

فصلنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی  
 دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت  
 سال چهارم - شماره 1 - بهار 92  
 صص 1-18

## رابطه‌ی بین عدالت سازمانی، رضایت شغلی و اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی با خود ارزیابی از تعالی سازمانی بمنظور ارائه یک مدل پیش‌بین (مطالعه موردی اساتید دانشگاه‌های آزاد اسلامی منطقه چهار کشور)

دکتر محمد حسین یارمحمدیان<sup>1\*</sup>، دکتر فرهاد شفیع پور مطلق<sup>2</sup>، مریم فولادوند<sup>3</sup>  
 تاریخ دریافت: 1391/2/12 تاریخ پذیرش: 1391/6/9

### چکیده

هدف از این پژوهش، تعیین رابطه‌ی بین عدالت سازمانی، رضایت شغلی و اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی با خود ارزیابی از تعالی سازمانی است. روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش را تمامی اساتید دانشگاه‌های آزاد اسلامی منطقه چهار کشور تشکیل داده‌اند. روش نمونه‌گیری، خوشه‌ای چند مرحله‌ای بوده که به‌گونه تصادفی یک چهارم از دانشگاه‌های موجود در منطقه چهار کشور انتخاب شدند و نهایتاً تعداد 312 نفر از اعضای هیأت علمی برای پژوهش انتخاب شدند. ابزارهای اندازه‌گیری در این پژوهش عبارتند از: 1. پرسشنامه عدالت سازمانی به‌وسیله نیهوف و مورمن (2003) ( $\alpha=0/89$ )، 2. پرسشنامه تعهد سازمانی محقق ساخته ( $\alpha=0/93$ )، 3. پرسشنامه رضایت شغلی اسپکتر (1997) ( $\alpha=0/84$ )، 4. پرسشنامه اعتماد سازمانی رودر (2003) ( $\alpha=0/91$ )، 4. پرسشنامه خود ارزیابی تعالی سازمانی محقق ساخته ( $\alpha=0/86$ ). به‌گونه‌ای کلی نتایج پژوهش نشان داد، متغیرهایی که کلیدی‌ترین نقش را در تبیین خود ارزیابی از تعالی سازمانی ایفا می‌کنند شامل: عدالت توزیعی، اعتماد به سازمان، و اعتماد به همکاران می‌شوند. عدالت توزیعی، دارای اثر مستقیم (0/491) و اثر غیر مستقیم (0/137) با میانجی‌گری تعهد سازمانی بر خودارزیابی از تعالی سازمانی است. اعتماد به سازمان نیز دارای اثر مستقیم (0/478) و اثر غیرمستقیم (0/134) با میانجی‌گری خود ارزیابی از تعالی سازمانی است. در نهایت اعتماد به همکاران نیز دارای اثر مستقیم (0/319) و اثر غیرمستقیم با میانجی‌گری تعهد سازمانی (0/089) است. سایر متغیرهای حاضر در مدل دارای تأثیر ضعیف‌تری به-

1- استاد دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان (اصفهان)، گروه علوم تربیتی، اصفهان، ایران

2- استادیار گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد محلات، محلات، ایران

3- کارشناسی ارشد برنامه ریزی آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان (اصفهان)، گروه علوم تربیتی، اصفهان، ایران

\* - نویسنده مسئول: Email: [Mhyarm@yahoo.com](mailto:Mhyarm@yahoo.com)

گونه مستقیم یا غیر مستقیم بر خودارزیابی از تعالی سازمانی هستند. طبق شاخص‌های برازش مدل آزمون شده، مدل نهایی پژوهش از برازش نسبتاً مطلوبی برخوردار است.

**واژه‌های کلیدی:** عدالت سازمانی، رضایت شغلی، اعتماد سازمانی، تعهد سازمانی، خودارزیابی از تعالی سازمانی

## مقدمه

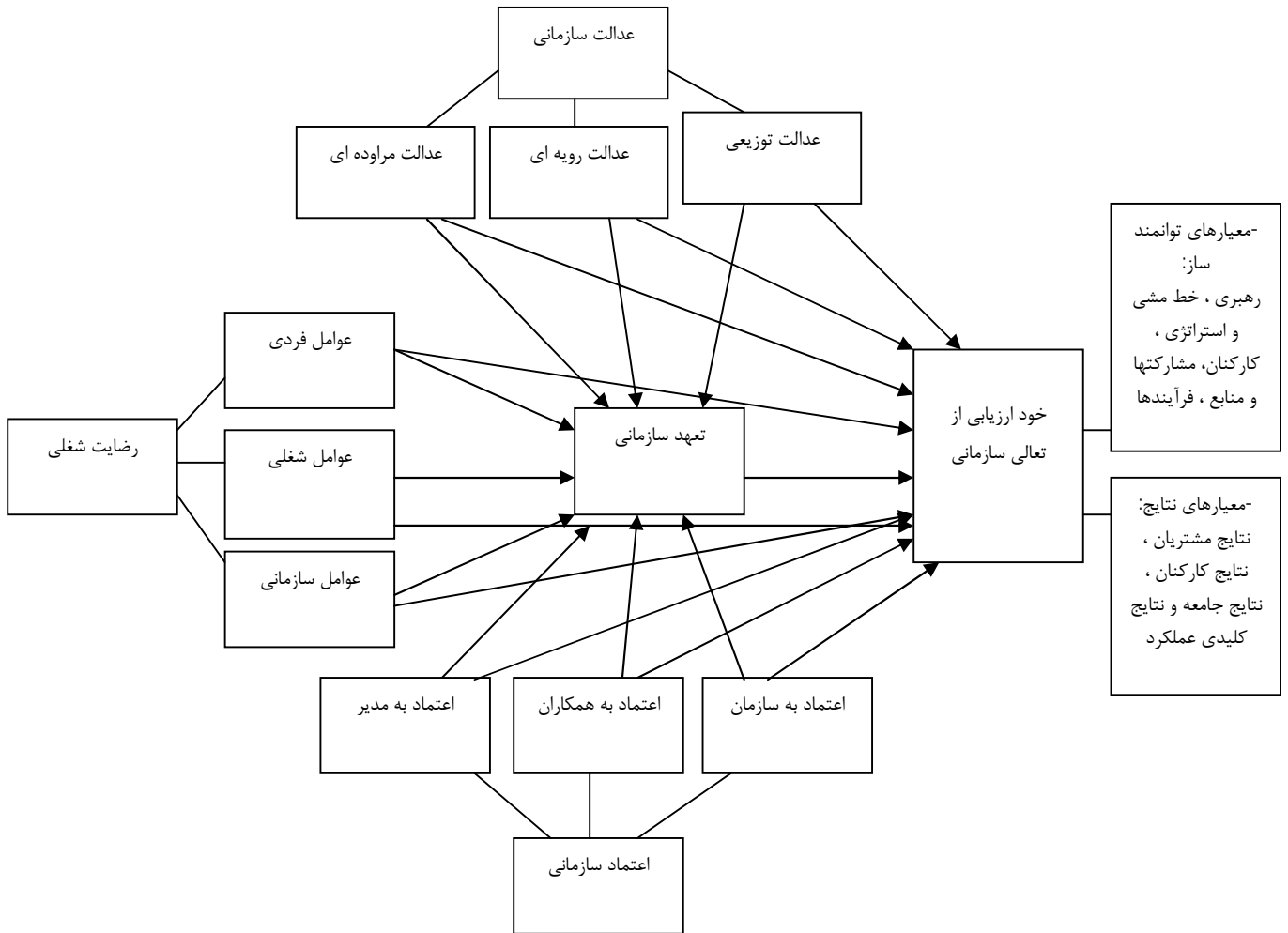
تعالی سازمانی و سرآمدی سازمانی مسئله‌ای است که در ارتقای کیفیت و کسب مزیت رقابت-پذیری سازمان‌ها و از جمله دانشگاه‌ها نقش مهمی را ایفا می‌کند. سازمان‌های متعالی تمامی توان بالقوه کارکنان خود را در سطوح فردی، تیمی و سازمانی اداره کرده توسعه بخشیده و از آن بهره می‌گیرند. آنها عدالت و برابری را ترویج کرده، کارکنان را در امور مشارکت می‌دهند. این سازمانها به گونه‌ای به کارکنان خود توجه کرده، ارتباط برقرار ساخته و آنها را مورد تشویق و تقدیر قرار می‌دهند که در آنها انگیزه و تعهد ایجاد شود. ترویج و اطمینان از وجود عدالت در تمامی شرایط استخدام شامل خط مشی‌ها، استراتژی‌ها و برنامه‌ها، عاملی است که موجب خودارزیابی مثبتی از تعالی سازمانی می‌شود (Sarafzadeh, 2009). پژوهش‌های انجام گرفته نشان می‌دهد که عدالت سازمانی به‌گونه منفی بر تمایل به ترک شغل اثر می‌گذارد؛ و هر چه عدالت سازمانی ادراک شده نزد کارکنان، افزایش یابد، تمایل به ترک شغل کاهش می‌یابد (kirk & Dailey, 2006). این امر در نتیجه خودارزیابی مثبت کارکنان از سازمان بوجود می‌آید. پژوهش‌ها (Nadiri, 2010) نشان می‌دهند، تعالی سازمانی متأثر از عواملی چون کارکنان، مشتریان، و به‌گونه کلی ذینفعانی هستند که به نحوی از خدمات سازمان بهره مند می‌شوند، و لذا انتظار دارند که خواسته‌ها و انتظارات آنها برآورده شود. از این جهت مطالعات نشان می‌دهند، مادامی این عده ارزیابی مثبتی از سازمان خویش دارند که عدالت سازمانی ادراک شده، رضایت شغلی و هم‌چنین اعتماد سازمانی نزد آنها افزایش یابد (Yaghoobi, 2009). منظور عدالت سازمانی، بیان احساسی است که کارکنان در برابر رفتارهایی که با آنان به عمل می‌آید، بروز می‌دهند. به عبارت دیگر احساس ادراک شده کارکنان نسبت به شیوه‌ای است که با آنان رفتار می‌شود (walker & Thibaut, 2003). عدالت سازمانی مبتنی بر سه بعد عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، و عدالت مراوده‌ای است (Wayne, k. Hoy & Tarter, 2004). پژوهش خود بر دو سازه عدالت و اعتماد که نقش اساسی در نظام‌های آموزشی دارند، تأکید می‌کنند. فرض آنها بر این است که بین عدالت سازمانی و اعتماد اعضای هیأت علمی یک رابطه متقابل وجود دارد. یافته‌های بروکتر و (Brockner, J, Siegel, 1997). نشان می‌دهند که بین عدالت سازمانی ادراک شده و اعتماد کارکنان رابطه معنادار وجود دارد. هم‌چنین پژوهش‌های (Naami & Shekarkan, 2005), (Dailey & kirk, 2006), (Rawls, 1971), (Inayet & karaman- kepeneki, 2007) نشان می‌دهند، بین عدالت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنادار وجود دارد. علیرغم پژوهش‌های متعددی که در خصوص رابطه بین متغیرهای درون سازمانی یاد شده با عدالت سازمانی انجام

شده، ولی تا به حال هیچ پژوهشی رابطه‌ی بین عدالت سازمانی، رضایت شغلی و اعتماد سازمانی را با تعالی سازمانی مورد مطالعه قرار نداده اند و این در حالی است که تعالی سازمانی عامل مهمی برای سازمان‌ها بویژه مراکز آموزش عالی است، زیرا که دانشگاه‌ها از یکسو برای ماندگاری خود و کسب مزیت رقابت پذیری و از سوی دیگر برای ارائه خدمات با کیفیت و مرقوب‌تر برای ذینفعان خویش بایستی به تعالی سازمانی توجه کرده و همه عواملی را که در توسعه آن مؤثر است را شناسایی نمایند. بنابراین، مسئله اساسی در این پژوهش این است که مشخص شود به چه مقدار متغیرهای عدالت سازمانی، رضایت شغلی و اعتماد سازمانی با تعالی سازمانی رابطه داشته و تعهد سازمانی تا چه اندازه رابطه متغیرهای یاد شده را با تعالی سازمانی میانجی‌گری می‌کند؟

### چارچوب نظری پژوهش

سازمان‌های متعالی تمامی توان بالقوه کارکنان خود را در سطوح فردی، تیمی و سازمانی مدیریت کرده، توسعه داده و بکار می‌گیرند. آنها عدالت و برابری را ترویج داده و کارکنان را در امور مشارکت داده و آنها را توانمند می‌کنند. (Wayne, k. Hoy & Tarter, 2004). معتقدند که یکی از اصول عدالت سازمانی اصل توجه به نظرات است. مشارکت در تصمیم‌گیری، عدالت ادراک شده را افزایش می‌دهد. تصمیم‌گیری باید خارج از نفع شخصی باشد و بر اساس رسالت کلی سازمان تدوین شود. در چنین حالتی کارکنان که یکی از عوامل مهم تعالی سازمانی می‌باشند، در راستای بهبود و ارتقای سازمان گامهای مؤثرتری برمی‌دارند. سازمان‌های متعالی کارکنان خود را ارج می‌نهند و فرهنگی را ایجاد می‌کنند تا دستیابی به اهداف سازمانی و شخصی در بردارنده منافع طرفین، میسر شود. آنها قابلیت‌های کارکنان خود را توسعه داده و عدالت و برابری را ترویج می‌دهند. نتایج (Zapata-Phelan, 2009). نشان داد که عدالت سازمانی ادراک شده، رابطه معناداری با عملکرد وظیفه‌ای کارکنان دارد و در صورتی که کارکنان احساس خوشایندی در سازمان داشته باشند، به وظایف مربوط به خود به‌گونه‌ای اثربخش عمل کرده و لذا به تعالی سازمان کمک می‌کنند. نتایج پژوهش‌های (Akbari, 2000)، (Mogheli, 2005)، (Nadiri, ) (2010). نشان می‌دهند که متناسب نبودن ساختار سازمانی با محیط سازمانی اثرات منفی بر روی عملکرد، رضایت شغلی و بهره‌وری و ... دارد. هم‌چنین پژوهش‌های (Amiran, 2004). نشان داد که بین رضایت شغلی و ساختار سازمانی با ویژگی‌های شخصی همچون جنس، سن، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات، سابقه کار و ... رابطه ضعیفی وجود دارد. مدل تعالی سازمانی، ضمن توجه به کارکنان سازمان، به عنوان سرمایه‌های اصلی آن، تلاش دارد تا با شناسایی نیازها و انتظارات تمامی ذینفعان، رضایت همه جانبه آنها را به‌گونه متناسب تامین کند. (Maslow, 2006). معتقد است بالندگی سازمانی پیاده سازی EFQM موجب می‌شود تا سازمان در یک مسیر رشد و تعالی قرار

بگیرد. بر همین اساس احتمال موفقیت سازمان بیش‌تر خواهد بود که برای دستیابی به این فرآیند، وجود اعتماد سازمانی در بین مدیران و کارکنان می‌تواند راه رسیدن به تعالی و رشد را هموارتر نماید، به همین لحاظ مدیران باید بتوانند سطح اعتماد سازمانی را توسعه و گسترش دهند تا بدین ترتیب علاوه بر آماده سازی بسترهای پیاده سازی EFQM، هم‌چنین طبق مطالعه (Sarafzadeh, 2009) سطح سلامت سازمانی را نیز گسترش دهند (chelladurai, 2000). نیز در مطالعات خود نشان دادند که پیاده سازی مدل بالندگی سازمانی، خود یک راهکار مناسب برای بوجود آوردن اعتماد سازمانی در بین مدیران و کارکنان بشمار می‌رود. مطالعات (Paul, 2004) و (Carlos, 2005) نشان داده شد که برای پیاده سازی معیار خط مشی و راهبرها نیاز است که اعتماد سازمانی در بین کارشناسان وجود داشته باشد. (Dehnavieh, 2007)، (Zangeneh, 2009)، نیز در مطالعات خود نشان دادند که پیاده سازی و اجرای مدل بالندگی موجب خواهد شد که کارکنان با اطمینان و اعتماد بیش‌تری به فعالیت بپردازند زیرا یک روابط سالم و صمیمی در سازمان شکل خواهد گرفت به گونه‌ای که افراد در انجام وظایف به خوبی از یکدیگر حمایت خواهند نمود. یافته‌های (Zafaryzadeh, 2003)، (Abaszadeh, 2004). نشان داد که بین اعتماد سازمانی و بالندگی سازمانی در مدارس دوره متوسطه شهر شهرکرد، رابطه وجود دارد. هم‌چنین بین اعتماد سازمانی با معیار رهبری، معیار کارکنان، معیار مشارکت‌ها و منابع، معیار نتایج مشتری، معیار نتایج کارکنان و معیار نتایج جامعه، همبستگی وجود دارد. مطالعات (Hosseinpour, 1998)، (Hassani, 1994)، (Afshani, 2002)، (Kazemijoghna, 2003)، (Safari & Azari, 2004)، (Akbari, 2000)، (Chelladurai, 2000)، (Gotez, 2001)، (Bamber & Sharp, 2003)، (Paul, 2004)، (Carlos, 2005)، (Maslow, 2006) و (Adalat Khan, 2007). نشان دادند که بین اعتماد سازمانی و تعالی سازمانی رابطه وجود دارد. (Ozkan & Kucukusta, 2007) طی پژوهشی با عنوان "رابطه بین تعهد سازمانی و تعالی سازمانی (مطالعه موردی؛ برندگان جایزه کیفیت در ترکیه)"، بدین نتیجه رسیدند که رهبری، مشارکت و منابع، خط مشی و راهبردها، تعهد عاطفی، فرایندها، نتایج، آموزش کارکنان، نقش تعیین کننده‌ای در توسعه تعهد سازمانی کارکنان دارند. بر اساس مطالعات یاد شده و نتایج پژوهش‌های انجام شده، مدل مفهومی پژوهش به شکل ذیل تدوین شد:



شکل 1- مدل مفهومی رابطه بین عدالت سازمانی ادراک شده، رضایت شغلی، اعتماد سازمانی با خود ارزیابی از تعالی سازمانی مبتنی بر تعهد سازمانی

### فرضیه کلی پژوهش

تعیین رابطه بین عدالت سازمانی، رضایت شغلی و اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی با خود ارزیابی از تعالی سازمانی

### فرضیه‌های اصلی پژوهش

1. بین عدالت سازمانی (توزیعی، رویه ای و مراوده ای) و خود ارزیابی از تعالی سازمانی، رابطه مستقیم وجود دارد.
2. بین رضایت شغلی (عوامل فردی، عوامل شغلی و عوامل سازمانی) و خود ارزیابی از تعالی سازمانی، رابطه مستقیم وجود دارد.
3. بین اعتماد سازمانی (اعتماد به مدیر، اعتماد به همکاران و اعتماد به سازمان) و خود ارزیابی از تعالی سازمانی، رابطه مستقیم وجود دارد.
4. تعهد سازمانی رابطه بین عدالت سازمانی، رضایت شغلی، و اعتماد سازمانی را با خود ارزیابی از تعالی سازمانی، میانجی‌گری می‌کند.

### روش پژوهش

روش این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است. در این پژوهش رابطه بین متغیرهای عدالت سازمانی، رضایت شغلی، اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی با خود ارزیابی از تعالی سازمانی مورد مطالعه قرار گرفته است. ابزارهای اندازه‌گیری در این پژوهش عبارتند از: 1. پرسشنامه عدالت سازمانی به‌وسیله نیهوف و مورمن (2003)، 2. پرسشنامه تعهد سازمانی محقق ساخته 3. پرسشنامه رضایت شغلی اسپیکتر (1997)، 4. پرسشنامه اعتماد سازمانی رودر (2003) 4. پرسشنامه خود ارزیابی تعالی سازمانی محقق ساخته. روایی پرسشنامه‌های یاد شده بر اساس نظرات خبرگان و متخصصان تأمین شده است. جامعه آماری این پژوهش را تمامی اساتید دانشگاه‌های آزاد اسلامی منطقه چهار کشور تشکیل می‌دهد. روش نمونه‌گیری، خوشه‌ای چند مرحله‌ای بوده که به‌گونه تصادفی یک چهارم از دانشگاه‌های موجود در منطقه چهار کشور انتخاب شده و پرسشنامه‌های مورد نظر بین آنها توزیع گردیدند. نهایتاً تعداد 312 نفر از اعضای هیأت علمی برای پژوهش انتخاب شدند.

$$n = \frac{Z^2 NR(1-P)}{d^2(N-1) + Z^2 P(1-p)} = \frac{(1.96)^2 \times 1660 \times 0.5(1-0.5)}{(0.05)^2 \times (1660-1) + (1.96)^2 \times (0.5)(1-0.5)} = 36201174 \approx 312$$

### یافته‌های پژوهش

1. بین عدالت سازمانی (توزیعی، رویه ای و مراوده ای) و خود ارزیابی از تعالی سازمانی، رابطه مستقیم وجود دارد.

جدول 1- رگرسیون چندگانه گام به گام در خصوص پیش بینی خود ارزیابی از تعالی سازمانی از راه عدالت سازمانی (توزیعی، رویه‌ای و مراوده‌ای)

sig	F	$\Delta R^2$	$R^2$	R	Sig	t	beta	Sted.error	b	
0/001	314/998	0/464	0/465	0/682	0/238	1/181		1/208	4/432	مرحله اول
					0/001	17/748	0/682	0/553	2/043	ضریب ثابت
										عدالت توزیعی
0/001	239/794	0/568	0/571	0/755						مرحله دوم
					0/001	4/126		3/627	16/611	ضریب ثابت
					0/001	16/592	0/593	0/047	0/827	عدالت توزیعی
					0/001	9/406	0/336	0/627	0/628	عدالت رویه‌ای
0/001	197/041	0/618	0/621	0/788						مرحله سوم
					0/026	2/234		4/659	9/410	ضریب ثابت
					0/001	14/284	0/510	0/055	0/626	عدالت توزیعی
					0/001	12/114	0/541	0/067	0/728	عدالت رویه‌ای
					0/001	6/962	0/301	0/126	0/512	عدالت مراوده‌ای

براساس یافته‌های جدول فوق، روابط بین عدالت سازمانی (توزیعی، رویه‌ای و مراوده‌ای) با خود ارزیابی از تعالی سازمانی، معنی‌دار بوده است. براساس ضریب بتا به ازای یک واحد افزایش عدالت توزیعی، خود ارزیابی از تعالی سازمانی 0/510 واحد افزایش، به ازای یک واحد افزایش عدالت رویه‌ای، خود ارزیابی از تعالی سازمانی 0/541 واحد افزایش، و به ازای یک واحد افزایش عدالت مراوده‌ای، خود ارزیابی از تعالی سازمانی 0/301 واحد افزایش می‌یابد. براساس یافته‌های جدول فوق، عدالت توزیعی 0/46 درصد، عدالت رویه‌ای 0/56، و عدالت مراوده‌ای 0/62 واریانس افزایش خود ارزیابی از تعالی سازمانی را تبیین می‌کند.

2. بین رضایت شغلی (عوامل فردی، عوامل شغلی و عوامل سازمانی) و خود ارزیابی از تعالی سازمانی، رابطه مستقیم وجود دارد.

جدول 2- رگرسیون چندگانه گام به گام در خصوص پیش بینی خود ارزیابی از تعالی سازمانی از راه رضایت شغلی (عوامل فردی، عوامل شغلی و عوامل سازمانی)

<i>sig</i>	<i>F</i>	$\Delta R^2$	$R^2$	<i>R</i>	<i>sig</i>	<i>t</i>	<i>b</i>	<i>eta</i>	<i>Sted.error</i>	<i>b</i>	
0/001	633/008	0/635		0/798							مرحله اول
			0/636		0/001	12/661			2/208	27/957	ضریب ثابت
					0/001	25/160	0/798		0/051	1/278	عوامل فردی
0/001	560/666	0/755	0/756	0/870							مرحله دوم
					0/001	3/312			2/356	7/802	ضریب ثابت
					0/001	21/475	0/624		0/047	1/000	عوامل فردی
					0/001	13/353	0/388		0/032	0/431	عوامل شغلی
0/001	23/837	0/373	0/491	0/701							مرحله سوم
						22/892			0/536	0/356	ضریب ثابت
					0/001	1/781	0/723		0/657	11/634	عوامل فردی
					0/001	12/292	0/384		0/272	5/744	عوامل شغلی
					0/001	3/4262	0/453		0/558	2/647	عوامل سازمانی

براساس یافته‌های جدول فوق، روابط بین رضایت شغلی (عوامل فردی، عوامل شغلی و عوامل سازمانی) با خود ارزیابی از تعالی سازمانی، معنی‌دار بوده است. براساس ضریب بتا به ازای یک واحد افزایش عوامل فردی، خود ارزیابی از تعالی سازمانی 0/723 واحد افزایش، به ازای یک واحد افزایش عوامل شغلی، خود ارزیابی از تعالی سازمانی 0/384 واحد افزایش، و به ازای یک واحد افزایش عوامل سازمانی، خود ارزیابی از تعالی سازمانی 0/453 واحد افزایش می‌یابد. براساس یافته‌های جدول فوق، عوامل فردی 0/63 درصد، عوامل شغلی 0/756، و عوامل سازمانی 0/49 واریانس افزایش خود ارزیابی از تعالی سازمانی را تبیین می‌کند.

3. بین اعتماد سازمانی (اعتماد به مدیر، اعتماد به همکاران و اعتماد به سازمان) و خود ارزیابی از تعالی سازمانی، رابطه مستقیم وجود دارد.



جدول 3- رگرسیون چندگانه گام به گام در خصوص پیش بینی خود ارزیابی از تعالی سازمانی از راه اعتماد سازمانی (اعتماد به مدیر، اعتماد به همکاران و اعتماد به سازمان)

<i>sig</i>	<i>F</i>	$\Delta R^2$	$R^2$	<i>R</i>	<i>sig</i>	<i>t</i>	<i>beta</i>	<i>Sted.error</i>	<i>b</i>	
0/001	54/678	0/009	0/095	0/308						مرحله اول
					0/001	39/36		2/29	90/30	ضریب ثابت
					0/001	6/15	0/308	0/063	0/390	اعتماد به مدیر
0/001	38/723	0/027	0/166	0/407						مرحله دوم
					0/001	27/41		2/91	79/77	ضریب ثابت
					0/001	8/19	0/440	0/068	0/558	اعتماد به مدیر
					0/001	5/54	0/298	0/071	0/395	اعتماد به همکاران
0/001	51/557	0/042	0/207	0/455						مرحله سوم
					0/001	12/64		4/93	62/40	ضریب ثابت
					0/001	8/89	0/470	0/067	0/596	اعتماد به مدیر
					0/001	5/77	0/302	0/070	0/402	اعتماد به همکاران
					0/001	4/30	0/204	0/095	0/410	اعتماد به سازمان

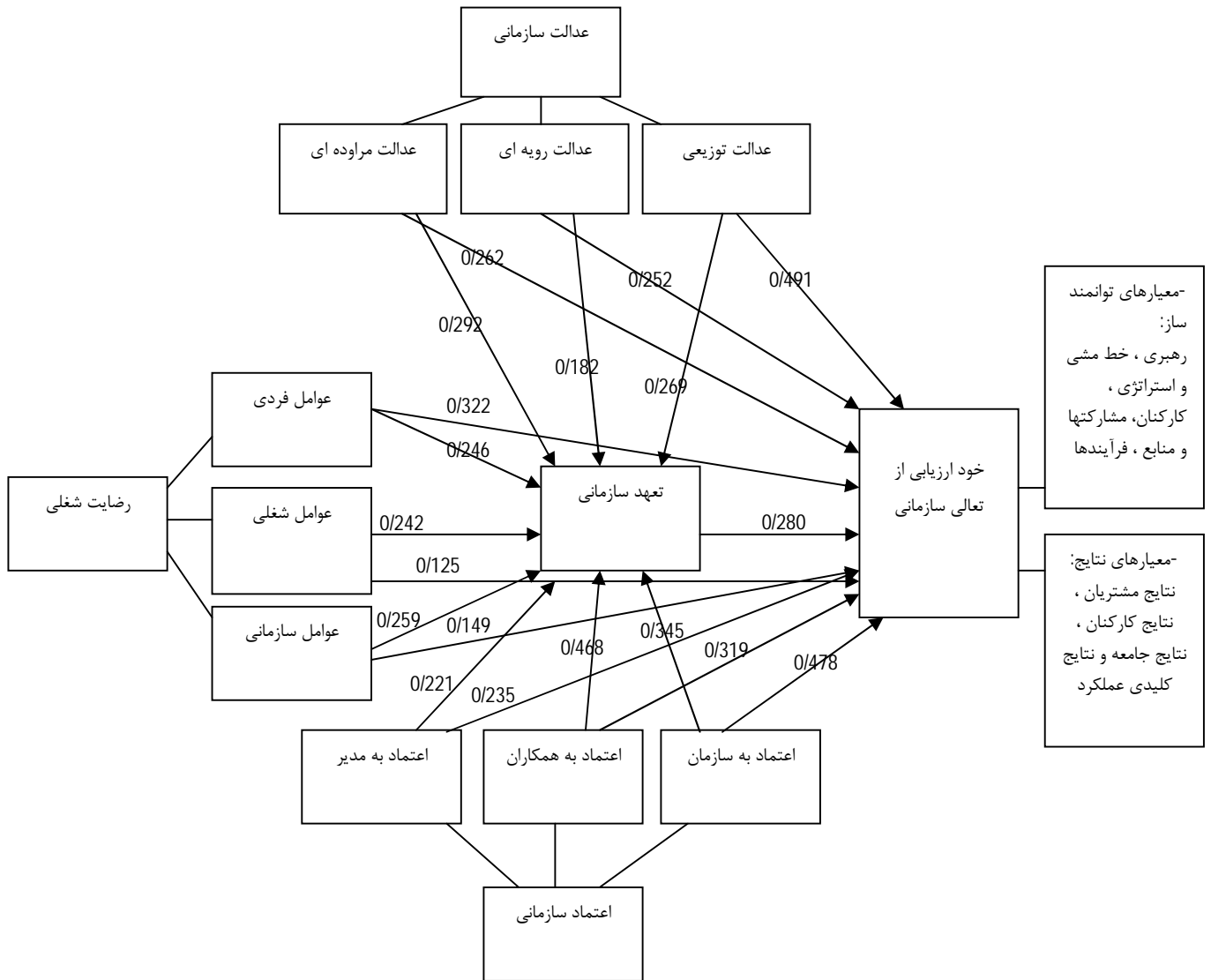
براساس یافته‌های جدول فوق، روابط بین اعتماد سازمانی (اعتماد به مدیر، اعتماد به همکاران و اعتماد به سازمان) با خود ارزیابی از تعالی سازمانی، معنی‌دار بوده است. براساس ضریب بتا به ازای یک واحد افزایش اعتماد به مدیر، خود ارزیابی از تعالی سازمانی 0/470 واحد افزایش، به ازای یک واحد افزایش اعتماد به همکاران، خود ارزیابی از تعالی سازمانی 0/302 واحد افزایش، و به ازای یک واحد افزایش اعتماد به سازمان، خود ارزیابی از تعالی سازمانی 0/204 واحد افزایش می‌یابد. براساس یافته‌های جدول فوق، اعتماد به مدیر 0/09 درصد، اعتماد به همکاران 0/17، و اعتماد به سازمان 0/20 واریانس افزایش خود ارزیابی از تعالی سازمانی را تبیین می‌کند.

4. تعهد سازمانی رابطه بین عدالت سازمانی، رضایت شغلی، و اعتماد سازمانی را با خود ارزیابی از تعالی سازمانی، میانجی‌گری می‌کند.

جدول 4- برآورد انجام شده برای پارامترهای آزاد در مدل نهایی پژوهش

سطح معناداری	نسبت بحرانی	خطای معیار	برآورد استاندارد	پارامتر	پارامتر
Sig	C.R.	S.E.	پارامترهای گاما و بتا		
0/000	4/246	0/033	0/280	<i>g</i>	خد ارزیابی از تعالی سازمانی
0/000	4/425	0/022	0/491		خود ارزیابی از تعالی سازمانی
0/036	3/412	0/034	0/252		خود ارزیابی از تعالی سازمانی
0/021	2/527	0/027	0/262		خود ارزیابی از تعالی سازمانی
0/000	-2/525	-0/025	0/322		خود ارزیابی از تعالی سازمانی
0/132	2/286	0/008	0/125		خود ارزیابی از تعالی سازمانی
0/162	2/158	0/009	0/149		خود ارزیابی از تعالی سازمانی
0/000	2/573	0/057	0/235	<i>b</i>	خود ارزیابی از تعالی سازمانی
0/000	6/483	0/034	0/319	<i>g</i>	خود ارزیابی از تعالی سازمانی
0/000	4/456	0/027	0/478		خود ارزیابی از تعالی سازمانی
0/006	0/633	0/025	0/269		تعهد سازمانی
0/124	2/469	0/048	0/182		تعهد سازمانی
0/000	7/688	0/067	0/292		تعهد سازمانی
0/090	3/567	0/021	0/246		تعهد سازمانی
0/000	3/851	0/065	0/242		تعهد سازمانی
0/000	3/437	0/003	0/259		تعهد سازمانی
0/013	3/893	0/046	0/221		تعهد سازمانی
0/000	3/021	0/047	0/468		تعهد سازمانی
0/000	3/930	0/029	0/345		تعهد سازمانی

در مدل نهایی متغیرهایی که کلیدی‌ترین نقش را در تبیین عدالت سازمانی بازی می‌کنند شامل عدالت توزیعی، اعتماد به سازمان، و اعتماد به همکاران می‌شوند. عدالت توزیعی دارای اثر مستقیم (0/491) و اثر غیرمستقیم (0/137) با میانجی‌گری تعهد سازمانی بر خود ارزیابی از تعالی سازمانی است. اعتماد به سازمان نیز دارای اثر مستقیم (0/478) و اثر غیرمستقیم (0/134) با میانجی‌گری خود ارزیابی از تعالی سازمانی است. در نهایت اعتماد به همکاران نیز دارای اثر مستقیم (0/319) و اثر غیرمستقیم با میانجی‌گری تعهد سازمانی (0/089) است. سایر متغیرهای حاضر در مدل، دارای تأثیر ضعیف‌تری به‌گونه مستقیم یا غیرمستقیم بر خود ارزیابی از تعالی سازمانی هستند.



شکل 2- مدل تجربی رابطه بین عدالت سازمانی ادراک شده، رضایت شغلی، اعتماد سازمانی با خود ارزیابی از تعالی سازمانی مبتنی بر تعهد سازمانی

## بحث و نتیجه گیری

براساس یافته‌های پژوهش، درخصوص فرض اول، روابط بین عدالت سازمانی (توزیعی، رویه-ای و مروده‌ای) با خود ارزیابی از تعالی سازمانی، معنی‌دار بوده است. براساس ضریب بتا به ازای یک واحد افزایش عدالت توزیعی، خود ارزیابی از تعالی سازمانی 0/510 واحد افزایش، به ازای یک واحد افزایش عدالت رویه‌ای، خود ارزیابی از تعالی سازمانی 0/541 واحد افزایش، و به ازای یک واحد افزایش عدالت مروده‌ای، خود ارزیابی از تعالی سازمانی 0/301 واحد افزایش می‌یابد. براساس یافته‌های جدول فوق، عدالت توزیعی 0/46 درصد، عدالت رویه‌ای 0/56، و عدالت مروده‌ای 0/62 واریانس افزایش خود ارزیابی از تعالی سازمانی را تبیین می‌کند. در خصوص فرض دوم، روابط بین رضایت شغلی (عوامل فردی، عوامل شغلی و عوامل سازمانی) با خود ارزیابی از تعالی سازمانی، معنی‌دار بوده است. براساس ضریب بتا به ازای یک واحد افزایش عوامل فردی، خود ارزیابی از تعالی سازمانی 0/723 واحد افزایش، به ازای یک واحد افزایش عوامل شغلی، خود ارزیابی از تعالی سازمانی 0/384 واحد افزایش، و به ازای یک واحد افزایش عوامل سازمانی، خود ارزیابی از تعالی سازمانی 0/453 واحد افزایش می‌یابد. براساس یافته‌های جدول فوق، عوامل فردی 0/63 درصد، عوامل شغلی 0/756 و عوامل سازمانی 0/49 واریانس افزایش خود ارزیابی از تعالی سازمانی را تبیین می‌کند. در خصوص فرض سوم، روابط بین اعتماد سازمانی (اعتماد به مدیر، اعتماد به همکاران و اعتماد به سازمان) با خود ارزیابی از تعالی سازمانی، معنی‌دار بوده است. براساس ضریب بتا به ازای یک واحد افزایش اعتماد به مدیر، خود ارزیابی از تعالی سازمانی 0/470 واحد افزایش، به ازای یک واحد افزایش اعتماد به همکاران، خود ارزیابی از تعالی سازمانی 0/302 واحد افزایش، و به ازای یک واحد افزایش اعتماد به سازمان، خود ارزیابی از تعالی سازمانی 0/204 واحد افزایش می‌یابد. براساس یافته‌های جدول فوق، اعتماد به مدیر 0/09 درصد، اعتماد به همکاران 0/17، و اعتماد به سازمان 0/20 واریانس افزایش خود ارزیابی از تعالی سازمانی را تبیین می‌کند. متغیرهایی که کلیدی‌ترین نقش را در تبیین خود ارزیابی از تعالی سازمانی ایفا می‌کنند؛ شامل عدالت توزیعی، اعتماد به سازمان، و اعتماد به همکاران می‌شوند. عدالت توزیعی دارای اثر مستقیم (0/491) و اثر غیرمستقیم (0/137) با میانجی-گری تعهد سازمانی بر خود ارزیابی از تعالی سازمانی است. اعتماد به سازمان نیز دارای اثر مستقیم (0/478) و اثر غیرمستقیم (0/134) با میانجی‌گری خود ارزیابی از تعالی سازمانی است. (Chelladurai, 2000). نیز در مطالعات خود نشان دادند که پیاده‌سازی مدل بالندگی سازمانی خود یک راهکار مناسب برای بوجود آوردن اعتماد سازمانی در بین مدیران و کارکنان بشمار می‌رود. (Hashemi, 2009)، (Zangeneh, 2009). و (Akbari, 2000). نیز در مطالعات خود نشان دادند که پیاده سازی و اجرای مدل بالندگی موجب خواهد شد که کارکنان با اطمینان و

اعتماد بیش‌تری به فعالیت بپردازند زیرا یک روابط سالم و صمیمی در سازمان شکل خواهد گرفت به گونه‌ای که افراد در انجام وظایف به خوبی از یکدیگر حمایت خواهند نمود. یافته‌های (Zafaryzadeh,2003). (Abaszadeh,2004). نشان داد که بین اعتماد سازمانی و بالندگی سازمانی در مدارس دوره متوسطه شهر شهرکرد، رابطه وجود دارد. سایر متغیرهای حاضر در مدل دارای تأثیر ضعیف‌تری به‌گونه مستقیم یا غیر مستقیم بر خود ارزیابی از تعالی سازمانی هستند. این امر نشان دهنده رابطه معنادار بین تعهد سازمانی و خود ارزیابی از تعالی سازمانی است. (Rashidyfar,2006)، طی پژوهشی با عنوان "ارتباط شاخص‌های تعالی سازمانی با تعهد سازمانی: بکارگیری مدل آلن و میر"، بدین نتیجه رسیدند که بین تعالی سازمانی با تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. (Ozkan & Kucukusta,2007). طی پژوهشی با عنوان "رابطه بین تعهد سازمانی و تعالی سازمانی (مطالعه موردی؛ برندگان جایزه کیفیت در ترکیه)"، بدین نتیجه رسیدند که رهبری، مشارکت و منابع، خط مشی و راهبردها، تعهد عاطف، فرایندها، نتایج، آموزش کارکنان، نقش تعیین کننده‌ای در توسعه تعهد سازمانی کارکنان دارند.

کلیدی‌ترین متغیرهایی که بر اساس نتایج این پژوهش توان پیش‌بینی بالایی را در خصوص خود ارزیابی تعالی سازمانی دارند، عبارتند از:

- وجود همبستگی معنادار و مستقیم عدالت توزیعی با خود ارزیابی تعالی سازمانی (0/491)
- وجود همبستگی معنادار و مستقیم اعتماد سازمانی با خود ارزیابی تعالی سازمانی (0/478)
- وجود همبستگی معنادار و مستقیم اعتماد به همکاران با خود ارزیابی تعالی سازمانی (0/319)
- وجود همبستگی معنادار و مستقیم عدالت مراوده‌ای با خود ارزیابی تعالی سازمانی (0/292)
- وجود همبستگی معنادار و مستقیم رضایت شغلی مبتنی بر عوامل سازمانی با خود ارزیابی تعالی سازمانی (0/259)
- وجود همبستگی معنادار و مستقیم اعتماد به مدیر با خود ارزیابی تعالی سازمانی (0/235)

شاخص های برازش مدل آزمون شده و نهایی پژوهش به این قرارند:

GFI=0/962, AGFI=0/957, Chi-Square= 117/682, P- Value= 0/000 , RMSEA= 0/085 , CFI=0/938

### پیشنادهای پژوهش

1- از آنجا که نتایج پژوهش نشان می‌دهد که عدالت توزیعی با خود ارزیابی تعالی سازمانی، رابطه مستقیم و معناداری دارد، لذا، از سوی مدیران مراکز دانشگاهی باید تلاش شود تا امکانات، تسهیلات، حقوق و مزایا را به نحوی عادلانه بین کارکنان توزیع کنند تا عدالت توزیعی ادراک شده بین آنها توسعه یابد.

- 2- از آنجا که نتایج پژوهش نشان می‌دهد، اعتماد سازمانی با خود ارزیابی تعالی سازمانی، رابطه مستقیم و معناداری دارد، لذا از سوی مدیران مراکز دانشگاهی باید تلاش شود تا از تمامی عواملی که بر جلب اعتماد کارکنان به سازمان اثرگذار است، استفاده شود.
- 3- از آنجا که نتایج پژوهش نشان می‌دهد، اعتماد به همکاران با خود ارزیابی تعالی سازمانی، رابطه مستقیم و معناداری دارد، لذا از سوی مدیران مراکز دانشگاهی باید تلاش شود تا بین کارکنان همکاری توسعه یابد به گونه‌ای که بین آنها اعتماد برقرار شود. بدین روش خود ارزیابی تعالی سازمانی مثبت‌تر می‌شود.
- 4- از آنجا که نتایج پژوهش نشان می‌دهد، عدالت مراوده‌ای با خود ارزیابی تعالی سازمانی، رابطه مستقیم و معناداری دارد، لذا از سوی مدیران مراکز دانشگاهی باید تلاش شود تا با کارکنان ارتباط و تعامل بیش‌تری برقرار شود و از نظرات آنها در جهت ارتقای کیفیت دانشگاه استفاده شود تا عدالت مراوده‌ای ادراک شده بین کارکنان افزایش یابد. بدین روش خود ارزیابی تعالی سازمانی مثبت‌تر می‌شود.
- 5- از آنجا که نتایج پژوهش نشان می‌دهد، رضایت شغلی مبتنی بر عوامل سازمانی با خود ارزیابی تعالی سازمانی، رابطه مستقیم و معناداری دارد، لذا از سوی مدیران مراکز دانشگاهی باید تلاش شود تا به تمامی عوامل سازمانی اثرگذار بر تأمین رضایت شغلی کارکنان توجه شده تا نسبت به سازمان رضایت بیش‌تری داشته باشند. بدین روش خود ارزیابی تعالی سازمانی مثبت‌تر می‌شود.

### References

- Abaszadeh, M.(2004).”*Factors Review Affecting the formation of trust between MS and Ph.D students of Tabriz*”. M.A Social Science Research thesis ,Tabriz University.(in Persian)
- Adalat Khan, K.(2007).”*Achieving Exchange through total Commitment*”; [www.americanchronical.com / articles/ view article .asp](http://www.americanchronical.com/articles/view_article.asp).
- Afshani,M R.(2002).*Total Quality Management (TQM)Implementation Barriers High school Administrators*. M.A thesis, public management center. (In Persian)
- Akbari,H.(2000).”*Organization Excellence Review at selected physical education collage (based on Excellence Modeling)*”.M.A thesis, Tehran University. (in Persian)
- Amiran,H.(2004).”*Step by Step guide to Organizational Excellence based on Models INQA EFQM’T, Construction Quality Consultants* .Tehran: research and industrial center. (In Persian)

- Bamber C.J. & Sharp J.M. (2003). "Measuring teamwork culture the use of a modified EFQM model". *Journal of Management Development*. Vol. 22 No. 2 pp. 149-170
- Brockner, J., Siegel, P.A., Daly, J.P., Tyler, T., Martin, C. (1997). "When trust matters: the moderating effect of Outcome favorability". *Administrative Science Quarterly* 42:558-583. Available at: [http://findarticles.com/p/articles/mi\\_m4035/is\\_n3\\_v42/ai\\_20345588/?tag=content;coll](http://findarticles.com/p/articles/mi_m4035/is_n3_v42/ai_20345588/?tag=content;coll)
- Carlos A. (2005). "A history and review of the European Quality Award Model". *The TQM Magazine*, Vol (19) No. 2, pp: 112-123.
- Chelladurai, P. (2000). "Targets and Standards of Quality in Sport Services"; *Sport Management Review*, 3, 1-22.
- Clarke, M., and Drudy, S. (2006). "Teaching for diversity, Social justice and global awareness", *European journal of Teacher Education*, VOL. 29. No.3.
- Dailey, R. C. and Kirk, D. J. (1992). "Distributive and procedural justice as antecedents of job dissatisfaction and intent to turn Over", *Human Relations*, Vol. 45. Available at: <http://hum.sagepub.com/content/45/3/305.abstract>
- Dehnavieh, R. Nori Hekmat, S. Aleidaei, N. (2007). "Self -Assessment based on Excellence model (EFQM) In Hasheminezhad Hospital. Medical Science Iran University. 7<sup>th</sup> International Conferences Quality Manager.
- Hassani, D. (1994). *The Relationship between job Satisfaction, Organizational Commitment, job Involvement and job Performance among students with a desire to stay on job and in-service teacher Gillan East*. M.A thesis, Ahwaz, Chamran University, Education and Psychology collage. (in Persian)
- Hosseinpour, sh. (1998). "Attitudes Review of Professional and Managers in the Department of Education to Implement Total Quality Management (TQM)". M.A Education Management thesis. Alzahra University. (in Persian)
- Inayet, A. , and Karaman- Kepeneki. Y. (2007) . " Principals' opinions of organizational justice in elementary schools in Turkey " , *Journal of Educational Administration* , Vol . 46, No4, PP 497-513.
- Maslow, D & Mazaletskaya. (2006). "Anna; A Journey towards Excellence: A University Case Study"; <http://excellenceone.efqm.org/>
- Mogheli, A R. (2005). "Transformative Leadership and its Measurement". *Management studies, winter and fall*, No, 43, 44.
- Moorman, R. H, Blakely GL., Niehoff, BP. (1998). "Does Perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior" . *Academy of Management Journal* 41:351-357.

Naami, A . Shekarkan,H.(2005). Simple and Multiple Relationship of Organizational Justice on Employees' job Satisfaction". *Education and Psychology quarterly, Ahwaz, Chamran University*.

Nadiri, Halil ., Tanova, Cem.(2010). "An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry ". *International Journal of Hospitality Management, Volume 29, Issue 1, March, pp.33-41*

Ozkan ,Tutuncu & Deniz ,Kucukusta.(2007). "Relationship between Organizational Commitment and EFQM Business Excellence Model: A Study on Turkish Quality Award Winners", *Total Quality Management, Vol. 18, No. 10, 1083-1096. December.*

Paul, R. (2004). "TQM– A holistic view. The international Bi- Monthly for Total Quality Management". *The TQM magazine, 12 (1), pp: 11 -17.*

Rawls, j. (1971). "A Theory of justice", Harvard University press, Cambridge, M.A. Available at: <http://www.ohio.edu/people/piccard/entropy/rawls.html>

Ruder, Gary J.(2003)." *The Relationship among Organizational Justice, Trust, and Role Breadth Self-Efficacy* ", Dissertation, Virginia: March.

Safari, S .Azari, A.(2004). "Organizational Excellence modeling with data envelopment analysis approach". *Journal of Higher Education Qom.Vol,4. No,13.*

Sarafzadeh,E.(2009).*Investigate the Relationship between Organizational Health and Organizational trust among female high school teachers in Isfahan*" .M.A Education Management thesis ,Isfahan University. .(in Persian)

Spector,P.E.(1997)."*Job satisfaction: Application, Assessment, Cause, and consequences*", Thousand Oaks, CA :Sage publication.

Thibaut, j. and walker. L. (2003). "*Procedural justice: A psychological Analysis*", Erlbaum, itillsdale, Nj.

Wayne, k. Hoy & John Tarter.C.(2004)."*Organizational justice in schools: no justice without trust* ". *International journal of Educational Management, Volume 18, Number 4 . PP 250-259.*

available at: [www.emeraldinsight.com/0952-354X.htm](http://www.emeraldinsight.com/0952-354X.htm).

Yaghobi, M. Yarmmohamdian , M H. Javadi , Marzieh. (2009). Organizational Commitment and job Stress in Teaching hospitals of Isfahan University of Medical Science. *Health Management quarterly. Vol,11. No,3. . (In Persian)*

Zafaryzadeh,S. Syadat,S A. Shams,GH R.(2003)."*Relationship between trust and Organizational Development among high school teacher's Shahrekord*" .M.A Education Management, Isfahan University. . (In Persian)

Zapata-Phelan, Cindy P. , Colquitt, Jason A. , Scott, Brent A. , Livingston, Beth.(2009). "Procedural justice, interactional justice, and task performance:



The mediating role of intrinsic motivation", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Volume 108, Issue 1, January, pp. 93-105.

Zangeneh, E.(2009).*Organizational Excellence Review Tehran Football Clubs from the Perspective of Managers and Employees(based on EFQM)*.M.A thesis. Tarbiat Modares University. (In Persian)

