



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الموارد البشرية

من إعداد الطالبتين:

بن السايح صابرينة

فرج فاطمة

بعنوان:

أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي للمؤسسة الإستشفائية "الأم والطفل" تقرت

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ/...../2020

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذة/	(أستاذة محاضرة - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	رئيسا.
الأستاذ/	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	مشرفا.
الأستاذة/	(أستاذة محاضرة - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	مناقشا.

السنة الجامعية: 2020/2019



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة- الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الموارد البشرية

من إعداد الطالبتين:

بن السايح صابرينة

فرج فاطمة

بعنوان:

أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي للمؤسسة الإستشفائية "الأم والطفل" تقرت

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ/...../2020

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذة/	(أستاذة محاضرة - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	رئيسا.
الأستاذ/	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	مشرفا.
الأستاذة/	(أستاذة محاضرة - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار...إلى من علمني العطاء بدون إنتظار...

إلى من أحمل اسمه بكل إفتخار...

أرجوا من الله أن يمد في عمرك ليرى ثمارا قد حان قطفها بعد طول انتظار

وستبقى كلماتك اهتدي بها اليوم وبعد الغد وإلى الأبد.

والذي العزيز

إلى ملاكي في الحياة...إلى معنى الحب ومعنى الحنان والتفاني...

إلى بسمة الحياة وسر الوجود...إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي
إلى أغلى الحبايب

أمي العزيزة

إلى سندي وقوتي وملذي بعد الله...

إلى من آثروني على أنفسهم... إلى من علموني علم الحياة...إلى من أظهروا لي ما هو
أجمل من الحياة

إخوتي رفقاء دربي

إلى من كانوا ملاذي وملجئي...إلى من تذوقت معهم اجمل اللحظات... إلى من
سافقتهم...وأتمنى ان يفتقدوني...إلى من جعلهم الله إخوتي بالله...ومن أحببتهم بالله

أصدقائي وزملائي في الجامعة

إلى كل من علمني حرفا...إلى كل من وسعهم قلبي ولم

تسعهم مذكرتي

إلى أساتذتي الموقرين جزاهم الله عنا خير جزاء

إلى كل هؤلاء أهدي عملي هذا.

صبرينة

شكر

أشكر الله العلي القدير الذي أنعم عليا بنعمة العقل والدين القائل هي محكم التنزيل "وفوق كل ذي علم عليم" سورة يوسف الآية 76 صدق الله العظيم.

وأثني ثناء حسنا على الأستاذ المشرف بوظوة باديس

كما أتقدم بالشكر إلى كل عمال مؤسسة الإستشفائية

"الأم والطفل" تقربت

كما أتقدم بأسمى معاني الشكر إلى كافة

أساتذة قسم علوم التسيير

تخصص تسيير موارد بشرية،

والى كل طلبة

تسيير موارد بشرية دفعة 2020

صبرينة

الإهداء

الحمد لله عدد ما كان
الحمد لله عدد ما يكون
الحمد لله عدد الحركات والسكون
والصلاة والسلام على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم
أهدي ثمرة جهدي وعملي هذا إلى عائلتي الكريمة وإلى كل أقاربي
إلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات
وإلى كل من جمعني بهم المحبة والصداقة والأخوة
إلى كل من جمعني بهم مقاعد الدراسة
إلى كل من علمني أول الحروف
إلى من أنار دربي من الطور الابتدائي
إلى كل دفعة إدارة الموارد البشرية
إلى كل من ساعدني ودعا لي بالتوفيق.

فاطمة

الشكر

" وما توفيقى إلا بالله عليه توكلت وإليه أنيب "
 الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة ووفقنا إلى انجاز هذا العمل
 المتواضع.
 أتوجه بجزيل الشكر والإمتنان
 إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد على
 انجاز هذا العمل و في تذليل ما واجهني من صعوبات
 و اخص بالذكر
 الأستاذ المشرف بوخلوة باديس الذي لم يبخل عليا بتوجيهاته ونصائحه القيمة
 ولا يفوتني أن أشكر
 كل عمال المؤسسة الإستشفائية الأم وطفل-تقرت-

فاطمة

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة حيث تم اختيار عينة عشوائية من عمال المؤسسة الإستشفائية "الأم وطفل" بتقرت، حيث تم توزيع إستمارة استبيان على عينة من عمال هذه المؤسسة، وتم إسترجاع 59 استمارة وتم تحليل البيانات عن طريق برنامج SPSS بالإعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل الإنحدار، وأهم النتائج التي تم التوصل إليها وجود مستوى متوسط لرضا الوظيفي كذلك وجود نظرة سلبية للعدالة التنظيمية وجود نظرة لبعض النقائص المتواجدة بالعدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية، وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة تنظيمية على الرضا الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: العدالة التنظيمية، الرضا الوظيفي.

Abstract :

This study aims to determine the effect of organizational justice on job satisfaction in the institution under study. a random sample of hospital workers "mother and child" was selected in Tikrit, where a questionnaire form was distributed to a sample of the workers of this institution, 59 questionnaires were retrieved and the data were analyzed through the SPSS program by accreditation. On the arithmetic averages and standard deviations, regression analyses and the most important results that were reached, the presence of an average level of job satisfaction, the presence of a negative view of organizational justice in view of some existing in distributive justice and procedural justice, and that there is a statistically significant effect of organizational justice on job satisfaction.

Key words: organizational justice, job satisfaction.

قائمة المحتويات

I	الإهداء 1
II	الإهداء 2
III	شكر 1
IV	شكر 2
V	ملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية والرضا الوظيفي	
1	تمهيد
1	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للعدالة التنظيمية والرضا الوظيفي.....
1	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للعدالة التنظيمية.....
12	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لرضا الوظيفي
18	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للعدالة التنظيمية وأثرها على الرضا الوظيفي.....
18	المطلب الأول: : عرض الدراسات العربية والأجنبية سابقة.....
30	المطلب الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.....
34	خلاصة الفصل.....
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي	
35	تمهيد
36	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.....
36	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة.....
41	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة.....
44	المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.....
44	المطلب الأول: نتائج الدراسة.....

	الميدانية.....
58	المطلب الثاني: التحليل البيانات.....
74	خلاصة الفصل.....
75	خاتمة.....
77	المراجع.....
80	الملاحق.....
84	الفهرس.....

قائمة الجداول

الصفحة	رقم الجدول	عنوان الجدول
29	(1-1)	المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.....
40	(1-2)	توزيع العينة.....
40	(2-2)	متغيرات الدراسة.....
42	(3-2)	مجالات المتوسط الحسابي المرجح.....
43	(4-2)	معاملات الثبات للمؤسسة الإستشفائية " الأم وطفل ".....
44	(5-2)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.....
44	(6-2)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير ديمومة الوظيفة.....
45	(7-2)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.....
46	(8-2)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.....
46	(9-2)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة.....
47	(10-2)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الموقع الوظيفي.....
48	(11-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لرضا الوظيفي.....
53	(12-2)	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لأبعاد الرضا الوظيفي.....
54	(13-2)	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للعدالة التنظيمية.....
57	(14-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد العدالة التنظيمية.....
58	(15-2)	إختبار التوزيع الطبيعي.....
59	(16-2)	الإرتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.....
60	(17-2)	معامل الإرتباط الخطي بعد العدالة التوزيعية والرضا الوظيفي.....
60	(18-2)	تحليل تباين خط الإنحدار.....

61	نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر بعد العدالة التوزيعية على الرضا الوظيفي...	(19-2)
62	الإرتباط الخطي بين بعد العدالة الإجرائية الرضا الوظيفي.....	(20-2)
62	تحليل تباين خط الإنحدار	(21-2)
63	نتيجة تحليل الإنحدار المتعدد لأثر بعد العدالة الإجرائية على الرضا الوظيفي...	(22-2)
63	الإرتباط الخطي بين بعد عدالة المعاملات والرضا الوظيفي.....	(23-2)
64	تحليل تباين خط الإنحدار.....	(24-2)
64	نتيجة تحليل الإنحدار المتعدد الأثر بعد عدالة المعاملات على رضا الوظيفي...	(25-2)
65	معامل الإرتباط الخطي بين العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي.....	(26-2)
66	تحليل تباين خط الإنحدار	(27-2)
66	الإرتباط الخطي بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي.....	(28-2)
67	تحليل تباين خط الإنحدار	(29-2)
68	قيم معاملا خط الإنحدار العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي.....	(30-2)
69	لمتغير الجنس	(31-2)
69	تحليل التباين الأحادي لدراسة لوجود فروق ذات دلالة إحصائية لرا الوظيفي حسب متغير ديمومة الوظيفة	(32-2)
70	تحليل التباين الأحادي لدراسة الوجود فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الوظيفي حسب متغير العمر	(33-2)
71	تحليل التباين الأحادي لدراسة لوجود فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الوظيفي حسب متغير المستوى التعليمي.....	(34-2)
71	تحليل التباين الأحادي لدراسة لوجود فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الوظيفي حسب متغير الخبرة	(35-2)
72	تحليل التباين الأحادي لدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الوظيفي حسب متغير الموقع الوظيفي.....	(36-2)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
12	سلم ماسلو نظرية تدرج الحاجات لإبراهام ماسلو	(1-1)

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملاحق	الصفحة
1	قائمة الأساتذة المحكمين	80
2	استمارة الإستبيان	81

مقدمة

توطئة:

شهد العالم في الآونة الأخيرة تقدماً وتطوراً في جميع المجالات الحياة بكل مكوناتها وتفصيلها ولقد برز مؤخراً إهتمام ملحوظاً بمجال الإدارة وعناصره بحيث تم تسليط الضوء على الموارد البشرية باعتبارها من أهم عناصر الإدارة. تسعى المنظمات إلى تحسين مستوياتها من خلال الإهتمام بمواردها، ولعل أهم هذه الموارد المورد البشري الذي يعتبر نواة النجاح وسبيل الأمل لتحقيق أهدافها، لذا وجب على المنظمات دعمه وتوجيه سلوكه .

ولهذا خاض العديد من الباحثين في الكثير من المفاهيم الإدارية التي تمس العنصر البشري ومن ضمنها العدالة التنظيمية وهي ظاهرة تنظيمية ومفهوم نسبي وذلك لأهمية الأثر الذي يحدثه شعور العاملين بالعدالة أو عدم العدالة في مكان العمل وتعد العدالة التنظيمية سلوكاً تنظيمياً تنبثق عليه العديد من المخرجات التنظيمية ومن بين هذه المخرجات الرضا الوظيفي هذا الأخير الذي يعد من بين أبرز المتغيرات التي تركز عليها المنظمات الناجحة.

إذ تنبع أهمية الرضا الوظيفي للأفراد من الطبيعة الخاصة للعنصر البشري الذي يتكون لأفراده انفعالات و مشاعر إزاء العمل الذي يؤديه و البيئة المحيطة به، فهو دالة لسعادة الإنسان و استقراره. أيضاً من أثر الرضا على العديد من مؤشرات أداء المنظمات مثل تحسين أداء الأفراد، رفع الإنتاجية، الحضور، الانتظام في العمل، المحافظة على الرأسمال البشري من التسرب و الضياع.

الاشكالية:

ومن خلال ما سبق نطرح الاشكالية التالية :

إلى أي مدى تؤثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية " الأم وطفل " تقرت؟
ولمعالجة هذه الإشكالية تم تجزئتها إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما مستوى العدالة التنظيمية في المؤسسة الإستشفائية " الأم وطفل " تقرت؟
- 2- ما مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية " الأم وطفل " تقرت ؟
- 3- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية والرضا الوظيفي؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول العدالة التنظيمية تعزى بالمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة)؟

فرضيات الدراسة:

- 1- هناك مستوى مرتفع للعدالة التنظيمية في المؤسسة الإستشفائية " الأم وطفل " تقرت ؛

- 2- هناك مستوى مرتفع لرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية "الأم وطفل" تقرت ؛
- 3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي ؛
- 4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي .

مبررات اختيار الموضوع:

- الميول الشخصي لهذا الموضوع ؛
- نقص الدراسات حول هذا الموضوع و لحدائته ؛
- أهمية الموضوع بالنسبة للمؤسسات، لما له من دور هام في أداء فعالية المؤسسات؛
- محاولة معرفة نظرة الفئات المدروسة لأثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي في قطاع خدماتي.

أهداف الدراسة:

- محاولة التعرف على مفهومي العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي التي تعتبر من أكثر المواضيع حداثة نسبيا ؟
- التعرف على واقع الرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية "الأم وطفل" تقرت ؟
- تحديد طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والعدالة التنظيمية بالمؤسسة الإستشفائية "الأم وطفل" تقرت ؟

أهمية الدراسة:

- تتجلى أهمية الدراسة بأنها تناقش موضوعا أكاديميا يتميز بالحدائته نسبيا ، مع محاولة معرفته في المؤسسات الجزائرية (القطاع الخدماتي) ؛
- محاولة تقديم إطار عملي من خلال ربط الرضا الوظيفي بالعدالة التنظيمية

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية : تم إجراء الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية "الأم وطفل" تقرت -
- الحدود الزمانية : تم إجراء الدراسة خلال سنة 2020.

المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة:

يعرف المنهج علي أنه مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية إنجاز بحثه، ويعد المنهج الوصفي الطريقة المنتظمة لوصف الظاهرة ، ومن أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة واختبار صحة الفرضيات، اعتمدنا على المنهج الوصفي لدراسة الموضوع، وأسلوب دراسة الحالة من خلال الاستبانة، ومعالجتها الإحصائية عن طريق برنامج SPSS.

صعوبات الدراسة:

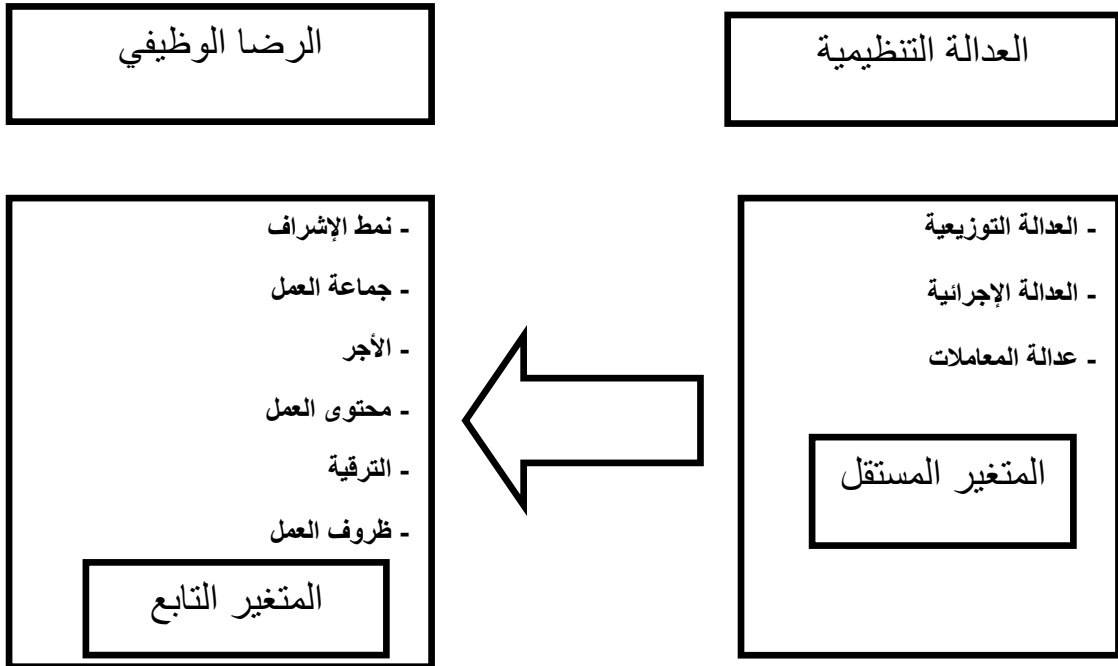
- صعوبة إستقبال المؤسسة لنا في ظل تفشي وباء كورونا؛
- صعوبة إستجابة بعض العمال للإستبيان؛
- صعوبة في إسترجاع الإستمارات المتعلقة بدراسة؛
- إنعدام وسائل النقل؛
- صعوبة التحرك في المؤسسة الإستشفائية وذلك لأنها بؤرة الوباء؛
- صعوبة موافقة إلب العمال الاستمارة لاحتمالية نقلها للوباء.

هيكل الدراسة:

من أجل معالجة الموضوع قمنا بتقسيم دراستنا إلى فصلين:

الفصل الأول: يتمثل في الجانب النظري قسم بدوره إلى مبحثين إهتم المبحث الأول بالإطار المفاهيمي للعدالة التنظيمية والرضا الوظيفي في مطلبين منفصلين، أما المبحث الثاني تم عرض الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع في المطلب الأول، وفي المطلب الثاني أوجه التشابه والإختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

نموذج الدراسة: يتضمن نموذج الدراسة ما يلي:



المصدر : من إعداد الطالبان بناء على الدراسات السابقة

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية

للعدلة التنظيمية والرضا

الوظيفي

تمهيد:

تعتبر العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي من المفاهيم الإدارية الحديثة و التي تدخل ضمن مفاهيم السلوك التنظيمي التي تمس العنصر البشري بشكل كبير في المنظمات، والتي تكتسي أهمية بالغة نظر إلى أهميتها في المساهمة في تحقيق أهداف الفرد والمنظمة معا، لذا جاء هذا الفصل لمعالجة الإطار النظري للدراسة والدراسات التطبيقية السابقة للمتغيرين.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين المبحث الأول يتمحور حول الأدبيات النظرية للعدالة التنظيمية والرضا الوظيفي، أما المبحث الثاني تم فيه عرض مختلف الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي.

وعليه سنحاول في هذا الفصل التعرف لمبحثين أساسيين وهما:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للعدالة التنظيمية والرضا الوظيفي

العدالة التنظيمية سلوك تنظيمي اهتم به الباحثون في العلوم الاجتماعية وعلوم التسيير لما لهذا الأخير من الأثر الكبير على سلوك الفرد داخل المنظمة مما يدعوا للتعرف عليه بشكل جيد.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للعدالة التنظيمية

نتناول في هذا المطلب مفهوم العدالة التنظيمية وأهميتها وكذلك نتطرق إلى أنواعها ومجالاتها ونظرياتها.

الفرع الأول: مفهوم العدالة التنظيمية

أولاً : العدالة: وهي إعطاء كل ذي حق حقه من غير أن يطالب به، وهي ضد الجور والظلم، والمساواة نوع من أنواع العدالة العامة، ومن مظاهرها التساوي بين الناس في الحقوق والواجبات العامة التي لا تتعارض ومراكزهم¹.

ثانياً : التنظيم: هو الوظيفة الإدارية المتعلقة بعملية ترتيب وتنسيق موارد المنظمة البشرية، المادية و المالية اللازمة لإنجاح مهامه أهدافه².

1- العدالة التنظيمية:

أ- التعريف الأول: وهي درجة تحقيق المساواة والنزاهة في الحقوق والواجبات، والتي تعبر عن علاقة الفرد بالمنظمة.

ب- التعريف الثاني: عرفها (green berg 1990): بأن العدالة هي القضية الأولى في المنظمات بسبب المخاوف المتزايدة بخصوص العدالة في المؤسسات، والذي له أهمية واضحة في موقع العمل لأنه يمكن أن يؤثر على قابلية النجاح بعيد المدى لأي منظمة خصوصا في ظل أهمية العلاقة بين رب العمل والعاملين³.

ج- التعريف الثالث: عرفها أروجن (organ 1988) أن إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية يفضي إلى السلوك الإيجابي للعاملين في المنظمة، وبصياغة أخرى فإنه عندما يسيطر على العاملين إحساس بأن نتائج

¹ حسن محمد حسن نجار، أثر تطبيق العدالة التنظيمية على الإستغراق الوظيفي دراسة ميدانية على العاملين في مديريات التربية والتعليم قطاع غزة ، رسالة الماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الأزهر، غزة، 2017، ص20.

² طارق طه، التنظيم، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2006، ص34.

³ حيدر حمودي علي الزبيدي، العدالة التنظيمية والإغتراب الوظيفي دراسة حالة معمل الإسمنت ، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، العراق، سنة 2012، ص7.

تقييمهم نتائج عادلة، أو أن الطريقة التي تم بها توزيع المهام والأعمال ومن تم الكفاءات بطريقة نزيهة ومحايدة فإن ذلك سوف يفضي إلى دفع العاملين إلى المزيد من السلوك الإيجابي وبالتالي زيادة كفاءة وفاعلية المنظمة التي يعملون بها ، الأمر الذي تكون نتيجته في أكثر الأحيان زيادة الإنتاجية المنظمة¹.

د- **التعريف الرابع:** هي درجة إدراك العامل لموضوعية ونزاعة الإجراءات والمعاملات من خلال تحقيق المساواة في الحقوق والواجبات، التي تعبر عن علاقة الفرد بالمنظمة من خلال مقارنة العامل لما يقدمه من جهد في مجال عمله، وما يحصل عليه من عوائد زملائه في العمل من جهة أخرى، ولا تقتصر هذه المقارنة على العاملين في نفس المنظمة ، بل تمتد لتشمل العاملين خارجها².

هـ- **التعريف الخامس:** يقصد بالعدالة التنظيمية إعطاء كل فرد ما يستحقه أو هي الأسلوب الذي يستخدمه المدير في التعامل مع العاملين على المستوى الإنساني³.

و- **التعريف السادس:** هي إدراك العاملين للإنصاف والنزاهة في المنظمة بطريقة يمكن أن تؤثر على المتغيرات الأخرى ذات الصلة⁴.

تعريف شامل:

من خلال التعاريف يكمن القول بأن العدالة التنظيمية تعني شعور العاملين بالإنصاف فيما يحصلون عليه من مخرجات، و إدراكهم لموضوعية الإجراءات التي تحدد تلك المخرجات بالإضافة إلى إحساسهم بعدالة التعامل مقارنة بزملائهم ، مما يؤثر على العديد من المتغيرات التنظيمية الأخرى ذات صلة.

¹ محمد عبودة حراشة، درجة إحساس العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة المفرق بالعدالة التنظيمية، مجلة جامعة الملك سعود العلوم التربوية والدراسات الإسلامية، العدد24، 2012، ص49.

² حسن محمد حسن بخار مرجع سبق ذكره ص13.

³رامي أكرم مزيق، أثر العدالة التنظيمية على ظاهرة الفساد الإداري، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، اللاذقية، العدد 6، 2016، ص123.

⁴ PeymanAkbari.mehdisharafi, torajTarajvatandost, A Study of the Relationship betweenPereivedorganizational Justice and Social Capital of Staff (Case Study: physical Education General Department of Ilamprovice), International Journal of Sport Studies.volume2(9),2012,p456.

الفرع الثاني: أهمية العدالة التنظيمية:

تتضح أهمية العدالة التنظيمية من خلال المؤشرات التالية:

1- إن العدالة التنظيمية توضح حقيقة النظام التوزيعي للرواتب والأجور في المنظمة وتعتبر العدالة التوزيعية في هذا الجانب بعداً هاماً من الأبعاد التي يتم عبرها تقييم النظام التوزيعي والعائد المادي المعمول به في المنظمة؛

2- إن العدالة التنظيمية تؤدي إلى تحقيق السيطرة الفعلية والتمكين في عملية إتخاذ القرار وتعتبر العدالة الإجرائية في هذا الجانب بعداً هاماً يتحدد في ضوئها نظام العقوبات والإلتزامات الوظيفية، وكيفية الأداء لبلوغ الأهداف المطلوبة في المنظمة؛

3- إن العدالة التنظيمية تسلط الكشف عن الأجواء التنظيمية والمناخ التنظيمي السائد في المنظمة، وبالتالي بناء تصورات خاصة ضمن بعد العدالة في التعاملات حول السياقات والمعاملات والعلاقات التنظيمية والإنسانية و الإجتماعية، والتعامل معها من خلال ما تعكسه من حالات التجاوب ودرجات التفاعل التنظيمية؛

4- تنعكس العدالة التنظيمية سلوكياً على حالات الرضا عن الرؤساء ونظم القرار وعلى سلوكيات المواطنة التنظيمية، والالتزامات التنظيمية؛

5- إن العدالة التنظيمية تؤدي إلى تحديد جودة نظام المتابعة والرقابة والتقييم ؛ وخلق القدرة على تفعيل أدوار التغذية الراجعة والقدرة على إعادة تصميم التنظيم في الوظائف و الأدوار وتصحيح الإنحرافات¹.

الفرع الثالث : أنواع العدالة التنظيمية وعلاقتها برضا الوظيفي:

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على أنواع الثلاثة للعدالة التنظيمية والمتمثلة في العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية وعدالة التعاملات:

أولاً: العدالة التوزيعية :

1-التعريف الأول للعدالة التوزيعية: استعمل مصطلح العدالة التوزيعية من قبل السياسيين والفلاسفة

وغيرهم من زمن بعيد طورها هومانس (thomas) سنة (1961) و زملائه كمصطلح شبه إقتصادي ، واستخدمه ستاسي آدمز (Stacey Admas) أول مرة كمصطلح إداري سلوكي سنة (1965). ويعكس مفهوم العدالة التوزيعية شعور العاملين بالعدالة بخصوص ما يتحصلون عليه من عوائد قد تكون على شكل اجور ترقية أو حوافز مقابل جهدهم في العمل ، فالعاملون لا يركزون فقط على كمية العوائد التي يستفيدون منها بل يهتمون كذلك بعدالة هذه العوائد².

2-التعريف الثاني للعدالة التوزيعية : وتشير عدالة توزيع المصادر والفرص التنظيمية إذ ينزع الأفراد إلى

تقييم نتائج أعمالهم وفقاً للقاعدة التوزيعية القائمة على مبدأ المساواة وقد صنفها كيمون (سنة 2003) العدالة التوزيعية إلى ثلاثة أنواع :

- أ- الإنصاف : ويقوم على توزيع العوائد وفق لمستوى المساهمة ؛
- ب- المساواة : وترتكز على مبدأ توزيع العوائد بغض النظر على الجنس والألوان ؛
- ج- الحاجة : وتعني هذه القاعدة العامل ذو الحاجة الملحة على الآخرين³.

¹ عمر محمد درة، أثر تطبيق العدالة التنظيمية على إدارة ظغوط العمل، دراسة ميدانية على مستشفيات الجامعية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة، 2007، ص 53.

² شيخ سعيدة، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين، دراسة حالة للمؤسسة الوطنية للدهن بالبويرة ، رسالة الماجستير في إدارة الاعمال، كلية العلوم الإقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة أكلي محمد أولحاج، الجزائر، 2014-2015 ص 19.

³ محمد عبودة الحراشة، مرجع سابق ص 49

3-التعريف الثالث للعدالة التوزيعية : ويقصد بها عدالة العوائد التي يحصل عليها العامل بالمؤسسة وملتزمة في الأجر والحوافز المناسبة والمكافآت العادلة و إستحقاق الترقية¹.

4- التعريف الرابع للعدالة التوزيعية: كما تعرف عدالة التوزيع بأنها إدراكات الفرد لعدالة المخصصات التنظيمية والنتائج².

5- التعريف الخامس للعدالة التوزيعية: هو شعور العاملين بالعدالة بخصوص ما يتحصلون عليه من عوائد قد تكون على شكل أجور وترقية وحوافز مقابل جهودهم في العمل³.

ثانيا: عدالة إجرائية :

1- التعريف الأول للعدالة الإجرائية:

تعرف عدالة الإجراءات بأنها الإجراءات الرسمية العادلة أي الإجراءات التي جرى تصميمها بهدف رفع نسبة المشاركة إتخاذ القرارات أو العمل على تبني إجراءات معينة لتقليل الانحياز في القرارات المتخذة، وكذلك قدرة العامل على مواجهة الطعن في تقييم الأداء، هذا بالإضافة إلى ثبات المعايير المستخدمة لتقييم العاملين. ويرى زايد (2006) أن الدراسات اهتمت بشكل كبير بموضوع العدالة التنظيمية وتناولت محور عدالة التوزيع دون غيره من أبعاد العدالة التنظيمية، مما أدى إلى إهمال بعد مهم من أبعاد العدالة التنظيمية ألا وهو بعد عدالة الإجراءات التنظيمية والتي تحدد توزيع المخرجات بحيث تتناسب مع المدخلات التنظيمية، وقد لا يكون من المبالغة عندما نقول بأن المحدد الأساسي لإدراك العاملين للعدالة التنظيمية هو الطريقة التي تم بواسطتها التوصل إلى مضمون ونوعية قرار توزيع المخرجات .

عدالة الإجراءات تشير إلى إدراك الناس لعدالة الإجراءات المستخدمة لتحديد النتائج التي يتلقونها، أي أنها ترتبط بعدالة الإجراءات المستخدمة في تحويل المدخلات إلى مخرجات على شكل نتائج نهائية يحصل عليها الأفراد بعدالة الإجراءات المتخذة فإنه يستطيع الحكم على نزاهة أو عدم نزاهة القواعد والإجراءات المطبقة في المنظمة، لقد حددت (Baldwin 2006) في دراستها ست قواعد للعدالة الإجرائية يمكن أن تستخدمها المنظمات وهي:

¹حياة ابراهيم الدهبي، لعلى محمد الشريف بوكميش، العلاقة بين العدالة التنظيمية والمواطنة التنظيمية لدى العاملين، دراسة ميدانية بوحدة البحث والطاقت المتجددة في الوسط الصحراوي أدرار/الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ،الجزائر، العدد الثاني، فبراير 2019،ص23.

²Abdallah M Elamin, Nasser Alomaim , **Does organizational Justice Influence Job Satisfaction and Self-perceived Performance In Saudi Arabia Work Environment**, International Management Review , volume.7, n°1,2011,p39.

³ محفوظ جودة، الأساسيات في الإدارة المعاصرة، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2011 ص242.

- أ- قاعدة الاستئناف : بمعنى وجود فرص لتبديل وتعديل والقرارات إذا ما ظهر ما يبرر ذلك ويدعمه الشعور بالظلم مما يدفع بالمنظمات للإستئناف على تلك القرارات؛
- ب- القاعدة الأخلاقية: وتعني بأن عملية توزيع المصادر و الموارد لا بد أن يتم وفقا للمعايير الأخلاقية السائدة، دون تأثير تلك الإجراءات بعوامل خارجية أو عوامل شخصية مثل العمر والجنس والجنسية؛
- ج- قاعدة التمثيل : وتعني استيعاب عملية اخاذ القرارات لآراء اصحاب العلاقة و تمثيلهم ، بحيث أخذت المنظمة بنتائج ملاحظاتهم وآرائهم بعين الإعتبار عند صياغة القرارات، فمثلا لو باستشارة كل من المدخنين والغير مدخنين حول إجراء حظر التدخين داخل المنظمة والنظر في عمل مقارنة بين الطرفين ليصبح القرار قابل للحياة والتطبيق بالنسبة لأولئك الذين سيزعجهم هذا الإجراء؛
- د- قاعدة الدقة : عملية إتخاذ القرارات يجب ان تبني على معلومات صحيحة ودقيقة وتجنب الإعتتماد على الإشاعات والتحقق من صحة القرار وتناغمه مع سياسات الموارد البشرية قبل إتخاذه؛
- هـ- قاعدة عدم الانحياز: يجب أن لا تؤثر المصالح الشخصية وأهواء متخذي القرارات عند إتخاذها، وتغليب الصالح العام، بحيث تستند هذه القرارات على الحقائق وعلى التنوع لمصادر المعلومات بحيث تؤدي إلى خلق نظرة شاملة وموضوعية ومحيدة؛
- ي- قاعدة الإنسجام: يجب أن تتسجم وتتناغم الإجراءات المتخذة بتوزيع الكفاءات والعقوبات على العاملين بين الجميع في كل الأزمنة ودون تمييز، وعلى سبيل المثال عدم رفض الموظفين لمجرد نزوة¹.
- 2- التعريف الثاني للعدالة الإجرائية: كما تعرف عدالة الإجراءات بأنها الإجراءات المتبعة في توزيع العوائد والمتمثلة في إجراءات الترقية، معايير تقييم الأداء، أسس تحديد مستحقي المكافآت².
- 3- التعريف الثالث للعدالة الاجرائية: ويعرفها خليفة سنة 1997 بأنها التصور الذهني لعدالة الإجراءات المتبعة في إتخاذ القرارات التي تمس الأفراد وإذ كانت عدالة التوزيع تتعلق بدالة المخرجات التي يحصل عليها الموظف ، فإن عدالة الإجراءات تتعلق بعدالة الإجراءات التي استخدمت في تحديد تلك المخرجات³.

¹ محمد عبد سعيد عليان، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية في محافظة غزة ، أطروحة الماجستير في

إدارة الأعمال، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، 2016، ص25.

² حياة ابراهيم الذهبي ، لعلى محمد الشريف بوكميش ،مرجع سابق ،ص24.

³ محمد عبودة لخراشة ،مرجع سابق ،ص23.

من خلال تعريفات سابقة يمكن تعريف عدالة الإجراءات بأنها شعور متولد لدى العاملين إزاء عدالة الإجراءات والعمليات التنظيمية التي تستخدم في تحديد النتائج أو المخرجات التنظيمية وعليه يمكن القول أنه إذا كانت عدالة التوزيع تتمثل في عدالة المخرجات التي يحصل عليها الفرد مقارنة بالآخرين فإن العدالة تعني مدى إحساس الفرد بعدالة الإجراءات التي تستخدم لتحديد تلك المخرجات.

ثالثاً: عدالة التعاملات:

1- التعريف الأول لعدالة التعاملات : وهي درجة إحساس العاملين بعدالة المعاملة (الإنسانية والتنظيمية) التي يحصلون

عليها عند تطبيقهم للإجراءات (Robert,2001,p312) و عدالة التعاملات تشير إلى مدى إحساس الأفراد بعدالة المعاملة التي يحتاجون إليها عندما تنطبق عليهم الإجراءات وتتضمن عدالة المعاملات جانبيين هما:

أ- معاملة الأفراد بواسطة الرؤساء

ب- تقديم شرح مناسب للقرارات إلى الأفراد الذين يتأثرون بها.

ويؤكد شان Chan 2000 أن عدالة التعامل تحتوي على مكونين هما :

ت- الحساسية الشخصية : و تشير إلى المعاملة العادلة باحترام و أدب من جانب الرؤساء للمرؤوسين؛

ث- التفسيرات أو المحاسبة الاجتماعية : وتشير إلى قيام المنظمة بتقديم تفسيرات منطقية للعاملين بشأن أي المخرجات أو مكافئات غير مناسبة يتم توزيعها¹.

1- التعريف الثاني لعدالة التعاملات: تمثل معتقدات أو أفكار الفرد بشأن جودة المعاملة الشخصية التي يحصل عليها من صانعي القرارات عند وضع الإجراءات. كما تمثل عدالة المعاملة التي يحظى بها الموظف لدى تنفيذ الإجراءات الرسمية أو في تفسير هذه الإجراءات².

2- التعريف الثالث لعدالة التعاملات: يرى جرينبرج (Greenberg2013) أن عدالة التعاملات تتضمن جانبيين أو مكونين هما :

- نوعية معاملة الأفراد بواسطة الرؤساء (الاحترام والحساسية)؛

¹ كعوان محمد ،مرجع سابق ،ص 547.

² ترشيدي عبد الطيف وادي ،العدالة التنظيمية، دراسة ميدانية على الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، العدد الثاني 2008، ص 05.

- تقديم تفسيرات ومعلومات متعلقة باتخاذ القرار.

فالجانب الأول: يتعلق بالحساسية والتي يقصد بها مدى مراعاة مسؤولي المنظمة لمشاعر العاملين لديهم والحفاظ على كرامتهم.

أما الجانب الثاني: يتعلق بالتفسير أو التبرير المقبول أو المنطقي ، الذي تقدمه المنظمة بشأن قراراتها ، مما يؤدي الى إدراك أعلى للعدالة من جانب العاملين وذلك بالمقارنة بعدم تقديم أية مبررات.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف عدالة التعاملات بأنها درجة الشعور المتولد لدى العاملين إزاء عدالة المعاملة التي يعاملون بها من قبل رؤسائهم عند تطبيق الإجراءات الرسمية.

الفرع الرابع: نظريات العدالة التنظيمية:

هناك أكثر من نظرية ساهمت في بناء وتأطير مفهوم العدالة التنظيمية وسنقوم في هذا الفرع بتعرف على أهم هذه النظريات.

أولاً : نظرية العدالة لآدمز: تعود فكرة العدالة في المنظمة إلى عام 1963 حين ظهرت نظرية المساواة التي نادى بها آدم (Adams سنة 1963-1965) إذ يعتقد آدم بأن سلوك الأفراد التي في المنظمة يتأثر بدرجة كبيرة بمدى إحساسهم بالمساواة في التوزيع بين الفوائد (Benefits) التي يقدمونها ضمن المجموعة التي ينتمون إليها و التي يحصلون عليها الأفراد، فإن النظرية تقوم على أساس مقارنة الفرد لمعدل مخرجاته المرتبطة بالعمل (الرواتب، المكافآت، الحوافز، الخ) إلى مدخلاته فيها (عبء العمل، ساعات العمل، الجهد المبذول، الخ) مع معدل مخرجات زملاءه في المنظمة إلى مدخلاتهم، و وفقاً لتلك النظرية يشعر الفرد بالرضا عندما يتساوى المعدلان و لكن يسوء الشعور بالظلم و عدم الرضا و التوتر عندما لا يتساوى المعدلان¹.

وهذه النظرية عبارة عن نموذج موسع لنظرية فروم (VROOM) نظرية التوقع تم التأكيد فيها على أن الجهد الذي يبذله الفرد في العمل يعتمد على القيمة التي يرها في المكافآت المتوقعة وعلى احتمالية تحقق المكافآت

¹ مهني سارة، العدالة التنظيمية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة ميدانية بمقر بلدية شتمة بسكرة، رسالة ماجستير ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد حوضر بسكرة، الجزائر، 2016، ص52.

ووقعها في حالة بذل الجهد، وهذا يتطلب أن يمتلك الفرد القدرات والخصال الفردية للقيام بهذا الجهد، وأن يكون لديه إدراك دقيق لإبعاد دوره كي يشكل دعماً لجهدته لتحقيق النتائج التي يصبو إليه¹.

ويُفرق Admas بين نوعين من العدالة وهي:

العدالة الداخلية : وتتحقق عندما يتناسب العائد مع الجهد المبذول ، بمعنى عندما يتساوى العائد الذي يحصل عليه الفرد مع القيمة النسبية للوظيفة داخل المنظمة؛

العدالة الخارجية : وتتحقق عندما يتساوى العائد والجهد المبذول من قبل الفرد مع العائد والجهد المبذول من قبل فرد آخر في منظمة أخرى².

الفرع الخامس : مجالات العدالة التنظيمية :

يتمثل الدور الأساسي للمنظمات في عملية إدارة الموارد البشرية من خلال ثلاثة مجالات أساسية المجال الأول وهو جذب الموارد البشرية ، إذ أن عدالة عملية الإستقطاب من شأنها تصحيح إتجاهات العاملين نحو الثقة في المنظمات بعد ما كانوا يعتقدون أن المحسوبية والعلاقات الإجتماعية هي السبيل الوحيد للحصول على الوظيفة المناسبة ؛

في حين يتمثل المجال الثاني بقائهم واستمرار في المنظمة ، كما يسهم بشكل مباشر في تحقيق الميزة التنافسية من خلال تصميم نظم الأجور والحوافز ومزايا العمل والأمن الوظيفي ؛

أما المجال الثالث فيركز على تنمية العاملين بما يحقق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة عن طريق رفع مستوى كفاءة العاملين من خلال التدريب وتنمية المسار الوظيفي وتقييم وإدارة الأداء³

أولاً: علاقة العدالة التنظيمية ببعض المتغيرات :

يعد متغير العدالة التنظيمية بأبعاده الثلاثة : التوزيع والإجراءات والتعاملات، متغيراً محورياً يتأثر بعدد

من المتغيرات التنظيمية ، كما أنه يؤثر في متغيرات أخرى من أهمها مايلي:

¹ المعاينة، علي أحمد جبريل، درجة ممارسة مديري الثانوية العامة في الأردن للعدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لمعلميهم، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم التربوية والنفسية، جامعة عمان العربية، الأردن 2005ص69.

² شيخ، سعيدة مرجع سابق، ص31

³ أحمد بن سليمان البدري، إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بالثقة لدى العاملين في المنظمات الأمنية ،دراسة ميدانية للعاملين بالتفتيش الأمني بالمطارات السعودية دولية ، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،رياض،2010، ص37.

أ- الأداء : وفق منظور عدالة التوزيع لآدامز Admas ، فإن العامل عندما يشعر بأن المدخلات تفوق العوائد ، فإنه يحاول إعادة التوازن عن طريق المدخلات لتكون مكافئة للعوائد ويمثل الأداء أهم المدخلات التي يستطيع العامل التحكم بها وقد أكد أحد الباحثين (Johnson1997)، وجود علاقة بين الشعور بعدالة القرارات التنظيمية ومستوى أداء العاملين المتأثرين بالقرار.

ب- الإنتاجية : الإنتاجية تعني القدرة على تحويل مدخلات عناصر الإنتاج إلى مخرجات وفق للمواصفات محددة ، وبشكل معين وبتكلفة مناسبة ، وبدورها إنتاجية العامل تتأثر بعدة عوامل من بينها الأجر والمكافأة، الذي يشكل الحافز الأساسي لإلتحاق الأشخاص للعمل بالمنظمات ومن ثم كل ما انخفاض الأجر انخفاض الأداء تبعاً لذلك تنخفض الإنتاجية .

ج- الإبداع والمنافسة : يعتبر الإبداع أداة لتفوق على المنافسين إذ أن المنافسة تمثل نوع من التفاعل المنظم الذي ينطوي على الكفاح من أجل تحقيق أهداف معينة، وقد تكون المنافسة مباشرة أو غير مباشرة ، وهي في جميع الأحوال لا تتضمن عنف، ويعرف بعض الباحثين الإبداع بأنه عبارة عن (عملية عقلية خلاقة تؤدي إلى إنتاج أفكار مفيدة ،جديدة وغير مألوفة من قبل الأفراد أو المجموعات)، Cont، Anabile، Lazenby & Herron، Coon، 1996، ويرتبط بمفهوم الإبداع بما يعرف بالابتكار الذي يعرفه معظم الباحثين على أنه (تطبيق النجاح للأفكار المبدعة أو الخلاقة في المنظمة).

وإذ كان المتميزون بالأداء هم أحد مصادر الأفكار الجديدة المبدعة، فإنه عندما يتعرضون لممارسات غير عادلة ، قد يتولد لديهم الشعور بالإحباط وعندها لن يكون بإمكانهم التفاني بالأداء والانغماس في التفكير بغرض حل مشكلات الأداء والجودة بحلول إبداعية .

د- الصراع التنظيمي : يعتبر الصراع موقفاً تدرك فيه الأطراف المتنازعة وجود تعارض بينها ، مما يدفعهم للقيام بسلوك معين لمواجهةته ويمثل نزاع مباشراً ومقصوداً بين أطرافه ، وهزيمة الخصم شرطاً ضرورياً لتوصل إلى الهدف الخاص بكل طرف، وفي بعض الأوقات يصح إلحاق الهزيمة بالخصم أهم من تحقيق الهدف الخاص بأحد الأطراف ، وفيما يتعلق بمتغير العدالة التنظيمية، فقد أكدت إحدى الدراسات بوجود علاقة بينهما حيث يؤدي عدم العدالة في التعامل مع المرؤوسين إلى صراع بينهم كما أشار بعض الباحثين 2003، Ayoki and Hartel إلى أن الصراع يؤدي إلى أداء أعمال الغير (الزملاء) بطريقة خاطئة¹.

¹ أحمد بن سليمان البدراني، مرجع سبق ذكره، ص42-43.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لرضا الوظيفي :

نتناول في هذا المطلب مفهوم الرضا الوظيفي وأهمية العوامل المؤثرة كذلك نظرياته وأنواعه ومظاهره.

الفرع الأول : مفهوم الرضا الوظيفي :

قبل التطرق لتعريف الرضا الوظيفي سنقوم بتحديد المعنى اللغوي والاصطلاحي لكلمة الرضا.

الرضا لغة :

- جاء في لسان العرب الرضا ضد السخط ، وارتضا، رآه أهلا له ، ورضي عنه : أحبه وأقبل عليه ، وأرضاه: أعطاه ما يرضى به ، وترضاه، طلب رضاه؛
- كما يقصد: به الموافقة ، القبول، عدم الممانعة.

الرضا اصطلاحا:

- الرضا في الاصطلاح هو ثمرة من ثمار المحبة ، وأن الحب يورث الرضا؛
- ويشار الرضا بأنه عبارة عن حالة السرور لدى الفرد عندما يتحقق الهدف والميل لديه، كما يشار إليه في علم النفس بأنه الحالة الشعورية التي تصاحب بلوغ الفرد لغاية ما أو وصوله إلي هدف معين¹.

مفهوم الرضا الوظيفي:

- 1- من أقدم التعريفات الرضا الوظيفي وأبسطها هو ما جاء به الباحث هابوك وهو من أول الباحثين في الرضا الوظيفي : هو كل الظروف النفسية والفسولوجية والوظيفية والأوضاع البيئية التي تجعل للشخص يقرر بأنه راض عن عمله؛
- 2- بينما عرف لوك الرضا الوظيفي بأنه حالة الارتياح العاطفي عن تحقيق قيم الشخص من خلال عمله²؛
- 3- كما يعرف الرضا الوظيفي بأنه تعبير عن السعادة التي تتحقق عن طريق العمل، وبالتالي فهو مفهوم يشير إلى مجموعة المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله³.
- 4- ويرى لاندي : أن اصطلاح الرضا الوظيفي يستخدم للدلالة على مشاعر العاملين إتجاه العمل بنفس الطريقة التي تستخدم عبارة نوعية الحياة المعيشية لوصف ردود فعل او وانطباعات الفرد عن الحياة بشكل عام⁴.

¹ شيخ سعيدة، المرجع سابق، ص 59.

² عثمان مجادين، القيادة التبادلية والتحويلة والرضا الوظيفي، الطبعة الأولى، دار الكنوز المعرفة لنشر وتوزيع، الأردن، 2015 ص 85.

³ محمد احمد سليمان ، سوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي قيم واخلاقيات العمل، طبعة الأولى، دار نشر زمزم ناشرون وموزعون، عمان، 2011، ص 135.

⁴ محمد الصيرفي، السلوك الإداري، العلاقات الإنسانية، الطبعة الأولى، دار الوفاء الإسكندرية، مصر، 2008، ص 131-132.

5- كما يشير مفهوم الرضا الوظيفي إلى مجموعة من الاتجاهات (ميول مستقرة إلى حد كبير) الفرد ناحية عمله وهو تعبير عن السعادة التي تتحقق عن طريق العمل ، وبالتالي فهو يشير إلى مجموعة من المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها العامل نحو عمله¹.

ويمكن تلخيص التعاريف السابقة بأن الرضا الوظيفي عبارة عن مشاعر إيجابية أو سلبية التي يكونها الفرد إتجاه عمله نتيجة تعرضه لعدة عوامل نذكر منها الراتب أو الأجر، الترقية في العمل، العلاقة مع العاملين ظروف العمل، الأمن، السلامة والاستقرار.

الفرع الثاني : أهمية الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي أحد العناصر المهمة في تحقيق الأمن الإستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين بمختلف المستويات الإدارية لذا تظهر أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمنظمة فيما يلي:

- أ- تخفيض تكاليف حوادث إصابات العمل، حيث أن العامل الراضي يكون أكثر تركيزا في أدائه لعمله وبالتالي يقل معدل إصابته وتعرضه للحوادث أثناء العمل؛
- ب- تخفيض تكاليف ترك العمل، حيث أن الشعور الفرد بالرضا الوظيفي يزيد من استقراره في عمله وعدم تفكيره في تغييره، أي أن الرضا الوظيفي يقلل من معدلات ترك العمل²؛
- ت- إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين؛
- ث- إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين في المؤسسات المختلفة؛
- ج- إن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة؛
- ح- هناك علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل فكلما كان هنا درجة عالية من الرضا أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج³.

¹ رجم خالد ، أثر نظام المعلومات الموارد البشرية على أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة CHIALI بسطيف ، كلية علوم التسيير ، مذكرة ماجستير غ منشورة ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2012، ص84.

² محمد موسى أحمد، إدارة الأفراد بين نظرية والتطبيق، ط1، در الوفاء الطباعة والنشر، مكتبة الوفاء القانونية ، الإسكندرية، مصر، 2014، ص77.

³ شيخ سعيدة ، مرجع سابق، ص62.

الفرع الثالث: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

تتعدد العوامل المؤثرة في الرضا الأفراد، حيث يمكن تقسيم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي حسب مصدرها إلى قسمين:

- 1- **العوامل التنظيمية** : ويقصد بها سياسة المنظمة والعوامل المتعلقة بعمل المنظمة وتشمل ما يلي:¹
 - خ- **الحوافز**: وهي جميع الحوافز المادية والمعنوية التي توفرها المنظمة لتحقيق درجات الرضا والإشباع لعمالها وفق ما قدموه من جهد في تأدية الأعمال المكلفين بها وتشمل (الأجر، المكافآت التشجيعية و الترقية)؛
 - د- **نمط الإشراف**: معظم الدراسات التي أجريت في هذا المجال أكدت على وجود علاقة وطيدة بين نمط الإشراف ورضا العاملين، وأن معاملة المشرف المباشر اليومية لهم لها تأثير كبير على رضاهم، حيث يرى (Filippo) أن عدم وجود الإشراف الجيد يؤدي إلى زيادة الإستياء وليس عدم الرضا؛
 - ذ- **قيم و أهداف المنظمة**: كلما شعر العامل بأنه يعمل من أجل أهداف ذات قيمة أو نفع بالنسبة للمجتمع كان لذلك أثر لا يمكن إنكاره على الرضا الوظيفي لانه يعمل من أجل شيء يستحق الجهد؛
 - ر- **ظروف العمل المادية**: أثبتت تجارب (التون مايو وهاوثورن) بأن للمحيط المادي تأثير على السلوك العامل تتمثل هذه العوامل بالحرارة والتهوية والنظافة وسائل العمل؛
 - ز- **التدوير الوظيفي**: يقصد بالتدوير الوظيفي تحريك العامل باستمرار أو بشكل منتظم من وظيفته لأخرى ويستخدم لغرض التدريب في أكثر الأحيان، كما يفترض زيادة عدد ونوع المهام التي يقوم بها العامل في مجال عمله، لانها تؤدي إلى تقليل الروتين وبالتالي تقليل ساعات الفراغ لديهم إلى زيادة رضاهم الوظيفي.

- 2- **العوامل الذاتية**: وهي العوامل التي تنبثق من شخصية الفرد وتتمثل كالآتي:
 - حاجات الفرد المادية والمعنوية، مدى اتفاق العمل مع القيم الفرد ، الشعور بإحترام الذات، ظروف العمل ومستواه الاجتماعي كما تدخل ضمن هذه العوامل(العمر،الجنس، المستوى التعليمي والذكاء)².

الفرع الرابع: النظريات المفسرة لرضا الوظيفي

نظريات مفسرة للرضا الوظيفي، هناك عدة نظريات مفسرة لرضا الوظيفي نذكر أهمها فيما يأتي:

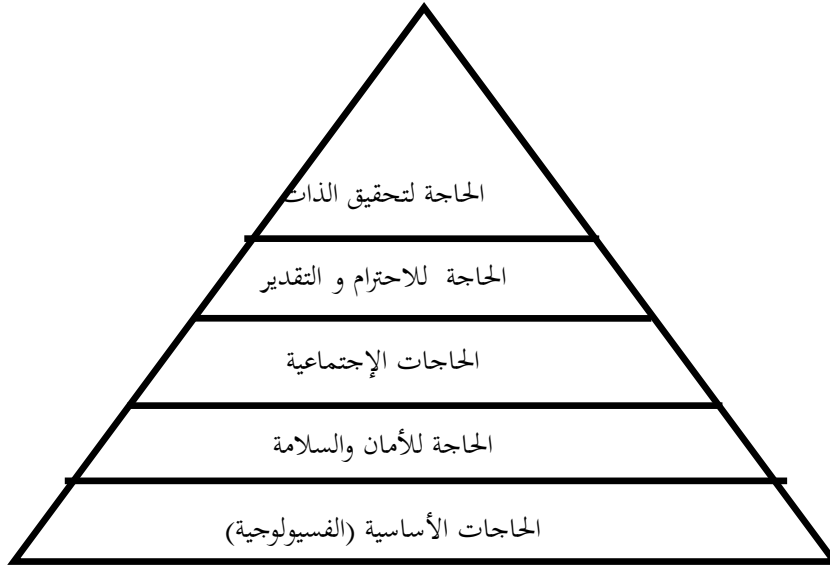
1- نظرية تدرج الحاجات لأبرهام ماسلو (Abraham Masloue) :

تعد النظرية الإنسانية او ما تعرف بنظرية تدرج الحاجات، من أشهر نظريات الدافعية و أكثرها شيوعا منذ ان تم تطويرها عام 1943 م ومن ثم نشرها في عام 1945 م، عمد نشر أبرهام ماسلو كتابه « الحافز والشخصية »، و

¹ الطيب إيهاب محمود ، أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي دراسة حالة في شركة الاتصالات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2008، ص50.

² أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، طبعة 1، الدار المعرفة الجامعية، بيروت، لبنان، سنة 1989، ص140.

ترى هذه النظرية التي اوضحت ان دوافع الفرد العامل في العمل لا تقاس بالدوافع الاقتصادية و الاجتماعية فقط، و انما ثمة دوافع اسمى من ذلك لا تقل اهمية فتأثيرها على سلوك الفرد بمعنى آخر على رضاه الوظيفي بشكل عام، و قد قسم ماسلو الحاجات الإنسانية إلى خمسة مستويات، و ان حاجات الافراد يمكن ان يتم ترتيبها على شكل هرم، في اشارة إلى الأسبقية التي تحظى بها هذه الحاجات لدى الأفراد، ويتم الانتقال من مستوى إلى آخر حسب الترتيب المقدم فماسلو إذا ما أريد إشباعها وهذه الحاجات يمكننا تدرج الشكل التالي:



سلم ماسلو نظرية تدرج الحاجات لأبراهام ماسلو (Abraham Masloue)

1- و يمكن وصف الحاجات التي ذكرها أبرام ماسلو كالآتي :

أ- **الحاجات الأساسية (الفسولوجية):** تتضمن الحاجات الأساسية مجموعة الحاجات الضرورية لبقاء الفرد، وتضم الحاجة إلى الطعام، الماء، الهواء، النوم، والكساء، و ما يقابل هذه الحاجات لدى الافراد في المنظمات هي حاجة هؤلاء الافراد إلى الأجر و الحوافز المادية بأنواعها، الوجبات الغذائية، و أوقات الاستراحة؛

ب- **حاجات الأمن والسلامة :** وتتمثل حاجات الأمن و السلامة في حاجة الفرد إلى الأمن و الحماية بما في ذلك حماية نفسه من الأخطار التي تهدد حياته أو تهدد مستقبله أو مستقبل أسرته، و ما يقابل هذه الحاجات لدى الافراد في المنظمات (الحاجة الى الأمن الوظيفي في المدى القصير والحصول على التقاعد في نهاية مدة الخدمة والحماية من الإصابات و الحوادث في العمل)؛

ت- **حاجات الاجتماعية :** و تعرف أيضا بالحاجة إلى الانتماء، و تتضمن الحاجات اللازمة لتحقيق التفاعل الاجتماعي و تتمثل في الحاجة الى الانتماء الى الاسرة او الجماعة او الوطن، و الحاجة الى الصداقة و الحب، و من مثل هذا النوع من الحاجات في المنظمات هي حاجة الافراد إلى الانتماء إلى

جماعات العمل الرسمية او الجماعات الغير رسمية، الانتماء الى المنظمة، و سيادة علاقات الصداقة مع رؤساء العمل؛

ث- **الحاجة الى الاحترام** : تتعلق حاجة الاحترام بشعور الفرد بالكفاءة أو الجدارة، الاستقلالية، القوة، الثقة بالنفس و التقدير، و الاعتراف من قبل الآخرين، و من العوامل التنظيمية التي تقابل هذا النوع من الحاجات هي اتاحة الفرصة للفرد في المنظمة للقيام بأعمال او مهام مميزة و مهمة تجعل منه يشعر بالإنجاز و تحمل المسؤولية؛

ج- **الحاجة الى تحقيق الذات** : وهي من اصعب انواع الحاجات، و تضم هذه الحاجة رغبة الفرد في تكوين قدراته و تطويرها، و التعبير الى اقصى حد عن المهارات الفرد و عواطفه و على النحو الذي يحقق ذاته في الواقع العملي، و من العوامل التنظيمية التي تساعد على اشباع مثل هذا النوع من الحاجات هي توفير فرص الابتكار و الابداع و النمو للأفراد، فضلا عن توفير فرص التنمية الذاتية و تحقيق التقدم في المسار الوظيفي¹.

2- **نظرية العاملين لهزربرغ** : تسمى هذه النظرية بنظرية العاملين، حيث قدم "هزربرغ" نظريته المفسرة للرضا الوظيفي، وحصرتها في عاملين أساسيين:

العامل الأول ممثلا في العوامل المحفزة (Motivators) وهي العوامل المتعلقة بالوظيفة وبداخلها على وجه الخصوص، وتمثل في لإنجاز والمسؤولية والعمل بجد ذاته والاعتراف والتقدم والترقية، وقال بأن الفرد الذي يملك هذه العوامل يصبح راضيا عن العمل ومحفزا نحوه؛

أما العامل الثاني فيتمثل في العوامل الصحية (Hygiene factors)، وتمثل في تلك العوامل الخارجية عن الوظيفة والتي لا تؤدي بصورة مباشرة إلى الرضا الوظيفي، بل إن غيابها قد يؤدي إلى عدم الرضا، تتجلى تلك العوامل في السياسات التنظيمية والراتب والإشراف والقيادة وشروط وظروف العمل والاتصالات مع المشرف والزملاء.

ويعتقد "هزربرغ" أن الأفراد يحتاجون إلى معدلات مقبولة من العوامل الصحية حتى يصبحوا حياديين، وأن يتحصلوا على معدلات عالية من المحفزات حتى يرتفع أداؤهم.

3- **نظرية خصائص الوظيفة لـ "هاكمان و أولدهام" (Hakman & Oldham)**: يعود أصل هذه النظرية إلى نظرية "ماسلو" للحاجات، ونظرية التوقع، وتقوم هذه النظرية على اعتبار أن التغيير في العوامل الداخلية (Internal work environment) للعمل يؤدي إلى زيادة كبيرة في التحفيز والرضا لدى العاملين، وتضم هذه النظرية المكونات الآتية:

1- الخصائص الأساسية للوظيفة وتضم هذه الخصائص ما يأتي:

¹ إحصان دهش جلاب، إدارة سلوك التنظيمي في عصر التغيير، ط1، دار صفا لنشر وتوزيع عمان، الاردن، 2011 ص 218.

- أ- تنوع المهارات: حيث أن التنوع ضروري لرفع الرضا الوظيفي؛
 ب- شمولية العمل: وتعني قيام الفرد بالعمل كاملاً، وليس مجرد جزء منه؛
 ج- تأثير العمل: حيث يكون الفرد راضياً بصورة أكبر كلما أحس بأن عمله يؤثر في النتائج أو في الآخرين؛
 د - الاستقلالية: حيث تكون له الحرية في العمل؛
 هـ- التغذية الراجعة: حيث تكون الضرورة بأن يعرف الفرد ردود الأفعال التي يقوم بها؛
 و- الحالة النفسية الحرجة: فإذا كان الفرد يمتلك جميع الخصائص الخمسة السابقة، فإنه سيمر بثلاث حالات نفسية، وهي:

س- الإحساس بقيمة العمل - الإحساس بالمسؤولية عن العمل ونتائجه - القدرة على تقييم العمل.

2- المخرجات: تكون المخرجات في هذه الحالة على الشكل الآتي:

1. ارتفاع الحافز نحو العمل؛
2. ارتفاع مستوى الأداء؛
- 3- الرضا عن العمل؛
- 4- انخفاض نسبة التغيب وترك العمل¹.

الفرع الخامس : انواع ومظاهر الرضا الوظيفي

أولاً: أنواع الرضا الوظيفي:

1. الرضا العام : يعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو العمل الذي يقوم به، فيكون إما راضياً أو غير راضياً فالمؤشر الأولي بطبيعة العمل لا يسمح بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها الفرد، وهذا السبب أنه يفيد إلقاء نظرة عامة على موقف العامل نحو عمله .
2. الرضا النوعي : يشير إلى رضا الفرد عن جانب من جوانب عمله، و تتضمن هذه الجوانب مثل سياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، فرصة الترقية، الرعاية الصحية و الاجتماعية، ظروف العمل، أساليب الاتصال داخل المنظمة و العلاقات مع زملاءه ويمكن ان تكون أسباب حدوث إصابات هو تعبير غير مباشر من عدم الرغبة من عمل ذاته².

هناك من يصنف الرضا الوظيفي إلى قسمين أو نوعين وهما:

أ/ الرضا الكلي: يمثل رضا الموظف على جميع الجوانب ومكونات العمل ، وهنا يكون الموظف قد وصل إلى أقصى درجة الرضا عن عمله ، ولكن ليس من الضرورة أن تتوفر في هذا كل عناصر الرضا التي سبق ذكرها ، إلا

¹ أبو قاسم الاخضري حمدي ، اثر العدالة التنظيمية المدركة على مستوى رضا الوظيفي، مجلة اردنية ،الأردن، العدد 3، 2015 ص 551.

² سفاري ميلود ، محددات رضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي في الجزائر ،رسالة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة سطيف، الجزائر، 2007، ص19.

أن هذا يتوقف عن طبيعة الموظف نفسه ، فهو ربما يعتبر جميع تلك العناصر مهمة ، وبالتالي الموظف نفسه من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه.

ب/ الرضا الجزئي: يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل، وهناك يكون الموظف قد وصل إلى درجة كافية عن بعض جوانب العمل وبالتالي إكتفى بها أو ربما لا يزال الاستياء موجودا لكن لا يزال يؤدي أعماله¹.

ثانيا: مظاهر الرضا الوظيفي:

- انخفاض معدلات الغياب و قلة الشكاوي و ندرة الصراعات و المنازعات في مجال العمل كلها مظاهر تدل على الرضا و استقرار العمال؛

- ان الإبداع و تطوير العمل و تحسينه و انخفاض معدل دوران العمل كلها منشورات تدل على رضا العاملين إلى حد كبير عن عملهم؛

- الصورة الذهنية الايجابية المحببة للمنشأة أو المنظمة، نوعها، نوع العمل بها، طريقة الافراد العاملين تعد مؤشرا هاما للرضا عن العمل و خاصة أن هذه الذهنية الايجابية عن العمل و المنظمة في اذهان العمال تؤدي دائما إلى أن يدافع العمال عن منظماتهم و أن يقفوا بجانبها و أن يكون لهم ولاء و انتماء لها و هذا مظهر من مظاهر رضا العاملين عن عملهم؛

- قلة الفاقد من مستلزمات الإنتاج وهي تكون عادة من عمال راضين عن عملهم².

¹ ايناس فؤاد، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام الوظيفي، أطروحة ماجستير، جامعة أم القرى، السعودية، 2008، ص41.

² أشرف عبد الغني، علم النفس الصناعي، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، مصر، 2001، ص335.

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية للعدالة التنظيمية وأثرها على الرضا الوظيفي

سنحاول في هذا المبحث عرض الدراسات التي تناولت هذا الموضوع سواء كانت دراسات عربية أو أجنبية، وذلك بهدف معرفة الأدوات المستخدمة في جمع وتحليل البيانات، إضافة إلى النتائج والأهداف المتوصل إليها، ثم عرض أوجه التشابه والاختلاف فيما بينها.

المطلب الأول: عرض الدراسات العربية والأجنبية.

الفرع الأول: الدراسات العربية

1- دراسة ياسر عبد الوهاب: بعنوان العدالة التنظيمية وتأثيرها على الرضا الوظيفي وتحسين الأداء دراسة حالة البنك المركزي المصري 2017.

يهدف البحث إلى بلورة مفهوم منهج العدالة التنظيمية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي وتحسين الأداء طبقاً لإختبار ميداني معرفي مزدوج بين النظرية والتطبيق، وتأتي أهمية البحث من مدى مساهمته في تقديم قاعدة معلوماتية قد تساعد في تحقيق الرضا الوظيفي وتحسين الأداء بالجهاز المصري.

وقد تم جمع البيانات بواسطة استبيان تم تصميمه لغرض البحث، وتم تحليل البيانات بواسطة الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية Package for Social Sciences Statistical المعروف اختصاراً بـ SPSS.

وقد أسفرت النتائج عن قبول فروض البحث، والانطباق الإيجابي لدى الباحثين عن منهج العدالة التنظيمية.

من أهم النتائج المتوصل إليها:

- تأكد من خلال التحليل الإحصائي أن جميع العلاقات الارتباطية لأبعاد منهج العدالة التنظيمية بشكل منفرد من أبعاد الرضا الوظيفي وتحسين الأداء مجتمعة كانت علاقات موجبة ودالة معنوياً، وهي إشارة واضحة إلى وجود الاعتمادية والتبادلية بين المتغيرات المحدثة؛

- أوضحت نتائج التحليل أن البنك المركزي المصري محل البحث وظف منهج العدالة التنظيمية داخل قطاعاته المختلفة، وإن كان ذلك بدرجة محدودة، وبالطبع فإن هذه النتيجة معبرة عن أن البنك قيد الدراسة يدرك أهمية منهج العدالة التنظيمية كأحد المناهج الإدارية المعاصرة من حيث: المفهوم والدور والأهداف، ولو بدرجات متفاوتة حيث أن المحتوى قد جرى إختباره وفحصه إحصائياً للوصول إلى قناعة عملية مناسبة.

2- دراسة حسن محمد حسن نجار : بعنوان أثر تطبيق العدالة التنظيمية على الإستغراق الوظيفي دراسة ميدانية على العاملين في مديرية التربية والتعليم. 2017

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر العدالة التنظيمية على الإستغراق الوظيفي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم بقطاع غزة، وكذلك بيان أثر المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي، الحالة الإجتماعية) على متوسطات تقديرات العاملين بمديريات التربية والتعليم بقطاع غزة لعدالة التنظيمية والإستغراق الوظيفي، وقد طبقت هذه الدراسة باستخدام أسلوب المسح الشامل على مجتمع الدراسة ككل والذي يتمثل في جميع العاملين الإداريين في مديريات التربية والتعليم بقطاع غزة والذي بلغ حجمه (373) مفردة.

من أهم النتائج التي تم التوصل إليها:

ج- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعدالة التنظيمية على الإستغراق الوظيفي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم بقطاع غزة؛

ح- يتوفر لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم بقطاع غزة درجة منخفضة من الإستغراق الوظيفي؛ أي حصول مجال "العدالة التنظيمية" ككل على درجة منخفضة من الموافقة من قبل العاملين في مديريات التربية والتعليم بقطاع غزة؛

خ- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول العدالة التنظيمية في مديريات التربية والتعليم بقطاع غزة تعزى لمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي، الحالة الإجتماعية)، بينما توجد فروق تعزى لمتغير (سنوات الخدمة)؛

د- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول الإستغراق الوظيفي في مديريات التربية والتعليم بقطاع غزة تعزى لمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي، الحالة الإجتماعية).

3- دراسة نجوي دراوشة : بعنوان العدالة التنظيمية وعلاقتها بالثقة التنظيمية دراسة ميدانية على الجامعات الأردنية 2016.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن تقدير درجة ممارسة العدالة التنظيمية في الجامعات الأردنية وعلاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، تكونت عينة الدراسة من (378) عضو من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية، ولتحقق من أهداف الدراسة تم بناء استبانة مكونة من (32) فقرة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

- ذ- أن مستوى العدالة التنظيمية جاء بدرجة متوسطة، بينما جاء مستوى الثقة التنظيمية بدرجة مرتفعة؛
- ر- أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة على درجة العدالة التنظيمية يعزى لمتغيرات : نوع الجامعة ؛
- ز- جاءت الفروق لصالح الجامعات الحكومية، وملتغير الرتبة الأكاديمية؛
- س- جاءت الفروق لصالح رتبة أستاذ، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس؛
- ش- كما كشفت نتائج الدراسة المتعلقة بالثقة التنظيمية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير نوع الجامعة، أو الرتبة الأكاديمية، أو الجنس؛
- ص- أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة موجبة وذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية.

4- محمد عبد السعيد محمد عليان : بعنوان دراسة ميدانية على هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية في محافظة غزة 2016.

هدفت هذه الدراسة لتعرف على العلاقة بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي على هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية في محافظة غزة، وكذلك بيان أثر المتغيرات الشخصية (إسم المشفى، الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، التصنيف الوظيفي، التصنيف التخصصي) على متوسطات تقديرات العاملين بهيئة التمريض في المستشفيات الحكومية بمحافظة غزة للعدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي.

وقد طبقت هذه الدراسة على عينة عشوائية طبقية بلغت (278) ممرض وممرضة من مجتمع الدراسة بلغ حجمه (1006) مفردة.

من أهم النتائج التي تم التوصل إليها:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوي دلالة ($a \leq 0.5$) بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي؛

- تتوفر لدى هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية بمحافظة غزة درجة عالية من الالتزام التنظيمي؛
- حصول مجال العدالة التنظيمية ككل على درجة متوسطة من الموافقة من قبل هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية في محافظة غزة .

5- دراسة أبو قاسم الأخضري حمدي: بعنوان أثر العدالة التنظيمية المدركة على مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الأغواط 2015

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر العدالة التنظيمية المدركة على الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الأغواط.

وقد اشتملت عينة الدراسة على 53 أستاذا من الكلية واعتمد الباحث من خلالها على التحليل الإحصائي الوصفي مستخدماً أداة الإستبيان.

وقد توصل الباحث إلى جملة من النتائج أهمها:

- ض- إنخفاض معدل العدالة الإجرائية مقارنة بالعدالة التوزيعية والتفاعلية،
- ط- تسجيل معدل منخفض للرضا الوظيفي لدى الأساتذة خاصة في الأبعاد المتعلقة بالرضا عن الإجراءات

أما في ما يخص أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي، فقد تم الوصول إلى:

- ظ- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل من العدالة التوزيعية والعدالة التفاعلية على الرضا الوظيفي للأساتذة، بينما سجل وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة الإجرائية على الرضا الوظيفي، في حين توصلت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي حسب متغيرات (الجنس، الرتبة، الأقدمية، القسم).

6-دراسة شيخ سعيدة: بعنوان العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين دراسة حالة بالمؤسسة الوطنية للدهن بالبويرة 2015

هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية العدالة التنظيمية ومدى مساهمتها في تحقيق رضا العاملين داخل المنظمة وقد تم حصر العينة ب57 مفردة تم إختيارها عشوائيا من كل الأصناف الوظيفية بالمؤسسة وقد اعتمدت الباحثة على التحليل الإحصائي الوصفي وتحديد الانحدار الخطي البسيط ومعامل الارتباط.

وقد توصلت الباحثة إلى جملة من النتائج أهمها :

- مستوى العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي كان منخفض في المؤسسة الوطنية للدهن وان هناك علاقة طردية بين هذين المتغيرين.

7-دراسة أسامة عبد الكريم هزي: بعنوان العدالة التنظيمية وأثرها على سلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية على شركات التأمين 2015.

هدف الدراسة بشكل رئيسي إلى اختبار فيما اذا كان هناك تأثير للعدالة التنظيمية بكافة أنواعها وللمتغيرات الديموغرافية موضع الدراسة في تلك السلوكيات التنظيمية التطوعية وإلى الكشف عن نماذج جديدة للقياس المستخدم في قياس كل من العدالة التنظيمية وأنواعها وسلوكيات المواطنة التنظيمية التطوعية وإلى الكشف عن نماذج جديدة للمقاييس المستخدمة في قياس كل من العدالة التنظيمية وأنواعها وسلوكيات المواطنة التنظيمية والتي تتمتع بموثوقية وصدق وأن تكون ملائمة لبيئة العمل السورية بالإعتماد على أسلوب الإستبانة كأداة لجمع المعلومات من عينة شملت (41 %) من حجم المجتمع الإحصائي المستهدف.

من أهم النتائج التي تم التوصل إليها:

ع- أن سياسة الإجراءات المستخدمة في توزيع مخرجات العمل على الموظفين تؤدي إلى تدني سلوكيات المواطنة التنظيمية إتجاه مؤسستهم ، دون أن يكون لها أي تأثير حقيقي في سلوكيات المواطنة التنظيمية إتجاه زملائهم الآخرين ؛

- غ- تؤدي إدراكات الموظفين لعدالة التوزيع إلى تحفيز سلوكيات مواطنهم التنظيمية إتجاه منظمهم، دون أن يكون لها أي تأثير حقيقي في سلوكيات المواطنهم التنظيمية إتجاه الآخرين ؛
- ف- تؤدي إدراكات الموظفين لعدالة العلاقات الشخصية إلى زيادة حقيقة في كل من سلوكيات مواطنهم التنظيمية إتجاه منظمهم ، وإتجاه زملائهم الآخرين.

8- إناس فؤاد نواوي: بعنوان الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي دراسة حالة بإدارة التربية وتعليم بمدينة مكة المكرمة 2014.

هدفت هذه الدراسة الى :

- ق- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات؛
- ك- التعرف على العلاقة بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات بمكة المكرمة؛

- ل- الوقوف على علاقة كل من الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي ببعض المتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي التخصص، الحالة الاجتماعية)،

تكونه عينة الدراسة من (103) مشرف تربويا و (152) مشرفة تربوية واستخدمه الباحثة الاستبانة لجمع المعلومات.

نتائج الدراسة :

- أن كل من المشرفين التربويين والمشرفات التربويات يتمتعون بمستوى عليا من الرضا الوظيفي بمتوسط حسابي (3,52) وانحراف معياري (0,52) ومستوى عالي من الالتزام التنظيمي بمتوسط حسابي (3.67) وانحراف معياري (0.51)؛

- وجود علاقة ارتباطية إيجابية متوسطة بين الرضا الوظيفي بأبعاده والالتزام التنظيمي مقداره (0,571)؛
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($a \leq 0.05$) في درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات تبعا لتخصص لصالح التخصصات العلمية والجنس لصالح الذكور ؛

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) في درجات الإلتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات لصالح التخصصات العلمية، والجنس لصالح الذكور والمؤهل التعليمي لصالح حملة الدكتوراه .

9-دراسة رامي أكرم مزيق :بعنوان أثر العدالة التنظيمية على انتشار ظاهرة الفساد الإداري دراسة ميدانية على مجلس العاملين في اللاذقية2016.

يهدف البحث إلى التعرف على أثر غياب العدالة التنظيمية بأبعادها: عدالة التوزيع, عدالة الإجراءات, عدالة التعاملات, على انتشار ظاهرة الفساد الإداري بين أوساط العاملين في مجلس مدينة اللاذقية, اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي, وشمل مجتمع البحث جميع العاملين في مجلس مدينة اللاذقية, أما عينة البحث فهي عينة ميسرة من العاملين بلغت (175)عامل تم توزيع الاستبانات عليهم وأعيد منها (161) استبانة كاملة وجاهزة لتحليل الإحصائي وبنسبة استجابة بنسبة(92%)، وباعتماد الأساليب الإحصائية المناسبة.

من أهم النتائج التي تم التوصل إليها:

- إحساس العاملين بعدالة التعاملات كان الأعلى بأهمية نسبية؛
- إن (64.26%) يليه إحساسهم بعدالة الإجراءات بأهمية نسبية (56.68%)، يليه إحساسهم بعدالة التوزيع بأهمية نسبية (53.89%)؛
- غياب العدالة التنظيمية له تأثير في انتشار سلوكيات الفساد الإداري بين أوساط العاملين في مجلس مدينة اللاذقية, حيث أن (60.9%) من التغيرات الحاصلة في انتشار سلوكيات الفساد الإداري بين العاملين يفسره غياب العدالة التنظيمية بشكل عام، وبالنسبة إلى كل بعد من أبعاد العدالة التنظيمية فإن غياب عدالة توزيع يفسر(54%)، وغياب عدالة الإجراءات يفسر (55.5%) وغياب عدالة التعاملات يفسر (57.8%).

10- دراسة سناء محمد عطاء الداية : بعنوان درجة ممارسة مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة للعدالة التنظيمية وعلاقتها برضا الوظيفي للمعلمين 2012.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين درجة ممارسة مديري المدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة للعدالة التنظيمية والرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظرهم ، وكذلك بيان أثر المتغيرات (النوع، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة) على متوسطات تقديرات المعلمين للعلاقة بين درجة ممارسة مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة للعدالة التنظيمية والرضا الوظيفي للمعلمين وتكون مجتمع الدراسة من 7363 معلما ومعلمة وتكونت عينة الدراسة التي اختيرت بطريقة عشوائية طبقية من 477 معلما ومعلمة واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي مستخدمة استبانتين.

تمثلت أهم النتائج فيما يلي :

- بلغت درجة ممارسة مديري المدارس وكالة العوولية بمحافظات غزة للعدالة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين 81,57% وبدرجة كبير حسب المعيار المعتمد في الدراسة؛
- بلغت درجة الرضا الوظيفي للمعلمين 73,59% وبدرجة كبيرة حسب المعيار المعتمد في الدراسة؛
- وجود علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات المعلمين لدرجة ممارسة مديري المدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة للعدالة التنظيمية ومتوسط تقديراتهم لرضا الوظيفي لديهم من وجهة نظرهم.

11- دراسة نماء جواد العبيدي: بعنوان أثر العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي دراسة ميدانية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي 2012.

يهدف البحث إلى التعرف على العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي ومعرفة الاثر بينهما لتحقيق هدف البحث؛

توصلت الدراسة إلى مجموعة من نتائج منها:

- وجود علاقة ارتباط بين المتغيرين وبنسبة عند مستوى (0.349) عند مستوى معنوية (1%)؛
- ارتفاع قوة العلاقة بين متغير عدالة التعامل والايان بالمنظمة وبلغت (0,125)؛
- وجود ارتباط وتأثير بين أبعاد العدالة التنظيمية وأبعاد الالتزام التنظيمي وبنسب متفاوتة.

12- عيساوي وهيبية : بعنوان أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي دراسة حالة فئة الأفراد شبه طبيين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بشار 2012.

هدفت الدراسة الى معرفة كيف تؤثر الثقافة التنظيمية في الرضا الوظيفي للأفراد شبه طبيين بالمؤسسة الإستشفائية، وتكون مجتمع الدراسة من 239 شبه طبيًا أما عينة الدراسة فهي 60 فرد وإعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي مستخدمة أداة الملاحظة والإستبيان لجمع المعلومات.

تمثلت أهم نتائج الدراسة في ما يلي :

- تعتبر الثقافة التنظيمية عامل من عوامل التأثير على الرضا الوظيفي، من خلال تأثير كل من الجانب المعنوي (تأثير القيم)، الجانب السلوكي (تأثير العادات والتقاليد)، الجانب المادي (تأثير البيئة المادية للعمل)؛
- إنخفاض الرضا الوظيفي للأفراد شبه طبيين؛
- وجود علاقة قوية بين الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة محل الدراسة والرضا الوظيفي للعاملين فيها حيث بلغ معدل الارتباط 0,692؛
- الجانب المادي لثقافة التنظيمية لديه أقوى ارتباط بالرضا الوظيفي حيث بلغ معامل الارتباط 0,642.

13- مروان أحمد حويحي: بعنوان أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الإستمرار في العمل، حالة دراسية في اتحاد اللجان العمل الصحي في قطاع غزة 2008.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر العلاقة بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي ورغبة العاملين في الإستمرار في العمل بإتحاد اللجان العمل الصحي بقطاع غزة، والتعرف على أفضل الوسائل لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

وقد تكون مجتمع الدراسة من الموظفين أصحاب العقود الدائما والموظفين أصحاب العقود المؤقتة العاملين في إتحاد اللجان الصحي في قطاع غزة وعددهم (184) موظف وكانت الإستبانة هي وسيلة جمع البيانات. أهم نتائج الدراسة:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي والرغبة في الإستمرار في العمل، وكل من ظروف العمل، الإستقرار الوظيفي الرؤساء والمرؤوسين، الرواتب والحوافز، توقعات الفرد، قيمة الإنجاز، والعدالة؛
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة حول أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الإستمرار بالعمل تعزي للمتغيرات الشخصية تمثلت في (العمر، الجنس، الحالة الإجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي)، وأشارت الدراسة إلى فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة فيما يتعلق بأثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الإستمرار بالعمل تعزي لمتغير مكان العمل؛

- بينت نتائج الدراسة أن مستوى الإستقرار الوظيفي منخفض، وأن ظروف العمل جيدة، وعلاقة الرؤساء بالمرؤوسين جيدة وأن الرواتب والحوافز غير مجزية، وأن مستوى العدالة في التعامل غير مرضى، وأشارت نتائج الدراسة إلى التوافق التام في وجهات النظر المستطلعة آرائهم من العاملين في الاتحاد.

14-دراسة عمر محمد دره :بعنوان أثر غياب العدالة التنظيمية على إدارة ضغوط العمل دراسة ميدانية على مستشفيات الجامعية اخر 2008.

يهدف هذا البحث إلى التعرف على أبعاد العدالة التنظيمية، ودراسة مصادر ضغوط العاملين تواجهه (الأطباء، وهيئة التمريض، والإداريين) في مستشفيات جامعة عين شمس، وتحديد الأهمية النسبية لكل بعد من أبعاد العدالة التنظيمية، ومدى ارتباط كل منها بضغوط العمل، ومعرفة مدى تأثير أبعاد العدالة التنظيمية على مصادر ضغوط العمل لدى (الأطباء ، ممرضين ، والإداريين) في المستشفيات الجامعية محل الدراسة،

وقد تم تطبيق الدراسة على عينة تعدادها (352) فرداً يعملون في مستشفيات جامعة عين شمس من ثلاثة تخصصات وظيفية هي(الأطباء والمرضون والإداريون).
من أهم النتائج التي تم التوصل إليها:

- وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين مدركات العاملين لأبعاد العدالة التنظيمية، تعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، وسنوات الخبرة، والوظيفة الحالية)؛

- وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين مدركات العاملين لمصادر ضغوط العمل، تعزى للمتغير الديموغرافي(الوظيفة الحالية)؛

وقد أظهرت النتائج الوصفية أن أكثر أبعاد العدالة التنظيمية إدراكا من قبل العاملين بمستشفيات عين شمس الجامعية هو بعد العدالة التوزيعية، يلي ذلك بعد عدالة التعاملات، وأخيراً بعد العدالة الإجرائية، وأن أكثر مصادر ضغوط العمل تواجداً لدى العاملين بمستشفيات عين شمس الجامعية هو بيئة العمل المادية، يليه عبء الدور الزائد، وأخيراً صراع الدور.

الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

15- دراسة **ahron tziner and oran**: بعنوان المسؤولية الاجتماعية للشركات وعلاقتها بالعدالة التنظيمية والرضا الوظيفي 2011.

هدفت الدراسة إلى محاولة الكشف عن العلاقة الموجودة بين المسؤولية الاجتماعية لمؤسستين مع الرضا الوظيفي بإعتبار العدالة التنظيمية كم تغير وسيط، ودرست أهم الفروق الموجودة في متغير المسؤولية الاجتماعية بين مؤسستين، وقد شملت عينة الدراسة 101 فرد بين المؤسستين واستخدام الباحثان من خلالها على أداة الإستبيان ،

وقد توصلنا للنائج التالية:

- وجود علاقة إيجابية بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي لديهم،
- ووجود علاقة إيجابية كذلك بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي بإعتبار المتغير الوسيط في العدالة التنظيمية وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المؤسستين في متوسط المسؤولية الاجتماعية.

16- دراسة **Asgari, Nojabae, & Arjmand** : بعنوان العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمي للعاملين 2011.

سعت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين أنواع العدالة التنظيمية (عدالة التوزيع و عدالة الإجراءات و عدالة التعاملات و عدالة توزيع المعلومات) وبين سلوك المواطنة التنظيمية عند العاملين وذلك بالاستعانة بأداة الإستبيان لجمع المعلومات

أهم نتائج المتوصل إليها :

- علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، وذلك من خلال وجود علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية بين كل من عدالة الإجراءات و عدالة توزيع المعلومات وبين سلوك المواطنة التنظيمية، كما تم الحصول على البيانات الخاصة بأسئلة سلوك المواطنة التنظيمية عن طريق التقييم الذاتي؛

- في حين لم تجد نتائج تلك الدراسة أي علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من عدالة التوزيع وعدالة التعاملات وبين سلوك المواطنة التنظيمية، ولا بد من الإشارة إلى أن سلوكيات المواطنة التنظيمية (الإيثار والكياسة ووعي كبعده واحد وتحت الضمير والسلوك الحضاري والروح الرياضية) تم معالجتها إحصائياً كبعده واحد تحت مسمى سلوكيات المواطنة التنظيمية، وأنه تم الحصول على البيانات الخاصة بأسئلة سلوك المواطنة التنظيمية عن طريق التقييم الذاتي .

المطلب الثاني : ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

الجدول رقم(1-1) : يوضح المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

الرقم	إسم الباحث	عنوان الدراسة	ميدان الدراسة	أداة الدراسة	عينة الدراسة
1	ياسر عبد الوهاب 2017	العدالة التنظيمية وتأثيرها على رضا الوظيفي	البنك المركزي المصري	الإستبيان + المنهج الوصفي التحليلي	عينة طبقية 240 مفردة
2	قاسم الأحضري 2015	أثر العدالة التنظيمية المدركة على الرضا الوظيفي	أعضاء هيئة التدريس بدمشق	الإستبيان + منهج الوصفي التحليلي	عينة عشوائية 53 مفردة
2	سناء عطاء الدية 2012	العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي	مدرسي المدارس وكالة الغوث الدولية محافظة غزة	الإستبيان	عشوائية طبقية 447 مفردة
4	شيخ سعيدة 2015	العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي	المؤسسة الوطنية لدهن	الإستبيان	عينة عشوائية 75 مفردة
5	نماء حواد العبيدي	العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام.	وزارة التعليم العالي	الإستبيان	53 مفردة

		والبحث العلمي	التنظيمي	2012	
عينة عشوائية 175 مفردة	الإستبيان	مجلس العاملين باللاذقية	أثر العدالة التنظيمية على إنتشار ظاهرة الفساد الإداري	رامي أكرم مازيق	6
عينة عشوائية 352 مفردة	الإستبيان	المستشفيات الجامعية	أثر غياب العدالة التنظيمية على إدارة ضغوط العمل	عمر محمد دره 2008	7
عينة عشوائية 373 مفردة	الإستبيان + منهج الوصفي التحليلي	دراسة ميدانية على العاملين بمديرية التربية	أثر تطبيق العدالة التنظيمية على الإستغراق الوظيفي	حسن محمد حسن نجار 2017	8
عينة عشوائية 41 مفردة	الإستبيان + منهج الوصفي التحليلي	دراسة ميدانية على شركات التأمين	العدالة التنظيمية وأثرها على سلوكيات المواطنة التنظيمية	أسامة محمد هزي	9
عينة عشوائية طبقيّة بلغت 278 مفردة	الإستبيان	دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية قطاع غزة	العلاقة بين العدالة التنظيمية والإلتزام تنظيمي	محمد عبد سعيد محمد	10
عينة عشوائية 378 مفردة	الإستبيان	دراسة ميدانية بالجامعات الأردنية	العدالة التنظيمية وعلاقتها بالثقة التنظيمية	نجوى دراوشة	11
عينة عشوائية 184 مفردة	الإستبيان	دراسة ميدانية في إتحاد لجان العمل الصحي في قطاع	العوامل المسببة لرضا الوظيفي	مروان أحمد حوحي	12

		غزة			
13	إيناس فؤاد نواوي	الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام تنظيمي	إدارة تربية وتعليم بمكة المكرمة	الإستبيان + منهج الوصفي التحليلي	عينة عشوائية 255 مفردة
14	عيساوي وهيبه 2015	أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي	فئة الافراد شبه طبيين مؤسسة الإستشفائية بشار	الإستبيان الملاحظة	عينة عشوائية طبقية 60 مفردة
15	ahron tziner and oran	العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي والعدالة التنظيمية	موظف في شركتين، الأولى شركة تأمين والأخرى شركة أجهزة الإلكترونية	الاستبيان	عينة عشوائية 101 مفردة
16	Asgari, Nojabae, &Arjmand 2011	العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة تنظيمية	العاملين في قطاع التعليمي في جامعة آزاد الاسلامية إيران	الاستبيان	127 مفردة

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على الدراسات السابقة.

1- أوجه الشبه:

يكمن وجه الشبه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة كونها اعتمدت على نفس الأداة في جمع البيانات والمتمثلة في تحليل ومعالجة البيانات SPSS الاستبيان، وكذلك أغلب الدراسات استخدمت العينة العشوائية البسيطة ومنها من تشابه معها في متغيرات الدراسة.

مثل: دراسة (ياسر عبد الوهاب، أبو قاسم الأخضرى سناء عطاء الدية، شيخ سعيدة).

ومنها من تشابه معها في متغير العدالة التنظيمية (نماء جواد العبيدي ، رامي أكرم مزيق، عمر محمد دره، حسن محمد حسن نجار، أسامة محمد هزي، عبد سعيد عليان).

أما بنسبة لدراسات التي تشابهه معها في متغير الرضا الوظيفي (نجوى دراوشة، مروان أحمد حوجي، إيناس فؤاد نواوي، عيساوي وهيبة).

ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الدراسات السابقة تختلف فيما بينها في عدة نقاط منها:

2- أوجه الاختلاف:

2-أ- الإطار الزمني: نلاحظ أن أغلب الدراسات السابقة محصورة في مجال زمني (2012-2017) وهي فترة زمنية تقدر بخمس سنوات وهي فترة زمنية قصيرة، وهذا ما يدل على حداثة الدراسات السابقة نسبيا، باستثناء دراسة مروان أحمد حوجي ، عمر محمد دره " فتعتبر قديمة نوعا ما مقارنة بباقي الدراسات.

2-ب- ميدان الدراسة: أجريت الدراسات السابقة في بيئات عربية وأجنبية متباينة، حيث أجريت معظمها في القطاع الخدمي، كالمستشفيات، المدارس، الجامعات، البنوك، المصارف الحكومية والخاصة، ماعد دراسة الشيخ سعيدة والتي أجريت في مؤسسة إنتاجية وهي المؤسسة الوطنية لدهن.

أما بالنسبة للدراسة الحالية سيتم تطبيقها في المؤسسة الإستشفائية "الأم وطفل " بمدينة تقرت ولاية ورقلة في موضوع أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي.

2-ج- متغيرات الدراسة: تناولت الدراسة الحالية أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي، في حين أن الدراسات السابقة تناولت العدالة التنظيمية على متغيرات مختلفة، كالاتزام التنظيمي ، إنتشار ظاهرة الفساد الإداري، إدارة ضغوط العمل، سلوكيات المواطنة تنظيمية، الثقة التنظيمية، الإستغراق الوظيفي.

- أما بالنسبة لرضا الوظيفي فدرس مع متغيرت أخرى كالاتزام التنظيمي، الثقافة التنظيمية؛

- أما بنسبة لدراسة مروان احمد حوجي فقد تناولت أثر العوامل المسببة لرضا الوظيفي؛

- ودراسة (غواش) بمتغير واحد وهو الرضا الوظيفي.

2-د- أداة الدراسة والمعالجة الإحصائية: نلاحظ أن أغلب الدراسات اعتمدت على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، باستثناء دراسة (عيساوي وهيبة) التي اعتمدت على الإستبيان والملاحظة ، كأداة لجمع البيانات ..

2-و- من حيث العينة: نلاحظ أن أغلب الدراسات اعتمدت العينة العشوائية الطبقية.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل قمنا بتقسيمه إلى مبحثين، حيث المبحث الأول لعرض الأدبيات النظرية تطرقنا في مطلبه الأول للإطار المفاهيمي للعدالة التنظيمية وتناولنا فيه مفهوم العدالة التنظيمية، أهمية العدالة التنظيمية، أنواع العدالة التنظيمية، نظريات العدالة التنظيمية، مجالات العدالة التنظيمية وكذلك علاقة العدالة التنظيمية ببعض المتغيرات الأخرى أما المطلب الثاني فتعرضنا للإطار المفاهيمي لرضا الوظيفي بما في ذلك من مفاهيم، أهمية الرضا الوظيفي، العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي، النظريات المفسرة لرضا الوظيفي، أنواع ومظاهر الرضا الوظيفي.

والمبحث الثاني كان لإبراز الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع دراستنا مستخلصين بذلك النتائج والتوصيات

المتحصل عليها.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لأثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي

تمهيد:

بعد التطرق إلى الجانب النظري للعدالة التنظيمية والرضا الوظيفي ، وبهدف إثراء ما جاء في الجزء النظري والتعرف أكثر على واقع العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي، سنقوم في هذا الفصل بدراسة ميدانية للمؤسسة الاستشفائية " الأم وطفل " بتفرت، حيث سيتم إبراز الطرق و الأدوات المستخدمة في جمع البيانات وتحليلها ومعالجتها.

وللوصول إلى ما سبق، قسم الفصل إلى مبحثين كالتالي:

- في المبحث الأول يتم التطرق إلى: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة؛
- وفي المبحث الثاني يتم التطرق إلى: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

قبل التطرق في دراسة أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي، سنتناول في هذا المبحث تقديم المؤسسة محل الدراسة وأهم الطرق والأدوات المستخدمة في الدراسة التي تم الاعتماد عليها في الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

في هذا المطلب نقوم بتعريف المؤسسة محل الدراسة وطرق الدراسة

الفرع الأول: منهج الدراسة

يعرف المنهج على أنه مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية إنجاز بحثه، فالمنهج ضروري جدا للباحث، إذ يساعده في ضبط أبحاثه لدراسة ظاهرة أو موضوع ما، وبغرض معالجة موضوع الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يتيح لنا جمع البيانات والمعلومات عن ظاهرة أو موضوع ما، أو وصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها واختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات.

الفرع الثاني: تعريف المؤسسة

أولاً: نبذة عن المؤسسة الاستشفائية المتخصصة مستشفى الأم والطفل - تقرت-

بناء على القرار الوزاري رقم 029 والمؤرخ في 2009/01/27 يتضمن إنشاء مصالح ووحدات مكونة لها على مستوى المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الأطفال وجراحة الأطفال بمستشفى الأم والطفل تقرت.

تاريخ إنشائها كان يوم 2009/07/10 والتي كانت في السابق عبارة عن مصلحتين تابعتين إدارياً ومالياً للمؤسسة العمومية الاستشفائية تقرت وتضم المصالح التالية:

أ - مصلحة طب الأطفال:

وحدة حديثي الولادة؛

وحدة المواليد الجدد؛

وحدة الاولاد الكبار.

ب- مصلحة أمراض النساء والتوليد:

وحدة امراض النساء ؛

وحدة الحمل الخطير؛

وحدة قبل وبعد الولادة؛

وحدة الفحص والاستعدادات.

ج -المصالح التقنية:

العمليات الجراحية؛

المخبر؛

الأشعة؛

الصيدلة.

كما يوزع موظفيها عبر الأسلاك:

الشبه طبيين 155.

الأطباء 35؛

بالإضافة إلى الأسلاك:

الإداريين 36؛

العمال المهنيين 52.

ثانيا: الوضعية الديمغرافية:

يغطي مستشفى الأم والطفل بتقرت بصفة دائمة 07 دوائر وهي تقرت، المقارين، تماسين، الطيبات، جامعة، المغير، الحجيرة.... عدد سكان المناطق المغطاة بصفة دائمة حوالي 300.000 نسمة، تضاف إلى الدوائر المذكورة سلفا 03 دوائر وهي: ورقلة، حاسي مسعود، القرارة.

كما أن للمؤسسة الاستشفائية عدة إيرادات ونفقات نذكرها كما يلي:

1-الإيرادات:

وتنقسم إلى أربعة أبواب رئيسية هي:

1-1- الباب الأول:

أ- مساهمة الدولة: تحتل المبلغ الأكبر وتساهم بها وزارة الصحة.

1-2- الباب الثاني:

أ - مساهمة هيئات الضمان الاجتماعي: وتأتي بعد مساهمة الدولة من ناحية أهمية المبلغ.

1-3- الباب الثالث:

أ- مساهمة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بعنوان الخدمات الخاضعة للاتفاقيات: وهي مساهمات أقل حجما من المساهمات السابقة، ولا تكون في كل سنة وتكون غالبا موجهة للأدوية.

1-4- الباب الرابع:

أ- موارد أخرى: وتتمثل في مبالغ الفحوص الطبية والتحليل المخبرية للأشعة، ومداحيل بيع العتاد غير الصالح للاستعمال.

2-النفقات:

فتنقسم إلى عشرة أبواب رئيسية وهي:

1-2- باب الأجور: ويتكون من مرتبات الموظفين والمنح والتعويضات المقدمة لهم.

2-2- باب التكوين: وتتكون من نفقات التكوين من المنح والأجور والتعويضات المقدمة للمتربين، بالإضافة إلى نفقات التدريب قصير المدى في الخارج، ومختلف التكاليف الاجتماعية والجبائية الأخرى (المنح العائلية، الضمان الإجتماعي، تأمين البطالة، الدفع الجزائي، مصاريف التغذية، مصاريف أخرى...).

2-3- باب التغذية: يقصد بها نفقات التغذية الخاصة بالمرضى و العمال المناوبين، وتتكون من فصلين هما نفقات التغذية ونفقات من السنة المقفلة.

2-4- باب الأدوية والمواد الأخرى ذات الإستعمال الطبي: وتمثل نفقات هذا الباب في نفقات الأدوية والمواد المخبرية، وكذا نفقات الغازات الطبية والمواد الأخرى، بالإضافة إلى نفقات على حساب السنة المالية المقفلة (ديون سابقة).

2-5- باب الوقاية والأعمال النوعية: وتمثل نفقات هذا الباب في نفقات التلقيحات والأمصال والأدوية، وكذا نفقات الأدوات والأثاث التقني (النفقات الخاصة باقتناء هذه الأدوات وصيانتها)، بالإضافة إلى نفقات اللوازم الأخرى (دفاتر التلقيح، المصصقات، نفقات على حساب السنة المالية المقفلة).

2-6- باب العتاد الطبي: وتتكون نفقات هذا الباب من نفقات العتاد والأدوات الطبية، وكذا نفقات على حساب السنة المالية المقفلة.

2-7- باب صيانة الهياكل الصحية: وتشكل نفقات هذا الباب من نفقات صيانة وترميم الهياكل الصحية، وكذا صيانة المساحات الخضراء، بالإضافة إلى نفقات مواد البناء والمواد الضرورية لعملية الترميم والصيانة، وأخيرا نفقات على حساب السنة المالية المقفلة.

2-8- باب نفقات التسيير الأخرى: وتتضمن مختلف النفقات الأخرى التي لم تظهر في الأبواب السابقة كأتعاب الخبراء، مصاريف البريد و المواصلات، مصاريف العقود والمنازعات، مصاريف حظيرة السيارات (شراء، صيانة...) ومصاريف التنقل (نقل المرضى، السلع...) كما أنها تتضمن نفقات على حساب السنة المالية المقفلة.

2-9- باب الخدمات الاجتماعية: وتحتوي على النفقات المخصصة للتقاعد المسبق، والنفقات المخصصة لتمويل السكن الإجتماعي.

2-10- باب البحث الطبي: أي نفقات البحث الطبي وتمثل في نفقات الخبراء المشاركين في البحث الطبي، وأتعاب الأخصائيين ونفقات صيانة السيارات التي تنقلهم، ولاحظنا أن هذا الباب يغيب كإعتماد فعلي أو تقديري في ميزانية المستشفى، وذلك لأنه يخص فقط المراكز الإستشفائية الجامعية وبعض المؤسسات الإستشفائية المتخصصة.

الفرع الثالث: مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في فئة الإداريين الأطباء و الممرضين لعمال المؤسسة الإستشفائية الأم وطفل، بتفرت حيث بلغ عددهم 110 عامل والذين تم اختيارهم بصورة عشوائية.

ثانياً: عينة الدراسة

تم تحديد عينة الدراسة انطلاقاً من العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة، حيث تم توزيع 70 استبيان على عينة عشوائية .

الجدول رقم(2-1): يوضح توزيع عينة الدراسة

عدد الاستبيانات	الموزعة	المسترجعة	غير المسترجعة	الملغاة	النهائي
المجموع	70	61	09	2	59
النسبة	%100	87.14%	12.85%	2.85%	84.28%

المصدر: من إعداد الطالبان

ثالثاً: متغيرات الدراسة

الجدول رقم (2-2): يوضح متغيرات الدراسة

المتغيرات	المؤسسة الإستشفائية "الأم والطفل" تفرت
المتغير التابع	الرضا الوظيفي
المتغير المستقل	العدالة التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبان

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

الفرع الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم إدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية spss عن طريق تفرغ بيانات الاستبيان في Excel ونقلها مباشرة إلى برنامج spss .

الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة.

الاستبيان:

يستخدم الاستبيان في هذه الدراسة كأداة من أدوات جمع المعلومات الأولية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، حيث خصص الاستبيان لمعرفة مدى وعي العمال لمفهوم الرضا الوظيفي والعدالة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة.

الجزء الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية لعمال المؤسسة محل الدراسة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الموقع الوظيفي، الخبرة).

الجزء الثاني: يتعلق بمجموعة عبارات الرضا الوظيفي ، وتحتوي على 24 عبارة؛

الجزء الثالث: يتعلق بمجموعة عبارات العدالة التنظيمية، وتحتوي على 15 عبارة؛

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني والثالث في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارث ذي

5 درجات.

حيث يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس ليكارث

الحماسي كما يلي:

موافق بشدة: تعطى لها درجة واحدة؛

موافق: تعطى لها درجتان؛

محايد: تعطى لها ثلاث درجات؛

غير موافق: تعطى لها 4 درجات؛

غير موافق بشدة: تعطى لها خمس درجات.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس ليكارث الحماسي كما هو موضح في الجدول.
الجدول رقم(3) يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى

مجال المتوسط الحسابي المرجح	المستوى الموافق له
من 1.00 إلى 1.80	ضعيف جدا
من 1.81 إلى 2.60	ضعيف
من 2.61 إلى 3.40	متوسط
من 3.41 إلى 4.20	مرتفع
من 4.21 إلى 5	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبان

الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته.

أولاً: صدق الاستبيان

لمعرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان، فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته، كما تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين بلغ عددهم 3 محكمين من أعضاء الهيئة التدريسية المتخصصين، وبعد ذلك تم إجراء التعديلات وصياغة العبارات بشكل واضح وبسيط لتظهر في شكلها النهائي.

ثانياً: ثبات الاستبيان

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ الموضح في الجدول أدناه، فلوحظ أن معامل الثبات نسبته مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفيد بأغراض الدراسة، بحيث يجب أن لا يقل قيمة المعامل عن 0.62% لكي تعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث.

جدول رقم(4): يوضح معاملات الثبات للمؤسسة الإستشفائية الأم وطفل - بتقرت-

المؤسسة	المؤسسة الإستشفائية "الأم والطفل"
معامل ألفا كرونباخ	91.6%

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول نلاحظ إن معامل ألفا كرونباخ يصل إلى 91.6 % حيث تعتبر ذو مستوى ممتاز من الثبات والثقة، وهذا يشير إلى وجود استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

في هذا المبحث سيتم عرض مختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال البيانات وتحليلها ومناقشتها، للوصول إلى نفي أو إثبات الفرضية من خلال استنتاجات الدراسة.

المطلب الأول: نتائج الدراسة الميدانية

في هذا المطلب سنقوم بعرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها وتفسيرها.

الفرع الأول: خصائص عينة الدراسة

يتسم أفراد عينة الدراسة بعدة سمات يمكن توضيحها فيما يلي:

1- متغير الجنس

الجدول رقم(5): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	18	23.7%
أنثى	45	76.3%
المجموع	59	100%

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول رقم 5 نلاحظ بأن غالبية أفراد عينة الدراسة كانوا من فئة الإناث التي تقدر ب 76,3%، بينما تمثل نسبة فئة الذكور 23,7%، وذلك راجع لطبيعة الخدمات التي تقدمها المؤسسة والتي يفضل فيها عمل الإناث على الذكور، وخاصة من فئة التمريض والأطباء فيما يتعلق بخصوصية علاج النساء.

2- متغير ديمومة الوظيفة

الجدول رقم (2-6) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير ديمومة الوظيفة

ديمومة الوظيفة	التكرار	النسبة %
موظف دائم	52	88.1%
موظف متعاقد	7	11.9%

المجموع	59	%100
---------	----	------

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على نتائج التحليل الإحصائي

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الموظفين الدائمين أعلى من نسبة الموظفين المتعاقدين وقدرت نسبتها بـ (88%) أي 52 شخص وهي نسبة منطقية وهي الفئة التي تحت مركز كبير داخل المؤسسة، فهي فئة تخص عمال قضاو معظم عمرهم في العمل في المؤسسة، وتليها نسبة الموظفين المتعاقدين والتي قدرت بـ (11%) والتي خص العمال المتعاقدين والذين يعملون وفق عقد محدد المدة وينقضي وفق بانتهاء مدته القانونية المتفق عليها مع المؤسسة، وهذا جيد بنسبة للمؤسسة كي لا تصل إلى نسبة دوران عمل كبير وهجرة كفاءتها مما يؤثر سلبا على نشاط وعمل المؤسسة.

3- متغير السن

الجدول رقم (2-7): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة %	التكرار	الفئة العمرية
40.7%	24	أقل من 30 سنة
40.7%	24	من 30 إلى 40 سنة
11.9%	7	من 40 إلى 50 سنة
6.8%	4	أكثر من 50 سنة
%100	59	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على نتائج التحليل الإحصائي

أما فيما يتعلق بمتغير العمر الموضح في الجدول أعلاه فقد تبين أن الأفراد الذين أعمارهم (أقل من 30 سنة) والذين أعمارهم (من 30 إلى أقل من 40 سنة) يمثلون أعلى نسبة تقدر بـ (40,7%) ، وهي فئة حديثة التوظيف، وتليها الفئة (من 40 إلى 50 سنة) بنسبة 11,9% ، وأخيرا فئة العمال الذين أعمارهم (أكثر من 50 سنة) بأقل نسبة قدرت بـ 6,8% ، وترجع أسباب نقص هذه الفئة العمرية إلى حالات الإحالة على التقاعد.

وهذا يدل على أن المؤسسة تركز في توظيفها للعمال على الكفاءات الشابة باعتبارها فئة حيوية ونشطة تعمل على تقديم أفضل ما لديها من أجل السير الحسن للمؤسسة.

4- متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم(2-8): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
5.1%	3	أقل من ثانوي
33.9%	20	ثانوي
49.2%	29	جامعي
11.9%	7	دراسات عليا
%100	59	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة ناءا على نتائج الإحصائي

كما يتضح من الجدول أعلاه المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، أن المستوى الجامعي هو الغالب بنسبة (49.2%) ، حيث أن المستوى الجامعي يكفي لتعلم كافة المهارات الخاصة بالمهنة وتليها الأفراد ذوي المستويات الثانوية بنسبة (33.9%) ، ويرجع ذلك إلى طبيعة المهنة الفنية التي لا تحتاج مؤهلات علمية عالية حتى يتقن الموظف عمله، الأفراد الذين مستوياهم دراسات عليا بنسبة تقدر ب (11.9%) وأخير أقل نسبة بنسبة لفئة أقل من ثانوي تقدر ب 5%، وذلك يدل على أن المؤسسة بحاجة إلى الخدمات المساندة من حملة شهادة جامعية فما دون.

5-متغير الخبرة:

الجدول رقم(2-9): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة

النسبة	التكرار	الخبرة
37.3%	22	أقل من 5 سنوات

33.9%	20	من 5 إلى اقل 10 سنوات
20.3%	12	من 10 إلى 20 سنة
8.5%	5	أكثر من 20 سنة
%100	59	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على نتائج الإحصائي

وفيما يتعلق بمتغير الخبرة، وكما تشير النتائج في الجدول أعلاه إلى أن فئة الأفراد الذين تقل سنوات الخبرة لديهم عن 5 سنوات تحصلوا على أكبر نسبة والتي تقدر ب 37,3% وهي فئة حديثة التوظيف، وتليها نسبة 33,9% الذين بلغت سنوات الخبرة لديهم (من 5 إلى 10 سنوات)، وتليها نسبة 20.3% للذين بلغت سنوات الخبرة لديهم من (10 إلى 20) حيث أن هذه الفئة تمتلك خبرة متوسطة تمكنهم من أداء أعمالهم بالشكل المطلوب، وأخيرا نسبة 8.5% للأفراد الذين تزيد سنوات خبرتهم عن 20 سنة ويرجع ذلك إنها خدمة العمال الذين بلغوا سن التقاعد.

6 - متغير الموقع الوظيفي

الجدول رقم (2-10): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الموقع الوظيفي

النسبة	التكرار	الموقع الوظيفي
22.0%	13	الأطباء
47.5%	28	الممرضين
30.5%	18	الإداريين
%100	59	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

أما فيما يتعلق بمتغير الموقع الوظيفي تشير نتائج الجدول أعلاه إلى أن الأطباء تمثل نسبة تقدر ب 22%، وتليها أعلى نسبة للممرضين بقيمة 45.5%، وتليها نسبة 30,5% للإداريين وعليه فإن أغلب أفراد العينة

كانوا من فئة الممرضين، وهذا راجع إلى أن المستشفى بحاجة إلى هذا الاختصاص عن غيره من الاختصاصات الأخرى.

الفرع الثاني: تحليل البيانات

تحليل البيانات المتعلقة بأثر العوامل الشخصية والتنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة.

حيث سيتم التركيز الإجابة على الأسئلة التالية:

✓ ما مستوى الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة؟

✓ ما هو واقع لعدالة بالمؤسسة محل الدراسة؟

الإجابة الإحصائية عن السؤال الأول:

ومن أجل تحليل بيانات العبارات اعتمدنا على مقياس ليكارث ذي 5 درجات الذي تم ذكره سابقا والنتائج التالية توضح ذلك:

1- واقع الرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية "الأم وطفل" بتقرت

تمثلت أبعاد الرضا الوظيفي في ستة أبعاد وهي:

1- نمط الإشراف، ، 2- المتوسط العام لبعد محتوى العمل، 3- المتوسط العام لبعد الأجر

4- المتوسط الحسابي العام للأبعاد، 5- المتوسط العام لبعد جماعة العمل، 6- ظروف العمل

والجدول التالي يوضح تحليل عبارات هذا المتغير التابع:

الجدول رقم(2-11): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسة الإستشفائية " الأم وطفل " حول الرضا الوظيفي .

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	أنا راضي على نمط الإشراف في المؤسسة	2.84	1.22	4	متوسط

مرتفع	2	86897	3.62	علاقتي مع المسؤولين ودية	2
متوسط	3	1.06	3.22	يهتم رؤسائي بسماع شكوى الموظفين	3
مرتفع	1	1.04	3.66	لا يستعمل رؤسائي أسلوب تهديد معي	4
متوسط	/	0.74	3.33	المتوسط العام لبعدهم للإشراف	
مرتفع	3	0.90	4.03	انتمائي للجماعة يمنحني الشعور بتقدير واحترام	5
مرتفع جدا	1	0.62	4.30	زملائي يساعدونني في إنجاز عملي وقت الحاجة	6
مرتفع جدا	2	0.81	4.22	أعضاء مجموعتي يكونون لي الاحترام	7
مرتفع جدا	2	0.76	4.22	لا أجد صعوبة في التعامل مع زملائي	8
مرتفع	/	0.49	4.19	المتوسط العام لبعدهم جماعة العمل	
منخفض	4	1.26	2.57	يتوافق راتي مع مستوى خبرتي في العمل	9
متوسط	3	1.38	2.72	يعتبر راتي مناسب مقارنة مع زملائي في نفس الوظيفة	10
متوسط	2	1.37	3.01	الأجر الذي أتقاضاه يسد حاجاتي الأساسية التي أحرص عليها	11
مرتفع	1	1.32	3.59	غالبا ما أحصل على راتي	12

				في نفس الأيام من شهر	
متوسط	/	0.63	2.97	المتوسط العام لبعد الأجر	
متوسط	3	1.32	3.35	أشعر بوضوح المسؤوليات في العمل الذي أقوم به	13
متوسط	4	1.13	3.33	تتاح لي الفرصة في المشاركة في إتخاذ القرار	14
مرتفع	2	91	3.76	يعترف زملائي بالجهد الذي أقوم به فلعمل	15
مرتفع	1	1.27	3.99	يحقق لي العمل الذي أقوم به طموحاتي	16
مرتفع	/	0.60	3.44	المتوسط العام لبعد محتوى العمل	
ضعيف	3	1.17	2.54	أنا راضي على المعايير التي تتم بها الترقية	17
مرتفع	1	1.13	3.49	إن فرص الترقية تحفزني لتنمية مهارتي	18
ضعيف	4	1.16	2.33	يقوم المستشفى ببرامج تدريبية تطور من معارفي مما يؤهلي لترقية مستقبلا	19
متوسط	2	1.18	3.27	الترقية تتم على أساس الجهد أو عل أساس الأقدمية	20
متوسط		0.78	2.91	المتوسط العام لبعد الترقية	
متوسط	1	1.38	3.38	أوقات الراحة تساعدني على استعادة نشاطي	21

متوسط	3	1.28	2.42	أنا مطمئن عل صحي في مكان العمل	22
متوسط	2	1.27	3.15	توزيع ساعات العمل أسبوعيا يناسبي	23
ضعيف	4	1.29	2.35	توفر المؤسسة لي ولزملائي مناخ آمن من الأخطار المهنية والأضرار الصحية	24
متوسط		1.01	2.83	المتوسط العام لبعء ظروف العمل	
متوسط		0.54	3.27	المتوسط الحسابي العام للأبعاد	

المصدر: من إعداد الطالبتان بناء على نتائج التحليل الإحصائي

بعد تحليل عبارات المتغير التابع الرضا الوظيفي في الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي العام هو (3.27) وانحرافه المعياري (0.54) وهو ذو مستوى متوسط، وهذا يعكس درجة موافقة مرتفعة حول محتوى هذه العبارات وقد يدل هذا على وجود نظرة إيجابية اتجاه بعض أبعاد المتغير .

المتوسط الحسابي لعبارات بعد نمط الإشراف قد بلغ (3.33) وانحراف معياري (0.74) وقد احتلت العبارات رقم 4 (علاقتي مع المسؤولين ودية) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.66) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على أن الرؤساء يكونون تقدير والاحترام للعمال، وتليها العبارة رقم 2 (علاقتي مع المسؤولين ودية) بمتوسط (3.66) بمستوى مرتفع، كما جاءت العبارة رقم 3 (يهتم رؤسائي بسماع شكوى الموظفين) بمتوسط (3.22) بمستوى متوسط، وتليها العبارة رقم 1 (أنا راضي على نمط الإشراف فلمؤسسة) بمتوسط حسابي بلغ (2.81) بمستوى متوسط ومن الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لعبارات بعد نمط الإشراف جاءت

بمستوى متوسط، وهذا يدل على وجود نظرة تميل إلى السلبية لدى العمال حول نمط الإشراف السائد في المؤسسة .

المتوسط الحسابي لعبارات بعد جماعة العمل بلغ (4.19) وانحراف معياري (0.49) بمستوى مرتفع، حيث احتلت العبارة رقم 6 (زملائي يساعدونني في إنجاز عملي وقت الحاجة) المرتبة الأولى بمتوسط (4.24) بمستوى مرتفع جدا، وهذا يدل على إنتشار روح الجماعة بين العمال، وتليها العبارتين 7 و8 (أعضاء جماعتي يكونون لي الاحترام) (لا أجد صعوبة في تعامل مع زملائي) بمتوسط (4.22) بمستوى مرتفع جدا، وتليها العبارة 5 (انتمائي للمجموعة يمنحني الشعور بتقدير والاحترام) بمتوسط حسابي (4.03) بمستوى مرتفع ، وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية لعبارات بعد جماعة العمل فقد جاءت أغلبها بمستويات مرتفعة جدا، وهذا يعني انتشار روح الجماعة وتعاون بين العمال في المؤسسة،

المتوسط الحسابي لعبارات بعد الأجور بلغ (2.97) وانحراف معياري (0.63) بمستوى متوسط. حيث احتلت العبارة رقم 12 (غالبا ما أحصل على راتي في نفس الأيام من شهر) بمتوسط (3.59) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على أن المؤسسة تسدد أجور العمال بشكل منتظم وتليها العبارة رقم 11 (الأجر الذي أتقاضاه يسد حاجاتي الأساسية التي احرص عليها) بمتوسط (3.01) بمستوى متوسط، لتليها العبارة رقم 10 (يعتبر راتي مناسبة مقارنة مع زملائي في نفس الوظيفة) بمتوسط (2.72) بمستوى متوسط، وتليها في المرتبة الأخيرة العبارة رقم 9 (يتوافق راتي مع مستوى خبرتي فلعمل) بمتوسط (2.57) بمستوى ضعيف ، وهذا يشير إلى أن العمال يوظفون في مناصب لا تتوافق مع خبراتهم.

عموما بالنظر إلى المتوسطات الحسابية لعبارات بعد الأجور و فقد جاءت أغلب العبارات بمستويات متوسطة، وهذا يدل على وجود نظرة تميل إلى السلبية لدى العاملين حول الأجور .

المتوسط الحسابي لعبارات بعد محتوى العمل (3.43) بمستوى مرتفع، حيث احتلت العبارة رقم 16) يحقق لي العمل الذي أقوم به طموحاتي) بمتوسط (3.99) بمستوى مرتفع ، وهذا يدل على ان العمال راضين على الأعمال التي يقومون بها ، تليها العبارة رقم 15(يعترف زملائي بالجهد الذي أقوم به فلعمل) بمتوسط (3.76) بمستوى مرتفع ،وتليها العبارة 13(أشعر بوضوح المسؤوليات في العمل الذي أقوم به) بمتوسط حسابي (3.35) وبمستوى متوسط وأخير العبارة رقم 14(تتاح لي الفرصة في المشاركة في إتخاذ القرار) بمتوسط بلغ(3.33) بمستوى متوسط ، وهذا يدل على أنه ندر ما يتم اشراك العمال في إتخاذ القرارات ومن

خلال الجدول يظهر أن المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا البعد جاء بدرجة مرتفعة، وهذا يدل على وجود نظرة إيجابية من قبل العمال حول محتوى العمل في هذه المؤسسة .

المتوسط العام لعبارات بعد الترقية بلغ (2.91) وانحراف معياري (0.78) بمستوى متوسط، حيث احتلت العبارة رقم 18 (إن فرص الترقية تحفزني لتنمية مهارتي) بمتوسط (3.49) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على أن المؤسسة تقدم فرص ترقية لتنمية مهارات عمالها، تليها العبارة رقم 20 (الترقية تتم على أساس الجهد أو على أساس الأقدمية) بمتوسط (3.27) وبمستوى متوسط

والعبارة رقم 17 (أنا راضي على المعايير التي تتم بها الترقية) بمتوسط (2.54) وبمستوى ضعيف وهذا يدل على أن أغلب العمال غير راضين على المعايير التي تتم بها الترقية، وأخير العبارة رقم 19 (يقوم المستشفى ببرامج تدريبية تطور من معارفي مما يؤهلني الترقية مستقبلاً) بمتوسط (2.33) وبمستوى ضعيف وهذا يدل على وجود نظرة سلبية نوع ما حول بعد الترقية وهذا يدل على أن نظام الترقية يحتوي على بعض نقائص .

المتوسط الحسابي لعبارات بعد ظروف العمل بلغ (2.83) وانحراف معياري (1.01) بمستوى متوسط، حيث احتلت العبارة رقم 21 (أوقات الراحة تساعدني على إستعادة نشاطي) المرتبة الأولى بمتوسط (3.38) بمستوى متوسط، وهذا يعني أن نظرة العمال حول أوقات الراحة تميل إلى سلبية، وتليها العبارة رقم 23 (توزيع ساعات العمل أسبوعياً يناسبني) بمتوسط (3.15) بمستوى متوسط، تليها العبارة رقم 22 (أنا مطمئن على صحي في مكان العمل) بمتوسط (2.42) بمستوى متوسط،

وعموماً بالنظر إلى المتوسطات الحسابية لعبارات بعد ظروف العمل فقد جاءت أغلبها بمستويات متوسطة فعلى الرغم من توفر بعض من ظروف العمل إلا أنها تحتوي بعض النقائص .

الجدول رقم (2-12): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الرضا الوظيفي

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	المتوسط العام لبعد نمط الإشراف	3.33	0.74	3	متوسط
02	المتوسط العام لبعد جماعة العمل	4.19	0.55	1	مرتفع

03	المتوسط العام لبعده الأجر	2.97	1.00	4	متوسط
04	المتوسط العام لبعده محتوى العمل	3.44	0.84	2	مرتفع
05	المتوسط العام لبعده الترقية	2.91	78	5	متوسط
06	المتوسط العام لبعده ظروف العمل	2.83	1.01	6	متوسط
المتوسط العام للأبعاد		3.27		/	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال المتوسطات الحسابية لأبعاد الرضا الوظيفي يظهر أن أغلب المتوسطات جاءت بمستويات متوسطة ، وأعلى متوسط كان لبعده جماعة العمل بلغ (4.19) بمستوى مرتفع هذا يدل على أن هناك علاقة إيجابية بين لعمال فيما بينهم ، ويليه بعد محتوى العمل بمتوسط (3.44) بمستوى مرتفع، ويليه بعد نمط الإشراف بمتوسط (3.33) بمستوى متوسط، وهذا يعني أن نمط الإشراف في المؤسسة لا يحظى بالرضا والقبول العام من طرف العمال، ذلك لأنه لا يعتمد على إشراك العاملين في اتخاذ القرار، ويليه بعد الأجر بمتوسط (2.97) بمستوى متوسط، وهذا يدل على أن نظام الأجر في المؤسسة لا يحظى برضا والقبول من طرف العمل ، لأنه حسب اجابات العمال لا يحصلون على رواتب تتوافق مع خبراتهم ، ولا يحصلون على الرتب المناسب مقارنة بزملائهم فلعمل ، ويليه بعد الترقية بمتوسط (2.91) بمستوى متوسط ، ويليه في المرتبة الأخيرة بعد ظروف العمل بمتوسط (2.83) وبمستوى متوسط .

وعموما يمكن القول أنه توجد درجة موافقة متوسطة لدى العاملين بالمؤسسة، ونظرة تميل إلى السلبية حول أبعاد الرضا الوظيفي ، وهو ما ينفي الفرضية الثانية التي تنص على أن الرضا الوظيفي بالمؤسسة الإستشفائية " الأم وطفل " بتفرت " يتمتع بمستوى مرتفع

الجدول رقم(2-13): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسة الإستشفائية " الأم وطفل " حول العدالة التنظيمية .

الرقم	الفقرة	المتوسطات	الانحرافات	الترتيب	المستوى
1	يتعادل راتي الشهري مع رواتب العمال	2.84	1.25	1	متوسط

				المشاهدين لي في تأدية المهام	
ضعيف	4	1.13	2.40	يتم توزيع الحوافز في مؤسستي حسب الإنتاجية (الكفاءة+ الفعالية)	2
ضعيف	3	1.16	2.47	تتم عملية التقييم بصفة عادلة في المؤسسة التي أعمل بها	3
ضعيف	5	1.17	2.20	تلقي منح ومكافآت عادلة تتناسب مع مجهوداتي	4
ضعيف	2	1.16	2.55	تساوى فرص التدريب بيني وبين زملائي	5
ضعيف	/	0.88	2.49	المتوسط الحسابي لبعده العدالة التوزيعية	
متوسط	3	1.22	2.66	في مؤسستي قوانين والأنظمة تسهل عملية الإلتزام بها	5
متوسط	2	1.39	2.69	تضمن لي المؤسسة حق الإتصال بالإدارة العليا إذ ما واجهتني مشكلة شخصية مع المسؤولين في العمل	6
ضعيف	4	1.31	2.44	يحرص المدير على أن يبدي كل موظف رأيه قبل إتخاذ القرارات الخاصة بالعمل	7
متوسط	1	1.21	3.16	أكلف بمهام تتوافق مع قدراتي	8
ضعيف	5	1.26	2.35	تطبق القرارات الإدارية على الجميع بطريقة منصفة	9
متوسط	/	0.96	2.66	المتوسط الحسابي لبعده العدالة الإجرائية	
متوسط	2	1.20	3.40	يشعري رؤسائي بتقدير والإحترام تجاه أي عمل إيجابي أقوم به	10
متوسط	3	1.18	2.94	يقوم رؤسائي بتقديم تفسيرات منطقية لبعض الإجراءات التي تبدو لي تعسفية	11
مرتفع	1	1.00	3.77	يتعامل رؤسائي معي بإحترام	12

متوسط	5	1.11	2.88	يتم إعلامي بأي نشاطات رسمية والاجتماعية متعلقة بعملتي قبل حدوثها	13
متوسط	4	1.32	2.89	عندما يتخذ المدير قرار متعلق بوظيفتي فإنه يبدي إهتمام بمصلحتي كموظف	14
متوسط	/	0.85	3.18	المتوسط العام لبعدها العدالة المعاملات	
متوسط	/	0.76	2.78	المتوسط الحسابي العام للأبعاد	

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على نتائج التحليل الإحصائي

بعد تحليل عبارات المتغير المستقل العدالة التنظيمية في الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي العام للعدالة التنظيمية هو (2.78) وانحراف معياري (0.76) بمستوى متوسط وهذا على وجود نظرة سلبية نوعا ما لأفراد العينة حول هذه العبارات.

المتوسط الحسابي لعبارات بعد العدالة التوزيعية بلغ 2.49 وانحراف معياري 0.88 بمستوى ضعيف ، حيث احتلت العبارة رقم 1 (يتعادل راتي الشهري مع رواتب العمال المشابهين لي في تأدية المهام) المرتبة الأولى بمتوسط (2.84) بمستوى متوسط، وتليها العبارة رقم 5 (تساوي فرص التدريب بيني وبين زملائي) بمتوسط 2.53 بمستوى ضعيف ، وتليها العبارة رقم 3 تتم عملية التقييم بصفة عادلة في المؤسسة التي أعمل بها) بمتوسط 2.47 بمستوى ضعيف وهذا يدل على أن العمال هذه المؤسسة يرون بأن عملية تقييم تتم بصفة غير عادلة ، وتليها العبارة رقم 2 (يتم توزيع الحوافز في مؤسستي حسب الإنتاجية (الكفاءة + الفعالية) بمتوسط 2.4 بمستوى ضعيف وفي المرتبة الأخيرة العبارة

4 (أتلقي منح ومكافآت عادلة تتناسب مع مجهوداتي) بمتوسط 2.2 بمستوى ضعيف وهذا يدل على أن عمال هذه المؤسسة غير راضين على المنح والمكافآت التي يتلقونها لأنها لا تتناسب مع مجهوداتهم. وعموما وبالنظر إلى المتوسط الحسابي العام لعبارات بعد العدالة التوزيعية فقد جاءت أغلبها بمستويات ضعيفة ويرجع ذلك إلى شعور العاملين بعدم الرضا على نظام الأجور والحوافز المالية وعدم تناسب مع الجهود المبذولة و عدم العدالة ففرص التدريب.

المتوسط الحسابي لعبارات بعد العدالة الإجرائية بلغ 2، وانحراف معياري 0.96 بمستوى متوسط، حيث احتلت العبارة رقم 9 (أكلف بمهام تتوافق مع قدراتي) في المرتبة الأولى بمتوسط 3.16 بمستوى متوسط، وهذا يدل على أن العمال يكلفون بمهام لا تتوافق مع قدراتك ، وتليها العبارة رقم 7 (تضمن لي المؤسسة حق

الإتصال بالإدارة العليا إذ ما وجهتني مشكلة شخصية مع المسؤولين في العمل) بمتوسط 2.69 بمستوى متوسط، لتليها العبارة رقم 6 (في مؤسستي قوانين وأنظمة تسهل عملية الإلتزام بها) بمتوسط 2.66 بمستوى متوسط، وهذا يدل على امتلاك العمال قدرات النقاش والحوار مع الآخرين) ، وتليها العبارة رقم 8 (يحرص المدير على أن يبدي كل موظف رأيه قبل إتخاذ القرارات الخاصة بالعمل) بمتوسط ((2.44 ومستوى ضعيف، وهذا يدل على أنه لا يتم إشراك العاملين في اتخاذ القرارات تليها في المرتبة الأخيرة العبارة رقم 10 (تطبق القرارات الإدارية على الجميع بصفة منصفة) بمتوسط (2.35) بمستوى ضعيف ، وهذا يدل على أن القرارات لا تطبق بصفة منصفة.

ومن خلال جدول المتوسطات نلاحظ أن جميع فقرات بعد العدالة الإجرائية جاءت بمستويات متوسطة ويرجع ذلك إلى شعور العاملين بالتحيز وعدم الموضوعية في إتخاذ القرارات ل وأن هذه القرارات لا تطبق على الجميع بصفة عادلة وشعور العاملين بعدم سماح لهم بالمناقشة أو معارضة القرارات حيث يتم إتخاذ القرارات بشكل مركزي دون إتاحة الفرص للمشاركة وتعبير عن الرأي.

المتوسط الحسابي لعبارات بعد عدالة المعاملات بلغ 3.18 وانحراف معياري (0.85) بمستوى متوسط، وقد احتلت العبارة رقم 13 (يتعامل رؤسائي معي بإحترام) المرتبة الأولى بمتوسط 3.77 بمستوى مرتفع ، وتليها العبارة رقم 11 (يشعروني رؤسائي بتقدير والاحترام إتجاه أي عمل إيجابي أقوم به) بمتوسط بلغ 3.40 بمستوى متوسط، وهذا ، وتأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم 12 (يقوم رؤسائي بتقديم تفسيرات منطقية لبعض الإجراءات التي تبدو لي تعسفية) بمتوسط 2.94 بمستوى متوسط ، وتليها العبارة رقم 15 (عندما يتخذ المدير قرار متعلق بوظيفتي فإنه يبدي إهتمام بمصلحتي الشخصية كموظف) بمتوسط 2.89 مستوى متوسط ، وأخيرة العبارة رقم 14 (يتم إعلامي بأي نشاطات رسمية واجتماعية متعلقة بعملتي قبل حدوثها) بمتوسط 2.8 مستوى متوسط. ومن خلال جدول المتوسطات نلاحظ أن جميع فقرات بعد عدالة المعاملات جاءت بمستويات متوسطة ، لكن هناك رضا أكبر مقارنة بالعدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية وبرغم من أن هناك عدالة في المعاملة بين الموظفين إلا أن هناك نقائص في هذ الجانب.

الجدول رقم (2-14): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد العدالة التنظيمية

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
-------	---------------	-----------------	-------------------	---------	---------

01	المتوسط العام لبعء العدالة التوزيعية	2.49	0.88	2	ضعيف
02	المتوسط العام لبعء العدالة الإجرائية	2.66	0.96	3	متوسط
03	المتوسط العام لبعء عدالة المعاملات	3.18	0.85	1	متوسط
	المتوسط العام للأبعاد	2.78	0.76	/	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على نتائج الإحصائي

من خلال المتوسطات الحسابية يظهر أن أغلب المتوسطات جاءت بمستويات متوسطة، وأعلى متوسط كان لبعء عدالة المعاملات بلغ (3.18) بمستوى متوسط ، فلعلي الرغم من أن المؤسسة تطبق عدالة المعاملات إلا أن هناك بعض نقائص في هذا الجانب ، ويليه بعد العدالة الإجرائية بمتوسط (2.66) بمستوى متوسط ، وهذا يعني أن هناك نظرة تميل إلى السلبية من قبل العمال إتجاه العدالة الإجرائية فأغلب العمال يرو بأن القرارات لا تطبق على الجميع بصفة عادل ، وأن مدير المؤسسة لا يحرص على أن يبدي كل موظف رأيه قبل إتخاذ القرارات ، ويليه بعد العدالة التوزيعية بمتوسط (2.49) بمستوى ضعيف ، وهذا يعني أن عدالة التوزيع في المؤسسة لا تحظى بالرضا والقبول من قبل العمال، ذلك لأنه توزيع المكافآت لا يكون حسب الجهود ، وكذلك توزيع الحوافز فالمؤسسة لا يكون حسب الإنتاجية ، وهناك غياب شبه تام لعملية تقييم بالمؤسسة.

وعموما يمكن القول أنه توجد درجة موافقة متوسطة لدى العاملين بالمؤسسة، ونظرة تميل إلى السلبية حول العدالة التنظيمية، وهو ما ينفي الفرضية التي تنص على أن العدالة التنظيمية بالمؤسسة الإستشفائية " الأم وطفل " بتفرت تتمتع بمستوى مرتفع.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

من خلال هذا المطلب سنتناول تحليل النتائج والفرضيات المتعلقة بالمؤسسة محل الدراسة

الفرع الأول: تحليل النتائج

1- اختبار طبيعة التوزيع: يستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت بيانات متغير معين تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه. ومن خلال الجدول نلاحظ أن Sig أكبر من 0.025 لذلك يمكن القول أن البيانات تتوزع توزيع طبيعي والجدول أدناه يوضح ذلك.

الجدول رقم(2-15): يوضح اختبار التوزيع الطبيعي

		N	
العدالة تنظيمية	الرضا الوظيفي		
59	59	N	المعلومات العادية
2.7819	3.2726	المتوسط	
0.76960	0.54207	الانحراف القياسي	أقصى فرق
0.100	0.83	المطلق	
0.100	0.83	إيجابي	
-0.62	-0.52	سلبي	
0.100	0.83	إختبار إحصائي	
,200	,200	((2-tailed sing Symp	

2-تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى:

الفرضية الرئيسية الثالثة : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى الدلالة 0.05 حيث تمثلت المتغيرات المستقلة في (العدالة التوزيعية العدالة الإجرائية عدالة المعاملات)، والمتغير التابع (الرضا الوظيفي).

الجدول رقم (2-16): يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

المصدر	مجموع المربعات	درجة الحر	متوسط المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد	معامل. الارتباط	monetant
الانحدار	7.320	1	7.320	0000.	0.42	0.65	1.988
الخطأ	9.723	57	0.171.				
المجموع	17.043	58					

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات نتائج Spss

من الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط الخطي بين العدالة تنظيمية كمتغيرات مستقلة و الرضا الوظيفي كمتغير تابع (65%)، أي أن هناك ارتباط قوي نوعا ما، بينما كان معامل التحديد بينما كان معامل تحديد (0.42%) بمعنى أن نسبة (42%) من الرضا الوظيفي تعود للعدالة التنظيمية ، والنسبة المتبقية والمقدرة ب ((58% تعود إلى عوامل أخرى.

والعلاقة بين الرضا الوظيفي والعدالة التنظيمية هي علاقة طردية، بمعنى أنه أي زيادة أو تغيير في العدالة التنظيمية فإن ذلك سيؤدي إلى التغيير والزيادة في الرضا الوظيفي.

كما نلاحظ أن مستوى الدلالة (0.000) أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا يعني أننا نقبل الفرضية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي .

الفرضية الفرعية : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي .

تنبثق من هذه الفرضية الفرضيات الجزئية التالية:

الفرضية الجزئية الأولى: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد العدالة التوزيعية على الرضا الوظيفي .

3-تحليل الانحدار باستخدام طريقة المربعات الصغرى

الجدول رقم (2-17): يوضح معامل الارتباط بين بعد العدالة التوزيع والرضا الوظيفي

النموذج	معامل الارتباط	معامل تحديد	Adjusted Square	the of Error std Estimate
1	0.642	0.413	0.402	0.41908

العدالة التوزيعية

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بين بعد العدالة التوزيعية والرضا الوظيفي $R=0,642$ ، أي أن هناك ارتباط تأثير بينهما، لأن معامل الارتباط ذو إشارة موجبة، بينما كان معامل التحدي $R=0,413$ Square أي أنه نسبة $41,3\%$ من التغيير في المتغير التابع (الرضا الوظيفي) تعود إلى التغيير في المتغير المستقل(بعد العدالة التوزيعية)، والنسبة المتبقية المقدرة 58.7% تعود إلى عوامل أخرى، وهذا ما يثبت صحة الفرضية أنه يوجد تأثير لبعد العدالة التوزيعية .

4-تباين خط الانحدار:

الجدول رقم (2-18): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f))	مستوى الدلالة
1	تراجع	1	7.032	40.037	0.000
	المتبقية	57	0.176		
	المجموع	58	17.043		

من خلال الجدول نلاحظ أن:

-مجموع مربعات الانحدار يساوي 7,032، مجموع مربعات البواقي 10,011، مجموع المربعات الكلي 17,043.

-درجة حرية الانحدار هي 1، ودرجة حرية البواقي 57

-معدل مربعات الانحدار 7,032 معدل مربعات البواقي هو 0.153.

-F قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 40,037

-مستوى دلالة الاختبار 0.000، وهو أقل من 0.05 وبالتالي تقبل الفرضية.

5-دراسة معاملات خط الإنحدار

الجدول رقم (2-19): يوضح نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر لبعده العدالة التوزيعية على الرضا الوظيفي.

النموذج	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة	T	مستوى الدلالة
	B	Error std			
1	ثابت	2.294	0.164	13.980	0.000
	العدالة التوزيعية	0.392	0.062	6.327	0.000

الرضا الوظيفي

من خلال الجدول نلاحظ أن:

مقطع خط الانحدار يساوي 2,294 والذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم، أما ميل خط الانحدار b يساوي 0,392، وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار ، $Y=2.294x+0.392$ حيث Y المتغير التابع، و X المتغير المستقل.

حيث نجد أن مستوى الدلالة يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05

وبالتالي نقبل الفرضية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها العدالة التوزيعية على الرضا الوظيفي

الفرضية الجزئية الثانية: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها العدالة الإجرائية على الرضا الوظيفي .

6- تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

الجدول رقم (2-20) : يوضح معامل الارتباط بين بعد العدالة الإجرائية والرضا الوظيفي

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	Adjusted Square	std Estimate of Error
1	0.523	0.274	0.261	0.46590

العدالة الإجرائية

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بين بعد العدالة إجرائية و الرضا الوظيفي هو $R=0,523$ ، أي أن هناك ارتباط تأثير بينهما، لأن معامل الارتباط ذو إشارة موجبة، بينما كان معامل التحديد R Square يساوي 0,274 أي أنه نسبة 27.4% من التغير في المتغير التابع تعود إلى التغير في المتغير المستقل (بعد العدالة الإجرائية)، والنسبة المتبقية والمقدرة ب 72.6% تعود إلى عوامل أخرى.

7- تباين خط الانحدار

الجدول رقم (2-21): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

المصدر: من مخرجات spss

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f))	مستوى الدلالة
1	تراجع	1	7.320	42.910	0.000
	المتبقية	57			
	المجموع	58	17.043		

من إعداد طلبة بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

مجموع مربعات الانحدار يساوي 7,320، ومجموع مربعات البواقي يساوي 9,723، ومجموع المربعات الكلي يساوي 17,043؛

- درجة حرية الانحدار يساوي 1، درجة حرية البواقي 57؛

- معدل مربعات الانحدار 7,320، معدل مربعات البواقي 0,171؛

- F قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار 42,910؛

- مستوى الدلالة يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية دراسة معاملات خط الانحدار .

دول رقم (2-22): يوضح نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر بعد العدالة الإجرائية على الرضا الوظيفي.

النموذج	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة		مستوى دلالة
	B	Error std	Beta	T	
1	ثابت	2.490	0.179	13.885	0.000
	العدالة الإجرائية	0.294	0.063	0.523	4.638

الرضا الوظيفي

من خلال الجدول نلاحظ أن مقطع خط الانحدار يساوي 2,490. والذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم، أما ميل خط الانحدار b يساوي 0,294، وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار $Y=2,490x+0,294$ ، حيث نجد أن مستوى الدلالة Sig=0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05.

وبالتالي نقبل الفرضية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة أقل من أو يساوي 0.05 لبعد العدالة الإجرائية على الرضا الوظيفي.

الفرضية الجزئية الثالثة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء العدالة المعاملات على الرضا الوظيفي "

8-تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى.

الجدول رقم (2-23): يوضح الارتباط الخطي بين بعء العدالة المعاملات على الرضا الوظيفي .

نموذج	معامل الارتباط	معامل تحديد	Adjusted Aquare	the of Error std Estimate
1	0.512	0.262	0.249	0.46982

عدالة المعاملات

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين بعء العدالة المعاملات والرضا الوظيفي هو 0.512 بمعنى أن هناك علاقة ارتباط تأثير فيما بينهما، لأن معامل الارتباط إشارته موجبة، بينما كان معامل التحديد يساوي 0.262، أي نسبة 26.2% من التغير في المتغير التابع (الرضا الوظيفي) تعود إلى التغير في المتغير المستقل (بعء عدالة المعاملات) والنسبة المتبقية 73.4% تعود إلى عوامل أخرى.

9-تباين خط الانحدار:

الجدول رقم(2-24): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f))	مستوى الدلالة
1	تراجع	1	4.670	21.515	0.000
	المتبقية	57	0.217		
	المجموع	58	17.043		

من الجدول أعلاه نلاحظ:

-مجموع مربعات الانحدار يساوي 4,670، مجموع مربعات البواقي يساوي 12,373، مجموع المربعات الكلي 17,043؛

-درجة حرية الانحدار 1، درجة حرية البواقي 57؛

- معدل مربعات الانحدار 4,670، معدل مربعات البواقي 0,217؛
- F قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار 21,515؛
- مستوى الدلالة 0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية.

10-دراسة معاملات خط الانحدار.

الجدول رقم (2-25) يوضح نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر بعد عدالة المعاملات على الرضا الوظيفي

مستوى دلالة	T	معاملات غير موحدة			النموذج
		معاملات موحدة	Error std	B	
0.000	9.409	Beta	0.238	2.238	1 ثابت
0.000	4.496	0.512	0.072	0.325	عدالة المعاملات

الرضا الوظيفي

من خلال الجدول نلاحظ أن مقطع خط الانحدار يساوي 2.238. والذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم، أما ميل خط الانحدار b يساوي 0,325، وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار $Y=2,238x+0,325$ ، حيث نجد أن مستوى الدلالة Sig = 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05.

وبالتالي نقبل الفرضية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة أقل من أو يساوي 0.05 لبعد العدالة المعاملات على الرضا الوظيفي.

13-تحليل الانحدار باستخدام طريقة المربعات الصغرى

الجدول رقم(2-26): يوضح الارتباط الخطي بين العدالة تنظيمية والرضا الوظيفي

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	Adjusted Square	the of Error std Estimate
	0.655	0.429	0.419	0.41302

العدالة التنظيمية

من الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي هو 0.655. أي أن هناك ارتباط تأثير بينهما لأن معامل الارتباط ذو إشارة موجبة، بينما كان معامل التحديد 0.429 أي نسبة 42.9% من التغير في المتغير التابع تعود إلى التغير في المتغير المستقل، والنسبة المتبقية 39.2% تعود إلى عوامل أخرى.

تباين خط الانحدار

دول رقم (2-27-): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f)	مستوى الدلالة
1	7.320	1	7.320	42.910	0.000
	9.723	57	0.171		
	17.043	58			

الرضا الوظيفي
العدالة تنظيمية

من الجدول يتبين أن:

--مجموع مربعات الانحدار تساوي 7.320، مجموع مربعات البواقي 9.723، مجموع المربعات الكلي 17.043؛

-درجة حرية الانحدار 1، درجة حرية البواقي 57؛

-معدل مربعات الانحدار 7.320، معدل مربعات البواقي 0.171؛

-F قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار 42.910؛

-مستوى دلالة الاختبار 0.000، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05.

14-دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول رقم (2-28-): يوضح قيم معاملات خط الانحدار العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي .

النموذج	معاملات غير موحدة	معاملات

مستوى دلالة	T	موحدة		B	1
		Beta	Error std		
0.000	9.783		0.203	1.988	ثابت
0.000	6.551	0.655	0.070	0.462	العدالة تنظيمية

الرضا الوظيفي

من الجدول نلاحظ أن

مقطع خط الانحدار يساوي 1.988 والذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم، أما ميل خط الانحدار b هو 0.462 وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار $Y = 1.988 + 0.462x$ ، حيث Y المتغير التابع، و X المتغير المستقل (العدالة تنظيمية).

حيث نجد أن مستوى الدلالة Sig=0.000 أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي.

3- اختبار طبيعة التباين الأحادي لدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الوظيفي لمتغير الجنس -متغير الجنس واختبار T Test: الهدف من هذا الاختبار هو بيان ما إذا كانت هناك فروقات في تصور أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي ام لا، بحيث تعزى هذه الفروقات إلى متغير الجنس.

الجدول رقم (2-29) يوضح اختبار T Test لمتغير الجنس

إختبار عينات مستقلة					
إختبار لتكافؤ الوسائل		إختبار المستوى لتساوي الفروق			
درجة الحرية	T	مستوى دلالة	F		
57	0.079	0.597	0.238	يفترض وجود تباينات متساوية	الرضا الوظيفي
24.455	0.085			يفترض وجود	

				تباينات غير متساوية	
--	--	--	--	---------------------	--

المتغيرات الأخرى واختبار **Anova**: يقوم هذا الاختبار على أساس بيان ما إذا كانت هناك فروقات في تصور أفراد عينة الدراسة حول سلوكيات المواطنة التنظيمية، بحيث تعزى هذه الفروقات إلى متغير العمر، الموقع الوظيفي، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، الخبرة والتي تحتمل أكثر من إجابتين.

ب- متغير ديمومة الوظيفة :

الجدول رقم (2-30) يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الوظيفي حسب متغير ديمومة الوظيفة

إختبار عينات مستقلة					
اختبار لتكافؤ الوسائل		اختبار المستوى لتساوي الإختلافات			
درجة الحرية	قيمة T	مستوى دلالة	قيمة f		
57	2.373	0.109	2.651	يفترض وجود تباينات متساوية	الرضا الوظيفي
6.638	1.655			يفترض وجود تباينات غير متساوية	

نتيجة تحليل التباين لمتغير ديمومة الوظيفة للمؤسسة الإستشفائية الأم وطفل قيمته $Sing=0.109$ وهي أكبر من 0.05 وبالتالي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير ديمومة الوظيفة والرضا الوظيفي لا تؤثر على الرضا الوظيفي، أي لا يوجد فروق في إجابات الباحثين تبعاً لمتغير ديمومة الوظيفة.

ج-متغير العمر

الجدول رقم (2-31-): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الوظيفي حسب متغير العمر

تحليل تباين الرضا الوظيفي					
مستوى الدلالة	قيمة f))	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.423	0.949	0.280	3	0.839	بين المجموعات
		0.295	55	16.204	داخل المجموعات
			58	17.204	المجموع

نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر كانت قيمته $Sing=0.423$ وهي أكبر من 0.05، وبالتالي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير العمر والرضا الوظيفي أي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين حسب العمر د-متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (2-32): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الوظيفي حسب المستوى التعليمي.

تحليل تباين الرضا الوظيفي					
مستوى الدلالة	قيمة f))	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	النموذج
0.563	0.689	0.206	3	0.617	1 بين المجموعات
		0.299	55	16.426	داخل المجموعات
			58	17.043	المجموع

نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي كانت قيمته $Sig=0.563$ وهي أكبر من 0.05 وبالتالي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير المستوى التعليمي و الرضا الوظيفي ، ومنه المستوى التعليمي لا يؤثر على الرضا الوظيفي اي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين تبعا للمستوى التعليمي .

٥-متغير الخبرة:

الجدول رقم (2-33): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الوظيفي حسب الخبرة.

تحليل تباين					
الرضا الوظيفي					
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f)	مستوى الدلالة
1	بين المجموعات	3	0.591	2.131	0.107
	داخل المجموعات	55	0.278		
	المجموع	58	17.043		

نتيجة تحليل التباين لمتغير الخبرة كانت قيمته $Sig=0.107$ وهي أكبر من 0.05 وبالتالي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الخبرة والرضا الوظيفي، ومنه الخبرة لا تؤثر على الرضا الوظيفي ، أي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين حسب الخبرة.

الجدول رقم (2-34): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة وجود فروق ذات دلالة لرضا الوظيفي حسب الموقع الوظيفي.

تحليل تباين					
الرضا الوظيفي					
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f)	مستوى الدلالة
1	بين المجموعات	2	0.089	0.296	0.745
	داخل المجموعات	56	0.301		
	المجموع	58	17.043		

نتيجة تحليل التباين لمتغير الموقع الوظيفي كانت قيمته $Sig=0.745$ وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموقع الوظيفي والرضا الوظيفي ، ومنه متغير الموقع الوظيفي لا يؤثر على الرضا الوظيفي ، أي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين حسب الموقع الوظيفي .
الفرع الثاني: مناقشة النتائج.

الفرضية الأولى:

أثبتت الدراسة أن هناك مستويات متوسطة من العدالة التنظيمية في المؤسسة الإستشفائية "الأم وطفل" بتفرت من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد العدالة التنظيمية، بمتوسط الحسابي الإجمالي قيمة (2.78) وهو مستوى متوسط، حيث تم نفي الفرضية وكان هناك مستوى متوسط للعدالة التنظيمية بالمؤسسة .

الفرضية الثانية:

أثبتت الدراسة أن هناك مستويات متوسطة من الرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية " الأم وطفل"، من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد الرضا الوظيفي ،وقدر المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (3.27) وهو مستوى متوسط، حيث تم نفي هذه الفرضية وكان هناك مستوى متوسط لرضا الوظيفي بالمؤسسة .

الفرضية الثالثة :

أثبتت الدراسة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية والرضا الوظيفي عند مستوى دلالة أقل من (0.05)،

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية على الرضا .

الفرضية الرابعة :

حيث تم اختبار صحة هذه الفرضية عن طريق اختبار T Test و Anova، وتوصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية "الأم وطفل" تعزى لمتغير الجنس، ديمومة الوظيفة ، العمر، الخبرة، الموقع الوظيفي ، حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب كان أكبر من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى أثر العدالة التنظيمية في الرضا الوظيفي بالمؤسسة الإستشفائية " الأم وطفل " بتقرت، حيث حاولنا من خلال هذا الفصل معرفة مدى تأثير العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي ولأجل ذلك تم الاعتماد على تحليل الاستبيان باستعمال الأساليب الإحصائية (المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معامل الارتباط) .

خاتمة

الخاتمة:

لقد حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على أثر العدالة التنظيمية في الرضا الوظيفي وذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث ولإجابة عليها قمنا تقسيم بحثنا إلى قسمين رئيسين الأول الجانب النظري الذي تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية للعدالة التنظيمية والرضا الوظيفي وبعض الدراسات السابقة التي تندرج تحت سياق هذا الموضوع، أما القسم الثاني فخصص للدراسة التطبيقية فقد أردنا دعم مضمون هذا البحث وتعمق في إشكالية والإحاطة بها من جوانبها المختلفة من خلال الدراسات الميدانية للمؤسسة الاستشفائية "الأم والطفل" تقرت.

نتائج الدراسة:

- 1- اتضح أن هناك مستوى متوسط للعدالة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية "الأم والطفل" تقرت وذلك من خلال التركيز على بعدين (العدالة الإجرائية، عدالة المعاملات) بينما بعد العدالة التوزيعية بنسبة أقل وهو مستوى غير كافي؛
- 2- الاهتمام بجانب الرضا الوظيفي متوسط وغير كافي؛
- 3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي؛
- 4- أكثر الأبعاد إهتمام من قبل المؤسسة هو بعد جماعة العمل؛
- 5- لا توجد فروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بالجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة؛
- 6- أكثر بعد من أبعاد العدالة التنظيمية أثر على الرضا الوظيفي هو بعد العدالة التوزيعية؛
- 7- تهتم المؤسسة بعدالة المعاملات مقارنة بالعدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية.

التوصيات:

- يمكن تقديم مجموعة من التوصيات انطلاقاً من النتائج وتمثل فيما يلي:
- 1- إتباع إجراءات واضحة لتقييم الأداء والحرص على العمال بها بالإضافة إلى توحيد الإجراءات وتطبيقها على جميع العمال دون استثناء.
 - 2- تقرب المدراء أكثر من العمال ومعرفة انشغالاتهم وحاجاتهم وإعطائهم فرصة التعبير عن آرائهم.

- 3- إرفاق القرارات المتخذة بتفسيرات وشروحات كافية مما يزيد من ثقة العامل في المنظمة.
- 4- الاهتمام أكثر بنظام الترقيات والحوافز المتبع في المؤسسة ومراعاة العدالة والنزاهة عند وضع هذه الأنظمة مع إشراك العمال في وضعها مما يساهم في زيادة قناعتهم بها.
- 5- تعميق الوعي بأهمية العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين وبين المرؤوسين أنفسهم.

آفاق الدراسة:

وفي الختام البحث وبناء على النتائج المتوصل إليها نقترح لعض المواضيع التي يمكن معالجتها مستقبلا للإكمال البحث العلمي على سبيل المثال:

- واقع ممارسة العدالة التنظيمية في المنظمات الجزائرية: دراسة مقارنة بين منظمات القطاع العام والخاص.
- العدالة التنظيمية واثر غيابها على استفحال ظاهرة الفساد الإداري في المنظمات الجزائرية.
- العدالة التنظيمية وعلاقتها بصراع التنظيمي في الجامعات الجزائرية.

قائمة المراجع

- ✓ أشرف عبد الغني، علم النفس الصناعي، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، مصر، 2001.
- ✓ ايناس فؤاد، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام الوظيفي، أطروحة ماجستير، جامعة أم القرى، السعودية، 2008.
- ✓ إحسان دهش جلاب، إدارة سلوك التنظيمي في عصر التغيير، ط1، دار صفا لنشر وتوزيع عمان، الاردن، 2011.
- ✓ أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، طبعة 1، الدار المعرفة الجامعية، بيروت، لبنان، 1989.
- ✓ أحمد بن سليمان البدراني، إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بالثقة لدى العاملين في المنظمات الأمنية، دراسة ميدانية للعاملين بالتفتيش الأمني بالمطارات السعودية دولية، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2010.
- ✓ حياة ابراهيم الدهبي، لعلى محمد الشريف بوكميش، العلاقة بين العدالة التنظيمية والمواطنة التنظيمية لدى العاملين (دراسة ميدانية بوحدة البحث والطاقت المتجددة في الوسط الصحراوي أدرار/الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية)، الجزائر، العدد الثاني، فبراير 2019.
- ✓ حسن محمد حسن نجار، أثر تطبيق العدالة التنظيمية على الإستغراق الوظيفي (دراسة ميدانية على العاملين في مديريات التربية والتعليم قطاع غزة)، رسالة الماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الأزهر، غزة، 2017.
- ✓ حيدر حمودي علي الزبيدي، العدالة التنظيمية والإغتراب الوظيفي (دراسة حالة معمل الإسمنت)، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة الكوفة، الكوفة، العراق، سنة 2012.
- ✓ رامي أكرم مزيق، أثر العدالة التنظيمية على ظاهرة الفساد الإداري، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، اللاذقية، العدد 6، 2016.
- ✓ رجم خالد، أثر نظام المعلومات الموارد البشرية على أداء العاملين (دراسة حالة مؤسسة CHIALI بسطيف)، كلية علوم التسيير، مذكرة ماجستير غ منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2012.

- ✓ رشيدى عبد الطيف وادي، العدالة التنظيمية (دراسة ميدانية على الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية)، غزة، فلسطين، العدد الثاني، 2008.
- ✓ سناء محمد عطا الداية، درجة ممارسة مديري مدارس للعدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين، مذكرة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2012.
- ✓ سفاري ميلود، محددات رضا الوظيفي (دراسة حالة لأساتذة التعليم الثانوي في الجزائر)، رسالة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة سطيف، الجزائر، 2007.
- ✓ شيخ سعيدة، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين (دراسة حالة للمؤسسة الوطنية للدهن بالبويرة)، رسالة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة أكلي محمد أولحاج، الجزائر، 2015.
- ✓ طيب إيهاب محمود، أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي (دراسة حالة في شركة الاتصالات الفلسطينية)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2008.
- ✓ طارق طه، التنظيم، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2006.
- ✓ عمر محمد درة، أثر تطبيق العدالة التنظيمية على إدارة ضغوط العمل (دراسة ميدانية على مستشفيات الجامعية)، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة، 2007.
- ✓ عثمان محادين، القيادة التبادلية والتحويلة والرضا الوظيفي، الطبعة الأولى، دار الكنوز المعرفة لنشر وتوزيع، الأردن، 2015.
- ✓ قاسم الاخضري حمدي، أثر العدالة التنظيمية المدركة على مستوى رضا الوظيفي، مجلة أردنية، الأردن، العدد 3، 2015.
- ✓ كعوان محمد، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي (دراسة حالة في مؤسسة موبيليس الجزائر)، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة قسنطينة، العدد 44، الجزائر، 2015.
- ✓ محمد عبودة حراشة، درجة إحساس العاملين في مديريات التربية والتعليم (محافظة المفرق بالعدالة التنظيمية)، مجلة جامعة الملك سعود العلوم التربوية والدراسات الإسلامية، العدد 24، 2012.

- ✓ محمد عبد سعيد عليان، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي (دراسة ميدانية على هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية في محافظة غزة)، أطروحة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، 2016.
- ✓ محفوظ جودة، الأساسيات في الإدارة المعاصرة، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2011.
- ✓ محمد موسى أحمد، إدارة الأفراد بين نظرية والتطبيق، ط1، در الوفاء الطباعة والنشر، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، مصر، 2014.
- ✓ محمد احمد سليمان ،سوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي قيم واخلاقيات العمل، طبعة الأول، دار نشر زمزم ناشرون وموزعون، عمان، 2011.
- ✓ محمد الصيرفي ،السلوك الإداري، العلاقات الإنسانية، الطبعة الأولى، دار الوفاء الإسكندرية، مصر، 2008.
- ✓ مهني سارة، العدالة التنظيمية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي (دراسة ميدانية بمقر بلدية شتمة بسكرة)، رسالة ماجستير ،كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2016.
- ✓ معاينة، علي أحمد جبريل، درجة ممارسة مديري الثانوية العامة في الأردن للعدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لمعلميهم، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم التربوية والنفسية ،جامعة عمان العربية، الأردن 2005.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

- 1 PeymanAkbari.mehdisharafi, torajTarajvatandost, A Study of the Relationship between Perceived organizational Justice and Social Capital of Staff (Case Study: physical Education General Department of ,Ilamprovice), International Journal of Sport Studies.volume2(9),2012
- 2 Abdallah M Elamin, Nasser Alomaim , Does organizational Justice Influence Job Satisfaction and Self-perceived Performance In Saudi Arabia Work Environment?, International Managment Review , volume.7, n°1,2011



الملاحق

الملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين

الدرجة العلمية	اسم الأستاذ	الرقم
أستاذ محاضر-أ-	مناصرية رشيد	01
أستاذ محاضر-ب-	بن شويحة بشير	02
أستاذ محاضر-أ-	بونخلخال عبد الرحيم	03

الملحق رقم (02): استمارة الاستبيان



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

ثانية ماستر تخصص تسيير إدارة موارد بشريه

قسم علوم التسيير

استمارة استبانته

تحت إشراف : بوخلوة باديس

من إعداد الطالبة: فرج فاطمة ، بن السايح صبرينة

السادة والسيدات الأساتذة الأفاضل، يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة ماستر تحت عنوان: **اثر العدالة التنظيمية في الرضا الوظيفي حيث:**

- 1- أن إجاباتكم ستحظي بسرية التامة وسوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط
 - 2- يرجى أن تكون الإجابات على أساس الواقع الفعلي الموجود وليس على أساس ما ترونه مناسبا؛
 - 3- يرجى الإجابة على العبارات بوضع علامة (X) أمام الخانة التي تمثل اتفاقكم ويعكس الواقع او اقرب الى ذلك نظرا لكفاءتكم وانتمائكم لهذه المؤسسة
 - 4- يرجى عدم ترك أي سؤال لان هذا يعني عدم صلاحية الاستمارة.
- وشكر لكم لحسن تعاونكم

Farajefatima61@gmail.com

1-معلومات عامة :

		ذكر	أنثى		
الجنس					
ديمومة الوظيفة		موظف دائم	موظف متعاقد		
العمر		أقل من 30 سنة	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	من 40 إلى أقل من 50 سنة	50 سنة وأكثر
مستوى التعليم		اقل من ثانوي	ثانوي	جامعي	دراسات عليا
الخبرة		أقل من 05سنوات	من 05 سنوات الي أقل من 10سنوات	من 10 سنوات إلي 20 سنة	أكثر من 20 سنة
الوظيفة		الأطباء	المرضىين	الإداريين	

المحور الأول العبارات المتعلقة بالرضا الوظيفي

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	البعد الأول : نمط الإشراف					
01	أنا راضي على نمط الإشراف في المؤسسة					
02	علاقتي مع المسؤولين ودية					
03	يهتم رؤسائي بسماع شكوى الموظفين					
04	لا يستعمل رؤسائي أسلوب تهديد معي					
	البعد الثاني : جماعة العمل					
05	إنتماي للمجموعة يمنحني الشعور بتقدير والإحترام					
06	زملائي يساعدونني في إنجاز عملي وقت الحاجة					
07	أعضاء مجموعتي يكونون لي الإحترام					
08	لا أجد صعوبة في التعامل مع زملائي					
	البعد الثالث : الأجر					
09	يتوافق راتي مع مستوى خبرتي في العمل					
10	يعتبر راتي مناسب مقارنة مع زملائي في نفس الوظيفة					

11	الأجر الذي أتقاضاه يسد حاجاتي الأساسية التي أحرص عليها					
12	غالباً ما أحصل على راتي في نفس الأيام من الشهر					
	البعد الرابع : محتوى العمل					
13	أشعر بوضوح المسؤوليات في العمل الذي أقوم به					
14	تتاح لي الفرصة في المشاركة في إتخاذ القرار					
15	يعترف زملائي بالجهد الذي أقوم به في العمل					
16	يحق لي العمل الذي أقوم به طموحاتي					
	البعد الخامس : الترقية					
17	أنا راضي على معايير التي تتم بها الترقية					
18	إن فرص الترقية تحفزني لتنمية مهارتي					
19	يقوم المستشفى ببرامج تدريبية تطور من معارفي مما يؤهلني للترقية مستقبلاً					
20	الترقية تتم على أساس الجهد أو على أساس الأقدمية					

الملاحق

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	البعد السادس : ظروف العمل	الرقم
					أوقات الراحة تساعدني على إستعادة نشاطي	21
					أنا مطمئن على صحي في مكان العمل	22
					توزيع ساعات العمل أسبوعيا يناسبني	23
					توفر المؤسسة لي ولزملائي مناخ آمن من الأخطار المهنية والأضرار الصحية	24

المحور الثاني: العبارات المتعلقة بالعدالة التنظيمية

الفقرة					الرقم	
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العدالة التوزيعية	
					يتعادل راتي الشهري مع رواتب العمال المشابهين لي في تأدية المهام	25
					يتم توزيع الحوافز في مؤسستي حسب الإنتاجية (الكفاءة + الفعالية)	26
					تتم عملية التقييم بصفة عادلة في المؤسسة التي أعمل بها	27
					أتلقي منح ومكافآت عادلة تتناسب مع مجهوداتي	28
					تتساوي فرص التدريب بيني وبين زملائي	29
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العدالة الإجرائية	
					في مؤسستي قوانين وأنظمة تسهل عملية الالتزام بها	30
					تضمن لي المؤسسة حق الاتصال بالإدارة العليا إذا ما واجهتني مشكلة شخصية مع المسؤولين في العمل	31
					يحرص المدير على أن يبدي كل موظف رأيه قبل إتخاذ القرارات الخاصة بالعمل	32
					أكلف بمهام تتوافق مع قدراتي	33
					تطبق القرارات الإدارية علي الجميع بطريقة منصفة	34
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	عدالة المعاملات	
					يشعري رؤسائي بتقدير والإحترام تجاه أي عمل إيجابي أقوم به	35
					يقوم رؤسائي بتقديم تفسيرات منطقية لبعض الإجراءات التي تبدو لي تعسفية	36
					يتعامل رؤسائي معي بإحترام	37
					يتم إعلامي بأي نشاطات رسمية وإجتماعية متعلقة بعملتي قبل حدوثها	38
					عندما يتخذ المدير قرار متعلق بوظيفتي فإنه يبدي إهتمام بمصلحتي كموظف	39

الفهرس

I	الإهداء 1
II	الإهداء 2
III	شكر
IV	ملخص
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية	
1	تمهيد
2	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للعدالة التنظيمية والرضا الوظيفي
2	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للعدالة التنظيمية
2	الفرع الأول : مفهوم العدالة التنظيمية
4	الفرع الثاني: أهمية العدالة التنظيمية
5	الفرع الثالث: أنواع العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي
9	الفرع الرابع : نظريات العدالة التنظيمية
10	الفرع الخامس : مجالات العدالة التنظيمية
12	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لرضا الوظيفي
12	الفرع الأول : مفهوم الرضا الوظيفي
13	الفرع الثاني: أهمية الرضا الوظيفي
14	الفرع الثالث: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي
14	الفرع الرابع: النظريات المفسرة لرضا الوظيفي
17	الفرع الخامس : أنواع ومظاهر الرضا الوظيفي
19	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للعدالة التنظيمية والرضا الوظيفي
19	المطلب الأول: عرض الدراسات العربية والأجنبية
19	الفرع الأول: الدراسات العربية
29	الفرع الثاني : الدراسات باللغة الأجنبية
30	المطلب الثاني : ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

34	خلاصة
الفصل الثاني الدراسة الميدانية	
35	تمهيد
36	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
36	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
36	الفرع الأول: منهج الدراسة
36	الفرع الثاني: تعريف المؤسسة
40	الفرع الثالث: مجتمع وعينة الدراسة
41	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
41	الفرع الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة
41	الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
42	الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان
44	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
44	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة الميدانية
44	الفرع الأول: خصائص عينة الدراسة
58	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة التطبيقية
58	الفرع الأول: تفسير وتحليل النتائج
72	الفرع الثاني: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها
74	خلاصة
75	خاتمة
77	المراجع
80	الملاحق
84	الفهرس