

بررسی تاثیر عدالت سازمانی بر به اشتراک گذاری دانش در سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان هرمزگان

^۱ سمیه محبی نوذر

^۱ دانشجوی ارشد مدیریت بازرگانی، گرایش داخلی، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد واحد قشم

تاریخ انتشار: ۱۴۰۲/۰۳/۲۵

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۳/۲۵

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۳/۱۵

Examining the effect of organizational justice on knowledge sharing in organization

Management and planning of Hormozgan province

^۱ SOMAYEH MOHEBI NOZAR

Senior student of business administration, internal orientation, Department of Management, Qeshm Branch Azad University

Abstract

Justice and its implementation is one of the basic and natural human needs, which has always provided a suitable platform for the development of human societies throughout the history of its existence. Organizational justice refers to how employees should be treated so that they feel that they have been treated fairly. Fair treatment by the organization leads to an increase in the individual's commitment to the organization. This year's research was conducted with the aim of investigating the effect of organizational justice on knowledge sharing (case study: Management and Planning Organization of Hormozgan Province). Organizational justice has an effect on knowledge sharing in management and planning organization of Hormozgan province. Distributive justice has an effect on knowledge sharing in management and planning organization of Hormozgan province. Procedural justice has an effect on knowledge sharing in management and planning organization of Hormozgan province. Interactive justice has an effect on knowledge sharing in management and planning organization of Hormozgan province.

Keywords: organizational justice, procedural justice, procedural justice, interactive justice, organization knowledge sharing

چکیده

عدالت و اجرای آن یکی از نیازهای اساسی و فطری انسان است که همواره در طول تاریخ وجود آن بستری مناسب جهت توسعه جوامع انسانی فراهم کرده است. در عدالت سازمانی مطرح می‌شود که باید با چه شیوه‌ای با کارکنان رفتار کرد تا احساس کنند که به صورت عادلانه با آن‌ها برخورد شده است. رفتار عادلانه از سوی سازمان منجر به افزایش تعهد فرد به سازمان می‌شود. پژوهش حاضر در سال با هدف بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر اشتراک‌گذاری دانش (مورد مطالعه: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان هرمزگان) انجام شده است. عدالت سازمانی بر اشتراک‌گذاری دانش سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان هرمزگان تأثیر دارد. عدالت توزیعی بر اشتراک‌گذاری دانش سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان هرمزگان تأثیر دارد. عدالت رویه‌ای بر اشتراک‌گذاری دانش سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان هرمزگان تأثیر دارد. عدالت تعاملی بر اشتراک‌گذاری دانش سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان هرمزگان تأثیر دارد.

کلیدواژه‌ها: عدالت سازمانی، عدالت رویه‌ای، عدالت رویه‌ای، عدالت تعاملی، اشتراک‌گذاری دانش سازمان

۱. مقدمه

گردشگری، دریایی و ژئوپلیتیکی و استراتژیک و نظامی دارد، مدیریت و برنامه‌ریزی کارا و اثربخش را می‌طلبد. از ابعاد مدیریت صحیح در این استان، سبک دانش موجود در سازمان‌های مستقر در آن است؛ لذا تجمیع دانش اطلاعاتی موجود در هر یک از سازمان‌های این استان سبب ستاندهای می‌گردد که تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌ریزی‌ها را نشأت می‌دهد. از سازمان‌هایی که در این عرصه مهم و حیاتی و همچنین نگاه کلان دارد، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی این استان می‌باشد. در این سازمان جهت دو نوع تصمیم‌های برنامه‌ریزی نشده (در سطح عالی) و تصمیم‌های برنامه‌ریزی شده (در سطح عملیاتی) دانش در جریان است. به فراخور نوع برنامه، دانش متفاوت است و هر عضو با یک دانش سروکار دارد؛ ولیکن در نگاه فراگیر ممکن است به عضو یا واحدی از این سازمان دانش مکفی جهت تصمیم‌گیری بهینه نرسد، بنابراین این نکته جهت‌دهی سازمان را به بررسی نوع عدالت پیاده‌سازی شده در تسهیم این نوع دانش‌ها می‌کشاند. در همین راستا، توزیع عدالت، عدالتی که ناشی از تعاملات و مراودات و رویه‌هایی که در سازمان وجود دارند، در قالب مفهومی چون عدالت سازمانی چگونه می‌توانند بر اشتراک‌گذاری دانش در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان هرزگان تأثیر بگذارند. به عبارت دیگر، سؤال اصلی این پژوهش اینجاست که آیا عدالت سازمانی بر اشتراک‌گذاری دانش در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان هرزگان تأثیر دارد؟ بنابراین بررسی سنجش عدالت سازمانی و تأثیر ابعاد سه‌گانه آن بر اشتراک‌گذاری دانش موضوعیت دارد.

۲. تعاریف نظری

عدالت سازمانی

اشتراک دانش فرآیندی است که به‌وسیله آن یک واحد به‌وسیله دانش یا تجربه واحد دیگر تحت تأثیر قرار می‌گیرد و می‌تواند منجر به خلق دانش جدید شوند که هم از طریق اشتراک دانش ضمنی و هم دانش صریح این اتفاق می‌تواند رخ دهد (هوف و ریدر^۷، ۲۰۰۴). این فرآیند ویژگی‌اش همکاری

یکی از این عوامل عدالت سازمانی است. دغدغه محققان میزان، سنجش و اندازه‌گیری عدالت سازمانی است (لی و پن^۱، ۲۰۲۱). احساس رعایت یا عدم رعایت عدالت سازمانی در انگیزه کارکنان و در نتیجه کامیابی سازمان مؤثر است (علی اصفهانی، ۱۳۹۹). عدالت سازمانی به شیوه‌های رفتار با کارکنان می‌پردازد، به نحوی که آن‌ها احساس کنند به صورت عادلانه با آن‌ها رفتار شده است (انترهیتزبرگر^۲، ۲۰۱۹). پژوهشگران اظهار داشتند که اشکال مختلف عدالت ممکن است منجر به جمع‌آوری و اشتراک دانش شوند (کروپانزانو^۳، ۲۰۰۷). علاوه بر آن، چنین به نظر می‌رسد که تصویر دقیق و کاملی از مفهوم اشتراک‌گذاری نزد اکثریت سازمان‌ها وجود ندارد و اغلب آن را منحصرأ به معنی قرار دادن داده و اطلاعات مکان سازمان در اختیار دیگران تفسیر می‌نمایند (کلانتری اسکوتی و خوشه مهر، ۱۳۹۷). در یک زمینه کار سازمانی، هر شکل از عدالت سازمانی سهم منحصر به فردی در تقسیم دانش دارد. بنابراین همه اشکال عدالت سازمانی باید مورد توجه قرار گیرد (اکرم و همکاران^۴، ۲۰۱۷). عدالت سه نوع می‌باشد: عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی و عدالت مراوده‌ای.

بحث عدالت سازمانی از گذشته تاکنون، بحث محافل شرکت‌ها و سازمان‌ها بوده است. اینکه چگونه مساوات در تمام جنبه‌های یک سازمان پیاده‌سازی شود که اشتراک‌گذاری دانش را تحت شعاع بهینه قرار دهد، دغدغه بسیاری از مدیران و سیاست‌گذاران است. اشتراک‌گذاری دانش به روند تبادل اطلاعات کاری، دانش تخصصی و بازخورد یک روش برای ایجاد دانش یا ایده‌های جدید مرتبط با موضوع و دستیابی به اهداف مشترک می‌پردازد (وانگ و نوو^۵، ۲۰۱۰). نتایج نشان می‌دهد که اشتراک‌گذاری عمومی دانش به‌طور مثبت با اشتراک دانش خاص ارتباط دارد (منگ و رن^۶، ۲۰۲۱). خاص بودن دانش در هر سازمانی نمود دارد و به گونه‌ای منحصر به فرد است.

یکی از سازمان‌هایی که چنین خصوصیتی بارز و مهیا را دارد، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان هرزگان است. از آنجا که استان هرزگان موقعیتی اقلیمی، اقتصادمحوری، توریستی و

^۱ Wang & Noe

^۲ Meng & Ren

^۳ Hooff & Ridder

^۱ Le & Pan

^۲ Unterhitzberger & Bryde

^۳ Cropanzano

^۴ Akram & etal

نامور ایوری و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان "تأثیر عدالت سازمانی و تعهد سازمانی بر اشتراک دانش و عملکرد کارکنان سازمان حمل و نقل ریلی شهرداری شیراز" بیان کرده‌اند که این مقاله به بررسی تأثیر عدالت سازمانی و تعهد سازمانی بر اشتراک دانش و عملکرد کارکنان سازمان حمل و نقل ریلی شهرداری شیراز پرداخته است. این پژوهش از نوع کاربردی و ماهیت آن توصیفی-همبستگی است. جامعه مورد مطالعه پژوهش کارکنان سازمان حمل و نقل ریلی شهرداری شیراز در بازه زمانی ۶ ماه اول سال ۱۳۹۹ بوده است. نمونه مورد مطالعه بر اساس جدول مورگان تعداد ۲۳۴ نفر از کارکنان این سازمان در نظر گرفته شده است. ابزار گردآوری داده‌های مورد نیاز پژوهش پرسشنامه استاندارد پژوهش زکی و همکاران (۲۰۱۹) بوده است. تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۴ بوده است. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش نشان داده است که عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی، اشتراک دانش و عملکرد کارکنان سازمان تأثیر می‌گذارد. علاوه بر این، تعهد سازمانی بر اشتراک دانش و عملکرد کارکنان سازمان تأثیر می‌گذارد. همچنین مشخص شده است که اشتراک دانش بر عملکرد شرکت تأثیر می‌گذارد. امیرحسینی و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان "بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر اشتراک‌گذاری دانش در یک محیط آموزشی - دانشگاهی" بیان کرده‌اند که بی طرفی در محیط کسب و کار فعلی به این دلیل که اقتصاد امروز اقتصاد مبتنی بر دانش و نوآوری است به شدت مورد نیاز است. این پژوهش پیمایشی - کاربردی بوده و به ارزیابی تأثیر عدالت سازمانی بر روی اشتراک‌گذاری دانش در میان اساتید و کارکنان یک محیط آموزشی پرداخته است. در این پژوهش بر روی پنج شکل از عدالت سازمانی (توزیعی، رویه‌ای، تعاملی، زمانی و مکانی) و دو شکل از اشتراک‌گذاری دانش (انتقال و گردآوری) تمرکز شده است. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار spss تحلیل و به لحاظ اینکه این پژوهش مجموعه‌ای از همبستگی‌ها را می‌آزماید، داده‌های حاصل از پرسش‌نامه با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) و با استفاده از نرم‌افزار Amos مدل‌سازی شد. نتایج حاصل از پژوهش نشان می‌دهد که میان عدالت سازمانی و اشتراک‌گذاری دانش رابطه

رسمی و غیر رسمی شامل انتشار دانش بین افراد، گروه‌ها یا سازمان‌ها است (فورد و استپلس^۸، ۲۰۱۰).

عدالت توزیعی

عدالت توزیعی به قضاوت برابری توزیع نتایج مثل سطح پرداخت یا مقیاس و فرصت‌های ارتقا در یک بافت سازمانی اشاره دارد. این تئوری بیان می‌کند که افراد تعادل نسبی نتایج مطلوب را در نظر می‌گیرند و داده-ستاده نسبی خود را با همکاران خود مقایسه می‌کنند (کولی و فلینت^۹، ۲۰۰۴).

عدالت رویه‌ای

ادراکات انصاف در سازمان صرفاً تحت تأثیر نتایج نیست، بلکه تحت تأثیر فراگرد مورد استفاده برای تحقق نتایج نیز هست. نظریه عدالت رویه‌ای مطرح می‌کند افراد می‌توانند نگاهی فراتر از نتایج تصمیم کوتاه مدت داشته باشند. بنابراین نتایج نامطلوب قابل قبول به نظر می‌رسد، زمانی که تصور این است که فراگرد مورد استفاده منصفانه بوده است (کوکیت و همکاران^{۱۰}، ۲۰۰۲).

عدالت رویه‌ای

عدالت مرادده‌ای مطرح می‌کند که کیفیت رفتار بین شخصی در طول اجرای رویه‌ها، در تعیین قضاوت‌های انصاف مهم و مؤثر است. توجیه یا توضیحات ارائه شده در درک انصاف مؤثر است و احتمال اینکه رویه‌های تصمیم‌گیری منصفانه نگریده شود، را افزایش می‌دهد. رفتار بین شخصی شامل اعتماد در روابط و رفتار افراد با تواضع و احترام می‌باشد (رضاییان، ۱۳۹۸).

دانش مشترک

اشتراک دانش فرآیندی است که به وسیله آن یک واحد به وسیله دانش یا تجربه واحد دیگر تحت تأثیر قرار می‌گیرد و می‌تواند منجر به خلق دانش جدید شوند که هم از طریق اشتراک دانش ضمنی و هم دانش صریح این اتفاق می‌تواند رخ دهد. این فرآیند ویژگی‌اش همکاری رسمی و غیر رسمی شامل انتشار دانش بین افراد، گروه‌ها یا سازمان‌ها است (فورد و استپلس، ۲۰۱۰).

۳. ادبیات پژوهش

^{۱۰} Colquitt & et al

^۸ Ford & Staples

^۹ Cole & Flint

نتایج نشان داد که ادراک عدالت سازمانی اثر مثبت و معناداری بر اشتراک دانش کتابداران داشته و تعهد سازمانی در این رابطه تأثیرگذار بوده است. امیرحسینی و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان "بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر اشتراک‌گذاری دانش در یک محیط آموزشی - دانشگاهی" بیان کرده‌اند که بی طرفی در محیط کسب و کار فعلی به این دلیل که اقتصاد امروز اقتصاد مبتنی بر دانش و نوآوری است به شدت مورد نیاز است. این پژوهش پیمایشی - کاربردی بوده و به ارزیابی تأثیر عدالت سازمانی بر روی اشتراک‌گذاری دانش در میان اساتید و کارکنان یک محیط آموزشی پرداخته است. در این پژوهش بر روی پنج شکل از عدالت سازمانی (توزیعی، رویه‌ای، تعاملی، زمانی و مکانی) و دو شکل از اشتراک‌گذاری دانش (انتقال و گردآوری) تمرکز شده است. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار spss تحلیل و به لحاظ اینکه این پژوهش مجموعه‌ای از همبستگی‌ها را می‌آزماید، داده‌های حاصل از پرسش‌نامه با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری (SEM) و با استفاده از نرم‌افزار Amos مدل‌سازی شد. نتایج حاصل از پژوهش نشان می‌دهد که میان عدالت سازمانی و اشتراک‌گذاری دانش رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد. نتایج این پژوهش بیانگر این موضوع می‌باشد که میان عدالت توزیعی در دانشگاه صنعتی مالک اشتر، رابطه معناداری وجود ندارد، اما میان چهار بعد دیگر عدالت سازمانی (عدالت رویه‌ای، عدالت تعاملی، عدالت زمانی و عدالت مکانی) و اشتراک دانش رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

پیشینه خارجی

۱. اکرم و همکاران^{۱۱} (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان "تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار کاری نوآورانه کارکنان: نقش واسطه اشتراک دانش" بیان کرده‌اند که این مطالعه تلاش می‌کند تا تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار کاری نوآورانه کارکنان شاغل در بخش مخابرات چین را کشف کند، در حالی که نقش واسطه‌ای اشتراک دانش بین متغیرهای مستقل و وابسته این مطالعه را تجزیه و تحلیل می‌کند. به منظور آزمون فرضیه‌های پژوهش، داده‌های ۳۴۵ پاسخگو در صنعت مخابرات چین جمع‌آوری شد.

مثبت و مستقیم وجود دارد. نتایج این پژوهش بیانگر این موضوع می‌باشد که میان عدالت توزیعی در دانشگاه صنعتی مالک اشتر، رابطه معناداری وجود ندارد، اما میان چهار بعد دیگر عدالت سازمانی (عدالت رویه‌ای، عدالت تعاملی، عدالت زمانی و عدالت مکانی) و اشتراک دانش رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. عرفانی نیکو و اصغری (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان "تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار کاری نوآورانه کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی تسهیم دانش (مورد مطالعه: سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران استان قزوین) بیان کرده‌اند که هدف این پژوهش بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار کاری نوآورانه کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی تسهیم دانش (مورد مطالعه: سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران استان قزوین) می‌باشد، پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش به روش علمی انجام شده است. جامعه آماری کلیه کارکنان بنیاد شهید استان قزوین قلمرو مکانی تحقیق می‌باشد، به منظور جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه میان کارکنان بنیاد شهید توزیع گردید، نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها با کمک معادلات ساختاری نشان داد که عدالت تعاملی، عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی بر تسهیم دانش اثر دارد. تسهیم دانش بر رفتار نوآورانه کارکنان اثر دارد. عدالت تعاملی، رویه‌ای، توزیعی بر رفتار نوآورانه کارکنان اثر دارد. غفاری و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان "بررسی ارتباط عدالت سازمانی و اشتراک دانش کتابداران با نقش میانجی تعهد سازمانی مورد مطالعه: کتابخانه‌های دانشگاه آزاد تبریز" بیان کرده‌اند که احساس عدالت، تأثیری قوی بر رفتار و نگرش کارکنان دارد. در این مطالعه ارتباط بین عدالت سازمانی و اشتراک دانش کتابداران با نقش میانجی تعهد سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاه آزاد تبریز مورد بررسی قرار گرفته است. روش‌ها: این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی - همبستگی می‌باشد. حجم نمونه ۱۵۳ نفر از کتابداران شاغل است. تحلیل داده‌ها با روش‌های آماری توصیفی شامل میانگین، انحراف معیار و به منظور تحلیل همبستگی از روش آماری ضریب همبستگی پیرسون و روش بار عاملی بر مبنای ابعاد متغیرها استفاده شد. برای آزمون فرضیه‌ها از نرم‌افزار معادلات ساختاری Smart PLS^۲ استفاده شده است. نتایج:

^{۱۱} Akram & et al

عملکرد شرکت " بیان کرده‌اند که هدف از این مطالعه بررسی روابط بین عدالت سازمانی، تعهد سازمانی، اشتراک دانش و عملکرد شرکت است. با استفاده از داده‌های نظرسنجی از یک نمونه ۲۱۱ پاسخ، نتایج ما نشان می‌دهد که عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی، اشتراک دانش و عملکرد شرکت تأثیر می‌گذارد. علاوه بر این، تعهد سازمانی بر اشتراک دانش و عملکرد شرکت تأثیر می‌گذارد. همچنین مشخص شده است که اشتراک دانش بر عملکرد شرکت تأثیر می‌گذارد. تن فی و آب عزیزی^{۱۴} (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان " عدالت سازمانی: یک بررسی مفهومی" بیان کرده‌اند که عدالت سازمانی شامل سه بعد با عناوین عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی می‌باشد. عدالت سازمانی نه تنها عملکرد سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد بلکه تا حد زیادی تعیین کننده میزان رفاه اقتصادی کارکنان می‌باشد. بنابراین، عدالت سازمانی تأثیر بسزایی روی سازمان‌ها و به‌خصوص در مورد هماهنگ سازی رابطه بین کارفرما و کارمند دارد. برخورد ناعادلانه با کارمندان می‌تواند نگرشی منفی در بین کارکنان نسبت به مدیریت ایجاد کند (به عنوان مثال، عدم رعایت دستورالعمل‌ها، عملکرد کاری غیر استاندارد، نقض عمدی قوانین و مقررات شرکت و غیره). از این رو، مطالعات زیادی توسط محققین قبلی به منظور درک موضوع عدالت در محیط کاری انجام گرفته شده است. بر اساس مطالعات قبلی، هدف این مقاله بررسی مفهوم سازی عدالت سازمانی می‌باشد.

۷. بحث و نتیجه‌گیری کلی پژوهش

در تقسیم بندی انواع عدالت سازمانی سه مفهوم عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی وجود دارد. عدالت توزیعی به انصاف ادراک شده از ستاده‌ها و پیامدهایی اشاره دارد که افراد دریافت می‌کنند. عدالت رویه‌ای به عادلانه بودن روش‌های مورد استفاده برای تصمیم‌هایی در مورد نحوه توزیع امکانات اشاره

تحلیل عاملی تأییدی، برازش مدل خوبی را نشان داد، در حالی که مدل معادله ساختاری، تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار نوآورانه کاری و تسهیم دانش کارکنان داشت. به اشتراک‌گذاری دانش واسطه رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار نوآورانه کارکنان است. مفاهیم مدیریتی و عملی این مطالعه نیز ارائه شده‌است. رافیل و همکاران^{۱۲} (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان "عدالت سازمانی، جو عدالت و شکایات جسمانی: یک بررسی چند سطحی" بیان کرده‌اند که آیا جو عدالت رابطه بین ادراک عدالت در سطح فردی و گزارش نشانه‌های جسمانی را تعدیل می‌کند یا خیر. روش‌ها داده‌های مقطعی از یک شرکت تولیدی صنعتی بزرگ استفاده شد که شامل ۱۱۰۲ کارمند در ۳۱ بخش بود. یک مقیاس معتبر که عدالت تعاملی و رویه‌ای را پوشش می‌دهد، عدالت سازمانی سطح فردی را ارزیابی می‌کند. یک چک لیست علائم ۱۹ موردی شکایات جسمی را اندازه‌گیری کرد. تحلیل‌های چند سطحی، انجمن‌های سطح فردی (اثرات درون دپارتمان) را با شکایات جسمی، انجمن‌های سطح دپارتمان (اثرات بین دپارتمان)، و تعامل سطح متقابل هر دو تخمین زدند. نتایج ادراک عدالت در سطح فردی به طور منفی با شکایات جسمی در ارتباط بود. جو عدالت جمعی نیز به طور قابل توجهی با شکایات بدنی مرتبط بود. هیچ نشانی از اثر اعتدال جو عدالت وجود نداشت. نتیجه‌گیری یک جو عدالت ضعیف به طور مثبت با شکایات جسمی فردی در حین کنترل برای ادراکات فردی، یعنی فراتر و بالاتر از ادراکات عدالت فردی، در ارتباط است. این یافته‌ها ممکن است دلالت بر این داشته باشند که مداخلاتی که ادراک سطح دپارتمان از عدالت را هدف قرار می‌دهند، ممکن است پتانسیل کاهش شکایات جسمی فردی فراتر از اثرات مداخلات سطح فردی را داشته باشند. صالح زکی و همکاران^{۱۳} (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان " تأثیر عدالت سازمانی و تعهد سازمانی بر تقسیم دانش و

^{۱۴} Tan Fee & Ab Aziz

^{۱۲} Raphael

^{۱۳} Salih Zeki & et al

- اقدام لازم برای برگزاری دوره‌های آموزشی توجیهی بدو خدمت
 - اعتبار سنجی مؤسسات آموزشی دولتی و غیردولتی جهت برگزاری دوره‌های آموزشی ویژه کارکنان دولت
 - برگزاری دوره‌های ضمن خدمت جهت آموزش کارکنان تازه استخدام شده
 - برگزاری جلسات در اطاق تنفس به واسطه کارمندان قدیمی جهت به اشتراک گذاشتن تجربیات کاری خود به دیگر همکاران
- پژوهشی که محقق انجام داده است به این نتیجه دست یافته است که عدالت سازمانی در سازمان برنامه‌ریزی و بودجه استان هرمزگان بر توأمندسازی نیروی انسانی از طریق اشتراک گذاری دانش محقق شده است.

می‌کند. عدالت تعاملی بر جنبه بین فردی اعمال و اقدامات سازمانی به‌ویژه نحوه ارتباط و تعامل مدیران و سرپرستان با کارکنان تأکید می‌شود. همچنین بر اساس نظریه عدالت سازمانی می‌توان پیش‌بینی کرد که کارکنان در قبال وجود یا عدم وجود عدالت سازمانی در محل کار واکنش نشان می‌دهند. به این معنا که اگر کارکنان مشاهده کنند که در سازمان عدالت اجرا نمی‌شود دچار نوعی تنش می‌شوند، در نتیجه برای کاهش این تنش سعی می‌کنند میزان دروندادها و مشارکت‌های خود در اجرای برنامه‌ها و دستیابی به اهداف سازمانی کاهش دهند. نتایج پژوهش پیش‌رو نشان می‌دهد که عدالت و اجرای آن یکی از نیازهای اساسی و فطری انسان است که همواره در طول تاریخ وجود آن بستری مناسب جهت توسعه جوامع انسانی فراهم کرده است. اجرای عدالت در جامعه منوط به وجود عدالت در سازمان‌ها است. عدالت در سازمان بیانگر برابری در یک سازمان است از آنجا که افزایش احساس عدالت بر جنبه‌های متفاوت رفتار سازمانی مانند یادگیری و اشتراک‌گذاری دانش تأثیرگذار است و به عبارتی اشتراک‌گذاری دانش برای موفقیت یک سازمان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است تشویق مؤثر کارکنان در اشتراک گذاشتن دانش مفید در سراسر سازمان می‌تواند به افزایش و حفظ مزیت رقابتی سازمان کمک کند و به طور گسترده‌ای به عنوان یک جزء اساسی، مدیریت دانش موفق به رسمیت شناخته شده شود زیرا اشتراک‌گذاری دانش می‌تواند از طریق جامعه‌پذیری و فرآیند یادگیری کارکنان به تولید ایده‌های جدید و توسعه فرصت‌های جدید بپردازد در نتیجه با توجه به شرایط بسیار حساس سازمان مدیریت کنترل و برنامه‌ریزی استانم هرمزگان و نقش مهمی که این سازمان بر عملکرد دیگر سازمان‌های تحت نظارت دارد می‌توان گفت در سال ۱۴۰۲ با توجه به وظیفه که از سمت دفتر ریاست جمهوری برای این سازمان در نظر گرفته شده است که به شرح زیر است

- ارزیابی دوره‌های آموزشی به منظور سنجش اثربخشی دوره‌های مذکور با مبادی ذی‌ربط
- صدور گواهینامه دوره‌های آموزشی کوتاه‌مدت مصوب و خاص استان
- ارائه پیشنهاد دوره‌های آموزشی جدید متناسب با نیازهای بومی برای اخذ تأیید از مراجع ذی‌ربط

Banking Industry (Private Banks),. Business Management, ۴ (۱۲):, ۱۶۴-۱۴۷

منابع

- [۱۲] لالواک، ه، کریستوفر؛ رایت، ا، (۱۳۸۵)، اصول و مدیریت بازاریابی خدمات (بهمن فروزنده، مترجم)، اصفهان: نشر آموخته، ۳۴-۵۶
- [۱۳] رنجبران، بهرام، براری، مجتبی، تاثیر بنیان های بازاریابی رابطه مند بر وفاداری مشتریان: مقایسه بانک دولتی و خصوصی، نشریه بازرگانی مدیریت، چاپ پنجم، صص ۸۵-۱۲۰
- [۱۴] راعی دهقی، ز، خورشید، م، (۱۳۹۷)، بررسی و اولویت بندی اثر عناصر آمیخته بازاریابی بر رضایت و وفاداری مشتریان استخرهای بانوان شهر اصفهان، چهارمین همایش ملی کاربرد علوم ورزشی در توسعه تربیت بدنی و ورزش قهرمانی، مبارکه، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مبارکه، ۴۵-۵۶
- [۱۵] احمدی، ف و باژدان، ف، (۱۳۹۷)، بررسی تاثیر بازاریابی سبز بر تصمیم خرید مشتری، دومین کنفرانس ملی حسابداری-مدیریت و اقتصاد با رویکرد اشتغال پایدار و نقش آن در رشد صنعت، ملایر، ۲۳-۵۶
- [۱۶] بختایی، ا، گلچین فر، ش (۱۳۸۶)، مدیریت کانال های توزیع، تهران، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
- [۱۷] معماری، ژ (۱۳۸۶). تحلیل و مدل سازی آمیخته بازاریابی صنعت ورزش کشور با رویکرد تصمیم محور، رساله دکتری، دانشگاه تهران- دانشکده تربیت بدنی.
- [۱] Kim, E. Y., & Park Park, K. (۲۰۱۳). Marketing mix elements influencing brand attitude strength: Global vs. domestic SPA brands. *Journal of Global Scholars of Marketing Science*, ۲۳(۳), ۱۹-۱.
- [۲] Hang Lee, Eunju Ko, Henrikki Tikkanen, Michel Cao Tuan Phan, Gaetano Aiello, Raffaele Donvito, Sascha Raithel. (۲۰۱۴). Marketing mix and customer equity of SP A brands: Cross-cultural perspectives. *Journal of Business Research*
- [۳] Yuksel, Yuksel, F. Bilim, Y. Destination attachment (۲۰۱۰). Effects on customer satisfaction and cognitive, affective and cognitive loyalty, *Tourism Management*, ۳۱, ۲۷۴, ۲۰۱۰.
- [۴] فخریمی آذرس و اکبری ونه آبادم، رسولی، ر، (۱۳۹۰)، بررسی تأثیر آمیخته بازاریابی بر افزایش فروش آبگرمکن های تولیدی شرکت قاینار خزر. فراسوی مدیریت، سال چهارم - شماره ۱۶، صص ۱۰۶-۷۹
- [۵] حقیقی، م، حسینی، ح، اهری، ا، دریکنده، ا (۱۳۹۱) بررسی تاثیر آمیخته های بازاریابی بر وفاداری مشتریان " تحقیقات بازاریابی نوین سال دوم زمستان ۱۳۹۱ شماره ۴ (پیاپی ۷)
- [۶] Peng, LY., Wang, Q., (۲۰۰۶). Impact of Relationship Marketing Tactics (RMTs) on Switchers and Stayers in a Competitive Service Industry, *Journal of Marketing Management* ۲۲:۲۵-۵۹
- [۷] سیدجوادی، س. و ر. شمس. (۱۳۸۶)، عوامل تعیین کننده ی ارزش ویژه برند کفش ورزشی در میان گروه سنی جوانان، پژوهش نامه ی علوم انسانی و اجتماعی مدیریت، ۷، صص ۷۳-۹۶
- [۸] Duffy, D. L. (۲۰۰۴). Customer Loyalty Strategies, *Journal of Consumer Marketing*, ۱۵, (۱۵), ۴۴۸-۴۳۵.
- [۹] Baker, D. A (۲۰۰۰). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, ۲۷(۳), ۷۸۵-۸۰۴
- [۱۰] عبدالوند، م باغیقان، ج، (۱۳۸۹)، ارزیابی علل نارضایتی کانالهای واسطه از سیستم پخش مواد غذایی در شهر تهران و چگونگی مدیریت شکایتها (مطالعه موردی: شرکت پخش قاسم ایران، شرکت به پخش و شرکت پخش البرز) ۳۴-۴۴
- [۱۱] Musakhani, M., & Haghghi, M. (۲۰۱۲). A Model For Customer Loyalty Using Customer Knowledge Management In The