

بررسی تأثیر ابعاد عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان (مطالعه موردی: کتابخانه‌های دانشگاهی بندرعباس)

دکتر علی عطافر^۱

حسین منصوری^۲

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش و تأثیر عدالت سازمانی در تعهد کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی بندرعباس انجام شده است.

روش تحقیق: این مطالعه از حیث هدف یک تحقیق کاربردی و از حیث نحوه گردآوری داده‌ها، از نوع توصیفی و از شاخه میدانی به شمار می‌رود. روش انجام تحقیق نیز به صورت پیمایشی بوده است. جامعه آماری این تحقیق را کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی و آزاد اسلامی شهر بندرعباس (از جمله دانشگاه‌های هرمزگان، علوم پزشکی، پیام نور و دانشگاه آزاد اسلامی) تشکیل می‌دهند. با توجه به فرمول تعیین حجم نمونه کوکران، حجم نمونه آماری در سطح خطای ۰/۰۵ با دقت برآورد ۰/۰۵٪، ۳۶ نفر به دست آمد.

رویکرد: برای جمع‌آوری داده‌ها، از پرسشنامه‌های استاندارد تعهد سازمانی «آلن و می‌یر» (۱۹۹۰) و عدالت سازمانی «نیهوف و مورمن» (۱۹۹۳) استفاده شده و به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها، از آزمونهای آماری مناسب از جمله ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون چندگانه، آزمون T-Test و تحلیل واریانس (ANOVA) به کمک نرم‌افزار SPSS 15.0 استفاده شده است.

نتایج: نتایج پژوهش حاکی از آن است که بین عدالت سازمانی و تعهد سازمانی در سطح اطمینان ۹۹٪ رابطه مثبت و معناداری ($r = 0.792$ و $P < 0.01$) وجود دارد و عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی تأثیر قوی و چشمگیری دارد. به طوری که عدالت سازمانی پیش‌بینی‌کننده مناسبی برای تعهد سازمانی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بندرعباس است. همچنین، یافته‌ها حکایت از آن دارد که با وجود ارتباط بین عدالت سازمانی و ابعاد سه‌گانه تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد تکلیفی)، رابطه بین عدالت سازمانی و تعهد

۱. عضو هیئت علمی دانشگاه اصفهان.

۲. دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی دانشگاه اصفهان Mansoori.hossein@gmail.com

عاطفی معنادار نیست. یافته دیگر نیز بیانگر تأثیرگذاری ابعاد سه‌گانه عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بندرعباس است.
کلید واژه‌ها: عدالت سازمانی، تعهد سازمانی، تعهد عاطفی، تعهد تکلیفی، تعهد مستمر.

۱. مقدمه

امروزه یکی از مهم‌ترین موضوعات ارزشی و مورد توجه و تأکید مدیریت منابع انسانی، عدالت سازمانی است. توجه به این امر، بیانگر اهمیتی است که مدیران برای نیروی انسانی به عنوان یکی از سرمایه‌های با ارزش قایل هستند. از طرف دیگر، سازمانها در فضای رقابتی در پی کسب رضایت مشتریان و جذب آنان می‌باشند که لازمه بقا و استمرار حیات آنهاست (زینالی صومعه، ۱۳۸۳). این امر مسیر نمی‌شود، مگر اینکه به عدالت سازمانی توجه ویژه‌ای شود، زیرا عدالت به مثابه عامل حیات و بقای سازمانها و نظامهای اجتماعی شناخته شده است (پور عزت، ۱۳۸۱). امروزه عدالت سازمانی بیش از پیش مورد توجه مدیریت منابع انسانی قرار گرفته است، زیرا موفقیت هر سازمانی بخصوص سازمانهای خدماتی، به نحوه تعامل کارکنان با مشتریان و مراجعه‌کنندگان است. ضرورت و اهمیت رعایت سازمانی، به دلیل نقش حایز اهمیت کارکنان در ارائه خدمات به مشتریان و جلب رضایت آنها در زمینه مسائل پرسنلی، بیشتر مد نظر قرار می‌گیرد، زیرا رفتار عادلانه سازمان با کارکنان، منجر به تعامل و برخورد مناسب کارکنان سازمان با مشتریان و مراجعه‌کنندگان شده و در نهایت موجب افزایش وفاداری و رضایت آنها می‌گردد که در بلندمدت ضامن بقای سازمان است (زینالی صومعه، ۱۳۸۳).

از طرف دیگر، به نظر می‌رسد رعایت عدالت سازمانی، یکی از عوامل کلیدی و تأثیرگذار تعهد سازمانی است که تأثیر چشمگیری بر عملکرد کارکنان دارد و موجب افزایش سطح تعهد به سازمان می‌شود (Rylander, 2003). بررسی و شناخت کارکنان متعهد می‌تواند در فرایند اثربخشی به مدیران منابع انسانی در مراحل مختلف روند مدیریت منابع انسانی کمک شایانی نماید. تعهد سازمانی بر کاهش غیبت، افزایش

_____ بررسی تأثیر ابعاد عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان / ۱۱۱

ماندگاری، تعلق و وفاداری، بهره‌وری، پذیرش راهبرد و هنجارها و ارزشهای سازمانی نقش عمده‌ای دارد. مطالعات و بررسیهای مربوط به تعهد کارکنان در سازمان، به کاهش هزینه‌های هنگفت ناشی از ترک خدمت و جذب نیروهای جدید و نیز بهبود شاخصهای کلیدی عملکرد می‌انجامد (دولت‌آبادی فراهانی، ۱۳۷۸).

بنابراین، این مقاله درصدد است به بررسی و ارزیابی رعایت عدالت سازمانی و تعهد سازمانی در بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بندرعباس بپردازد و رابطه این دو متغیر را بررسی کند.

۲. چارچوب نظری تحقیق

۲-۱. تعهد سازمانی^۱

صاحب‌نظران و متخصصان علم مدیریت تعریفهای متعددی از تعهد سازمانی ارائه نموده‌اند. «گاوتم و همکارانش» تعهد سازمانی را «نگرش یا جهت‌گیری نسبت به سازمان که هویت فرد را به سازمان مرتبط می‌سازد»، تعریف نموده‌اند (Gautam et al., 2004). «می‌یر و همکارانش» نیز تعهد را «تمایل افراد به صرف انرژی و وفاداری خویش به نظام اجتماعی» تعریف می‌کنند (Meyer et al., 2002). همچنین، به گمان «رابینز» تعهد سازمانی «حالتی است که فرد سازمان را معرفی خود می‌داند و آرزوی باقی ماندن در سازمان را دارد» (Robbins, 2005). صاحب‌نظر دیگری به نام «دری» تعهد سازمانی را «درجه وفاداری فرد به سازمان» تعریف نموده است (Derry & Iverson, 1998).

دو دیدگاه در مورد تعهد سازمانی وجود دارد:

- دیدگاه اول: تعهد سازمانی را امری نگرشی یا عاطفی می‌دانند. بر اساس این دیدگاه، تعهد سازمانی عبارت است از «دلبستگی و علاقه قوی به سازمان و تعیین هویت، با آنکه از نظر مفهومی دست‌کم سه عامل می‌توان برای آن در نظر گرفت: ۱-

1. Organizational commitment.

پذیرش و اعتقاد قوی به هدفها و ارزشهای سازمان ۲- تمایل به تلاش زیاد برای تحقق هدفهای سازمان و ۳- تمایل شدید به باقی ماندن و عضویت در سازمان (Mowday, 2000).

- دیدگاه دوم: تعهد سازمانی را امری رفتاری و این نوع تعهد را «تعهد حسابگرانه» تلقی می‌کند. در این دیدگاه، افراد به دلیل مزایا و منافع که دارند و سرمایه‌گذاریهایی که در سازمان کرده‌اند، به سازمان دلبسته می‌شوند (Mathieu & Zajac, 1990).

«می‌یر و آلن» در مطالعاتی که انجام داده‌اند، با تفکیک دو بُعد نگرشی و رفتاری تعهد، برای هر یک از ابعاد تعهد سازمانی تعریفهای متفاوتی ارائه کرده‌اند. آنها تعهد عاطفی و تکلیفی را با بُعد نگرشی و تعهد مستمر را با بُعد رفتاری تعهد مطابقت داده‌اند. در نتیجه، به زعم «می‌یر و آلن» ابعاد تعهد سازمانی عبارت است از:

۱. **تعهد عاطفی**^۱: تعهد سازمانی عبارت است از وابستگی عاطفی کارکنان به تعیین هویت با سازمان و درگیر شدن در فعالیتهای سازمانی.

۲. **تعهد مستمر**^۲: تمایل به انجام فعالیتهای مستمر بر اساس تشخیص فرد از هزینه‌های مرتبط با ترک سازمان.

۳. **تعهد تکلیفی (هنجاری)**^۳: افراد در سازمان می‌مانند، چون احساس می‌کنند باید بمانند و نباید آن را ترک کنند (Meyer et al., 1993).

۲-۲. عدالت سازمانی^۴

عدالت سازمانی یکی از شاخصهای مؤثر بر رضایتمندی و تعهد کارکنان است، به گونه‌ای که احساس بی‌عدالتی توسط کارکنان سبب نارضایتی شغلی آنان می‌شود و این نارضایتی بر تعهد سازمانی و عملکرد شغلی آنان تأثیرگذار است. رعایت عدالت سازمانی با فراهم آوردن قابلیت پیش‌بینی رفتار کارکنان، رفتار سازمانی را تا حدودی

1. Affective commitment.
2. Continuance commitment.
3. Normative commitment.
4. Organizational Justice.

_____ بررسی تأثیر ابعاد عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان / ۱۱۳

کنترل‌پذیر می‌نماید (زینالی صومعه، ۱۳۸۳).

اهمیت عدالت سازمانی در تحقیقات متعددی مورد بحث قرار گرفته است. در این زمینه، دو مدل ارائه شده است که عبارتند از: مدل منفعت شخصی و مدل ارزش گروهی. مدل منفعت شخصی، اهمیت عدالت را چنین توجیه می‌کند که عدالت، حداکثر کردن منفعت شخصی را امکان‌پذیر می‌سازد؛ یعنی افراد برای رویه‌های منصفانه ارزش قایل هستند، زیرا صاحب‌نظران معتقدند رویه‌های منصفانه، در نهایت به نتایج مطلوب منجر می‌شوند. از طرف دیگر، مدل ارزش گروهی بیان می‌کند که عدالت مهم است؛ زیرا کارکنان با ادراک رفتار منصفانه سرپرستان با آنان، اطلاعاتی درباره عضویت و هویت گروهی به دست می‌آورند (Lind & Tyler, 1988). همچنین، در مدل دیگری، عدالت بر ویژگیهای اخلاقی و اصول اخلاقی متکی است و افراد به علت احترام به ارزشهای انسانی، نسبت به عدالت حساس هستند (Maureen, 2002).

صاحب‌نظران، ابعادی را به شرح زیر برای عدالت سازمانی در نظر گرفته‌اند:

الف) عدالت رویه‌ای^۱: رویه‌ها مشخص‌کننده شیوه عملیات و نحوه انجام کار هستند. رویه‌ها در قالب یک برنامه زمان‌بندی شده، نحوه انجام فعالیتهای آتی را مشخص می‌کنند. در واقع، رویه‌ها تعیین‌کننده شیوه عمل در سطوح مختلف سازمان هستند (رضائیان، ۱۳۸۴). عدالت رویه‌ای، عدالت درک شده از رویه‌های مورد استفاده برای تصمیم‌گیری است (Groth & Gilliland, 2001). ادراکهای انصاف در سازمانها صرفاً تحت تأثیر نتایج نیست، بلکه از انصاف فراگرد مورد استفاده برای تحقق نتایج نیز متأثر است. نظریه عدالت، رویه‌ای را مطرح می‌کند که افراد می‌توانند نگاهی فراتر از نتایج کوتاه‌مدت داشته باشند. بنابراین، نتایج نامطلوب، قابل قبول به نظر می‌رسد، زمانی که تصور بر این است که فراگرد مورد استفاده منصفانه بوده است (Greenberg, 1987). اجرای عدالت رویه‌ای با رعایت انصاف در تدوین و فرایند به کارگیری رویه‌ها و خط مشی‌ها، مرتبط است (Lind & Tyler, 1988). از این رو، می‌توان گفت عدالت مستلزم

1. Procedural Justice.

صراحت قوانین است و رویه اجرای قوانین زمانی عادلانه است که امکان بهره‌مندی از قانون را به آسانی در اختیار همگان قرار دهد.

امکان کنترل فراگرد یا اظهار نظر، یکی از متداول‌ترین متغیرهای مطالعه شده عدالت رویه‌ای است که به افراد، فرصت کافی برای ارائه اطلاعات به تصمیم‌گیرنده را می‌دهد. امکان یا فرصت اظهار نظر، احتمال کنترل بر فراگرد تعیین‌کننده نتایج را افزایش می‌دهد. برخی از صاحب‌نظران دریافته‌اند که مشورت و تبادل نظر با کارکنان، در اجرای عدالت رویه‌ای نقش مهمی را ایفا می‌کند؛ زیرا کارکنان به رویه‌هایی که آزادی کافی برای اظهار نظر به آنها می‌دهد، واکنش مطلوب‌تری نشان داده و در نتیجه کارکنان فراگرد رویه‌ها را منصفانه درک می‌کنند (Orlando, 2002).

ب) عدالت مراوده‌ای / تعاملی^۱: در دهه ۱۹۹۰، تحقیقات مرتبط با عدالت گسترش یافت، به طوری که محققان به بررسی روابط و جنبه‌های اجتماعی عدالت پرداختند. عدالت مراوده‌ای به عنوان کیفیت رفتار بین کارکنان و تصمیم‌گیرندگان سازمانی معرفی شد. عدالت مراوده‌ای بیان می‌کند که کیفیت رفتار بین شخصی در طول اجرای رویه‌ها، بر نوع قضاوت کارکنان پیرامون وجود انصاف در سازمان، مهم و مؤثر بوده و احتمال منصفانه بودن رویه‌های تصمیم‌گیری را افزایش می‌دهد (Kray et al., 2002). همچنین، برخی دیگر از عناصر مرتبط با عدالت تعاملی شناسایی شده، عبارتند از: درستی، توجیه کردن، ادب، دوستی، علاقه و صداقت، همدلی و قوت قلب دادن. همچنین، همدلی با مشتریان در زمینه شکایت آنان، قبول سرزنش و پوزش خواهی از کوتاهیها و اهمال‌کاریهای احتمالی نیز در زمره سایر عوامل مؤثر بر عدالت مراوده‌ای است (Jeffery et al., 1997). تحقیقات دیگری نیز، ابعاد ارتباطات، انتقاد پذیری، توجیه، دانش و ادب و مهربانی و تواضع را شناسایی کرده‌اند (Brashear, 2002).

ج) عدالت توزیعی^۲: سازمان، سیستمی از رفتارهای اجتماعی متقابل شماری از

1. Interactional Justice.
2. Distributive Justice.

_____ بررسی تأثیر ابعاد عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان / ۱۱۵

افراد است که ما آنها را افراد ذی‌نفع سازمان می‌نامیم. هر فرد و هر گروه ذی‌نفع از سازمان دریافتهایی می‌کند که این امر به دلیل مساعدت وی به سازمان است و تا زمانی که مساعدت خود با سازمان ادامه می‌دهد که انگیزه‌های دریافتی وی برابر یا بیشتر از ارزش مساعدتهای خواسته شده از او باشد (میرزایی و سلطانی، ۱۳۷۴). تحقیقات سازمانی در خصوص عدالت توزیعی، مؤید این مطلب است که ادراکهای افراد از عدالت، بر طرز تلقی‌ها و رفتارها (مانند رضایت شغلی، عملکرد و ...) مؤثر است (Mauren, 2002). عدالت توزیعی به ادراکهای دریافت‌کننده از اینکه پادشاهای دریافتی به نسبت ورودیها عادلانه بوده است یا خیر، اشاره دارد. در مطالعات اخیر، عدالت توزیعی به منزله انصاف پادشاهها با توجه به ورودیهای کارمند تعریف می‌شود و از طرف دیگر، منافع سازمانی هم از ورودیهای کارمند به دست می‌آید. همچنین، در برخی از مطالعات، عدالت توزیعی به ادراک کارمند از عدالت توزیعی مبتنی بر تخصیص پادشاهها توسط مدیر اشاره دارد (Brashear, 2002).

گفتنی است، پاداش می‌تواند بر عملکرد و رضایت شغلی فرد اثر بگذارد، مشروط بر اینکه: (۱) فرد فکر کند که عدل و انصاف رعایت می‌شود. (۲) میزان پاداش با عملکرد رابطه مستقیم داشته باشد و (۳) پاداش بتواند نیازهای فردی را تأمین کند. وجود چنین شرایطی، موجب کاهش نارضایتی و غیبت اعضای سازمان خواهد شد. همچنین، جابجایی کارکنان را کاهش می‌دهد و در نهایت سبب افزایش تعهد سازمانی کارکنان می‌شود (Robbins, 2005). نکته مهم این است که اینکه نظام پاداش از نظر سازمان درست و عادلانه طراحی شده باشد به تنهایی کافی نیست، بلکه کارکنان سازمان باید نظام پاداش را عادلانه و منصفانه بدانند.

۲-۳. پیشینه تحقیق

پژوهشی به منظور بررسی روابط عدالت سازمانی با خشنودی شغلی کارکنان یک شرکت صنعتی انجام گردید. نمونه آماری این تحقیق ۲۶۸ نفر از کارکنان یک کارخانه بودند که با روش نمونه تصادفی طبقه‌ای، انتخاب شدند. نتایج این تحقیق نشان داد

عدالت سازمانی با خشنودی شغلی رابطه معناداری دارد. همچنین، بین ابعاد عدالت سازمانی با خشنودی شغلی رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد (نعامی و شکر شکن، ۱۳۸۳).

مطالعه‌ای نیز با هدف بررسی رعایت عدالت سازمانی در اثربخشی سازمانهای خدماتی برای جلب رضایت مشتریان در شعب بانک رفاه کارگران تهران انجام گردید. نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد ادراکهای عدالت سازمانی توسط کارکنان، باعث رضایت شغلی و در نتیجه عملکرد مثبت و به مثابه عاملی مؤثر در رضایتمندی مشتریان سازمان است که اثربخشی سازمان را به همراه دارد (زینالی صومعه، ۱۳۸۳).

در تحقیقی دیگر، رابطه عدالت سازمانی با رفتار مدنی کارکنان در یک سازمان صنعتی در شهر اهواز بررسی شد. نتایج این پژوهش نشان داد بین عدالت سازمانی و رفتار مدنی کارکنان و همچنین بین ابعاد سه‌گانه عدالت سازمانی و رفتار مدنی کارکنان، رابطه مثبت وجود دارد (نعامی و شکر شکن، ۱۳۸۵).

«لیو و همکارانش» در سال ۱۹۹۲ تعهد سازمانی در بخش دولتی را بررسی کردند. این مطالعه ماهیت چند بُعدی بودن انگیزه‌ها و تعهد سازمانی کارکنان بخش دولتی و همچنین اهمیت تأثیر تعهد سازمانی کارکنان بر سازمانهای دولتی را تأیید نمود (Liov & Nyhan, 1992). همچنین، نتایج تحقیق «بورلی»، حاکی از آن است که تعهد سازمانی مراکز آموزشی در سطح بالایی قرار دارد و این امر موجب افزایش رضایت شغلی می‌شود (Beverly et al., 2001). تحقیق دیگری در سازمانهای خدماتی اسپانیا انجام گرفت. یافته‌های این پژوهش حاکی از آن است که بین تعهد سازمانی و عملکرد سازمانی، رابطه مثبت و معنادار وجود دارد (Vicente, 2007). با وجود توجه زیاد به مطالعه درباره موضوع تعهد سازمانی در کشورهای پیشرفته، در ایران کمتر به این موضوع پرداخته شده است. در ادامه، به برخی از تحقیقات انجام شده اشاره خواهد شد.

نتایج تحقیق دیگری درباره تأثیر یک سری از عوامل بر تعهد سازمانی در سازمانهای دولتی نشان داد بین میزان تعهد سازمانی در کارکنان رسمی و قراردادی تفاوت معناداری

_____ بررسی تأثیر ابعاد عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان / ۱۱۷

وجود دارد. همچنین، نتایج این تحقیق نشان داد بین امنیت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان در سازمانهای دولتی، همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد (مرتضوی، ۱۳۷۲). پژوهش دیگری به منظور بررسی تعهد سازمانی مدیران و معلمان تربیت بدنی مرد آموزشگاههای استان خراسان انجام گرفت. نتایج این پژوهش نشان داد سطح تعهد سازمانی مدیران، بالا و مطلوب بوده و از میزان تعهد سازمانی معلمان بیشتر است. همچنین، بین سن و تعهد سازمان جامعۀ مورد بررسی، ارتباط معناداری وجود نداشت و رابطه بین میزان تحصیلات و تعهد سازمان مدیران و معلمان، منفی بود (کوزه‌چیان و همکارانش، ۱۳۸۲).

تحقیقی به منظور اندازه‌گیری سطح تعهد سازمانی و عوامل مؤثر بر آن در بین کارکنان شرکتهای پالایش گاز فجر و بیدبلند انجام گرفت. نتایج این مطالعه نشان داد عدالت سازمانی یکی از عوامل تأثیرگذار بر تعهد سازمانی است و تعهد سازمانی کارکنان این دو شرکت در سطح مطلوبی قرار دارد، اما میانگین ابعاد تعهد سازمانی شرکت «بیدبلند» بیشتر از شرکت «فجر» است. همچنین، رابطه بین میزان تحصیلات و تعهد عاطفی و رابطه سابقه خدمت با تعهد مستمر در شرکت بیدبلند، معنادار بود (مدنی و زاهدی، ۱۳۸۴).

گفتنی است، در داخل کشور تحقیقی که به طور اخص رابطه بین رعایت عدالت سازمانی و تعهد سازمانی در بین کارکنان کتابخانه‌ها را بررسی کرده باشد، مشاهده نشد.

۳. روش‌شناسی تحقیق^۱

۱-۳. نوع تحقیق

تحقیق حاضر از حیث هدف یک تحقیق کاربردی و از حیث نحوه گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی (غیر آزمایشی) و از شاخه میدانی به شمار می‌رود. روش انجام تحقیق نیز به صورت پیمایشی بوده است.

۲-۳. جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این پژوهش را تمامی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی و آزاد اسلامی شهر بندرعباس (از جمله دانشگاه‌های هرمزگان، علوم پزشکی بندرعباس، پیام نور واحد بندرعباس، دانشگاه آزاد اسلامی مرکز بندرعباس) تشکیل می‌دهد. با توجه به فرمول تعیین حجم نمونه کوکران، حجم نمونه آماری در سطح خطای ۰/۰۵ با دقت برآورد ۰/۰۵٪، ۳۶ نفر به دست آمد. گفتنی است، با وجود پراکندگی جامعه آماری، با توجه به اختلاف اندک بین حجم جامعه و نمونه آماری و با توجه به احتمال عدم برگشت برخی از پرسشنامه‌ها، پرسشنامه‌ها بین تمامی کارکنان کتابخانه‌های تحت مطالعه که در دسترس بودند، توزیع گردید تا تعداد پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده، به سقف حجم نمونه آماری برسد. در نهایت، ۳۸ پرسشنامه جمع‌آوری و ۳ پرسشنامه به دلیل نقص کنار گذاشته شد. بنابراین، ۳۵ پرسشنامه قابل استفاده به دست آمد که مبنای تجزیه و تحلیل داده‌ها قرار گرفتند.

۳-۳. ابزار جمع‌آوری داده‌ها و روایی و پایایی آن

در این پژوهش، برای جمع‌آوری داده‌ها از دو پرسشنامه پاسخ بسته زیر استفاده شد:

۱. پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و می‌یر (۱۹۹۰): مشتمل بر ۲۴ سؤال در سه

بُعد تعهد عاطفی، مستمر و تعهد تکلیفی بوده و هر بُعد آن حاوی ۸ سؤال است.

۲. پرسشنامه عدالت سازمانی نیهوف و مورمن (۱۹۹۳): مشتمل بر ۱۹ سؤال و

سه بُعد (عدالت توزیعی ۵ سؤال، عدالت رویه‌ای ۵ سؤال و عدالت مرادده‌ای /

تعاملی ۹ سؤال) می‌باشد.

با وجود استاندارد بودن پرسشنامه‌های تعهد سازمانی «آلن و می‌یر» (۱۹۹۰) و

عدالت سازمانی «نیهوف و مورمن» (۱۹۹۳)، به منظور تعیین روایی، پرسشنامه‌ها در

اختیار تعدادی از خبرگان قرار داده شد و نظرهای اصلاحی آنان اعمال گردید.

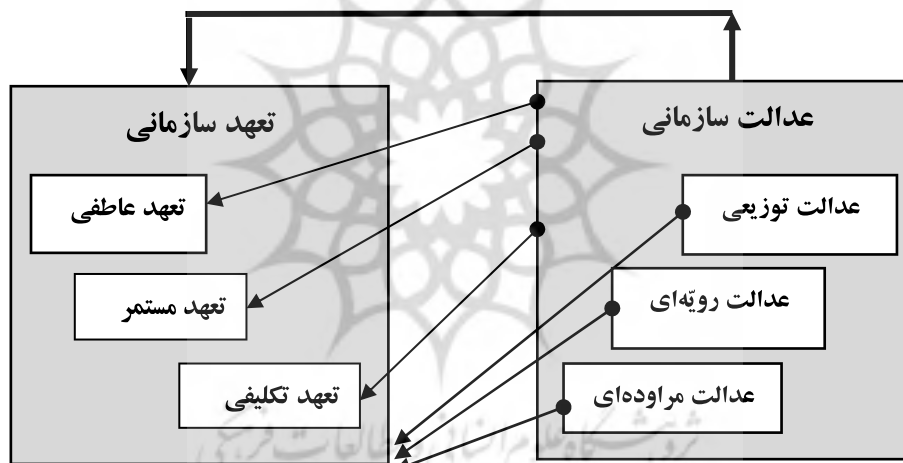
برای سنجش پایایی پرسشنامه‌ها، یک مرحله پیش آزمون انجام گرفت. بدین

_____ بررسی تأثیر ابعاد عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان / ۱۱۹

صورت، نخست تعداد ۳۰ پرسشنامه در جامعه مورد نظر توزیع و جمع‌آوری، و پس از وارد کردن داده‌ها به نرم‌افزار SPSS 15.0، ضرایب آلفای کرونباخ این پرسشنامه عدالت سازمانی و پرسشنامه تعهد سازمانی به ترتیب برابر ۰/۸۶۵ و ۰/۸۰۷ به دست آمد که نشان‌دهنده پایایی این پرسشنامه‌هاست.

۳-۴. مدل مفهومی و فرضیه‌های پژوهش

مدل مفهومی تحقیق (نمودار ۱) که نشان‌دهنده تأثیر عدالت سازمانی بر ارتقای تعهد سازمانی می‌باشد، بر اساس ادبیات و هدفهای تحقیق، طراحی شده است. بر اساس این مدل فرضیه‌های تحقیق تدوین شد.



نمودار ۱. مدل مفهومی تحقیق

فرضیه اعم: تأثیر عدالت سازمانی بر ارتقای تعهد سازمانی در بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بندرعباس، مثبت و معنادار است.

فرضیه اخص ۱. تأثیر عدالت سازمانی بر ارتقای تعهد عاطفی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بندرعباس، مثبت و معنادار است.

فرضیه اخص ۲. تأثیر عدالت سازمانی بر ارتقای تعهد مستمر کارکنان کتابخانه‌های

دانشگاهی شهر بندرعباس مثبت و معنادار است.

فرضیه اخص ۳. تأثیر عدالت سازمانی بر ارتقای تعهد تکلیفی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بندرعباس مثبت و معنادار است.

فرضیه اخص ۴. تأثیر عدالت توزیعی بر ارتقای تعهد سازمانی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بندرعباس مثبت و معنادار است.

فرضیه اخص ۵. تأثیر عدالت رویه‌ای بر ارتقای تعهد سازمانی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بندرعباس مثبت و معنادار است.

فرضیه اخص ۶. تأثیر عدالت مروده‌ای بر ارتقای تعهد سازمانی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بندرعباس مثبت و معنادار است.

فرضیه اخص ۷. تأثیر متغیرهای «عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت مروده‌ای» بر ارتقای تعهد سازمانی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بندرعباس مثبت و معنادار است.

۳-۵. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

در پژوهش حاضر، برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از آمار استنباطی شامل ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون چندگانه، آزمون T-Test و تحلیل واریانس (ANOVA) به کمک نرم‌افزار SPSS 15.0 استفاده شده است.

۴. یافته‌های پژوهش

۴-۱. آزمون فرضیه‌های مهم پژوهش و فرضیه‌های اخص (۱)، (۲) و (۳)

یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه اعم به کمک تحلیل رگرسیون، حاکی از آن است که بین عدالت سازمانی و تعهد سازمانی در سطح اطمینان ۹۹٪ رابطه مثبت و معناداری ($r = 0.792$ و $P < 0.01$) وجود دارد و نشان‌دهنده تأیید فرضیه اعم (۱) می‌باشد (جدول ۱). لذا می‌توان نتیجه گرفت که عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی

_____ بررسی تأثیر ابعاد عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان / ۱۲۱

تأثیر قوی و چشمگیری داشته و پیش‌بینی‌کننده مناسبی برای تعهد سازمانی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بندرعباس است.

جدول ۱. بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر ارتقای تعهد سازمانی در

کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بندرعباس

فرضیه‌ها	متغیر مستقل	متغیر وابسته	R	R Square	β استاندارد	آماره T	آماره F	سطح معناداری	تصمیم‌گیری
فرضیه مهم	عدالت سازمانی	تعهد سازمانی	۰.۷۹۲	۰.۶۲۷	۰.۷۹۲	۷.۴۴۲	۵۵.۳۸۵	۰.۰۰۰	تأیید فرضیه
اخص (۱)	عدالت سازمانی	تعهد عاطفی	۰.۳۲۸	۰.۱۰۷	۰.۳۲۸	۱.۹۹۲	۳.۹۶۹	۰.۰۵۵	رد فرضیه
اخص (۲)	عدالت سازمانی	تعهد مستمر	۰.۵۳۷	۰.۲۸۹	۰.۵۳۷	۳.۶۶۱	۱۳.۴۰۲	۰.۰۰۱	تأیید فرضیه
اخص (۳)	عدالت سازمانی	تعهد تکلیفی	۰.۸۳۷	۰.۷۰۱	۰.۸۳۷	۸.۷۹۲	۷۷.۳۰۶	۰.۰۰۰	تأیید فرضیه

همچنین، یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه‌های اخص (۱) و (۲) و (۳) با استفاده از تحلیل رگرسیون جدول ۱ مندرج شده است. همان‌گونه که مشاهده می‌شود، فرضیه‌های (۲) و (۳) مورد تأیید قرار گرفته‌اند. به بیان دیگر، نتایج حکایت از ارتباط مثبت و معنادار عدالت سازمانی با تعهد مستمر و تعهد تکلیفی داشته و افزایش عدالت سازمانی، به ارتقای این دو بُعد از تعهد سازمانی در بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بندرعباس منجر می‌شود. گفتنی است، با وجود ارتباط بین عدالت سازمانی و ابعاد سه‌گانه تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد تکلیفی)، رابطه بین عدالت سازمانی و تعهد عاطفی، معنادار نیست (جدول ۱).

۴-۲. آزمون فرضیه‌های اخص (۴)، (۵) و (۶)

به منظور بررسی تأثیر ابعاد سه‌گانه عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان کتابخانه‌های تحت مطالعه، باید فرضیه‌های فرعی (۴) تا (۶) مورد آزمون قرار گیرند. نتایج حاصل از این بررسی به کمک تحلیل رگرسیون، در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲. بررسی تأثیر ابعاد عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بندرعباس

فرضیه‌ها	متغیر مستقل	متغیر وابسته	R	R Square	β استاندارد	آماره T	آماره F	سطح معناداری	تصمیم‌گیری
اخص (۴)	عدالت توزیعی	تعهد سازمانی	۰.۸۰۵	۰.۶۴۹	۰.۸۰۵	۷.۸۰۷	۶۰.۹۴۷	۰.۰۰۰	تأیید فرضیه
اخص (۵)	عدالت رویه‌ای	تعهد سازمانی	۰.۶۶۸	۰.۴۴۶	۰.۶۶۸	۵.۱۵۳	۲۶.۵۵۲	۰.۰۰۰	تأیید فرضیه
اخص (۶)	عدالت مراوده‌ای	تعهد سازمانی	۰.۴۸۲	۰.۲۳۲	۰.۴۸۲	۳.۱۶۲	۹.۹۹۶	۰.۰۰۳	تأیید فرضیه

همان‌طور که یافته‌های حاصل از اجرای تحلیل رگرسیون نشان می‌دهد، سطوح معناداری کمتر از ۰.۵٪ بوده و این امر بیانگر تأثیرگذاری ابعاد سه‌گانه عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی است. بنابراین، فرضیه‌های اخص (۴)، (۵) و (۶) تأیید می‌شوند (جدول ۲).

۴-۲. آزمون فرضیه اخص (۷)

همچنین، برای اینکه بتوان در حضور سایر متغیرها (ابعاد سه‌گانه عدالت سازمانی) اثر هر بُعد را بر تعهد سازمانی مشاهده نمود، فرضیه اخص (۷) با استفاده از روش رگرسیون چندگانه مورد آزمون قرار می‌گیرد. همان‌طور که یافته‌های حاصل در جدول ۳ نشان می‌دهد، هر کدام از ابعاد عدالت سازمانی (عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و

_____ بررسی تأثیر ابعاد عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان / ۱۲۳

عدالت مراوده‌ای) در حضور سایر ابعاد، با تعهد سازمانی ارتباط مثبت و معناداری دارد. این امر بدین مفهوم است که این ابعاد می‌توانند زمینه ارتقای سطح تعهد سازمانی در بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بندرعباس را فراهم نمایند.

جدول ۳. بررسی اثر کلی ابعاد عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی در

کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بندرعباس

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	R	R Square	β استاندارد	آماره T	آماره F	سطح معناداری	تصمیم‌گیری
رتبه‌بندی (\geq)	عدالت	تعهد سازمانی	۰۹۲۴	۰۸۵۵	۰۶۶۸	۹.۲۴۷	۶۰.۶۹۶	۰.۰۰۰۰	تأیید فرضیه
	توزیعی				۰.۴۷۲	۵.۳۳۴			
	عدالت				۰.۰۰۳	۰.۰۳۷			
	رویه‌ای								
عدالت									
مراوده‌ای									

از این رو، مسئولان و دست‌اندرکاران این کتابخانه‌ها و مراکز دانشگاهی می‌توانند با پرورش و سرمایه‌گذاری، در ایجاد و توسعه هر چه بیشتر ابعاد عدالت سازمانی، بستر مناسبی برای ارتقای تعهد سازمانی در بخشهای مختلف کتابخانه‌های دانشگاهی فراهم کنند.

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به چالشهایی که سازمانهای خدماتی از جمله دانشگاه‌ها و مؤسسه‌های آموزش عالی امروزه با آن مواجه هستند، رعایت عدالت سازمانی و ارتقای تعهد سازمانی، از جمله نیازهای راهبردی برای خدمت‌رسانی، موفقیت و بقا در بلند مدت است. با دستیابی به شناخت مناسب از نحوه تأثیرگذاری عدالت سازمانی بر تعهد

سازمانی و نیز شناسایی عوامل و مؤلفه‌های مؤثر بر تعهد سازمانی، مدیران و مسئولان این امکان را می‌یابند که اقدامهای مناسب‌تری در جهت ارتقای تعهد سازمانی در سازمان، برنامه‌ریزی و مدیریت نمایند. بنابراین، پژوهش حاضر به بررسی این مهم در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بندرعباس پرداخته است. نتایج پژوهش حاضر نشان داد رعایت عدالت سازمانی و ابعاد آن، بر افزایش تعهد سازمانی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بندرعباس تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین، نتایج حکایت از ارتباط مثبت و معنادار عدالت سازمانی با تعهد مستمر و تعهد تکلیفی داشته و افزایش عدالت سازمانی منجر به ارتقای این دو بعد از تعهد سازمانی در بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بندرعباس می‌شود. گفتنی است، با وجود ارتباط بین عدالت سازمانی و ابعاد سه‌گانه تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد تکلیفی)، رابطه بین عدالت سازمانی و تعهد عاطفی معنادار نیست. یافته‌ها نیز نشان می‌دهد هر یک از ابعاد عدالت سازمانی (عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت مرادده‌ای) در حضور سایر ابعاد، با تعهد سازمانی ارتباط مثبت و معناداری دارد. این امر بدین مفهوم است که این ابعاد می‌توانند زمینه‌ی ارتقای سطح تعهد سازمانی در بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بندرعباس را فراهم کنند.

در این راستا، برای ارتقای تعهد سازمانی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بندرعباس، پیشنهادهای زیر ارائه می‌گردد:

- توصیه می‌شود برای ارتقای سطح تعهد سازمانی کارکنان، به اخلاق حرفه‌ای، اخلاق مدیریتی، بهبود تخصص و مهارت‌ها و شایستگی و دانش کارکنان و ... توجه ویژه‌ای شود.

- با به‌کارگیری سازوکارهایی همچون نظام ارزشیابی بر اساس عملکرد، نظام مدیریت مشارکتی، نبود تبعیض و رعایت عدالت سازمانی، طراحی نظام ترفیع و ارتقای مناسب، حمایت سازمانی و به‌کارگیری سبک رهبری مؤثر می‌توان در جهت بهبود تعهد سازمانی کارکنان گامهای مؤثری برداشت.

- به مسئولان و مدیران این مراکز خدمت‌رسانی و با ارزش پیشنهاد می‌شود زمینه‌ی

_____ بررسی تأثیر ابعاد عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان / ۱۲۵

ایجاد ثبات و امنیت شغلی برای کتابداران، بهبود کیفیت زندگی کاری، رضایت شغلی کارکنان، ایجاد فرصتهای ارتقای شغلی، برگزاری دوره‌های آموزشی، چالشی بودن و طراحی مناسب مشاغل را فراهم کنند.

- توصیه می‌شود مدیران و مسئولان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بندرعباس به شرایط فیزیکی محیط کار، ایجاد محیط سازمانی مطلوب و احترام به کارکنان را سرلوحه کار خویش قرار دهند. همچنین، نظر به اینکه «اعتبار و وجهه عمومی دانشگاه» تعهد سازمانی کارکنان را ارتقا می‌دهد، توصیه می‌شود مسئولان برای کسب و ارتقای جایگاه دانشگاه‌های شهر بندرعباس در سطح استان و کشور تلاش کنند. از جمله این اقدامها می‌توان به افزایش سطح علمی دانشگاه‌ها، پرورش نیروی و ارتباط سازنده و مؤثر با صنعت، اشاره نمود.

منابع

- برهانی، فاطمه (۱۳۸۱). بررسی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران.
- پور عزت، علی اصغر (۱۳۸۰). مدیریت دولتی و عدالت اجتماعی. *دانش مدیریت*، شماره ۵۵.
- دولت‌آبادی فراهانی، رضا (۱۳۷۸). بررسی تعهد سازمانی در سازمانهای دولتی و رابطه آن با عملکرد شاغلین. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده علوم اداری.
- رضائیان، علی (۱۳۸۴). *انتظار عدالت و عدالت در سازمان*. انتشارات سمت.
- زینالی صومعه، پروانه (۱۳۸۳). بررسی تأثیر رعایت سازمانی در اثر بخشی سازمانهای خدماتی برای جلب رضایت مشتریان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت بازرگانی، به راهنمایی دکتر اصغر مشبکی، دانشکده علوم انسانی دانشگاه تربیت مدرس.
- فلاحی، محمدعلی و وحیده احمدی (۱۳۸۵). ارزیابی کارایی هزینه شرکتهای توزیع برق در استان خراسان. *فصلنامه پژوهش‌های اقتصادی ایران*، سال هشتم، شماره ۲۸، ۱۳۷-۱۲۳.
- کوزه‌چیان، هاشم؛ جواد زارعی و طالب‌پور (۱۳۸۲). بررسی ارتباط تعهد سازمانی و رضایت شغلی مدیران و معلمان مرد تربیت بدنی آموزش‌گاه‌های استان خراسان. *فصلنامه المپیک*، شماره ۱ و ۲، ۴۳-۵۲.
- مدنی، حسین و محمدجواد زاهدی (۱۳۸۴). تعیین اولویت عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان

- (مطالعه موردی در شرکتهای پالایش گاز و بیدبلند). *مجله جامعه‌شناسی ایران*، دوره ششم، شماره ۱، ۳-۳۳.
- مرتضوی، شهرناز (۱۳۷۲). بهره‌وری نیروی انسانی و بررسی رضایت شغلی، تعهد سازمانی و امنیت شغلی. *فصلنامه مطالعات مدیریت*، دانشکده حسابداری و مدیریت دانشگاه علامه طباطبایی، شماره ۱، دوره سوم.
- نعیمی، عبدالزهرا و حسین شکرکن (۱۳۸۳). بررسی رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با خشنودی شغلی در کارکنان یک شرکت صنعتی. *مجله علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز*، دوره سوم، شماره‌های ۱ و ۲، ۷۰-۵۷.
- نعیمی، عبدالزهرا و حسین شکرکن (۱۳۸۵). بررسی رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز. *مجله علوم تربیتی و روانشناسی*، ۱(۱۳)، ۹۲-۷۹.
- Beverly, R., Obrien T., Akeryd d. (2001). Predicting the Organizational Commitment of Marketing Education and Health Occupations Education Teachers by Work Related Rewards. North Carolina state university.
- Brashear, Thomas G. (2002). Distributive and Procedural Justice in a Sales Force Context. *Journal of Business Research*.
- Derry, J.P., Iverson, R.D. (1998). Antecedents and Consequences of Dual and Unilateral Commitment: A Longitudinal Study. University of Melbourne. Working Paper in HRM & IR, 1, 11-20.
- Gautam, T., Van Dick, R., Wagner, U. (2004). Organizational identification and Organizational Commitment: Distinct aspects of two related concepts. *Asian Journal of Social Psychology*, 7, 301-15.
- Greenberg J. (1987). Taxonomy of Organizational Justice Theories. *Academy of Management Review*. 12(1).
- Groth, Markus, Stephen W. Gilliland. (2001). The Role of Procedural Justice in the Delivery of Services: A Study of Customers Reactions to Waiting. *Journal of Quality Management*.
- Jeffery G. Blodgett, Donna J. Hill, Stephen S. Tax. (1997). The Effects of Distributive, Procedural and Interactional Justice on Post complaint Behavior. *Journal of Retailing*, 73.
- Kray, Laura J., E. Allan Lind. (2002). The Injustice of Others: Social Reports and the Integration of Others Experiences in Organizational Justice Judgments, *Organizational Behavior and Human Design Processes*, 89(1).
- Lind E.A, T.R Tyler. (1988). *The Social Psychology of Procedural Justice*. New York.
- Liou, K. T., Nyhan, R. (1994). Dimension of Organizational Commitment in the Public Sector, *Public Administration Quarterly*, 18, 99-118.
- Mary A. Konovsky. (2000). Understanding Procedural Justice and its Impact on Business Organization. *Journal of Management*, 26(3).
- Mathieu, J.E., Zajac, D.M. (1990). A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates and Consequences of Organizational Commitment.

Psychological Bulletin, 2, 194-171.

- Maureen L. Ambrose. (2002). Contemporary Justice Research: A New Look at Familiar. *Organizational Behavior and Human Decision*, 89(1). 803- 812.
- Meyer JP, Stanley DJ, Herscovitch L. (2002). Affective continuance and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-52.
- Meyer, John.P., & Allen Natalie.J., & Smith Catherine.A. (1993). Commitment to organization and occupation. *Journal of Applied psychology*, 78(4).
- Mowday, R.T. (2000). Chickens, Pigs, Breakfast and Commitment. *The Organizational Behavior*, 16.
- Orlando C. Richard. (2002). Procedural Voice and Distributive Justice. *Journal of Business*. 55(9).
- Robbins, Stephen p. (2005). *Organizational behavior*, Eleventh edition, Prentice-Hall of India.
- Rylander, D. H. (2003). Change in Organizational Commitment for Sales Force Newcomers: An Exploratory Look at early Employment Influences. Retrieved Form: [Http://WWW.a-cme.org](http://WWW.a-cme.org).
- Vicente R.P., V., Inmaculada B., Ana B. E., Carlos B. L. (2007). Organizational commitment to employees and organizational performance. *Personnel Review*, 36(6), 867-886.

