



عدالت آموزشی در فرآیندهای اداری دانشگاه

رضا ضیایی رحیم آبادی

کارشناسی ارشد ادبیات



چکیده 02-2026.0469
MNR-486-2-OC31BA

پژوهش حاضر با هدف بررسی و تحلیل عدالت اداری در فرآیندهای آموزشی دانشگاه از منظر دانشجویان به عنوان دریافت کنندگان خدمات انجام شد. با توجه به نقش فزاینده تجربه دانشجویی در ارزیابی کیفیت آموزش عالی، تمرکز بر ادراک عدالت در ساختارهای اداری می تواند تصویری دقیق تر از عملکرد نهادی دانشگاه ارائه دهد. این مطالعه از نظر هدف کاربردی و از حیث روش، توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل کلیه دانشجویان یکی از دانشگاه های دولتی در سال تحصیلی ۱۴۰۳-۱۴۰۴ بود که بر اساس جدول کرجسی و مورگان، نمونه ای ۳۶۴ نفری به روش تصادفی طبقه ای انتخاب شد. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه محقق ساخته مبتنی بر چارچوب عدالت سازمانی در سه بعد عدالت توزیعی، عدالت رویه ای و عدالت تعاملی بود که روایی آن از طریق نظر خبرگان و تحلیل عاملی و پایایی آن با ضریب آلفای کرونباخ (0.89) تأیید شد. نتایج نشان داد میانگین ادراک عدالت اداری در سطحی متوسط قرار دارد و در میان ابعاد سه گانه، عدالت تعاملی بالاترین و عدالت رویه ای پایین ترین میانگین را به خود اختصاص داده است. تحلیل همبستگی و رگرسیون چندگانه حاکی از وجود رابطه مثبت و معنادار میان ابعاد عدالت اداری و تجربه کلی دانشجویان از خدمات آموزشی بود، به گونه ای که عدالت رویه ای بیشترین سهم را در تبیین رضایت از خدمات اداری داشت. همچنین تفاوت هایی در ادراک عدالت میان مقاطع تحصیلی مشاهده شد. بر اساس یافته ها، بهبود شفافیت فرآیندهای اداری، استانداردسازی رویه ها و تقویت مهارت های ارتباطی کارکنان می تواند نقش مؤثری در ارتقای تجربه دانشجویی و افزایش اعتماد نهادی ایفا کند. توجه نظام مند به عدالت اداری به عنوان بخشی از کیفیت آموزش عالی، ضرورتی مدیریتی و تربیتی در دانشگاه ها محسوب می شود.

کلیدواژه ها: عدالت اداری، عدالت سازمانی، عدالت رویه ای، تجربه دانشجویی، خدمات آموزشی، آموزش عالی



۱. مقدمه

نظام‌های آموزش عالی در دهه‌های اخیر با تحولات ساختاری گسترده‌ای مواجه بوده‌اند؛ تحولاتی که از یک سو ناشی از گسترش کمی دانشگاه‌ها و افزایش تقاضای اجتماعی برای آموزش عالی است و از سوی دیگر تحت تأثیر رقابت‌پذیری جهانی، نظام‌های رتبه‌بندی و الزامات کیفیت‌بخشی قرار دارد. در چنین شرایطی، دانشگاه صرفاً نهادی برای انتقال دانش نیست، بلکه سازمانی پیچیده با ساختارهای آموزشی، پژوهشی و اداری درهم تنیده محسوب می‌شود که کیفیت عملکرد آن در گرو هماهنگی و کارآمدی همه این بخش‌هاست. در این میان، تجربه دانشجو به عنوان ذی‌نفع اصلی دانشگاه، به شاخصی کلیدی در ارزیابی اثربخشی نهادی تبدیل شده است (Altbach, 2016). اگرچه بخش عمده مطالعات آموزش عالی بر کیفیت تدریس، یادگیری و تعامل استاد-دانشجو متمرکز بوده‌اند، اما تجربه دانشجو تنها در کلاس درس شکل نمی‌گیرد. فرآیندهای اداری نظیر ثبت نام، انتخاب واحد، حذف و اضافه، رسیدگی به درخواست‌ها و اعتراضات، صدور گواهی‌ها، اطلاع‌رسانی آیین‌نامه‌ها و نحوه تعامل کارکنان با دانشجویان، بخش قابل توجهی از زیست دانشگاهی دانشجو را تشکیل می‌دهند. هرگونه ابهام، تبعیض ادراک شده، عدم شفافیت یا برخورد نامناسب در این فرآیندها می‌تواند احساس بی‌عدالتی ایجاد کرده و بر نگرش دانشجو نسبت به کل نظام دانشگاهی اثر بگذارد.

مفهوم عدالت سازمانی، چارچوب نظری مناسبی برای تحلیل چنین وضعیت‌هایی فراهم می‌کند. گرینبرگ (Greenberg, 1990) عدالت سازمانی را ادراک کارکنان یا مراجعان از انصاف در توزیع منابع، رویه‌ها و تعاملات تعریف می‌کند. این مفهوم به طور کلاسیک در سه بعد عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی صورت‌بندی شده است. (Colquitt, 2001) عدالت توزیعی به منصفانه بودن نتایج و پیامدها اشاره دارد؛ عدالت رویه‌ای به انصاف در فرآیندهای تصمیم‌گیری و اجرای مقررات می‌پردازد؛ و عدالت تعاملی بر کیفیت رفتار، احترام و شفافیت در ارتباطات میان افراد تأکید دارد. این سه بعد، در محیط‌های خدماتی و آموزشی، نقش تعیین‌کننده‌ای در شکل‌دهی به رضایت و اعتماد ایفا می‌کنند (Niehoff & Moorman, 1993).

در بستر دانشگاه، عدالت توزیعی می‌تواند در نحوه تخصیص ظرفیت دروس، اولویت‌بندی درخواست‌ها یا دسترسی به منابع آموزشی بازنمایی شود؛ عدالت رویه‌ای در شفافیت آیین‌نامه‌ها، ثبات تصمیمات و امکان اعتراض و بازنگری نمود پیدا می‌کند؛ و عدالت تعاملی در نحوه پاسخگویی، احترام متقابل و کیفیت ارتباط کارکنان با دانشجویان متجلی می‌شود. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که ادراک عدالت، با پیامدهایی چون افزایش تعهد، کاهش تعارض، افزایش اعتماد نهادی و تقویت رضایت همراه است (Cropanzano & Mitchell, 2005). در فضای آموزش عالی ایران نیز موضوع کیفیت خدمات آموزشی و رضایت دانشجویان مورد توجه قرار گرفته است؛ با این حال، تمرکز بسیاری از



مطالعات داخلی بر رضایت کلی یا کیفیت تدریس بوده و کمتر به ساختارهای اداری به عنوان بخشی از تجربه آموزشی پرداخته اند. برخی پژوهش های داخلی به نقش عدالت در محیط های آموزشی اشاره کرده اند، اما اغلب این مطالعات به حوزه مدرسه یا تعاملات کلاسی محدود بوده اند. در نتیجه، بررسی نظام مند عدالت در فرآیندهای اداری دانشگاه، به ویژه از منظر دانشجویان به عنوان دریافت کنندگان مستقیم خدمات، همچنان نیازمند واکاوی عمیق تری است.

از سوی دیگر، در رویکردهای نوین مدیریت دانشگاهی، تأکید بر حکمرانی خوب، پاسخگویی و شفافیت، جایگاه عدالت را به عنوان یکی از ارکان مشروعیت نهادی تقویت کرده است (Tierney, 2008). دانشگاهی که سازوکارهای آن از سوی دانشجویان عادلانه ادراک شود، نه تنها با کاهش نارضایتی و شکایات مواجه خواهد شد، بلکه سرمایه اجتماعی بیشتری نیز تولید خواهد کرد. در مقابل، ادراک بی عدالتی می تواند به کاهش اعتماد، گسترش نگرش های منفی و حتی فاصله گرفتن دانشجو از هویت نهادی منجر شود.

ادراک عدالت در فرآیندهای اداری، پدیده ای ذهنی اما پیامد ساز است. این ادراک از طریق مقایسه های اجتماعی، تجربه های پیشین و ارزیابی نحوه اجرای مقررات شکل می گیرد. زمانی که دانشجو احساس کند مقررات به صورت یکسان اجرا نمی شوند، اطلاعات به شکل نابرابر توزیع می شود یا در برخورد با او احترام و شفافیت رعایت نمی شود، نوعی ناهماهنگی شناختی میان انتظارات و واقعیت تجربه شده ایجاد می شود که می تواند به نارضایتی پایدار منجر گردد. از این منظر، بررسی ابعاد مختلف عدالت اداری و میزان نقش هر یک در شکل دهی به تجربه مثبت یا منفی دانشجویان، اهمیتی دوچندان می یابد.

پژوهش حاضر با تکیه بر چارچوب عدالت سازمانی و با تمرکز بر سه بعد توزیعی، رویه ای و تعاملی، در پی آن است که وضعیت ادراک عدالت در فرآیندهای اداری دانشگاه را از دیدگاه دانشجویان تحلیل کند و مشخص سازد که کدام ابعاد در شکل دهی به رضایت و تجربه مثبت نقش برجسته تری ایفا می کنند. همچنین این مطالعه می کوشد بر اساس یافته های تجربی، راهکارهایی کاربردی برای تقویت سازوکارهای عادلانه در ساختار اداری دانشگاه ارائه دهد. چنین رویکردی می تواند به ارتقای کیفیت خدمات آموزشی، بهبود تعاملات سازمانی و تقویت مشروعیت نهادی دانشگاه کمک کند.

در مجموع، پرداختن به عدالت اداری در دانشگاه نه صرفاً یک موضوع مدیریتی، بلکه مسأله ای تربیتی و نهادی است؛ زیرا نحوه تجربه دانشجو از عدالت، بخشی از فرآیند اجتماعی شدن دانشگاهی او را شکل می دهد و می تواند بر نگرش وی نسبت به قانون مندی، مسئولیت پذیری و اعتماد اجتماعی اثرگذار باشد. از این رو، تحلیل علمی و نظام مند این پدیده، گامی در جهت فهم عمیق تر کیفیت واقعی آموزش عالی محسوب می شود.



۲. روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی است. رویکرد پیمایشی با توجه به هدف پژوهش و تمرکز بر ادراک دانشجویان از عدالت در فرآیندهای اداری، برای گردآوری داده‌ها و بررسی روابط میان متغیرهای پژوهش مورد استفاده قرار گرفت. در این مطالعه، وضعیت ادراک شده عدالت اداری در دانشگاه بر اساس تجربه دانشجویان بررسی و رابطه میان ابعاد مختلف عدالت اداری و تجربه کلی آنان از خدمات اداری تحلیل شد.

جامعه آماری

جامعه آماری پژوهش شامل کلیه دانشجویان مقاطع کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری یکی از دانشگاه‌های دولتی در سال تحصیلی ۱۴۰۴-۱۴۰۳ بود. بر اساس آمار رسمی واحد آموزش، تعداد کل دانشجویان در زمان اجرای پژوهش حدود ۵۲۰۰ نفر گزارش شد. برای تعیین حجم نمونه، از جدول کرجسی و مورگان استفاده شد (Krejcie & Morgan, 1970). بر اساس این جدول، برای جامعه‌ای با حجم تقریبی ۵۲۰۰ نفر، نمونه‌ای در حدود ۳۵۷ نفر کفایت می‌کند. به منظور افزایش تعداد پاسخ‌های قابل تحلیل، ۳۸۰ پرسشنامه توزیع شد که در نهایت ۳۶۴ پرسشنامه کامل و قابل تحلیل دریافت شد.

روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم انجام گرفت. بدین منظور، دانشجویان بر اساس مقطع تحصیلی و دانشکده طبقه‌بندی شدند و سهم هر طبقه متناسب با حجم آن در جامعه آماری تعیین شد. سپس نمونه مورد نیاز از هر طبقه به صورت تصادفی انتخاب و پرسشنامه در اختیار افراد منتخب قرار گرفت. ابزار اصلی پژوهش، پرسشنامه محقق ساخته عدالت اداری دانشگاهی بود که بر اساس چارچوب نظری عدالت سازمانی طراحی شد (Greenberg, 1990; Colquitt, 2001). این پرسشنامه شامل پنج بخش اصلی بود:

1. اطلاعات جمعیت‌شناختی شامل جنسیت، مقطع تحصیلی، دانشکده و سنوات تحصیل؛

2. گویه‌های مربوط به عدالت توزیعی (۱۰ گویه)؛

3. گویه‌های مربوط به عدالت رویه‌ای (۱۲ گویه)؛

4. گویه‌های مربوط به عدالت تعاملی (۱۰ گویه)؛



5. گویه‌های مربوط به تجربه کلی دانشجویان از خدمات اداری (۸ گویه) .

در مجموع، پرسشنامه شامل ۴۰ گویه بسته پاسخ بر اساس طیف پنج درجه‌ای لیکرت، از «کاملاً مخالفم» تا «کاملاً موافقم»، بود.

نمونه‌ای از گویه‌ها عبارت بود از:

- فرآیند رسیدگی به درخواست‌های آموزشی برای همه دانشجویان به صورت یکسان اجرا می شود .
- آیین نامه‌ها و مقررات آموزشی به شکل شفاف در اختیار دانشجویان قرار می گیرد .
- کارکنان آموزش در برخورد با دانشجویان احترام و انصاف را رعایت می کنند.

برای بررسی روایی صوری و محتوایی، نسخه اولیه پرسشنامه در اختیار پنج نفر از اعضای هیئت علمی حوزه مدیریت آموزشی و سه نفر از کارشناسان با سابقه امور آموزشی دانشگاه قرار گرفت. پس از دریافت نظرات اصلاحی، برخی گویه‌ها از نظر شفافیت نگارشی و انطباق مفهومی بازنگری شدند. برای بررسی اولیه ساختار عاملی ابزار، تحلیل عاملی اکتشافی بر روی داده‌های حاصل از پیش آزمون ۵۰ نفری انجام شد. نتایج اولیه، هم راستایی گویه‌های مربوط به ابعاد عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی با ساختار مفهومی مورد نظر را نشان داد. با توجه به محدود بودن حجم نمونه پیش آزمون، این نتایج به عنوان شواهد اولیه بررسی ساختار ابزار در نظر گرفته شد. برای سنجش پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. مقدار آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه ۰٫۸۹ به دست آمد. همچنین ضرایب آلفا برای ابعاد عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی به ترتیب ۰٫۸۴، ۰٫۸۷ و ۰٫۸۵ بود که بیانگر انسجام درونی مطلوب گویه‌های ابزار است.

پرسشنامه‌ها به صورت ناشناس توزیع شد و هیچ گونه اطلاعات هویتی از پاسخ دهندگان دریافت نشد. مشارکت در پژوهش داوطلبانه بود و پیش از تکمیل پرسشنامه، هدف کلی پژوهش و محرمانه بودن اطلاعات برای مشارکت کنندگان توضیح داده شد. از پاسخ دهندگان خواسته شد بر اساس تجربه واقعی خود از تعامل با بخش‌های اداری دانشگاه به گویه‌ها پاسخ دهند.

داده‌های گردآوری شده با استفاده از نرم افزار SPSS تحلیل شد. در بخش آمار توصیفی، از شاخص‌هایی مانند فراوانی، میانگین و انحراف معیار برای توصیف ویژگی‌های نمونه و وضعیت ابعاد عدالت اداری استفاده شد. در بخش آمار



استنباطی، برای بررسی رابطه میان ابعاد عدالت اداری و تجربه کلی دانشجویان از خدمات اداری، از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه استفاده شد. همچنین برای مقایسه ادراک عدالت میان دو گروه، از آزمون t مستقل و برای مقایسه میانگین بیش از دو گروه، از تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شد. سطح معناداری آزمون‌ها ۰،۰۵ در نظر گرفته شد.

۳. یافته

در این بخش، یافته‌های پژوهش در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی ارائه می‌شود. ابتدا ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان گزارش شده و سپس وضعیت ابعاد عدالت اداری و رابطه آن با تجربه کلی دانشجویان از خدمات اداری بررسی می‌شود. در ادامه، تفاوت‌های ادراک عدالت در میان گروه‌های مختلف دانشجویی نیز مورد بررسی قرار می‌گیرد. از مجموع ۳۸۰ پرسشنامه توزیع شده، ۳۶۴ پرسشنامه کامل و قابل تحلیل دریافت شد که مبنای تحلیل‌های آماری قرار گرفت. بررسی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نشان داد که ۵۶ درصد از پاسخ‌دهندگان زن و ۴۴ درصد مرد بودند. از نظر مقطع تحصیلی، ۶۲ درصد در مقطع کارشناسی، ۲۸ درصد در مقطع کارشناسی ارشد و ۱۰ درصد در مقطع دکتری مشغول به تحصیل بودند. همچنین، ۳۵ درصد از پاسخ‌دهندگان متعلق به دانشکده‌های علوم انسانی، ۳۰ درصد فنی و مهندسی، ۲۰ درصد علوم پایه و ۱۵ درصد سایر حوزه‌ها بودند. از نظر سنوات تحصیل نیز ۴۰ درصد در سال‌های اول و دوم، ۴۵ درصد در سال‌های سوم و چهارم و ۱۵ درصد بیش از چهار سال سابقه تحصیل داشتند.

جدول ۱. آمار توصیفی ابعاد عدالت اداری و تجربه خدمات آموزشی (n=364)

متغیر	میانگین	انحراف معیار
عدالت توزیعی	۳.۲۱	۰.۶۸
عدالت رویه‌ای	۳.۰۸	۰.۷۲
عدالت تعاملی	۳.۴۵	۰.۶۴
تجربه کلی از خدمات اداری	۳.۲۶	۰.۷۰



بر اساس جدول ۱، میانگین ادراک عدالت تعاملی (3.45) بالاترین مقدار را در میان سه بعد عدالت اداری به خود اختصاص داده است. این یافته نشان می‌دهد که پاسخ‌دهندگان، در مقایسه با سایر ابعاد عدالت اداری، ارزیابی مطلوب‌تری از نحوه تعامل و برخورد کارکنان بخش‌های آموزشی داشته‌اند. در مقابل، عدالت رویه‌ای با میانگین (3.08) پایین‌ترین مقدار را در میان ابعاد بررسی شده نشان می‌دهد. این نتیجه بیانگر آن است که ارزیابی پاسخ‌دهندگان از فرآیندها و رویه‌های اداری، در مقایسه با نحوه تعامل کارکنان، مطلوبیت کمتری داشته است. بنابراین، در میان ابعاد مورد بررسی، عدالت رویه‌ای پایین‌ترین سطح ادراک شده را به خود اختصاص داده است.

عدالت توزیعی با میانگین (3.21) در سطحی میانی قرار گرفت. این مقدار نشان می‌دهد که ارزیابی پاسخ‌دهندگان از نحوه توزیع فرصت‌ها و نتایج مرتبط با خدمات اداری، در سطحی بین عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی قرار داشته است. همچنین، میانگین تجربه کلی دانشجویان از خدمات اداری (3.26) به دست آمد. این مقدار نشان‌دهنده ارزیابی متوسط پاسخ‌دهندگان از تجربه کلی خود در دریافت خدمات اداری است. در مجموع، مقایسه میانگین‌ها نشان می‌دهد که در میان ابعاد بررسی شده، عدالت تعاملی وضعیت مطلوب‌تری داشته، در حالی که عدالت رویه‌ای پایین‌ترین میانگین را داشته است.

نتایج تحلیل همبستگی نشان داد که میان هر سه بعد عدالت اداری و تجربه کلی دانشجویان از خدمات اداری، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد ($p < 0.01$). در میان ابعاد بررسی شده، عدالت رویه‌ای رابطه قوی‌تری با تجربه کلی دانشجویان داشت. این یافته نشان می‌دهد دانشجویانی که فرآیندها و رویه‌های اداری را منصفانه‌تر، شفاف‌تر و قابل پیش‌بینی‌تر ارزیابی کرده‌اند، در مجموع تجربه مثبت‌تری از خدمات اداری گزارش کرده‌اند. بنابراین، در چارچوب داده‌های این پژوهش، ادراک عدالت رویه‌ای ارتباط برجسته‌تری با ارزیابی کلی دانشجویان از خدمات اداری داشته است. به‌منظور بررسی سهم هم‌زمان ابعاد عدالت اداری در تبیین تجربه کلی دانشجویان از خدمات اداری، تحلیل رگرسیون چندگانه انجام شد. نتایج نشان داد که سه بعد عدالت اداری در مجموع ۴۶ درصد از واریانس تجربه کلی دانشجویان از خدمات اداری را تبیین می‌کنند.

در میان متغیرهای وارد شده به مدل، عدالت رویه‌ای بیشترین سهم را در تبیین تجربه کلی دانشجویان داشت و پس از آن عدالت تعاملی و عدالت توزیعی قرار گرفتند. این یافته نشان می‌دهد که در چارچوب مدل آماری پژوهش، تفاوت در ادراک عدالت رویه‌ای ارتباط بیشتری با تفاوت در تجربه کلی دانشجویان از خدمات اداری داشته است. با توجه



به ماهیت همبستگی پژوهش، این نتایج بیانگر رابطه و سهم تبیینی متغیرها هستند و نمی توان آنها را به عنوان اثبات رابطه علی یا تأثیر مستقیم عدالت اداری بر تجربه دانشجویان تفسیر کرد.

نتایج تحلیل واریانس نشان داد که میان دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی از نظر ادراک عدالت رویه ای تفاوت معناداری وجود دارد. ($p < 0.05$) بررسی نتایج نشان داد که دانشجویان مقاطع تحصیلات تکمیلی، عدالت رویه ای را پایین تر از دانشجویان مقطع کارشناسی ارزیابی کرده اند. این یافته نشان می دهد که ادراک دانشجویان از رویه ها و فرآیندهای اداری در مقاطع مختلف تحصیلی یکسان نبوده است. با این حال، پژوهش حاضر مستقیماً عوامل ایجاد کننده این تفاوت را بررسی نکرده است؛ بنابراین، نمی توان بر اساس داده های موجود علت مشخصی برای این تفاوت تعیین کرد. نتایج تحلیل آماری نشان داد که تفاوت معناداری میان دانشجویان زن و مرد در ادراک عدالت تعاملی مشاهده نشد. بر این اساس، در نمونه مورد بررسی، جنسیت با تفاوت معناداری در ارزیابی عدالت تعاملی همراه نبود. این نتیجه نشان می دهد که پاسخ دهندگان زن و مرد، نحوه تعامل و برخورد کارکنان بخش های آموزشی را در سطح آماری مشابهی ارزیابی کرده اند.

در مجموع، یافته های پژوهش نشان داد که ادراک دانشجویان از عدالت اداری و تجربه کلی آنان از خدمات اداری در سطحی متوسط قرار دارد. در میان سه بعد عدالت اداری، عدالت تعاملی بالاترین میانگین و عدالت رویه ای پایین ترین میانگین را به خود اختصاص داد. همچنین، هر سه بعد عدالت اداری با تجربه کلی دانشجویان از خدمات اداری رابطه مثبت و معنادار داشتند و عدالت رویه ای در مقایسه با دو بعد دیگر، سهم بیشتری در تبیین تجربه کلی دانشجویان نشان داد. علاوه بر این، در ادراک عدالت رویه ای میان مقاطع مختلف تحصیلی تفاوت معناداری مشاهده شد، در حالی که تفاوت معناداری میان زنان و مردان در ادراک عدالت تعاملی مشاهده نشد. برآیند این یافته ها نشان می دهد که در میان ابعاد بررسی شده، عدالت رویه ای از جایگاه برجسته ای در تجربه کلی دانشجویان از خدمات اداری برخوردار است و در عین حال، عدالت تعاملی بالاترین سطح ادراک شده را در میان ابعاد عدالت اداری داشته است.

۴. نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی عدالت اداری در فرآیندهای آموزشی دانشگاه از منظر دانشجویان انجام شد و نتایج آن نشان داد ادراک دانشجویان از عدالت اداری در سطحی متوسط قرار دارد. در میان ابعاد سه گانه عدالت، عدالت تعاملی بالاترین میانگین و عدالت رویه ای پایین ترین میانگین را به خود اختصاص داد. این یافته بیانگر آن است که اگرچه تعاملات فردی کارکنان با دانشجویان در مجموع مثبت ارزیابی می شود، اما در سطح ساختارها و فرآیندهای



اجرایی، کاستی‌هایی وجود دارد که می‌تواند بر تجربه کلی دانشجویان اثرگذار باشد. برتری نسبی عدالت تعاملی نشان می‌دهد کارکنان بخش‌های آموزشی تا حد قابل قبولی اصول احترام، پاسخگویی و ارتباط مؤثر را رعایت می‌کنند. این امر می‌تواند بیانگر اهمیت فرهنگ سازمانی و نقش مهارت‌های بین‌فردی در شکل‌گیری ادراک انصاف باشد. با این حال، پایین‌تر بودن میانگین عدالت رویه‌ای نشان می‌دهد که دانشجویان در زمینه شفافیت مقررات، ثبات در اجرای آیین‌نامه‌ها، امکان پیگیری درخواست‌ها و یکسان بودن رویه‌ها با ابهام یا ناهماهنگی مواجه‌اند. به بیان دیگر، مسئله اصلی نه در سطح برخورد فردی، بلکه در سطح طراحی و اجرای فرآیندهای اداری قرار دارد.

تحلیل روابط میان متغیرها نیز نشان داد هر سه بعد عدالت اداری با تجربه کلی دانشجویان از خدمات آموزشی رابطه مثبت و معنادار دارند. این یافته حاکی از آن است که ادراک انصاف، یکی از عوامل کلیدی در شکل‌گیری نگرش دانشجویان نسبت به دانشگاه است. هرچه دانشجویان فرآیندها را منصفانه‌تر، تصمیمات را شفاف‌تر و تعاملات را محترمانه‌تر ارزیابی کنند، تجربه آنان از خدمات اداری مثبت‌تر خواهد بود. به‌ویژه نقش برجسته‌تر عدالت رویه‌ای در تبیین رضایت دانشجویان نشان می‌دهد که مشروعیت و پذیرش تصمیمات اداری بیش از هر چیز به نحوه اتخاذ و اجرای آن‌ها وابسته است.

در خصوص عدالت توزیعی نیز یافته‌ها نشان دادند که ادراک دانشجویان از انصاف در تخصیص فرصت‌ها، ظرفیت دروس و رسیدگی به امور آموزشی در سطحی متوسط قرار دارد. این موضوع می‌تواند بیانگر آن باشد که در برخی موارد، دانشجویان احساس می‌کنند دسترسی به منابع یا خدمات به صورت کاملاً برابر صورت نمی‌گیرد. چنین ادراکی در صورت تداوم می‌تواند به کاهش اعتماد نهادی و افزایش نگرش‌های منفی نسبت به ساختار اداری منجر شود.

در مجموع، یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد عدالت اداری نه یک موضوع صرفاً مدیریتی، بلکه مؤلفه‌ای اساسی در کیفیت تجربه دانشجویی است. دانشگاه به عنوان یک نهاد تربیتی، علاوه بر انتقال دانش، الگوهای رفتار سازمانی و نحوه اجرای قانون را نیز به دانشجویان منتقل می‌کند. بنابراین، نحوه تجربه عدالت در محیط دانشگاه می‌تواند بر نگرش دانشجویان نسبت به قانون‌مندی، مسئولیت‌پذیری و اعتماد اجتماعی اثرگذار باشد.

بر این اساس، ارتقای عدالت اداری در دانشگاه مستلزم بازنگری نظام‌مند در فرآیندهای اجرایی، افزایش شفافیت مقررات، استانداردسازی رویه‌ها و تقویت نظام اطلاع‌رسانی است. همچنین توسعه مهارت‌های ارتباطی کارکنان و ایجاد سازوکارهای رسمی برای دریافت و پیگیری بازخورد دانشجویان می‌تواند به بهبود ادراک انصاف کمک کند.



توجه هم‌زمان به ابعاد نتایج، فرآیندها و تعاملات، شرط لازم برای ارتقای تجربه دانشجویی و تقویت اعتماد نهادی در آموزش عالی است.

5. پیشنهادها

1. انجام مطالعات مقایسه‌ای میان چند دانشگاه با ساختارهای اداری متفاوت به منظور بررسی تفاوت‌های نهادی در ادراک عدالت.
2. بررسی نقش متغیرهای میانجی مانند اعتماد نهادی، تعهد تحصیلی و انگیزش آموزشی در رابطه میان عدالت اداری و تجربه دانشجویی.
3. استفاده از رویکردهای کیفی نظیر مصاحبه‌های عمیق یا گروه‌های کانونی برای کشف ابعاد پنهان ادراک بی‌عدالتی که در پرسشنامه‌ها کمتر نمایان می‌شود.
4. تحلیل اثرات بلندمدت ادراک عدالت اداری بر ماندگاری دانشجو، کاهش شکایات رسمی و مشارکت در فعالیت‌های دانشگاهی.
5. طراحی و ارزیابی مداخلات مدیریتی با هدف بهبود عدالت رویه‌ای و سنجش تأثیر آن‌ها در قالب مطالعات پیش‌آزمون و پس‌آزمون.
6. بررسی تفاوت ادراک عدالت در میان گروه‌های خاص دانشجویی، مانند دانشجویان بین‌المللی، دانشجویان شاغل یا دانشجویان تحصیلات تکمیلی.

منابع انگلیسی

1. Altbach, P. G. (2016). *Global perspectives on higher education*. Johns Hopkins University Press.
2. Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386–400.
3. Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31(6), 874–900.
4. Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*, 16(2), 399–432.
5. 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.
6. Tierney, W. G. (2008). The impact of culture on organizational decision-making in higher education. Stylus Publishing.
7. Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.