت در سازمان‌ها بیش از پیش آشکارتر شده است. به همین دلیل این مقوله، امروزه یکی از مفاهیمی است که سازمان‌ها به اهمیت آن پی برده‌اند و تحقیق در این زمینه را آغاز نموده‌اند، از طرفی امروزه سازمان‌ها به کارکنان اثربخش و کارآمد 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 نیروی انسانی آن‌ها بستگی دارد. به ویژه در بیمارستان ایجاد زمینه‌هایی برای افزایش کیفیت کاری کارکنان بسیار حایز اهمیت است و برنامه‌ریزی و مدیریت در این راستا از وظایف امروز نظام‌های سلامت است. در این راستا توجه به عدالت در بین کارکنان و اهمیت به مفهوم رفتار مدنی سازمانی، که مفاهیمی چون احترام و نوع‌دوستی

خود (سابقه‌ی کار کمتر) بی‌عدالتی را از جانب سرپرست خود می‌داند تا سازمان؛ و این باعث کاهش نمره‌ی عدالت در بین این دسته از کارکنان شده است.

میانگین نمره‌ی رفتار مدنی سازمانی در میان کارکنان مدارک پزشکی بیمارستان‌های منتخب شهر اصفهان ۵۳/۶ بوده است، که در این میان فضیلت شهروندی دارای بیشترین امتیاز (۶۴/۸) و مردانگی دارای کمترین نمره (۴۹/۲) بوده است. در واقع رفتارهایی که نشان دهنده‌ی مشارکت مسؤولانه‌ی فرد در فعالیت‌های مربوط به سازمان است، در واحدهای مدارک پزشکی بیمارستان‌های مورد مطالعه وجود داشته است. اما از محل کار و در مورد موضوعات جزئی و بی‌اهمیت شکوه و شکایت زیادی منعکس شده است.

به طور کلی در بررسی رابطه‌ی بین ابعاد عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی، بین عدالت توزیعی، رویه‌ای و عدالت سیستمی با رفتار مدنی سازمانی رابطه‌ی معنی‌داری مشاهده شد ( $P < 0/001$ ). Erturk نیز در پژوهشی در کشور ترکیه به نتایج مشابه دست یافته است (۲۵).

در پژوهش‌هایی که در مورد عدالت سازمانی صورت گرفته است، ابعاد مختلفی مد نظر بوده است. برای مثال مطالعه‌ی انجام شده توسط Wat و Shaffer نشان می‌دهد که مؤلفه‌های عدالت رویه‌ای و عدالت توزیعی بر رفتار مدنی سازمانی تأثیر دارد و با آن‌ها مرتبط است (۲۶) و ابعاد عدالت تعاملی و سیستمی در آن مورد بررسی قرار نگرفته است. در بعضی از پژوهش‌ها (۲۴، ۲۱، ۱۳) عدالت سازمانی از ۳ بعد (عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) مورد بررسی قرار گرفته است و بعد عدالت سیستمی، که از ابعاد بسیار مهم عدالت می‌باشد، مورد بررسی قرار نگرفته است. از این نظر پژوهش حاضر با بسیاری از پژوهش‌های صورت گرفته متفاوت است.

پژوهش‌گودرزوندی چگینی (۱۹) عدالت بین پرسنلی و اطلاعاتی را نیز ذکر کرده است.

در پژوهش حاضر، عدالت سازمانی با نوع استخدام

### پیشنهادها

۱. فراهم‌سازی زمینه‌های لازم جهت بهبود روابط بین کارکنان توسط بیمارستان‌ها،
۲. برگزاری دوره‌های آموزشی آشنایی با مفاهیمی چون عدالت سازمانی برای مدیران،
۳. ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران،
۴. توجه ویژه‌ی مدیران به مفاهیمی چون احترام و نوع‌دوستی در بین کارکنان.
- را در بین کارکنان مورد توجه قرار می‌دهد، از اهمیت خاصی برخوردار است.
- به طور کلی رفتار مدنی سازمانی و عدالت سازمانی به عنوان مفاهیم جدید مدیریت که بر رفتار کارکنان و مدیران تأثیر می‌گذارد، در فرایندهای سازمانی نقشی تعیین کننده دارد. اهمیت این دو مقوله در سازمان‌های بهداشتی بارزتر بوده است و نیاز به انجام اقدامات و راهکارهایی در جهت بهبود این دو متغیر می‌باشد.

### References

1. Hossain zadeh A, Naserei H. Organizational Justice. Tadbir 2007; 18(190): 18-23.
2. Kinicki A, Kreitner R. Organizational behavior: key concepts, skills & best practices. 2<sup>nd</sup>. New York: McGraw-Hill/Irwin; 2006.
3. Folger R. Rethinking Equity Theory : AReferent Cognitions Model. In: Bierhoff HW, Cohen RL, Greenberg J, Editors. Justice in Social Relations. New York: Plenum Press; 1986.
4. Lipponen J, Olkkonen ME, Mury L. Personal value orientation as a moderator in relationships between perceived organizational justice and its hypothesized consequences. Social Justice Research 2004; 17(3): 275-92.
5. Greenberg J, Colquitt J. Handbook of organization justice. London: Routledge; 2005.
6. Bies RJ. Interactional (in) justice: the sacred and the profane. In: Greenberg J, Cropanzano R, Editors. Advances in Organizational Justice. California: Stanford University Press; 2001.
7. Koys DJ, DeCotiis TA. Inductive measures of psychological climate. Human Relations 1991; 44(3): 265-76.
8. Yaghoubi M, Sagaeian Nejad S, Gorjei HA, Norouzei M, Rezaei F. A Survey of relationship between organizational Justice, Job satisfaction and Organizational Commitment among the Hospital Staffs of Isfahan University of Medical Sciences. Health Management Journal 2009; 13(35): 25-32. [In Persian].
9. Greenberg J. Stress fairness to fare no stress: managing workplace stress by promoting organizational justice. Organizational Dynamics 2004; 33(4): 352-65.
10. Robbins SP. Organizational behavior. New Jersey: Prentice Hall; 2001.
11. Kaneshiro P. Analyzing the organizational Justice, Trust, and Commitment Relationship in a public Organization. In: University Microfilms, Editor. Dissertation abstracts international: The humanities and social sciences. New York: University Microfilms International; 2008.
12. Eslami H, Sayar A. Organizational Citizenship Behaviour. Tadbir 2007; 18(187): 56-60.
13. Naami AA, Shokrkon H. A study between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviour in Industrial organization in Ahvaz. Journal of Education and Psychology 2006; 13(1): 79-92.
14. Samavatian H, Nouri A. Perceptual Justice. How Demographic Can Predict Organizational [Online]. Available from: URL: <http://iopc.ir/site/Default.aspx?page=pages&id=242&lang=fa&title/>
15. Elanain HM. Work locus of control and interactional justice as mediators of the relationship between openness to experience and organizational citizenship behavior. Cross Cultural Management: An International Journal 2010; 17(2): 170-92.
16. Wang KY, Nayir DZ. Procedural justice, participation and power distance: Information sharing in Chinese firms. Management Research Review 2009; 33(1): 66-78.
17. Thurston PW, McNall L. Justice perceptions of performance appraisal practices. Journal of Managerial Psychology, 2010; 25(3): 201-28.
18. Elovainio M, Kivimaki M, Vahtera J. Organizational Justice: Evidence of a New Psychosocial Predictor of Health. Am J Public Health 2002; 92(1): 105-8.
19. Goudarzvand Chegini M. The Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior. American Journal of Economics and Business Administration 2009; 1(2): 171-4.



20. Rezaiean A, Givi ME, Givi HE, Nasrabadi MB. The Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors: The Mediating Role of Organizational Commitment, Satisfaction and Trust. *Research Journal of Business Management* 2010; 4(2): 112-20.
21. Park WY, Yoon SH. The mediating role of organizational citizenship behavior between organizational justice and organizational effectiveness in nursing organizations. *J Korean Acad Nurs* 2009; 39(2): 229-36.
22. Warner J, Reynolds J, Roman P. Organizational Justice and Job satisfaction: A test of three Competing Model s. *Social Justice Research* 2005; 18(4): 391-409.
23. Elovainio M, Kivimaki M, Steen N, Vahtera J. Job decision latitude, organizational justice and health: multilevel covariance structure analysis. *Soc Sci Med* 2004; 58(9): 1659-69.
24. Teo TS, Lim VK. The effects of perceived justice on satisfaction and behavioral intentions: the case of computer purchase. *International Journal of Retail & Distribution Management* 2001; 29(2): 109-25.
25. Erturk A. Increasing organizational citizenship behaviors of Turkish academicians: Mediating role of trust in supervisor on the relationship between organizational justice and citizenship behaviors. *Journal of Managerial Psychology* 2007; 22(3): 257-70.
26. Wat D, Shaffer M. Equity and relationship quality influences on organizational citizenship behaviours. *Personnel Review* 2005; 34(4): 406-22.
27. Haworth CL, Levy PE. The Importance of Instrumentality Beliefs in the Prediction of Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Vocational Behavior* 2001; 59(1): 64-75.
28. Kidder LD. The influence cofounder on the performance of organizational Citizenship behaviors. *Journal of Management* 2002; 28(5): 629-48.
29. Oreizi HR, Golparvar M. Relationship social justice with social trends between Isfahan University student. *Journal of Cognitive Sciences* 2006; 5(17): 24-58. [In Persian].
30. Yilmaz K, Tasdan M. Organizational Citizenship and Organizational Justice in Turkish Primary Schools. *Journal of Educational Administration* 2009; 47(1): 108-29.
31. Beugre CD. Implementing business process reengineering: the role of organizational justice. *Journal of Applied Behavioral Science* 1998; 34(3): 347-361.

## The Relationship between the Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior among Medical Records Staffs of Selected Hospitals of Isfahan\*

Maryam Yaghoubi<sup>1</sup>; Mohammad Hossein Yarmohammadian, PhD<sup>2</sup>;  
Ahmad Reza Raeisi, PhD<sup>3</sup>; Marzieh Javadi<sup>4</sup>; Sakineh Saghaiannejad Isfahani<sup>5</sup>

### Abstract

**Introduction:** Organizational justice is a variable that predicts many organizational variables. One of these variables that have an important role in many organizations today is organizational citizenship behavior. So this study aimed to study the relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior among medical record staff in selected hospitals of Isfahan in 2008.

**Methods:** In this descriptive correlation study, medical record staffs were included. Data collected using two questionnaires: organizational justice, and organizational citizenship behavior questionnaire. The questionnaires reliability was supported based on Cronbach's alpha and questionnaire validity confirmed by specialist view of point. Data analyzed by SPSS software.

**Results:** Mean score of organizational justice among hospital staff in Isfahan was 40.9±18.1 between hospitals in Isfahan. The highest and lowest score was related to distributive and interactive justice, respectively. There was no significant relationship between organizational justice and conscientiousness, altruism, sportsmanship. There was a significant relationship between organizational justice and civic virtue, courtesy and organizational citizenship behavior ( $P < 0.001$ ).

**Conclusion:** Since the score of organizational citizenship behavior and organizational justice among staff of selected hospitals were moderate and the score of interaction justices was weak. Therefore, hospital managers should provide the backgrounds of creating and improvement of perceived justice among staff.

**Keywords:** Organizations; Behavior; Medical Records; Variables.

**Type of article:** Original Article

*Received: 27 Feb, 2010*

*Accepted: 20 Dec, 2010*

**Citation:** Yaghoubi M, Yarmohammadian M H, Raeisi A, Javadi M, Saghaiannejad Isfahani S. **The Relationship between the Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior among Medical Records Staffs of Selected Hospitals of Isfahan.** Health Information Management 2011; 7 (Special Issue): 515.

\* This article resulted from research project No 288010, funded by deputy of research, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.

1. PhD Student, Health Care Services Management, Health Management and Economic Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran. (Corresponding author) Email:yaghoobbi997@gmail.com.

2. Associate Professor, Management and Educational Planning, Health Management and Economic Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.

3. Assistant Professor, Health Information Management, Health Management and Economic Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.

4. PhD Student, Health Care Services Management, Health Management and Economic Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.

5. Lecturer, Education of Medical Records, Health Management and Economic Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.