http://www.jmep.ir
Archive of SID

رابطه عدالت سازمانی و تعهد سازمانی با پاسخ‌گوئی مدیران در دانشگاه آزاد اسلامی (مطالعه موردی: واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی غرب استان مازندران)

اباصلت نورایی [1]

فصلنامه مدیریت و چشم‌انداز آموزش
سال اول، شماره یک، پاییز ۹۸

تاریخ دریافت: ۹۸/۶/۲۹
تاریخ پذیرش: ۹۸/۹/۲۰

چکیده

رسالت اصلی هر سازمان دستیابی به اهداف تعیین‌شده در چارچوب راهبرد سازمان است، ازاین‌رو پاسخ‌گوئی در حال گذر از شکل‌های قدیمی مسؤلیت به طرف سایر شکل‌ها، به‌ویژه نظام‌های مدیریت کارآمدتر و پاسخ‌گوتر است. مطالعه حاضر با هدف شناخت میزان رابطه عدالت سازمانی و تعهد سازمانی با پاسخ‌گوئی مدیران و کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی غرب استان مازندران انجام شد. روش مطالعه حاضر توصیفی – همبستگی بود. جامعه آماری شامل ۶۲۵ نفر از کلیه کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی غرب استان مازندران بود. نمونه مورد مطالعه ۲۰۹ نفر بر اساس نمونه‌گیری احتمالی و به‌صورت تصادفی هستند که در مطالعه شرکت کردند. ابزارهای اندازه‌گیری پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و مییر (۱۹۹۰)، پرسشنامه عدالت سازمانی نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) و پرسشنامه

۱. کارشناس ارشد مدیریت دولتی گرایش مالی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد چالوس، ایران
abasalt.nooraee@gmail.com

www.SID.ir

Archive of SID

پاسخ‌گوئی عمومی جنسن (۲۰۰۰) بودند. یافته‌های این مطالعه نشان داد بین عدالت سازمانی و تعهد سازمانی و پاسخ‌گوئی مدیران و کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی غرب استان مازندران رابطه وجود دارد. جهت افزایش پاسخ‌گوئی سازمانی بهتر است دوره‌های آموزشی مناسب به‌منظور آشنایی مدیران با اصول و مبانی عدالت برگزار شود و همچنین تشویق شوند تا عملاً از عدالت سازمانی در سازمان استفاده کنند.

کلیدواژه‌ها: *تعهد سازمانی، عدالت سازمانی*، پاسخ‌گوئی مدیران.

مقدمه

سازمان‌های دولتی و غیردولتی به‌وسیله مردم و برای مردم ایجاد می‌شوند و باید در برابر آنان پاسخ‌گو باشند (Hughes, Translated by Alvani, Khalili and Memarzade, 2018). پاسخ‌گوئی[1] به تأیید یا فرض مسؤلیت در قبال اقدامات یا تصمیمات و تعهد نسبت به ارائه گزارش و توضیح در مورد پیامدها و نتایج ایجادشده اشاره دارد (Rezaei, 2018) و صرفاً به ارائه اطلاعات یا پاسخ به برخی سؤالات محدود نمی‌شود؛ بلکه به مفاهیمی اخلاقی مانند بی‌طرفی و عدالت نیز دلالت دارد و دامنه آن به فعالیت‌هایی که شامل وضع اهداف و گزارشگری نتایج آن اهداف و پیامدهای صحیح یا اشتباه آنان گسترش می‌یابد (Parker & Guthrie, 1993). پاسخ‌گوئی با ایجاد شفافیت موجب از بین رفتن شکاف میان مسؤلان و مردم یا حاکمیت‌کنندگان و حاکمیت شوندگان می‌شود (Rahimi & Imanpour, 2018). در مدیریت نوین، موضوع پاسخ‌گوئی اهمیت زیادی دارد زیرا بحث مصالح و منافع عمومی مطرح است. تغییر الگوی اداره و ظهور شیوه‌های نوین حکومت اداری مانند مدیریت عمومی نوین مسئله پاسخ‌گوئی را با شدت بیشتری دنبال کرده است (Taleb Nia, Rajab Dorri, Khani Zlan, 2019). اجرای اثربخش سیستم مدیریت پاسخ‌گوئی در آموزش عالی به معنی در نظر گرفتن دانشجویان به‌عنوان مشارکت‌کنندگان فعال در فرایند آموزشی، اساتید به‌عنوان

1. Accountability

www.SID.ir

Archive of SID

آموزش‌دهنده، مدیر و رهبر و واحد آموزشی در نقش مدل منابع انسانی پاسخ‌گو نسبت به جامعه است (Sandu, Solomon, Morar & Muhammad, 2014) و بر اهمیت آن می‌افزاید. به نظر می‌رسد این مهم در صورتی تحقق یابد که با کارکنان سازمان به عدالت رفتار شود. مطالعه عدالت[1] در محیط‌های کاری، در سال‌های اخیر رشد فزاینده و چشمگیری داشته است. مطالعه در باب انصاف و عدالت با فعالیت (Adams, 1963) در باب نظریه تساوی آغاز شده است. آدامز استدلال می‌کند که نابرابری درک شده در مورد توزیع نتایج باعث واکنش‌های احساسی منفی در میان کارکنان ازجمله نارضایتی می‌شود (Jung, Brown, & Zablah, 2017). در این نظریه بر روی عدالت ادراک‌شده نسبت به پیامدها تأکید شده است (Moliner, Cropanzano & Martínez-Tur, 2017). این تأکید بر پیامدها چنان‌که محققان دیگر نیز بررسی کرده‌اند بعدها با عنوان عدالت توزیعی در حوزه نظریه‌پردازی‌ها مطرح شد. عدالت توزیعی[2] به عادلانه بودن پیامدها و نتایجی که کارکنان دریافت می‌کنند و به نحوه پاسخ‌دهی افراد نسبت به مداخله‌ها و رفتارهای ناعادلانه مدیران و سرپرستان در توزیع امکانات و پاداش‌ها در سازمان اشاره دارد (Khosravizadeh, Kamankesh, Moghadasi, Zohrevandian, 2019). بااین‌حال، تحقیقات بعدی در محیط‌های مختلف نشان داده که نظریه تساوی آدامز، قادر به تبیین و پیش‌بینی کامل واکنش‌های انسان‌ها به بی‌عدالتی ادراک‌شده نیست. این ناتوانی انگیزه لازم را فراهم ساخت تا محققان بر بعد دیگری از عدالت موسوم به عدالت رویه‌ای تمرکز کنند (tayyebi sani, siavashi, ameriyan, 2019). در عدالت رویه‌ای[3] تأکید ویژه بر فرایندهای تصمیم‌گیری است که منجر به دستیابی به شرایط، امکانات، فرصت‌ها و امثال آن می‌شود. این گسترش ابعاد عدالت نشان می‌دهد که در بسیاری شرایط نحوه توزیع امکانات و فرصت‌ها به‌اندازه‌ای که فرایند این توزیع و به‌ویژه تصمیم‌گیری درباره نحوه توزیع برای افراد اهمیت دارد، مهم نیست (Tornblom & Vermunt, 2016). در کنار عدالت رویه‌ای، بعد سوم

1. justice
2. distributive justice
3. procedural justice

www.SID.ir

Archive of SID

موسوم به عدالت تعاملی یا مراوده‌ای به منصه ظهور رسید. عدالت مراوده‌ای[1] عبارت است از ادراک افراد نسبت به عادلانه بودن نوع برخوردی که دیگران با آن‌ها می‌کنند (Abedi Jafari, Hosseinzadeh, 2014). توجه به عدالت در سازمان‌ها ضامن شیوه رفتار با کارکنان است و اولین عامل سلامت در سازمان‌ها محسوب می‌شود (Turani, Rajabi Fard,Seyedin, Ahadinejad, 2014). چگونگی توزیع عدالت در سازمان اهمیت زیادی بر رفتار افراد در سازمان دارد. کارکنانی که احساس بی‌عدالتی در سازمان می‌کنند به طرق مختلف ازجمله پایین آوردن سطح عملکرد کاری و سطح بهره‌وری در سازمان، واکنش نشان می‌دهند (Mehrabi Taleghani, Mohammadian Saravi, 2018). ادراک بی‌عدالتی در سازمان‌ها موجب افزایش تناوب رفتارهای نامولد یا خودشکننده میان اعضای سازمان می‌شود و رفتارهایی چون ابراز خستگی، غیبت و افزایش مقاومت در برابر تغییر را افزایش می‌دهد (Azeem, Abrar, Bashir & Zubair, 2015). مطالعات پیشین به‌عنوان‌مثال (Rahmanian, Arab, Hosseini, Mardani, 2017). از رابطه بین عدالت سازمانی با پاسخ‌گوئی مدیران حمایت کرده‌اند (Gharaee, Bahrami, Rejalian, Atashbahar, Homayoun, Ataollahi., et al, 2013) نشان دادند عدالت سازمانی ادراک شده دارای رابطه معنادار آماری با پاسخ گوئی اجتماعی است. مطالعه جانگ و همکاران (2017) نیز نشان داد عدالت تعاملی مشتری، تناسب بین مشتری- کارمند را افزایش می‌دهد و عدالت اطلاعاتی مشتری هم تناسب کارمند- مشتری و هم خودکارآمدی را افزایش می‌دهد. مفهوم دیگری که امروزه در سازمان‌ها و به‌ویژه در سازمان‌های آموزشی مورد بحث است تعهد سازمانی است. تعهد سازمانی[2] نوعی احساس دل‌بستگی و وفاداری کارمند به کار سازمانی است و هنگامی‌که هدف وی در مطابقت با اهداف سازمان قرار دارد، متعهد به سازمان نامیده می‌شود (Tabli, Moradi Shahrabak, Irannejad Parizi, 2019). کارکنانی که خود را برای یک شغل ناقص می‌شمارند سازمان را ترک می‌کنند و زمان زیادی را در

1. interactianal justice
2. organizational commitment

www.SID.ir

Archive of SID

سازمان نمی‌گذرانند و درصورتی‌که احساس رفتار اخلاقی از سازمان داشته باشند تصمیم کمتری برای ترک سازمان دارند (Wong & Laschinger, 2015; Devi & Vijayakumar, 2015). سازمان‌ها از دو طریق می‌توانند تعهد سازمانی کارمندانشان را افزایش دهند. ابتدا سازمان‌ها می‌توانند درک کارمندان را از عضویت سازمانی افزایش دهند و دوم اینکه سازمان‌ها می‌توانند به کارمندان نشان دهند که آن‌ها موردتوجه مدیران هستند و این هم ازلحاظ نظری و هم عملی مهم است (bakhtazmaybonab, Roshani, 2019). افزایش میزان تعهد کارکنان می‌تواند منجر به افزایش بهره‌وری، کاهش جابجایی و غیبت کارکنان در سازمان شود (Khan & Jan, 2015). مطالعات پیرامون رابطه بین تعهد سازمانی با پاسخ‌گوئی مدیران نشان داد مسئولیت‌های اجتماعی سازمان تأثیر مثبتی بر تعهد سازمانی دارد (Mohammadi, Mohebinejad, Zohori, Biglori, 2018). همچنین ادراکات کارکنان درزمینهٔ پاسخ‌گوئی اجتماعی بر تعهد سازمانی تأثیر معناداری دارد (Mousavi, 2018). در مطالعه بایر (2018) تعهد سازمانی به‌عنوان متغیر تعدیل‌کننده توانست بر پاسخ‌گوئی عملکرد آژانس‌های دولتی تأثیر بگذارد. کرمی و عباسپور (2016) نیز نشان دادند درصورتی‌که مدیران پاسخ‌گو باشند، با بالابردن کیفیت‌های خدماتی دریافتی مشتریان خواهند توانست میزان تعهد مؤدیان مالیاتی را افزایش دهند. با توجه به پژوهش‌های انجام شده و اشاره به اهمیت موضوع پاسخ‌گوئی که در مدیریت دولتی نوین در حکم یکی از اهداف اصلاح اداری مطرح می‌شود، به نظر می‌رسد در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی غرب استان مازندران با حساسیت کاری و فراگیری آن در سطح کل کشور پاسخ‌گوئی و عوامل مؤثر بر آن چندان موردتوجه قرار نگرفته است. به همین جهت هدف تحقیق حاضر پاسخ‌گوئی به این پرسش است که آیا عدالت سازمانی و تعهد سازمانی با پاسخ‌گوئی مدیران در دانشگاه‌های آزاد اسلامی غرب استان مازندران ارتباط دارد؟

www.SID.ir

Archive of SID

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع همبستگی است که جامعه آماری آن شامل کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی غرب استان مازندران هستند (N = ۶۲۵). برای تعیین نمونه پژوهش از جدول مورگان استفاده شد و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۲۰۹ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه است.

پرسشنامه تعهد سازمانی: این پرسشنامه به‌وسیله (Allen& Meyer, 1990) ساخته شده است و شامل ۲۴ عبارت است که ابعاد سه‌گانه تعهد عاطفی (عبارات ۱ تا ۸)، تعهد مستمر (عبارات ۹ تا ۱۶) و تعهد هنجاری (عبارات ۱۷ تا ۲۴) را می‌سنجد. این عبارات بر مبنای مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت از کاملاً مخالفم (امتیاز ۰) تا کاملاً موافقم (امتیاز ۵) نمره‌گذاری می‌شود. شاخص روایی محتوای این ابزار در مطالعات متعدد بیش از ۰/۸۹ گزارش شده است (Nabizadeh Gharghozar, Atashzadeh Shoorideh, Khazaei, Alavi-Majd, 2013). پایایی این پرسشنامه در مطالعه (Zarbashi., et al, 2015) با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای تعهد عاطفی ۰/۸۹، برای تعهد مستمر ۰/۸۶ و برای تعهد هنجاری ۰/۸۷ به‌دست‌آمده است.

پرسشنامه عدالت سازمانی: این مقیاس توسط (Niehoff & Moorman, 1993) ساخته شد و سه مؤلفه عدالت توزیعی (عبارات ۱ تا ۵)، عدالت رویه‌ای (عبارات ۶ تا ۱۰) و عدالت مراوده‌ای (عبارات ۱۱ تا ۱۵) را می‌سنجد. (Ghafouri Varnosfaderani, Golparvar, 2009) ضریب پایایی (آلفای کرونباخ) این پرسشنامه را برای عدالت توزیعی ۰/۸۴، عدالت رویه‌ای ۰/۷۸ و عدالت مراوده‌ای ۰/۸۶ به دست آوردند. در مطالعه (Hatamian,؛Yoseliani, G؛Abdollahi, 2014) پایایی این پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای عدالت توزیعی ۰/۷۹، عدالت رویه‌ای ۰/۸۳ و عدالت مراوده‌ای ۰/۹۲ به دست آمد.

www.SID.ir

Archive of SID

پرسشنامه پاسخ‌گوئی عمومی: این پرسشنامه به‌وسیله (Jensen, 2000) ساخته شد و مشتمل بر ۴۳ عبارت است که پنج مؤلفه پاسخ‌گوئی سازمانی، قانونی، اخلاقی، عملکردی و مالی را می‌سنجد. عبارات این پرسشنامه در طیف لیکرت پنج‌درجه‌ای نمره‌گذاری می‌شود و پاسخ‌گوئی سازمانی عبارات ۱ تا ۱۲، پاسخ‌گوئی قانونی عبارات ۱۳ تا ۲۱، پاسخ‌گوئی اخلاقی عبارات ۲۲ تا ۳۴، پاسخ‌گوئی عملکردی عبارات ۳۵ تا ۴۱ و پاسخ‌گوئی مالی عبارات ۲۴ و ۴۳ را شامل می‌شود. پایایی این پرسشنامه در مطالعه حاضر با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۴۲ به دست آمد که نشان‌دهنده پایایی مورد قبولی است.

تجزیه‌وتحلیل داده‌ها با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری انجام شده است.

یافته‌های تحقیق

در پژوهش حاضر سه متغیر تعهد سازمانی، عدالت سازمانی و پاسخ‌گوئی وجود دارد که هر یک با استفاده از یک پرسشنامه استانداردشده سنجیده شده است. پرسشنامه تعهد سازمانی دارای سه زیر مؤلفه، پرسشنامه عدالت سازمانی دارای سه زیر مؤلفه و پرسشنامه پاسخ‌گوئی دارای پنج زیر مؤلفه است. در جدول ۱ شاخص‌های توصیفی نمره کل هر یک از این پرسشنامه‌ها آورده شده است.

جدول ۱. آمار توصیفی پرسشنامه‌های پژوهش

نام مؤلفه	میانگین	میانه	انحراف معیار	دامنه	کمترین	بیشترین
تعهد سازمانی	۱۱۲/۸۱	۱۱۳	۲۴/۷۲	۱۳۶	۳۲	۱۶۸
تعهد عاطفی	۳۸/۴۶	۳۹	۹/۳۲	۴۸	۸	۵۶
تعهد مستمر	۳۶/۳۸	۳۶	۹/۱۸	۴۸	۸	۵۶
تعهد هنجاری	۳۷/۹۶	۳۸	۹/۸۰	۴۸	۸	۵۶
عدالت سازمانی	۶۵/۱۳	۶۶	۱۲/۰۴	۶۳	۲۷	۹۰
عدالت توزیعی	۲۲/۷۴	۲۳	۴/۹۹	۲۵	۵	۳۰

www.SID.ir

Archive of SID

عدالت رویه‌ای	۲۰/۰۵	۲۱	۴/۸۷	۲۵	۷	۳۰
عدالت مراوده‌ای	۲۲/۳۴	۲۳	۴/۸۷	۲۳	۷	۳۰
پاسخ‌گوئی	۱۳۵/۷۳	۱۳۶	۱۸/۶۸	۱۰۶/۳۰	۷۸/۷۰	۱۸۵
سازمانی	۲۸/۸۲	۲۹	۷/۱۵	۳۸	۸	۴۶
قانونی	۳۰/۸۵	۳۱	۴/۵۹	۲۸	۱۵	۴۳
اخلاقی	۴۵/۴۱	۴۶	۶/۰۲	۳۸	۲۵	۶۳
عملکردی	۲۲/۳۸	۲۲	۴/۱۹	۲۲	۱۱	۳۳
مالی	۸/۲۵	۸	۲/۳۲	۱۰	۲	۱۲

جهت بررسی نرمال بودن دادها از آزمون کولموگروف – اسمیرنوف استفاده شد که نتایج در جدول ۲ نمایش داده شده است. بر این اساس متغیرهای تعهد مستمر و تعهد هنجاری دارای توزیع نرمال و سایر متغیرهای پژوهش دارای توزیع غیر نرمال هستند.

www.SID.ir

Archive of SID

جدول ۲. آزمون کولموگروف – اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن متغیرها

نام مؤلفه	میانگین	انحراف معیار	آماره	سطح معناداری
تعهد عاطفی	۳۸/۴۶	۹/۳۲	۰/۰۶۳	۰/۰۰۳
تعهد مستمر	۳۶/۳۸	۹/۱۸	۰/۰۴۱	۰/۲۰۰
تعهد هنجاری	۳۷/۹۶	۹/۸۰	۰/۰۴۸	۰/۰۶۴
عدالت توزیعی	۲۲/۷۴	۴/۹۹	۰/۰۷۸	۰/۰۰۰
عدالت رویه‌ای	۲۰/۰۵	۴/۸۷	۰/۰۸۴	۰/۰۰۰
عدالت مراوده‌ای	۲۲/۳۴	۴/۸۷	۰/۰۹۰	۰/۰۰۰
پاسخ‌گوئی سازمانی	۲۸/۸۲	۷/۱۵	۰/۰۶۵	۰/۰۰۲
پاسخ‌گوئی قانونی	۳۰/۸۵	۴/۵۹	۰/۰۶۷	۰/۰۰۱
پاسخ‌گوئی اخلاقی	۴۵/۴۱	۶/۰۲	۰/۰۶۸	۰/۰۰۱
پاسخ‌گوئی عملکردی	۲۲/۳۸	۴/۱۹	۰/۰۵۵	۰/۰۱۷
پاسخ‌گوئی مالی	۸/۲۵	۲/۳۲	۰/۱۰۷	۰/۰۰۰

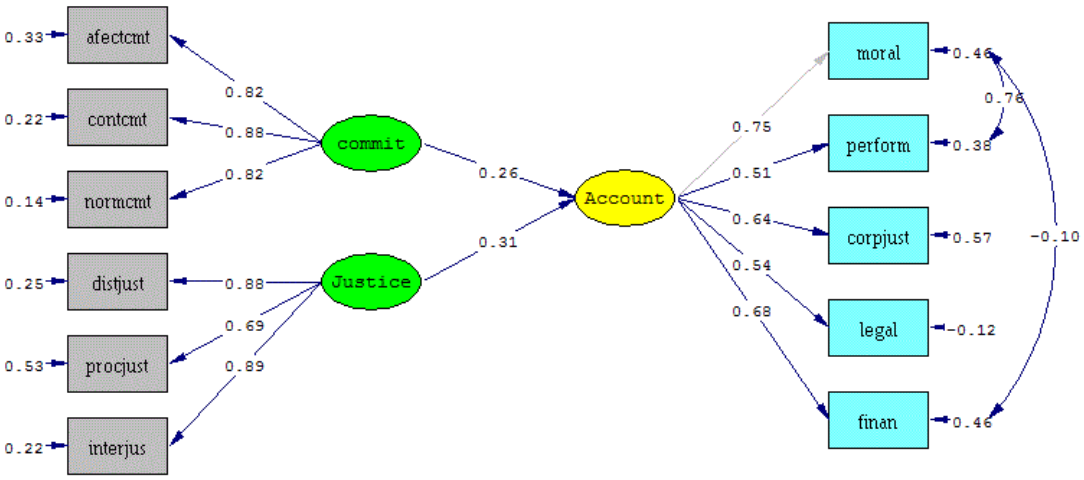
جهت پاسخ به پرسش پژوهش از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. اما قبل از بررسی روابط بین متغیرهای موجود در مدل بهتر ابتدا از برازش مدل اطمینان حاصل کنیم. شکل‌های ۱ و ۲ برون‌دادهای نرم‌افزار لیزرل را جهت آزمون فرضیات نمایش می‌دهند.

جدول ۳. آستانه موردپذیرش و مقادیر مشاهده شده شاخص‌های برازش در پژوهش حاضر

نام شاخص	مقدار توصیه‌شده	مقدار مشاهده شده در پژوهش حاضر
نسبت کای‌دو به درجه آزادی	بین ۱ تا ۳	۳/۰۴۹
ریشه خطای میانگین مجذورات تقریبی (RMSEA)	کمتر از ۰/۱	۰/۰۹۹
شاخص نرم شده برازندگی (NFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۸۴
شاخص برازندگی تطبیقی (CFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۸۵
شاخص نیکویی برازندگی (GFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۷۸
شاخص برازش افزایشی برابر (IFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۸۵
شاخص خوبی برازندگی تعدیل شده (AGFI)	بیشتر از ۰/۸	۰/۶۲

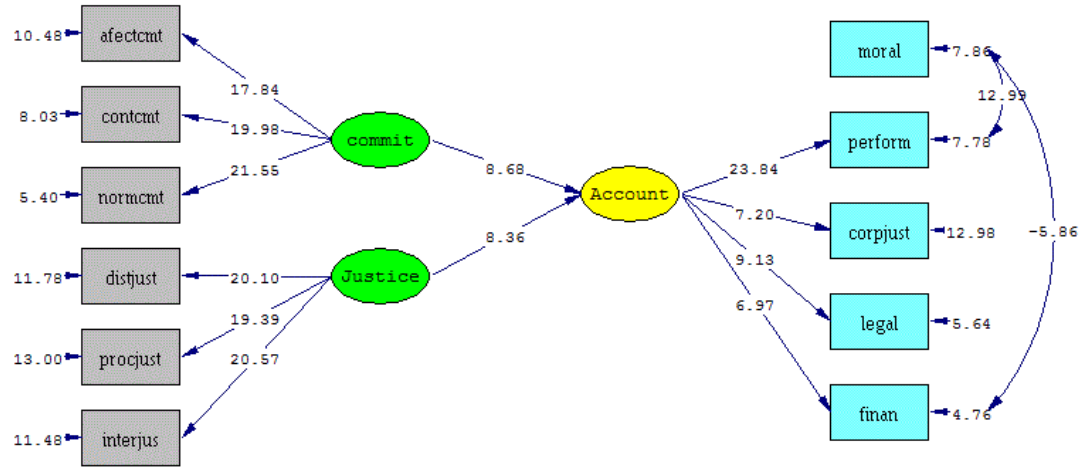
www.SID.ir

Archive of SID



Chi-Square=118.78, df=39, P-value=0.00000, RMSEA=0.099

شکل ۱. ضرایب استاندارد مدل معادلات ساختاری آزمون فرضیات پژوهش



Chi-Square=118.78, df=39, P-value=0.00000, RMSEA=0.099

شکل ۲. ضرایب معناداری مدل معادلات ساختاری آزمون فرضیات پژوهش

www.SID.ir

Archive of SID

مقدار کای اسکوایر برابر با ۱۱۸/۷۸ به دست آمده است، با توجه به سطح معناداری ۰/۰۱ در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار است. این مقدار نشان دهنده برازش پایین مدل است.

در مدل پژوهشی ارائه شده، مقدار کای دو به درجه آزادی برابر با ۳/۴۵ به دست آمده است. مقدار جذر برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA) برابر با ۰/۰۹۹ است. که از مقدار توصیه شده ۰/۱ بزرگ‌تر است. همچنین شاخص برازندگی تطبیقی (CFI) برابر با ۰/۸۵ شاخص نیکویی برازش (GFI) برابر با ۰/۷۸ شاخص برازش افزایشی برابر (IFI) با ۰/۸۵ شاخص نیکویی برازش تعدیل یافته (AGFI) برابر با ۰/۶۲ و شاخص برازندگی هنجار یافته (NFI) برابر با ۰/۸۴ به دست آمده است. بنابراین، حداقل ۳ مورد از شاخص‌های برازش در حد مطلوب قرار دارد این امر نشان دهنده برازش مناسب مدل است. جدول ۳ خلاصه‌ای از مقادیر توصیه شده شاخص‌های برازش و مقادیر مشاهده شده و جدول ۴ مقادیر ضرایب استاندارد و ضرایب معناداری هر یک از متغیرهای پژوهش را نمایش می‌دهد.

جدول ۴. نتایج حاصل از مدل ساختاری

فرضیات مدل مفهومی پژوهش	ضرایب استاندارد	ضرایب معناداری	نتیجه
بین تعهد سازمانی و پاسخ‌گوئی مدیران و کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی غرب استان مازندران رابطه وجود دارد.	۰/۲۶	۸/۶۸	تائید
بین عدالت سازمانی و پاسخ‌گوئی مدیران و کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی غرب استان مازندران رابطه وجود دارد.	۰/۳۱	۸/۳۶	تائید

با توجه به مقادیر معناداری تأثیر هر دو متغیر تعهد سازمانی و عدالت سازمانی بر روی پاسخ‌گوئی مدیران و کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی غرب استان مازندران در سطح اطمینان ۹۹ درصد تائید می‌شود؛ بنابراین، بین عدالت سازمانی و تعهد سازمانی و پاسخ‌گوئی مدیران و کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی غرب استان مازندران رابطه وجود دارد.

www.SID.ir

Archive of SID

بحث و نتیجه‌گیری

مطالعه حاضر با هدف شناخت میزان رابطه عدالت سازمانی و تعهد سازمانی با پاسخ‌گوئی مدیران و کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی غرب استان مازندران انجام شد. نتایج این مطالعه نشان داد عدالت سازمانی با پاسخ‌گوئی مدیران و کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی غرب استان مازندران رابطه دارد. این یافته همسو با مطالعه (Rahmanian, et al, 2016) و (Gharae, et al, 2013) است که نشان دادند عدالت سازمانی با پاسخ گوئی رابطه دارد. بر اساس این یافته، اجرای عدالت از سوی مدیران از طرفی بر اساس یک نظام علت و معلولی می‌تواند به پاسخ‌گوئی بهتر ارباب‌رجوع منجر شود. ازجمله اهداف عمده پاسخ‌گوئی می‌توان به اطمینان از عملکرد درست و مطابق برنامه، تصحیح اشتباهات، تعیین ضعف‌ها برای جلوگیری از تکرار آن‌ها، کاربرد مؤثر منابع فیزیکی، مالی و نیروی انسانی و به دست آوردن بیشترین کارایی، اجرای صحیح قوانین و مقررات نام برد. از طرف دیگر اجرای عدالت به بهره‌وری بیشتر سازمان و موسسه منجر خواهد شد؛ یعنی اینکه وقتی کارکنان احساس کنند که با آنان با عدالت رفتار می‌شود منجر به افزایش تعهد و انگیزه خواهد شد و این افزایش انگیزه و تعهد منجر به جذب مشتری بیشتر و سوددهی بیشتر و بهره‌وری بیشتر موسسه خواهد شد. هرگونه اقدامی که منجر به عادلانه‌تر شدن پرداخت‌ها، رویه‌ها و فرآیندهای رسمی سازمان و رفتار سرپرستان با کارکنان شود سطح پاسخ‌گوئی سازمان را بهبود خواهد داد. چراکه منجر به ایجاد تصویر بهتر از سازمان در ذهن مشتریان خواهد شد. از سویی دیگر یافته‌های مطالعه حاضر نشان داد بین تعهد سازمانی با پاسخ‌گوئی مدیران رابطه وجود دارد. این یافته با مطالعه (Mohammadi, et al, 2018) و (Mousavi, 2018) همخوان است که نشان دادند مسئولیت‌های اجتماعی سازمان تأثیر مثبتی بر تعهد سازمانی دارد و ادراک کارکنان از پاسخ‌گوئی اجتماعی بر تعهد سازمانی تأثیر دارد. در همین راستا، (Abbaspour, Karami,؛2016) نیز نشان دادند درصورتی‌که مدیران پاسخگو باشند، با بالا بردن کیفیت‌های خدماتی دریافتی مشتریان، خواهند توانست میزان تعهد کارکنان را افزایش دهند. در تبیین این

www.SID.ir

Archive of SID

یافته می‌توان گفت پاسخ‌گوئی به‌عنوان تضمین‌کننده منافع عمومی، ابزاری برای بهبود خدمات و همچنین کنترل سازمان‌ها است. پاسخ‌گوئی اشتیاق برای کمک به مشتری و عرضه خدمات به او را دربر دارد و در صورت قصور در این امر، نارضایتی و برداشت منفی نسبت به کیفیت خدمات ارائه شده را ایجاد می‌کند و میزان تعهد مشتری را نسبت به سازمان کاهش می‌دهد. این یافته از این نظر همسو با مطالعه (Bayer, 2018) بود که نشان داد تعهد سازمانی می‌تواند بر پاسخ‌گوئی سازمان تأثیر بگذارد. پیشنهاد می‌شود جهت افزایش پاسخ‌گوئی سازمانی، دوره‌های آموزشی کافی و مناسب به‌منظور آشنا شدن مدیران با اصول و مبانی عدالت سازمانی و نحوه به‌کارگیری آن برگزار شود و درعین‌حال مدیران تشویق شوند تا در تعامل با زیردستان خود، عملاً از اصول و یافته‌های نظریه عدالت سازمانی استفاده کنند.

Reference

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. ***Journal of occupational psychology***, *63*(1), 1-18.

Abedi Jafari, H; Hosseinzadeh, A, (2014). The Impact of Rawls's Justice-Based Ethics on Organizational Knowledge and Management. *Islam and Management*. 2 (4). 120-107. (In Persian).

Abbaspour, E؛ Karami, A, (2016). The Role of Service Quality and Accountability of Managers in Taxpayers Commitment. International Conference on Innovation in Science and Technology. (In Persian).

Abdollahi, B؛Yoseliani, G؛Hatamian, J, (2014). The Relationship between Components of Organizational Justice and Organizational Commitment in Elementary School Teachers. *New Educational Thoughts*. 10 (2). 118-92. (In Persian).

Azeem, M. M., Abrar, M., Bashir, M., & Zubair, A. (2015). Impact of organizational justice and psychological empowerment on perceived organizational performance: The mediating role of organizational

www.SID.ir

Archive of SID

citizenship behaviour. *American Journal of Industrial and Business Management*, *5*(05), 272.

Bayer, E. (2018). The Influence of Budget Goal Clarity, Internal Control System, Reporting System, with Organizational Commitment as Moderating Variable on the Performance Accountability of Government

bakhtazmaybonab, M., Roshani, S. (2019). Monitoring the Organizational Paranoid Effectiveness of Spiritual Leadership by Mediating Organizational Commitment. Quarterly Journal of Public Organzations Management, 7(4), 140-128. (In Persian) doi: ۱۰.۳۰٤۷۳/ipom.۲۰۱۹.۳٥۱٤٥.۲۷۷۳.

Devi, M. N. U., & Vijayakumar, C. (2015). A Study on Impact of Morale on Organisational Commitment, Through Structural Equation Modelling (SEM). *Annual Research Journal of Symbiosis Centre for Management Studies*, *4*, 16-38.

Jensen, L. (2000). Image of accountability in Danish public sector reform. In IPMN Conference on Learning form Experience with New Public Management (pp. 4-6).

Jung, J. H., Brown, T. J., & Zablah, A. R. (2017). The effect of customer-initiated justice on customer-oriented behaviors. *Journal of Business Research*, *71*, 38-46.

Hughes, O. E, (2018). Modern State Management: A Strategic Approach to the Development of Thoughts, Concepts and Theories. Translated by Seyyed Mahdi Alvani, Sohrab Khalili Shorini and Gholamreza Memarzadeh. Tehran: Pearl. (In Persian).

Gharaee H, Bahrami M, Rejalian F, Atashbahar O, Homayoun A, Ataollahi F et al. (2013). The relationship of organizational perceived justice and social responsibility in Yazd hospitals, Iran. 3.; 1 (1):26-37. (In Persian).URL: http://jms.kmu.ac.ir/article-1-30-fa.html.

Ghafouri Varnosfaderani, M., Golparvar, M. (2009). A survey of Relationship between Organizational Justice with Organizational Commitment among Staff of Esfahan Municipality. *Journal of*

www.SID.ir

Archive of SID

Psychological Studies, 5(4), 129-148. (In Persian). doi: 10.22051/psy.2009.1616.

Khan, A. S., & Jan, F. (2015). The study of organization commitment and job satisfaction among hospital nurses. A survey of district hospitals of dera ismail khan. *Global Journal of Management and Business Research*.

Khosravizadeh, E., Kamankesh, A., Moghadasi, H., Zohrevandian, K. (2019). The relationship between Organizational Justice and Job Eengagement with Organizational Performance of coaches (case study: Arak Sports boards). *Scientific Journal Of Organizational Behavior Management in Sport Studies*, 6(1), 55-63. (In Persian).doi: 10.30473/fmss.2019.45213.1913.

Mohammadi, M; Mohebinejad, M; Zohori, Z; Biglori, Z, (2018). The Role of Organizational Social Responsibility in the Organizational Commitment of Managers of Government Organizations. International Conference on Interdisciplinary Studies in Management and Engineering. (In Persian)

Moliner, C., Cropanzano, R., & Martínez-Tur, V. (2017). Organizational justice: International perspectives and conceptual advances. Routledge.

Mehrabi Taleghani, A; Mohammadian Saravi, M, (2018). Investigating the Relationship between Leadership Styles and Organizational Justice with Employee Confidence. Human Resource Management in the Oil Industry. 10 (40). 228-207. (In Persian)

Mousavi, Seyed Alireza (2018). The Effect of Employee Perceptions on Social Responsibility on Organizational Commitments with the Mediating Role of Organizational Trust (Case Study: Zanjan Province Social Security Organization). Second International Conference on New Developments in Management, Economics and Accounting. (In Persian)

Nabizadeh Gharghozar Z, Atashzadeh Shoorideh F, Khazaei N, Alavi-Majd H.(2013). Assessing organizational commitment in clinical

www.SID.ir

Archive of SID

nurses. *Nursing Management*.; 2 (2): 41-48. (In Persian).URL: http://ijnv.ir/article-1-147-fa.htm

Niehoff, B. P., & Moorman, R. H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management journal*, *36*(3), 527-556.

Parker, L. D., & Guthrie, J. (1993). The Australian public sector in the 1990s: new accountability regimes in motion. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, *2*(1), 59-81.

Rahmanian E, Arab M, Hosseini S M, Mardani M.. 2017 The Relationship between Organizational Justice and Responsibility in Hospitals of Tehran University of Medical Sciences. ioh.; 14 (3):152-163. (In Persian).URL: http://ioh.iums.ac.ir/article-1-1753-fa.html.

Rahimi Gh., & Imanpour AH. (2018). The Role of accountability and its impact on sustainable development management. *Modern Research Approaches in Management and Accounting*, 2 (4), 115-123. (In Persian).Retrieved from http://majournal.ir/index.php/ma/article/view/48

Rezaei, Sh, (2018). Transparency, accountability in the public sector and integrated reporting framework. *Applied Studies in Management and Development Sciences*. 3 (14). 88-81.. (In Persian).

Seyedin, S H; Ahadinejad, B؛ Turani, S; Rajabi Fard, F, (2014). The Relationship between Perceived Organizational Justice and Productivity in Hospitals of Iran University of Medical Sciences. *Biological ethics*. 4 (13). 116-97.. (In Persian).

Sandu, E. A., Solomon, G., Morar, D., & Muhammad, A. S. (2014). Considerations on implementation of a social accountability management system model in higher education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, *142*, 169-175.

Taleb Nia, Gh; Rajab Dorri, H; Khani Zlan, A R, (2019). Predict Accountability in Professional Accountants Based on Professional

www.SID.ir

Archive of SID

Ethics. *Ethics in Science and Technology*. 14(1). 107-103. (In Persian).

tayyebi sani, S., siavashi, M., ameriyan, H. (2019). Designing and fitting the structural model of organizational justice impact on job commitment with mediating role of job involvement in sports federations staffs. *journal of motor and behavioral sciences*, 2(1), 45-60. (In Persian)

Tabli, H; Moradi Shahrabak,MR; Irannejad Parizi, SJ, (2019). The Relationship between Ethical Leadership and Individual Performance: *Mediating Role of Organizational Commitment. Ethics in science and Technology*. 14(2):136-143. (In Persian). URL: http://ethicsjournal.ir/article-1-1459-fa.html

Tornblom, K., & Vermunt, R. (2016). Distributive and procedural justice: Research and social applications. Routledge.

Wong, C. A., & Laschinger, H. K. S. (2015). The influence of frontline manager job strain on burnout, commitment and turnover intention: A cross-sectional study. *International journal of nursing studies*, *52*(12), 1824-1833.

Zarbashi, S ؛Kamrani, M ؛Bayat, Mohammad, (2015). Application of Allen & Meyer's Three-Factor Model in Prioritizing Factors Affecting Organizational Commitment (Case Study: Tehran Regional Electricity Company). International Conference on Electricity. Tehran Regional Electricity Company, Tehran.

www.SID.ir