



فصلنامه مدیریت کسب و کار نوآورانه

دوره پانزدهم، شماره پنجاه و هفتم، بهار ۱۴۰۲

نوع مقاله: علمی پژوهشی

صفحات: ۶۸-۸۷

طراحی مدل عدالت سازمانی با تأکید بر گروه‌های کاری صنعت بانکداری با رویکرد کیفی

گلناز مهدی عصری^۱

حسین صفرزاده^۲

محمدرضا ربیعی مندجین^۳

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۱۲/۲۳ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۱/۰۴/۳۰

چکیده

عنوان پژوهش حاضر طراحی مدل عدالت سازمانی با تأکید بر گروه‌های کاری صنعت بانکداری است. از نظر هدف کاربردی- توسعه‌ای و در زمره پژوهش‌های کیفی به روش آمیخته اکتشافی است. جامعه آماری شامل کلیه مدیران و کارشناسان صنعت بانکداری است که دارای سابقه کار بالای ۱۰ سال بودند و از بین آن‌ها ۲۳ نفر از طریق روش نمونه‌گیری هدفمند به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، مطالعات سیستماتیک و مصاحبه عمیق نیمه‌ساختاریافته با خبرگان بود. جهت روایی مدل از روش گروه کانونی و جهت سنجش پایایی، از ضریب الفای کرونباخ بهره گرفته شد که ۰/۸۳ شده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از تحلیل مضمون ۶ مرحله‌ای کلارک انجام شد. نتایج نشان داد ۴ مضمون اصلی (عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت اطلاعاتی، عدالت تعاملی) و ۱۱ مضمون فرعی (تخصیص کار و مسئولیت‌ها، تخصیص منابع، امکانات و تسهیلات، جبران خدمات گروهی، توزیع عضویت در گروه، تصمیم‌سازی گروهی، رویه انجام امور، توجه به چارچوب گروه، حمایت از گروه‌های کاری، بهبود جو گروه‌های کاری، ارتباطات سازنده، هم‌افزایی اطلاعاتی گروه‌های کاری) شناسایی شده است.

کلمات کلیدی

عدالت، عدالت سازمانی، گروه‌های کاری، تحلیل مضمون، صنعت بانکداری

۱- گروه مدیریت دولتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. Golnaz.asri@gmail.com
۲- گروه مدیریت بازرگانی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول) Hr.safarzadeh@gmail.com
۳- گروه مدیریت دولتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. m.rabiee2012@yahoo.com

یکی از اهداف مهم بانک‌ها فراهم کردن بستر مناسب برای تحقق مسئولیت‌پذیری اجتماعی و دسترسی عادلانه افشار مختلف جامعه به تسهیلات و خدمات بانکی، پاسخگویی قانونی، اخلاقی، توانمندسازی و محرومیت‌زدایی است. از طرفی برای تحقق افزایش سودآوری بانک‌ها لازم است بهره‌وری کارکنان افزایش یابد. یکی از عواملی که منجر به افزایش بهره‌وری کارکنان می‌گردد، در نظر داشتن تأثیر مثبت و معنادار مقیاس‌های فعالیت است (دژپسند و همکاران، ۱۳۹۸) و این مقوله نیز مستلزم وجود قوانین و استانداردهایی است که در راستای برقراری عدالت در بین کارکنان بانک به‌عنوان مهم‌ترین سرمایه‌های انسانی صورت می‌گیرد؛ چرا که با وجود فعالیت تعداد زیادی از بانک‌ها و وجود گزینه‌های بانکی زیاد برای افراد در انتخاب بانک‌ها، مسئولیت‌های افراد برای ادامه حیات بانک‌ها مشکل‌تر شده و برای حفظ بقای بانک‌ها لازم است افراد عملکرد خود را حفظ و ارتقاء بخشند (پرناندا و سپاه‌رزال^۱، ۲۰۱۹). از طرفی حفظ و ارتقاء عملکرد افراد مستلزم در نظر گرفتن گروه‌های کاری مختلف می‌باشد چرا که عملکرد فردی (مبتنی بر فردیت فرد نه بر اساس عضویت در گروه) به احتمال زیاد، تحت تأثیر قضاوت قرار نخواهد گرفت. در حالی که عملکرد در جهت هدف، عملکرد تیمی و رفتارهای شهروند سازمانی تأثیر شدیدی از عدالت دارند (رضاییان، ۱۳۹۵)؛ بنابراین از آنجایی که صنعت خدمات مالی متشکل از گروه‌های مختلفی از کارکنان با ویژگی‌های متفاوتی در مقایسه با دیگر بخش‌های مربوطه است، لازم است به بررسی عدالت سازمانی با رویکرد گروهی پرداخته شود (اسمیت^۲ و دیگران، ۲۰۱۹). به عبارتی از آنجایی که ساختار بانک‌ها شامل ساختاری پیچیده و متشکل از سطوح مختلف و در عین حال دارای ارتباط متقابل می‌باشد، بنابراین طبیعی است که برای تدوین الگوی مناسب می‌بایست اجزاء و گروه‌های مختلف در نظر گرفته شود.

بر اساس پژوهش آتیشری و همکاران^۳ (۲۰۲۱) بانک‌ها باید ساختار گروهی و همکاری حمایت‌شده توسط کانال‌های مناسب را تقویت نمایند؛ بنابراین با تشخیص شاخص‌های مرتبط با ابعاد عدالت مثلاً عدالت توزیعی راه‌های افزایش سودآوری و نهایتاً بهره‌وری بانک‌ها را شناسایی می‌کنیم. زیرا همان گونه که می‌دانیم برای تحقق بهره‌وری بانک‌ها لازم است سودآوری بانک افزایش یابد (دژپسند و همکاران، ۱۳۹۸).

عدالت سازمانی ادراک‌شده مفهومی است برگرفته از مدیریت رفتار سازمانی که به درک ذهنی افراد از عدالت و انصاف در سازمان اشاره دارد (گلینز و دیگران^۴، ۲۰۱۳). به عبارتی دیگر، ادراکات افراد از منصفانه بودن نتایج بر طرز تلقی‌ها و رفتارها مانند رضایت شغلی، تعهد سازمانی، عملکرد و قصد ماندن در سازمان مؤثر است (آمبروس^۵، ۲۰۰۲). رفتار عادلانه از سوی سازمان با کارکنان اغلب به تعهد بالاتر

آن‌ها نسبت به سازمان و رضایت شغلی فرانشس آن‌ها منجر می‌شود. از سوی دیگر افرادی که احساس بی‌عدالتی کنند، به احتمال بیشتری سازمان را رها می‌کنند یا سطوح پایینی از تعهد سازمانی از خود نشان می‌دهند حتی ممکن است شروع به رفتارهای ناهنجاری مثل انتقام‌جویی کنند؛ بنابراین درک اینکه چگونه افراد در مورد عدالت در سازمان قضاوت می‌کنند و چطور به عدالت یا بی‌عدالتی پاسخ می‌دهند، از مباحث اساسی به‌خصوص برای درک رفتار سازمانی است (حسین‌زاده و ناصری، ۱۳۸۶).

لذا عدالت پدیده‌ای دوجانبه نیست و ممکن است دیدگاه‌های سازمانی مختلفی از عدالت در دید کارکنان را شامل شود. عدالت سازمانی به‌عنوان مفهومی از عدالت است که توسط کارکنان در سازمان از آن یاد شده و اصطلاحی چندوجهی است و عاملی است که مستقیماً بر موفقیت سازمان تأثیر می‌گذارد (اولوبی، ۲۰۱۶). این مطالعه اولین برای درک ابعاد گوناگون عدالت با در نظر گرفتن متغیرهای دخیل در عدالت از جمله تعهد به کار، طفره‌روی از کار، جوّ گروه‌های کاری به‌عنوان عوامل کمکی و واسطه‌ای مؤثر در تشخیص عوامل مرتبط با مؤلفه‌ها و ابعاد عدالت سازمانی ضمن در نظر گرفتن رویکرد گروه‌های کاری می‌باشد. در مطالعات پیشین گروه‌های کاری شامل مدیران، زیردستان و هم‌تایان به‌عنوان منابع عدالت که می‌توانند روی ابعاد عدالت تأثیرگذار باشند، نادیده گرفته شده‌اند (کروپانزو و دیگران، ۲۰۱۱). حال آنکه سرپرستان و همکاران منابع عدالت تعاملی ادراک‌شده هستند (لبیدو و دیگران، ۲۰۰۸).

بررسی شرایط منابع انسانی در صنعت بانکداری نشان می‌دهد طی ۵ تا ۱۰ سال آینده خلأها و چالش‌های متعددی این بخش را تهدید می‌کند. یکی از این چالش‌ها این است که باتوجه به تنوع موجود در گروه‌های کاری مختلف در سطح بانک‌ها که ناشی از تنوع اهداف و وظایف محوله می‌باشد، تفاوت‌هایی در طرز ادراک گروه‌های مختلف از عدالت باتوجه به جایگاه آن‌ها در ساختار سازمانی بانک وجود دارد که به لحاظ تفاوت در نوع وظیفه و مسئولیت و تنوعی که از نظر فرهنگی و جغرافیایی بین افراد وجود دارد، امر بررسی عدالت سازمانی را با مشکل و پیچیدگی مواجه می‌سازد. چرا که افراد در یک محیط گروهی و سازمانی بر پایه ادراکات خود و نه بر مبنای سیاست‌ها و برنامه‌های عینی و واقعی که توسط مدیران سازمان یا مجموعه اجرا می‌شوند، عمل می‌نمایند. از این منظر عدالت و ادراک آن در محیط‌های جمعی و گروهی دارای کارکرد معنی‌دار است (محمدزاده اول، یادگاری و شریفی، ۱۳۹۸). از طرف دیگر این مسئله در گروه‌هایی که پدیده تبار گماری و قوم خویش‌گرایی مشاهده می‌شود و یا به لحاظ جنسیتی دارای تبعیضاتی است، از اهمیت بالاتری برخوردار است. چرا که خویشاوند گرایی به کاهش حس عدالت، تعهد، رضایت، عملکرد و ایجاد محیط کاری غیرقابل‌اعتماد منجر می‌شود. همچنین تضاد، سرخوردگی، کاهش بازدهی و کارایی و عملکرد کارکنان از آثار و عواقب خویشاوند گرایی است و در کارکنان این باور

فصلنامه مدیریت کسب و کار نوآورانه / دوره ۱۵ / شماره ۵۷ / بهار ۱۴۰۲

را به وجود می‌آورد که با توجه به مهارت، تجربه، دانش و استعداد به صورت عادلانه با آن‌ها برخورد نشده است (تورهان^۹، ۲۰۱۴). مشکل مزبور در بین نظام‌های مختلف بانکی نیز مشهود است. در مجموع به ندرت پیش می‌آید بانک‌ها در اتخاذ تصمیم بخصوص در حوزه ارتقاء و تنزل رتبه بدون سوگیری و جانب‌داری اقدام کنند (خان و دیگران^{۱۰}، ۲۰۲۰). رهبری مسموم، سلامتی روحی و فیزیکی کارکنان را به خطر می‌اندازد؛ به رفتار گروهی ناکارآمد منجر می‌شود یا غیبت و خروج کارکنان را افزایش می‌دهد (اسچمیت ۲۰۱۴) به نقل از صارمی و همکاران، ۱۳۹۸).

چالش دیگر خلأ قوانین و مقررات متناسب با نیازهای خاص صنعت بانکداری می‌باشد؛ لذا مهم‌ترین نگرانی کارکنان صنعت بانکداری از اعمال قانون خدمات در بخش جبران خدمات و پرداخت حقوق و مزایا و کسورات بازنشستگی است. پرسش اصلی این پژوهش این است مدل عدالت سازمانی با تأکید بر گروه‌های کاری در صنعت بانکداری چگونه است؟

هر چند پژوهش‌هایی در حوزه بانکی در خصوص عدالت انجام شده اما اکثراً به روش کمی انجام شده که لزوماً منجر به تدوین الگو آن‌هم با در نظر گرفتن رویکرد گروه‌های کاری نشده یا صرفاً مؤلفه‌های یک بعد خاص مثلاً عدالت آموزشی شناسایی شده (وهاب و همکاران ۱۳۹۹) نکته قابل توجه در نظر گرفتن تعداد معدودی از متغیرهای مرتبط با عدالت و یا ابعاد مرتبط با عدالت بدون در نظر گرفتن رویکرد گروه‌های کاری بوده است حال آنکه عاشقی و قهرمانی در سال ۱۳۹۵ در پژوهش خود با موضوع «تدوین برنامه توسعه حرفه‌ای مدیران و کارکنان شعب در حوزه بانکی و پولی (مورد بانک توسعه تعاون)» به مفاهیم «مدیریت از طریق گروه‌های کاری» و «عدالت‌محوری» به عنوان مفاهیم مرتبط با اولویت و اهمیت شایستگی رؤسا و معاونین شعب از نظر خبرگان برای تدوین برنامه توسعه حرفه‌ای مبتنی بر شایستگی‌های مشاغل اشاره نموده‌اند (عاشقی و قهرمانی ۱۳۹۵).

لذا می‌توان بیان کرد مطالعه حاضر از نظر موضوعی و مکانی دارای جنبه نوآوری می‌باشد؛ بنابراین پس از مطالعات سیستماتیک و مصاحبه عمیق نیمه‌ساختاریافته و اجرای تکنیک تحلیل مضمون (تم) مدل عدالت سازمانی با تأکید بر گروه‌های کاری در صنعت بانکداری ارائه شده است.

تدوین الگوی عدالت سازمانی متناسب با وضعیت بانک‌ها با در نظر گرفتن رویکرد گروه‌های کاری زمینه پیشگیری از بروز رفتارهای ضد تولیدی، سکوت سازمانی، ترک کار، بی‌اعتمادی گروهی، عدم رضایت شغلی و عدم تعهد گروهی را فراهم می‌نماید و لزوم تدوین استانداردهای متناسب با شرایط جمعیتی سازمان‌ها و مأموریت و عملکرد، شناسایی الگوی صحیح و سبک‌های ارتباطی و تأثیر برنامه‌های آموزشی را بیش از پیش آشکار می‌سازد.

پیشینه پژوهش درباره عدالت سازمانی

از آنجاکه به دلیل افزایش درک حقوق کارکنان و مقررات دولتی، سازمان‌ها در حال حاضر نسبت به قبل نگرانی بیشتری در مورد رفتار منصفانه با کارکنان دارند (سینگ^{۱۱}، ۲۰۰۸). عدالت درک شده در سازمان، بر رفتار کارکنان تأثیر می‌گذارد. به‌ویژه، این موضوع در مورد شغل‌های خدماتی که نیازمند کارمندان برای انتقال و دریافت دانش باکیفیت بالا برای انجام فعالیت‌های شغلی روزمره هستند صدق می‌کند (افشین، رابیا، هینا و سهر^{۱۲}، ۲۰۱۵؛ کواچور، انوسورنیتیسرن، و پاستازک^{۱۳}، ۲۰۱۳؛ سهرابی صفا و سولمز^{۱۴}، ۲۰۱۶)؛ لذا سازمان‌های متعالی تمامی توان بالقوه کارکنان خود را در سطوح فردی، سازمانی و تیمی مدیریت کرده و تلاش می‌کنند عدالت و برابری را ترویج داده و کارکنان را در امور مشارکت داده و آن‌ها را توانمند سازند (یارمحمدیان و همکاران، ۱۳۹۱). نادری و تنووا^{۱۵} (۲۰۱۰) عدالت سازمانی را ادراک افراد در خصوص منصفانه بودن برخورد سازمان با کارمندان و واکنش‌های رفتاری آن‌ها به چنین ادراکی توصیف می‌کنند (به نقل از تن^{۱۶}، ۲۰۱۴) و سکوت کارکنان را استراتژی هدفمندی بر ضد بی‌عدالتی ادراک شده از طرف کارکنان توصیف می‌کند. یعنی وقتی کارکنان با رفتارهای ناعادلانه در سازمان روبرو می‌شوند نوعی احساس بی‌اهمیت بودن در سازمان به آن‌ها دست می‌دهد اعتماد خود به سازمان را از دست داده و ترجیح می‌دهند نسبت به مسائل سازمان سکوت کنند (دباغ و دیگران^{۱۷}، ۲۰۱۲). در تحقیقات سازمانی غالباً سه شکل از عدالت سازمانی بررسی شده است. عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و تعاملی یا مروده‌ای (دیسکونیک^{۱۸}، ۲۰۱۰). عدالت توزیعی با جمع‌گرایی/ فردگرایی رابطه مثبت و معناداری دارد (گلپور و حیدریان، ۱۳۹۶). همچنین عدالت توزیعی اشاره به ادراک افراد از توزیع عادلانه پاداش و منابع بین خودشان، همکارانشان و سرپرستانشان دارد (کرم و دیگران^{۱۹}، ۲۰۱۹). عدالت رویه‌ای به فرایندها و رویه‌هایی اشاره دارد که از طریق آن در باب تخصیص و توزیع منابع تصمیم‌گیری می‌شود و عدالت تعاملی، رفتار مدیر با کارمندان را در بر می‌گیرد. مانند میزان صداقت، میزان توجه و حساسیت و احترامی که در هنگام تعامل از سوی مدیر ابراز می‌شود (امیرکافی و هاشمی نسب، ۱۳۹۲). عدالت رویه‌ای به ارزیابی این موضوع می‌پردازد که بانک چگونه عمل می‌کند و ارزش‌های کلیدی بانک را مدنظر قرار می‌دهد و با مفهوم مشروعیت و اعتماد در ارتباط است (کرم و دیگران، ۲۰۱۹).

در مجموع عدالت موهبتی نیست که توسط فراستان به زیردستان اعطاء یا دریغ شود، بلکه عدالت مفهومی است محیط بر کنشگران سازمان. براین اساس، ادراک عدالت مفهومی ایستا در خصوص یک رفتار یا واقعه نیست بلکه ادراکی است تجمعی و پویا که در کنش‌های اجتماعی مشارکت‌کنندگان، متجلی شده و تبدیل به جو غالب می‌شود که نه فراستان می‌توانند از مسئولیت خود در قبال آن شانه خالی

فصلنامه مدیریت کسب و کار نوآورانه / دوره ۱۵ / شماره ۵۷ / بهار ۱۴۰۲

کنند و نه زبردستان آن قدر کوچک فرض می‌شوند که تأثیری در آن نداشته باشند (حلوایی‌ها و صحت، ۱۴۰۰). همچنین پژوهش‌ها نشان می‌دهد، ابعاد عدالت شامل بعد چهارمی به نام عدالت اطلاعاتی نیز می‌باشد (ندهی و کریشناکوماری^{۲۰}، ۲۰۲۰). عدالت اطلاعاتی به اطلاعات و توضیحاتی که توسط تصمیم‌گیرندگان در خصوص چرایی استفاده از رویه‌های خاص، چرایی توزیع پیامدها از طریق یک روش خاص و یا اینکه آیا اطلاعات منطقی، صادقانه و به‌موقع می‌باشد یا خیر مربوط می‌باشد. عدالت اطلاعاتی بر اینکه تا چه اندازه اطلاعات در سازمان به لحاظ مکان، زمان و موقعیتی عادلانه توزیع می‌شود متمرکز است (جعفرپور، ۱۳۹۳). ندهی و کریشناکوماری (۲۰۲۰) در پژوهش خود با عنوان «بررسی ابعاد عدالت سازمانی در بین کارکنان بانک» بر اساس تحلیل عاملی اکتشافی به این نتیجه رسیدند که عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت تعاملی و عدالت اطلاعاتی ۴ بعد عدالت سازمانی هستند.

گروه‌های کاری

گروه‌های کاری به‌عنوان یکی از انواع گروه‌های رسمی، گروه‌هایی هستند متشکل از افرادی که بر اساس اهداف و استراتژی گروه، در اشتراک‌گذاری اطلاعات و تصمیم‌گیری‌ها باهم تعامل دارند و هر یک باتوجه به نقشی که در گروه در قالب هماهنگ‌کننده، مسئول ارتباطات، تشویق‌کننده، مذاکره‌کننده ایفا می‌کنند، باهم تعامل دارند و هر یک می‌کوشند تا دیگری وظایف خود را بهتر انجام دهد. صرف‌نظر از تقسیم‌بندی موجود برای گروه‌های کاری که می‌تواند بر اساس رشته شغلی، حوزه جغرافیایی یا وظیفه‌ای باشد، نکته مهم نحوه تعامل گروه‌های کاری با یکدیگر می‌باشد چرا که سرپرست یک گروه می‌تواند عضوی از گروه کاری رده بالاتر باشد (حبیب پورو همکاران، ۱۳۹۷). در این پژوهش گروه‌های کاری می‌تواند شامل گروه‌های کارشناسی، تخصصی و مدیریتی باشد. باتوجه به مشکل بودن انتخاب گروه‌های کاری به‌صورت همگن، گروه‌ها باتوجه به وجه اشتراک بین سه بانک جامعه پژوهش بر اساس رشته شغلی دو گروه مدیران و کارشناسان در نظر گرفته شدند و برای رسیدن به روایی کامل برای هرکدام حداقل ۱۰ نفر به‌عنوان خبره مدنظر قرار گرفتند.

تحلیل مضمون

یکی از فنون تحلیلی مناسب در تحقیقات کیفی، تحلیل مضمون است که به طور گسترده‌ای استفاده می‌شود، اما به‌ندرت معرفی شده است. این روش، فرآیندی برای تحلیل داده‌های متنی است و داده‌های پراکنده و متنوع را به داده‌هایی غنی و تفصیلی تبدیل می‌کند. بطور کلی، تحلیل مضمون، روشی است برای دیدن متن‌ها، برداشت و درک مناسب از اطلاعات ظاهراً نامرتبط، تحلیل اطلاعات کیفی، مشاهده نظام‌مند شخص، تعامل، گروه، موقعیت، سازمان و یا فرهنگ، تبدیل داده‌های کیفی به داده‌های کمی

فصلنامه مدیریت کسب و کار نوآورانه / دوره ۱۵ / شماره ۵۷ / بهار ۱۴۰۲

(تولایی و محمدزاده علمداری، ۱۳۹۶). از تحلیل مضمون می‌توان به‌خوبی برای شناخت الگوهای موجود در داده‌های کیفی استفاده کرد. تحلیل قالب مضامین و تحلیل شبکه مضامین نیز از ابزارهایی هستند که معمولاً در تحلیل مضمون به کار می‌روند. قالب مضامین، فهرستی از مضامین را به‌صورت سلسله‌مراتبی نشان می‌دهد. شبکه مضامین نیز ارتباط میان مضامین را در نگاره‌هایی شبیه تارنما نشان می‌دهد (عابدی جعفری و همکاران، ۱۳۹۰).

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف توسعه‌ای - کاربردی و در زمره پژوهش‌های کیفی است و از آنجاکه به دنبال تدوین مدل طراح عدالت سازمانی با تأکید بر گروه‌های کاری صنعت بانکداری است. از نوع پژوهش‌های اکتشافی به حساب می‌آید.

زمانی که پژوهش به‌منظور ارائه راه‌حل‌های عملی برای یک مشکل با تأکید بر نیازهای خاص و فوری متخصصان و کارشناسان طراحی می‌شود، پژوهش کاربردی است و از این جهت این پژوهش جزو پژوهش‌های کاربردی محسوب می‌شود. از آنجاکه می‌توان با توجه به نتایج پژوهش، تغییرات جدیدی در نحوه عدالت سازمانی در صنعت بانکداری ایجاد نمود که نتایج در حوزه‌های مختلف پدیدار گردد نوع کاربردی آن پژوهش نیز اثر اجتماعی است و چون در این پژوهش معرفی مدل عدالت سازمانی با تأکید بر گروه‌های کاری در صنعت بانکداری بر اساس داده‌های کیفی پرداخته می‌شود، پژوهش توصیفی است و از آنجاکه داده‌ها، در یک مقطع زمانی خاص گردآوری و بررسی می‌گردد بعد زمانی آن نیز مقطعی است. داده‌های پژوهش با رویکرد کیفی گردآوری شده است که در دو مرحله پای‌ریزی شده است؛ در مرحله اول محقق پس از مرور سیستماتیک و گسترده مبانی نظری و پیشینه پژوهش به گردآوری کدها پرداخته و سپس از طریق تحلیل مضمون (تم) از متن مصاحبه، به استخراج ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های اولیه عدالت سازمانی می‌پردازد.

داده‌های بخش کیفی با استفاده از تحلیل مضمون (تم) یعنی ۶ مرحله کلارک که شاید ساده‌ترین روش برای تحلیل داده‌های کیفی است مورد تحلیل قرار گرفته‌اند که از نرم‌افزار MAXQDA10 بهره گرفته شد. تحلیل مضمون (تماتیک) روشی برای تحلیل داده‌های کیفی و یکی از خوشه‌های روش‌هایی است که بر شناسایی الگوی معنایی در یک مجموعه داده تمرکز دارد و فرایند شناسایی الگوها یا تم‌ها در بطن داده‌های کیفی است برخلاف بسیاری از روش‌های کیفی، به دیدگاه معرفت‌شناختی یا نظری خاصی وابسته نیست (کلارک و براون^{۲۱}، ۲۰۱۳).

فصلنامه مدیریت کسب و کار نوآورانه / دوره ۱۵ / شماره ۵۷ / بهار ۱۴۰۲

جامعه آماری این تحقیق را کلیه مدیران و کارشناسان صنعت بانکداری تشکیل دادند. از این جامعه ۲۳ نفر شامل ۱۲ نفر رئیس و ۱۱ نفر کارشناس از افرادی که دارای سابقه کار بالای ۱۰ سال بودند به عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شد. بازه زمانی انجام مصاحبه از شهریور تا مهر ۱۳۹۹ بوده است باتوجه به استفاده از روش تحلیل مضمون (تم) و انجام مصاحبه عمیق نیمه ساختاریافته برای گردآوری داده‌ها، نمونه‌گیری به صورت هدفمند و نحوه‌گزینش نمونه در فن نمونه‌گیری هدفمند بود. ابزار گردآوری داده‌ها شامل مطالعات کتابخانه‌ای و مصاحبه عمیق نیمه ساختاریافته با خبرگان است.

جهت روایی مدل (روایی متغیرهای شناسایی شده از تحلیل مضمون) از روش گروه کانونی و جهت سنجش پایایی، از ضریب آلفای کرونباخ بهره گرفته شد که به شرح زیر می‌باشد.

جدول ۱- محاسبه آلفای کرونباخ مضامین

شاخص	تعداد گویه‌ها	مقدار آلفای کرونباخ
عدالت توزیعی	۵	۰/۸۶
عدالت رویه‌ای	۵	۰/۷۵
عدالت تعاملی	۵	۰/۸۵
عدالت اطلاعاتی	۵	۰/۸۹

منبع: یافته‌های پژوهشگران

گروه کانونی به منظور اعتبارسنجی مدل با حضور پنج نفر از متخصصان حوزه رفتار سازمانی و مدیران سطح ارشد و خبرگانی که در مرحله اول با آنان مصاحبه صورت گرفته بود، در بانک‌ها به مدت ۱۹ ساعت و ۳۰ دقیقه طی چند روز تشکیل شد. در این نشست‌ها که با مدیریت جلسه پژوهشگر، برگزار گردید؛ نظرات صاحب‌نظران مورد بررسی قرار گرفت و در نهایت جمع‌بندی و با اجماع مشارکت‌کنندگان حاصل شد. جهت بررسی پایایی متغیرهای (مضامین) مدل عدالت سازمانی، از نرخ پایداری (ضریب آلفای کرونباخ) استفاده شد. طبق جدول ۱ آلفای کرونباخ در تحقیق حاضر ۰/۸۳ آمده است که پایایی مناسب را نشان می‌دهد.

یافته‌ها

برای اجرای تحلیل مضمون (تم) از الگوریتم کلارک (۲۰۱۳) استفاده شد که بر اساس الگوریتم کلارک، ۶ مرحله تحلیل مضمون شامل موارد زیر است:

مرحله اول: آشنایی با داده‌ها

در این مرحله، به شناسایی شاخص‌ها یا الگوی عدالت سازمانی با تأکید بر گروه‌های کاری برای صنعت

فصلنامه مدیریت کسب و کار نوآورانه / دوره ۱۵ / شماره ۵۷ / بهار ۱۴۰۲

بانکداری از متون مصاحبه مبادرت ورزیده شد. به عبارتی در این مرحله، یادداشت‌برداری از مصاحبه صورت گرفت. سپس سؤالات و پاسخ‌ها تحلیل شد لذا کوشش شد تا پاسخ مصاحبه‌شوندگان به سؤالات بدون هیچ‌گونه ویرایش و یا اصلاحی یادداشت شود. بخشی از کارهایی که در این مرحله انجام شد در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲- مقوله‌های مربوط به اولین فرد مصاحبه شونده از گروه مدیران

ردیف	متن مصاحبه	کدگذاری اولیه
۱	عدالت در خیلی از موارد می‌تواند باشد در تعیین پست‌ها و انتخاب افراد برای احراز پست مورد نظر، به هیچ‌عنوان پارتی‌بازی نباید وجود داشته باشد. موارد دیگر مثل بودجه تخصیص یافته به سازمان که آن هم متناسب با قدمت، مأموریت و اهداف سازمان است. اینکه توازن بین داده‌ها و ستاده‌ها در مقایسه با سایر کارکنان وجود دارد. تناسب بین شرح وظایف با میزان حقوق دریافتی وجود دارد.	عدالت در تعیین پست‌ها، عدالت در انتخاب افراد برای احراز پست مورد نظر، عدالت در اجرای ارتقاء شغلی عدالت در شرایط کاری، برخورد عادلانه با افراد در سطوح مختلف سازمانی، پارتی‌بازی نکردن در سازمان

منبع: یافته‌های پژوهشگران

مرحله دوم: ایجاد کدهای اولیه

این مرحله شامل ایجاد کدهای اولیه از داده‌ها است. در این مرحله کدهایی که مرتبط و نزدیک به موضوع عدالت سازمانی بود از متن مصاحبه مشخص گردید. تولید کدهای اولیه به معنای استخراج مفاهیم اولیه از عبارات معنایی نگارش شده است این مرحله، مرحله کدگذاری باز است. در این مرحله همه خلاصه داده‌ها کدگذاری شده و در قالب هر کد مرتب شده‌اند که در این مرحله ۱۹۸ کد شناسایی شد.

مرحله سوم: جستجوی مقوله‌ها (تم‌ها)

این مرحله شامل دسته‌بندی کدهای اولیه در قالب مقوله‌ها می‌باشد. در واقع محقق، در این مرحله، تحلیل کدهای خود را شروع کرده است و در نظر گرفت که چگونه کدهای مختلف می‌توانند برای ایجاد یک مقوله کلی ترکیب شوند و تلاش شد از کدهایی که به صورت کدهای باز در نظر گرفته شد کدهایی انتخاب شود که بسیار بر عدالت سازمانی تأثیرگذار و ارتباط نزدیکی داشته باشد لذا کدها به صورت خلاصه‌تر مشخص و یادداشت‌برداری شد. نتایج به دست آمده از دسته‌بندی کدگذاری‌های اولیه برای

فصلنامه مدیریت کسب و کار نوآورانه / دوره ۱۵ / شماره ۵۷ / بهار ۱۴۰۲

تشکیل مقوله‌ها، در جدول ۳ ارائه شده است که پاسخگوی سؤال اول تحقیق یعنی ابعاد عدالت سازمانی کدامند؟ می‌باشد.

جدول ۳- ابعاد مدل

ابعاد مدل	مؤلفه‌ها
عدالت رویه‌ای	تصمیم‌سازی گروهی، رویه انجام امور، توجه به چارچوب گروه
عدالت توزیعی	توزیع عضویت در گروه، تخصیص منابع، امکانات و تسهیلات، تخصیص کار و مسئولیت، جبران خدمات گروهی
عدالت تعاملی	ارتباطات سازنده، حمایت از گروه‌های کاری، بهبود جو گروه‌های کاری
عدالت اطلاعاتی	هم‌افزایی اطلاعاتی

منبع: یافته‌های پژوهشگران

مرحله چهارم: بررسی مقوله‌ها (تم‌ها)

مرحله چهارم زمانی شروع می‌شود که یک نقشه رضایت‌بخش از مقوله‌ها وجود داشته باشد. محقق در این مرحله، تم‌هایی را که برای تحلیل ارائه کرده، تعریف کرده و مورد بازبینی مجدد قرار می‌دهد، سپس داده‌های داخل آن‌ها را تحلیل می‌کند. در این مرحله کنکاش برای یافتن تم‌ها (فرعی) انجام شد که سرانجام در این مرحله ۱۱ تم فرعی (مؤلفه) عدالت سازمانی شناسایی شد.

مرحله پنجم: تعریف مقوله‌ها (تم‌ها)

تلاش شد که ارتباط مستقیم بین تم‌ها مشخص شود. محقق تم‌های اصلی را که برای تحلیل ارائه کرده، تعریف نموده و مورد بازبینی مجدد قرارداد سپس داده‌های داخل آن‌ها را تحلیل کرد. در این مرحله محقق در نهایت رفت‌وبرگشت در میان تم‌های فرعی به ۴ تم اصلی دست‌یافت.

مرحله ششم: نگارش و تحلیل نهایی

مرحله نگارش گزارش نهایی حاصل از تحلیل تماتیک و ارائه یافته‌ها است. از انتخاب موضوع پژوهش، بررسی مبانی نظری و تحلیل متن مصاحبه تا تحلیل نهایی و ارائه مدل، مراحل انجام هر تحقیق کیفی را تشکیل می‌دهند. نتایج حاصل از تحلیل مضمون (کدگذاری‌ها) نشان می‌دهد ۴ مضمون اصلی و ۱۱ مضمون فرعی و شناسایی شده که ابعاد و مؤلفه‌ها و شاخص‌های مدل عدالت سازمانی در جدول ۴ به شرح زیر می‌باشد.

فصلنامه مدیریت کسب و کار نوآورانه / دوره ۱۵ / شماره ۵۷ / بهار ۱۴۰۲

جدول ۴- شاخص‌ها و مؤلفه‌ها و ابعاد عدالت با رویکرد گروه‌های کاری

ابعاد	مؤلفه‌ها	شاخص‌ها
عدالت توزیعی	تخصیص کار و مسئولیت‌ها	حجم کار منصفانه در گروه، واگذاری منصفانه مسئولیت‌ها بین گروه‌ها، زمان‌بندی منصفانه کاری برای گروه‌ها، شفافیت در تقسیم کار بین اعضاء گروه، تخصیص نیرو متناسب با وظایف و اهداف گروه
	تخصیص منابع، امکانات و تسهیلات	وجود منابع کافی در گروه، توزیع عادلانه منابع و امکانات بین گروه‌ها، به‌روز کردن منابع و تسهیلات
	جبران خدمات گروهی	منصفانه بودن نحوه جبران خدمات، پاداش بر اساس عملکرد اعضاء گروه، پاداش متناسب با فشار کاری گروه، تدوین و به‌روزرسانی معیارهای ارزیابی عملکرد گروه مشخص کردن مرجع تعیین شاخص‌های ارزیابی عملکرد
	توزیع عضویت در گروه	مأمور نمودن افراد توانمند در همه گروه‌ها برای آموزش تازه‌واردان
عدالت رویه‌ای	تصمیم‌سازی گروهی	مشارکت همه گروه‌های کاری برای تصمیم‌گیری، اجماع نظر در خصوص اتخاذ تصمیمات کلان، برخورداری از حق اعتراض برای همه اعضاء گروه‌های کاری
	رویه انجام امور	یکسان بودن روند و مکانیسم پاداش بهره‌وری و ارتقاء شغلی در شعبه و ستاد، عدم خویشاوندگرایی در گروه‌ها، رویه‌ها دور از تعصب، در نظر گرفتن منافع همه گروه‌های کاری به طور یکسان در آیین‌نامه‌ها
	توجه به چارچوب گروه	تعیین اهداف قابل حصول برای گروه‌های کاری، تطبیق وضعیت گروه با قوانین، بومی‌سازی قوانین و مقررات بر اساس شرایط گروه کاری، توجه به ارزش‌های گروهی، افزایش تعهد گروهی
عدالت تعاملی	حمایت از گروه‌های کاری	کمک‌رسانی به اعضاء گروه در صورت نیاز، درک حساسیت‌های شغلی اعضاء گروه، رفتار محترمانه با اعضاء گروه
	بهبود جو گروه‌های کاری	کاهش تمایل به جابه‌جایی گروه‌های کاری، احساس تعلق به گروه‌های کاری، انگیزه‌بخش بودن کار، پرهیز از تفکر گروهی
	ارتباطات سازنده	افزایش تلاش گروهی، پرهیز از طفره رفتن اعضاء گروه کاری از کار، عدم تأثیرگذاری اختلافات در زبان‌های فنی و تخصصی بر تعاملات انسانی، انعطاف‌پذیری در برخورد با اعضاء گروه، رابطه برد - برد بین اعضاء گروه و مدیر گروه، برگزاری جلسات گروهی برای تبادل اندیشه‌ها، وظیفه‌شناسی اعضاء گروه در برابر یکدیگر
عدالت اطلاعاتی	هم‌افزایی اطلاعاتی گروه‌های کاری	به اشتراک گذاشتن اطلاعات کاری بین گروه‌ها، دقت و درستی اطلاعات، آگاهی‌رسانی به‌موقع اطلاعات کاری به گروه‌های کاری، ذهن‌آگاهی گروهی، تنوع ارتباطات شبکه‌ای در گروه‌ها، تنوع اطلاعاتی، ارائه جزئیات به گروه‌های کاری

منبع: یافته‌های پژوهشگران

تعاریف مفاهیم و تم‌های استخراج‌شده از تحلیل تم (مضمون)

عدالت اطلاعاتی

عدالت اطلاعاتی متمرکز بر صحت و دقت اطلاعات و تفاسیر ارائه‌شده به کارکنان در خصوص توزیع نتایج و یا اجرای رویه‌هاست (عمر^{۲۲}، ۲۰۱۸). عدالت اطلاعاتی، احساس ارزشمندی به‌وسیله دیگران در سازمان که از طریق به اشتراک گذاشتن دانش و اطلاعات می‌تواند ظهور یابد. مثلاً به اشتراک گذاشتن بخشنامه‌های اداری برگزاری دوره‌های آموزشی و... (حبیب پور و همکاران، ۱۳۹۷). در مدل تحقیق حاضر عدالت اطلاعاتی دارای مضمون فرعی هم‌افزایی اطلاعاتی گروه‌های کاری می‌باشد.

عدالت تعاملی

عدالت تعاملی، درکی از عدالت است که به‌وسیله گروهی از کارگران در خصوص رفتار تعاملی در طول اعمال رویه‌ها قبل از بروز نتایج احساس می‌شود. همچنین به ادراک گروهی از پرسنل در خصوص عدالت مرتبط با نحوه رفتار با آنان می‌پردازد (سیسونت و دیگران^{۲۳}، ۲۰۲۰). یونال و دیگران (۲۰۱۷) و افشاری و همکاران (۱۳۹۳) جو گروهی را شامل امنیت مشارکتی، حمایت از نوآوری، چشم‌انداز تیمی، وظیفه‌گرایی برشمردند. عدالت هم‌تا نیز از ابعاد عدالت تعاملی است یعنی قضاوت در سطح تیمی که همکاران به طور معمول در برخورد با یکدیگر بکار می‌گیرند. (آدموویک^{۲۴}، ۲۰۱۳). وقتی وظیفه‌شناسی و برون‌گرایی بالاست، افزایش عدالت تعاملی همکار محور باعث کاهش رفتار ضد تولید معطوف به همکاران و سازمان و وقتی تجربه‌پذیری پایین است، افزایش عدالت تعاملی همکار محور باعث کاهش رفتارهای ضد تولیدی معطوف به همکاران می‌شود. گلپور و دیگران (۱۳۹۰). عدالت فرا‌دستان به‌عنوان بعد جدیدی از عدالت که در آن مدیر به‌عنوان ادراک‌کننده و زیردست به‌عنوان ادراک‌کننده منجر به تغییر نگرش از حالت خطی و مقطعی به فرایندی پویا می‌شود. حلوانی‌ها (۱۳۹۸).

عدالت توزیعی

عدالت توزیعی با درک عادلانه بودن نتایج سازمانی نظیر پرداخت حقوق، مزایا، تخصیص شیفت‌های کاری، سنجش و ارزیابی کار، ارتقاء (پاداش) و ضوابط محل کار مرتبط است (کرم و دیگران، ۲۰۱۹). مرتبط با توزیع پاداش به‌صورت مالی و غیرمالی است (پرناندا و دیگران، ۲۰۱۸). عدالت توزیعی رابطه بین جو عدالت تعاملی و رفتار حمایتی تیم را تعدیل می‌کند. (یونال و دیگران، ۲۰۱۷). هماهنگی، ثبات، پایداری، درست و صحیح و دور از تعصب، متکی به موازین اخلاقی از ابعاد عدالت توزیعی است. جمشیدی (۱۳۹۲).

عدالت رویه‌ای

عدالت رویه‌ای به طور خاص روی فرایند قانونی پیشرفت پروژه از ابتدا تا انتها و مشمول قراردادن تمامی ذی‌نفعان به‌منظور مجاز شمردن آن‌ها جهت برخورداری از فرصت‌ها در مراحل مختلف تمرکز دارد (هفرون^{۲۵}، ۲۰۲۰). فرایندی که دچار سوگیری نشده و مطابق با رویه‌ها یا قوانین تنظیم شده است. عدالت رویه‌ای می‌تواند منجر به افزایش عملکرد شود (پرناندا و دیگران، ۲۰۱۸). به اتخاذ عادلانه رویه‌ها در سازمان اشاره دارد، یعنی صرف‌نظر از اینکه اساس و محتوای قانون باید عادلانه باشد، فرایندی که قانون باید از آن منبع شود نیز باید عادلانه باشد (چیو و دیگران، ۲۰۱۰). عدالت رویه‌ای با رعایت انصاف و عدل در فرایندهای تصمیم‌گیری سروکار دارد. قدیری و صمدی (۱۳۹۹).

بحث و نتیجه‌گیری

تحقیق حاضر پس از مصاحبه عمیق نیمه‌ساختاریافته به روش تحلیل مضمون به ۴ مضمون اصلی و ۱۱ مضمون فرعی از مدل عدالت سازمانی با تأکید بر گروه‌های کاری صنعت بانکداری منتج شده است. مضمون اول عدالت اطلاعاتی گروه با ۱ تم فرعی (هم‌افزایی اطلاعاتی گروه‌های کاری) با تحقیق جعفرپور (۱۳۹۳) سازگار می‌باشد. مضمون دوم عدالت توزیعی گروه با ۴ مضمون فرعی (تخصیص کار و مسئولیت‌ها، تخصیص منابع، امکانات و تسهیلات، جبران خدمات گروهی، توزیع عضویت در گروه) با تحقیق قدیری و صمدی (۱۳۹۹)، یونال و همکاران (۲۰۱۷)، جمشیدی (۱۳۹۲) سازگار می‌باشد. مضمون سوم عدالت تعاملی در گروه با ۳ مضمون فرعی (حمایت از گروه‌های کاری، بهبود جو گروه‌های کاری، ارتباطات سازنده) با تحقیق یونال و دیگران (۲۰۱۷)، افشاری و دیگران (۱۳۹۳)، گل‌پرور و دیگران (۱۳۹۰)، آمبروس و دیگران (۲۰۱۳)، حلوائی‌ها (۱۳۹۸)، جمشیدی (۱۳۹۲) سازگار می‌باشد. مضمون چهارم عدالت رویه‌ای، با ۳ مضمون فرعی (تصمیم‌سازی گروهی، رویه انجام امور، توجه به چارچوب گروه) با تحقیق قدیری و صمدی (۱۳۹۹)، جمشیدی (۱۳۹۲) سازگار می‌باشد.

پیشنهادها

نتایج پژوهش حاضر به ۴ مضمون منتج شده است لذا بر اساس مضمون اول یعنی عدالت اطلاعاتی گروه از آنجا که میزان اطلاعات صحیح و جریان آن در عدالت سازمانی تأثیرگذار است، پیشنهاد کاربردی به مدیران می‌شود که در بانک‌ها که اطلاعات را شفاف‌سازی کرده، اطلاعات صحیح در محیط کار ارائه دهند، اطلاعات مبهم نباشد، و جلوی اطلاعات ناصحیح و شایعه را در بانک بگیرند و به‌درستی جریان اطلاعات را مدیریت نمایند تا اطلاعات صحیح جریان یابد تا مانع بروز تبعیض و هرگونه بی‌عدالتی شود

فصلنامه مدیریت کسب و کار نوآورانه / دوره ۱۵ / شماره ۵۷ / بهار ۱۴۰۲

و عدالت در بانک برای کارمند و مشتری برقرار شود. همچنین به مدیران پیشنهاد می‌شود اطلاعاتی شامل توضیح کامل برای فرایند شغلی، اطلاعات شغلی به موقع در اختیار کارکنان قرار دهند.

بر اساس مضمون دوم یعنی عدالت توزیعی به مدیران پیشنهاد می‌شود شرایطی فراهم نمایند که کارکنان بر فرایند شغلی خود اعمال نفوذ داشته باشند، امکان بیان نظرات و احساسات خود در جریان اجرای فرایندها، عدم سوگیری و غرض‌ورزی در بانک داشته باشند و از آنجاکه عدالت توزیعی بر بهره‌وری کارکنان تأثیر دارد به مدیران پیشنهاد می‌شود در پرداخت‌ها، نظام حقوق و دستمزد، توزیع امکانات رفاهی، در ارتقا و ترفیع کارکنان، عدالت توزیعی را رعایت کنند.

بر اساس مضمون سوم یعنی عدالت تعاملی به مدیران پیشنهاد می‌شود هنگام برخورد با زیردستان باید رفتاری حاکی از اعتماد و احترام را از خود نشان دهند و با توجه افراد، قدرت تحمل افراد از یک نتیجه غیرمنصفانه را بیشتر نمایند. در ضمن پیشنهاد می‌شود که مدیران اخبار صحیح انتشار دهند زیرا انتشار اخبار بد بدترین قسمت کار مدیران است و زمانی که مدیران این کار را انجام می‌دهند از ماهیت خود فاصله می‌گیرند. به مدیران پیشنهاد می‌شود صادقانه علت اخراج، ارزیابی ضعیف کارکنان و ترفیع اشتباه و غیره را به کارکنان توضیح دهند چون با این کار از به وجود آمدن دعوی حقوقی و بروز شایعه جلوگیری می‌کند. زیرا توضیحات صادقانه در واقع یک استراتژی قدرتمند برای کاهش پاسخ‌های انتقام‌جویانه در برابر بانک است.

همچنین به مدیران پیشنهاد می‌شود مدیران رفتار محترمانه با کارکنان، حفظ شأن و مقام کارکنان و عدم اظهارنظرهای نامناسب درباره کارکنان داشته باشند. مدیران باید در ارتباطات میان کارکنان، چگونگی برخورد با افراد عدالت تعاملی را رعایت نمایند. همچنین مدیران بانک باید شرایط و فضای ایجاد نمایند تا کارمندان در بانک از اختیار لازم برای تصمیم‌گیری و تعامل لازم برخوردار شوند و در به‌کارگیری شیوه‌های بهره‌وری کاری جدید در انجام دادن وظایف خود آزادی عمل داشته باشند و میزان اعتماد آن‌ها به مدیریت افزایش یابد و عدالت تعاملی برقرار شود.

بر اساس مضمون چهارم عدالت رویه‌ای، به مدیران پیشنهاد می‌شود دریافته‌های کارکنان با توجه به عملکرد، میزان تناسب و سنخیت با قرارداد و شغل و پرداختی مناسب با میزان سعی و کوشش صورت گیرد. در ضمن مدیران باید در تنظیم و تدوین مقررات، رویه‌ها و تصمیم‌گیری‌ها و ساختارهای رسمی عدالت رویه‌ای را رعایت کنند.

منابع

- ۱) افشاری، علی؛ نعمی، عبدالزهر؛ ارشدی، نسرین؛ هاشمی، سید اسماعیل؛ (پاییز و زمستان ۱۳۹۳). طراحی و آزمون الگویی از روابط بین عوامل فردی، گروهی و سازمانی با خلاقیت سازمانی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب (منطقه آغاچاری). مجله دستاوردهای روان شناختی (علوم تربیتی و روان شناختی) دانشگاه شهید چمران اهواز، دوره چهارم، سال ۲۱، شماره ۲، صفحات ۶۴-۴۵.
- ۲) امیرکافی، مهدی. هاشمی نسب، فخرالسادات. (تابستان ۱۳۹۲). تأثیر عدالت سازمانی، حمایت ادراک شده و اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی. نشریه مسائل اجتماعی ایران، سال چهارم، شماره ۱، صفحات ۶۲-۳.
- ۳) تولایی، روح...؛ محمدزاده علمداری، مهرداد. (۱۳۹۶)، فنون و ابزارهای روش تحقیق در مدیریت. چاپ اول. تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی. صفحات ۱۵۱-۱۴۱.
- ۴) جعفر پور، محمود. (۱۳۹۳). « طراحی مدل جامع عدالت سازمانی در چارچوب الگوی پیشرفت اسلامی - ایرانی ». پایان نامه دکتری مدیریت بازرگانی گرایش رفتار سازمانی و منابع انسانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبایی.
- ۵) جمشیدی، ناصر؛ خنیفر، حسین؛ نادری، جلال. (پاییز ۱۳۹۲)، طراحی مدل عدالت سازمانی با الهام از نهج البلاغه و اعتباربخشی آن با استفاده از نظر خبرگان. مجله مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۱، شماره ۳، صفحات ۷۵-۵۱.
- ۶) حبیب پور، الهویوردی؛ قلی پور، آراین؛ معمارزاده طهران، غلامرضا؛ (زمستان ۱۳۹۷). طراحی مدل مدیریت استعدادها در صنعت بانکداری. فصلنامه آموزش و توسعه منابع انسانی، سال پنجم، شماره ۱۹، صفحات ۲۸-۱.
- ۷) حسین زاده، علی. ناصری، محسن (۱۳۸۶). عدالت سازمانی. تدبیر، دوره ۱۸، شماره ۱۹۰، صفحات ۲۳-۱۸.
- ۸) حلوائی‌ها، وحیدرضا (۱۳۹۸). تبیین مولفه‌های ادراک عدالت در فرادست از دیدگاه امام علی (ع). مدیریت اسلامی، سال ۲۷، شماره ۴، صفحات ۱۳۰-۱۰۵.
- ۹) حلوائی‌ها، وحیدرضا؛ صحت، سعید. (۱۰ مهر ۱۴۰۰). ادراک عدالت در فرادست: سازه‌ای مغفول در عدالت سازمانی (نقدی به نگرش جاری عدالت در سازمان مبتنی بر دلالت‌های نهج البلاغه. پژوهشنامه علوی. مقاله پذیرش شده و تحت چاپ.

فصلنامه مدیریت کسب و کار نوآورانه / دوره ۱۵ / شماره ۵۷ / بهار ۱۴۰۲

۱۰) دژپسند، فرهاد؛ امینی، علیرضا؛ احمدی کبیر، مهدی. (زمستان ۱۳۹۸). تحلیل عوامل مؤثر بر بهره‌وری کل عوامل: مطالعه موردی بانک‌های منتخب تخصصی و تجارتي دولتي و خصوصي ايران. فصلنامه اقتصاد مالي. دانشکده اقتصاد و حسابداری واحد تهران مرکزی. دوره ۱۳، شماره ۴۹، صفحات ۱۸۲-۱۵۳.

۱۱) رضایان، علی. (تابستان ۱۳۹۵). «انتظار عدالت و عدالت در سازمان»، چاپ هشتم، تهران، انتشارات سمت.

۱۲) صارمی، علی رضا؛ موغلی، علی رضا؛ سرلک، محمد علی؛ کمانی، محمد حسین. (زمستان ۱۳۹۸). ارائه مدل رفتارهای مسموم مدیران. فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی. سال هشتم، شماره ۴ (شماره پیاپی ۳۲)، صفحات ۲۰۳-۱۷۵.

۱۳) عابدی جعفری، حسن؛ تسلیمی، محمد سعید؛ فقیهی، ابوالحسن؛ شیخ زاده، محمد. (پاییز و زمستان ۱۳۹۰). تحلیل مضمون و شبکه مضامین: روش‌های ساده و کارآمد برای تبیین الگوهای موجود در داده‌های کیفی. مجله اندیشه مدیریت راهبردی، سال پنجم، شماره دوم، شماره پیاپی ۱۰. صص ۱۹۸-۱۵۱.

۱۴) عاشقی، حسن؛ قهرمانی، محمد. (زمستان ۱۳۹۵). تدوین برنامه توسعه حرفه‌ای مدیران و کارکنان شعب در حوزه بانکی و پولی (مورد بانک توسعه تعاون). فصلنامه آموزش و توسعه منابع انسانی. سال سوم، شماره ۱۱، صفحات ۲۰-۱.

۱۵) قدیری، افسون. صمدی، مهرا (۱۳۹۹). مطالعه رابطه بین ادراک عدالت سازمانی کارکنان و الگوی رهبری مدیران شعب با نگرش شغلی کارکنان شمال غرب بانک تجارت. مطالعات رفتاری در مدیریت، سال یازدهم، شماره ۲۴، صفحات ۶۶-۴۹.

۱۶) گل‌پرور، محسن؛ سمسار، محمدحسین؛ آتش‌پور، حمید. ۱۳۹۰. نقش ۵ عامل بزرگ شخصیت در پیوند میان عدالت سازمانی ادراک‌شده با رفتارهای ضد تولید. نشریه روانشناسی معاصر، دوره ششم، شماره ۲، پیاپی ۱۲. صفحات ۱۴-۱.

۱۷) گل‌پرور، محسن؛ حیدریان، سعید. (زمستان ۱۳۹۶). نقش تعدیل‌کننده ارزشهای فرهنگی در رابطه عدالت با رفتارهای انحرافی. راهبرد فرهنگ، دوره ۱۰، شماره ۴۰، صفحات ۲۱۰-۱۸۱.

۱۸) محمدزاده اول، رضا؛ یادگاری، فردوس؛ شریفی، علی اصغر. (تابستان ۱۳۹۸)، بررسی مؤلفه‌های مؤثر بر عدالت آموزشی در دانشگاه‌های آزاد اسلامی شهر تهران. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار. سال سیزدهم، شماره ۲، پیاپی ۴۸. صفحات ۲۳۲-۲۱۷.

فصلنامه مدیریت کسب و کار نوآوران/ دوره ۱۵/ شماره ۵۷/ بهار ۱۴۰۲

۱۹) وهاب، محبوبه؛ ایمانی، محمد نقی؛ دلخوش کسمایی، ابوالقاسم. (پاییز ۱۳۹۹). واکاوی فرایند عدالت آموزشی در بانک مسکن. فصلنامه علمی - پژوهشی پژوهشنامه تربیتی. دوره ۱۵، شماره ۶۴، صفحات ۸۷-۱۰۶.

۲۰) یارمحمدیان، محمد حسین. شفیع پورمطلق، فرهاد. فولادوند، مریم. (۱۳۹۱). رابطه بین عدالت سازمانی، رضایت شغلی و اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی با خود ارزیابی از تعالی سازمانی به منظور ارائه یک مدل پیشبین. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. دوره ۱، شماره ۴، صفحات ۱۸-۱.

21) Adamovic, M. (2013). Organizational justice and cultural values in teams - Department of Human Resource Management. Center for Research in Management. University of Toulouse 1 Capitole, France, 50-53.

22) Afsheen, F., Rabia, I., Hina, S., & Sehar, Z. (2015). Knowledge sharing among Pakistani IT professionals: Examining the role of procedural justice, pay satisfaction and organizational commitment. *Advanced Research Letters*, 21(5), 1189-1192.

23) Ambrose, M. L. (2002). Contemporary justice research: A new look at familiar questions. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 89(1), 803-812.

24) Ambrose, M. L., Schminke, M., & Mayer, D. M. (2013). Trickle-down Effects of Supervisor Perceptions of Interactional Justice: A Moderated Mediation Approach. *Journal of Applied Psychology*, 98(4), 678-689.

25) Atishree, Bhardwaj; Swati, Mishra; Trilok, Kumar Jain. (2021). An analysis to understanding the job satisfaction of employees in banking industry. *Materials Today: Proceedings*, 37 (2), 170-174.

26) Chiu, C.M., Huang, H.y., & Huiyen, Ch. (2010). Antecedents of trust in online auctions. *Electronic Commerce Research and applications*. 9 (2), 148-159.

27) Clarke, V. & Brawn, V. (2013), Teaching thematic analysis: Overcoming Challenges and Developing Strategies for Effective Learning. *The Psychologist*, 26(2), 120-123.

28) Cropanzano, R., Li, A., & Benson, L. (2011). Peer justice and teamwork process. *Group & Organization Management*, 36(5), 567-596.

29) Dabbagh, P., Esfahani, A. N., & Shahin, A. (2012). Studying Relationship between Perceived Organizational Justice and Organizational Salience (Case Study: Khorshid Hospital's Personals). *Interdisciplinary journal of contemporary research in business*, 3(10), 468-479.

30) Deconinck, J., (2010). The Effect of Organizational Justice. Perceived Organizational Support, and Perceived Supervisor Support on Marketing Employees' Level of Trust. *Business Research*. 63 (12): 1349-1355.

- 31) Gelens, J., Dries, N., Hofmans, J., & Pepermans, R. (2013). The role of perceived organizational justice in shaping the outcomes of talent management: A research agenda. *Human Resource Management Review*, 23(4), 341-353.
- 32) Heffron, R. J. (2020). The role of justice in developing critical minerals. *The extractive industries and society*, 7(3), 855-863.
- 33) Kaewchur, O., Anussornnitisarn, P., & Pastuszak, Z. (2013). The mediating role of knowledge sharing on information technology and innovation. *International Journal of Management, Knowledge and Learning*, 2(2), 227-242.
- 34) Karam, E. P., Hu, J., Davison, R. B., Juravich, M., Nahrgang, J. D., Humphrey, S. E., & Scott DeRue, D. (2019). Illuminating the 'face' of justice: A meta-analytic examination of leadership and organizational justice. *Journal of Management Studies*, 56(1), 134-171.
- 35) Khan, I; Abdullah Gul, H; & Shuja, B. (2020) Effects of Procedural Justices on Organizational Commitment among Banks' Employees: Does Procedural Justice affect Organizational Commitment among Bank Employees? A Cross Sectional Study of Private Banks of District Lower Dir. *International Journal of Business and Management Sciences*, 1(4).7-17.
- 36) Ladebo, O. J., Awotunde, J. M., & AbdulSalaam-Saghir, P. (2008). Coworkers' and supervisor interactional justice: Correlates of extension personnel's job satisfaction, distress, and aggressive behavior. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 9(2), 206-225.
- 37) Nadiri, H. & Tanova, C. (2010). An Investigation of the Role of Justice in Turnover Intentions, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior in Hospitality Industry. *Hospitality Management*, 29 (1): 33-41
- 38) Nidhi, Nidhi, & Kumari.K (2020). Study of organizational justice Dimensions among bank Employees. *Proceedings of ISER International conference*. Melbourne, Australia.
- 39) Ololube, N. P. (Ed.). (2016). *Handbook of research on organizational justice and culture in higher education institutions*. IGI Global. PP. 118.
- 40) Omar, A., Salessi, S., Vaamonde, J. D., & Urteaga, F. (2018). Psychometric properties of Colquitt's Organizational Justice Scale in Argentine workers. *LIBERABIT. Revista Peruana de Psicología*, 24(1), 61-79. Pp. 61-7
- 41) Prananda, A., & Syahrizal, S. (2019). The Effect of Procedural Justice, Distributive Justice and Interactional Justice on Employees' Performance with Organizational Commitment as a Mediating Variable: Study at BPR Pembangunan Kerinci. *Marketing*, 22,, 64. Pp.1-13.

- 42) Sohrabi Safa, N. S., & Von Solms, R. (2016). An information security knowledge sharing model in organizations. *Computers in Human Behavior*, Volume 57, Number C, 442-451.
- 43) Schmidt, A. A. (2014). An examination of toxic leadership, job outcomes, and the impact of military deployment (Doctoral dissertation, University of Maryland, College Park).
- 44) Singh, Balmiki. Prasad. (2008). The Challenge of Good Governance in India: Need for Innovative Approaches. *Political Science*, 57, 4-10.
- 45) Siswanti, Y., Tjahjono, H. K., Hartono, A., & Prajogo, W. (2020). Leader-Member Exchange in Mediating Interpersonal Justice and Informational Justice Climate toward Counterproductive Work Behavior. *Journal of Southwest Jiaotong University*, 55(4). Pp.1-21.
- 46) Smith, E. E., Mazibuko, N. E., & Mrwebi, V. (2019). Perceptions regarding distributive justice in the South African financial service industry. *African Journal of Business Ethics*, 13(1). Pp.37-61.
- 47) Tan. C. (2014). Organization justice as a predictor of organizationa silence. *Educational Reasearch and reviews*, 9, PP 1190-1202.
- 48) Turhan, Muhammed. (2014). Organizational cronyism: A scale development and validation from the perspective of teachers. *Journal of business ethics*, 123(2), 295-308.
- 49) Ünal, Ali. F., Chen, C. C., & Xin, K. R. (2017). Justice climates and management team effectiveness: The central role of group harmony. *Management and Organization Review*, 13(4), 821-849.

-
- 1 Prananda & Syahrizal
 - 2 Smith, Elroy E; Mazibuko, Noxolo E; Mrwebi, Viwe
 - 3 Atishree, Bhardwaj; Swati, Mishra; Trilok, Kumar Jain
 - 4 Gelens, J., Dries, N., Hofmans, J., & Pepermans, R
 - 5 Ambrose
 - 6 Ololube
 - 7 Cropanzano, R., Li, A., & Benson, L
 - 8 Labedo, O. J., Awotunde, J. M., & AbdulSalaam-Saghir, P
 - 9 Turhan
 - 10 Khan, Ihsanullah; Abdullah; Gul, Hina; Shuja, Beenish
 - 11 Singh
 - 12 Afsheen, F., Rabia, I., Hina, S., & Sehar, Z
 - 13 Kaewchur, O. Anussornnitisarn, P. & Pastuszak, Z
 - 14 Safa, N. S., & Solms, R. V
 - 15 Nadiri, Halil. Cem Tanova
 - 16 Tan
 - 17 Dabbagh P. esfahani AN. shidk A
 - 18 Deconinck
 - 19 Karam, E. P., Hu, J., Davison, R. B., Juravich, M., Nahrgang, J. D., Humphrey, S. E., & Scott DeRue, D
 - 20 Nidhi&Krishna
 - 21 Clarke , Braun
 - 22 Omar.A
 - 23 Siswanti, Yuni; Kurnianto Tjahjono, Heru; Hartono, Arif; Prajogo, Wisnu.Aug
 - 24 Adamovic
 - 25 Heffron